SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL

UNIDAD 212 TEZIUTLÁN

La Comunicación Asertiva como estrategia para reducir Conflictos Maestro-Alumno, en Educación Secundaria

PROYECTO DE INTERVENCIÓN E INNOVACIÓN

Que para obtener el título de:

Licenciado en Pedagogía

Presenta:

Anette González Colio

Teziutlán, Pue; junio del 2023.

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL

UNIDAD 212 TEZIUTLÁN

La Comunicación Asertiva como estrategia para reducir Conflictos Maestro-Alumno, en Educación Secundaria

PROYECTO DE INTERVENCIÓN E INNOVACIÓN

Que para obtener el título de:

Licenciado en Pedagogía

Presenta:

Anette González Colio

Tutor:
Martin López Villa

Teziutlán, Pue; junio del 2023.

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE PUEBLA
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL
UNIDAD 212 TEZIUTLÁN

DICTAMEN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

UI-UPN-212-2023.

Teziutlán, Pue., 05 de Junio de 2023.

C.
Anette González Colio
P r e s e n t e.

En mi calidad de Presidente de la Comisión de Exámenes Profesionales y después de haber analizado el trabajo de titulación, alternativa:

Proyecto de Intervención e Innovación

Titulado:

"La Comunicación Asertiva como estrategia para reducir Conflictos Maestro-Alumno, en Educación Secundaria"

Presentado por usted, le manifiesto que reúne los requisitos a que obligan los reglamentos en vigor para ser presentado ante el H. Jurado del Examen Profesional, por lo que deberá entregar un ejemplar en digital rotulado en formato PDF como parte de su expediente al solicitar el examen.

SEP
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL
UNIDAD 212 TEZIUTLÁN

A t e n t a m e n t e
"Educar para Transformar"

Lic. Yuneri Calixto Pérez
Presidente de la Comisión

YCP/mc

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I

CONOCIENDO EL PROBLEMA

1.1 Antecedentes y estado actual del arte…… 8

1.2 Comunicación asertiva desde la Pedagogía……. 12

1.3 Diagnóstico del problema……. 14

1.4 Planteamiento del problema…… 24

1.4.1 Objetivos…….. 27

1.4.2 Justificación……. 27

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Teorizando el problema…….. 31

2.1.1 Comunicación asertiva……... 32

2.1.2 Clasificación de los conflictos…… 33

2.1.3 Educación secundaria…… 33

2.1.4 Autoridad del docente…… 34

2.1.5 Reglamento escolar…… 35

2.1.6 Agenda 2030……... 35

2.2 El problema, una mirada desde el ámbito de intervención…… 36

2.3 Teoría del Campo de Comunicación…… 37

2.4 Fundamento teórico de la intervención…… 38

2.4.1 Enfoque Psicológico…….. 38

2.4.2 Enfoque Pedagógico…….. 39

2.4.3 Enfoque Didáctico…….. 41

2.5 La Evaluación desde el Campo de la Comunicación…….. 43

CAPÍTULO III

DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 Paradigma de la Investigación e Intervención……... 46

3.2 Enfoque de la Investigación e Intervención…… 49

3.3 Diseño de la Investigación e Intervención……... 52

3.4 Técnicas e Instrumentos de recopilación de la información……. 55

CAPÍTULO IV

PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

4.1 Nombre de la Propuesta…….. 58

4.2 Los sujetos y el problema de la intervención……. 59

4.3 Propuesta de intervención……... 61

4.4 Plan de evaluación de la Propuesta…… 63

CONCLUSIONES

REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

APÉNDICES

ANEXOS

INTRODUCCIÓN

En el presente proyecto de intervención e innovación se aborda la problemática de los conflictos que surgen entre maestro-alumno en relación con la comunicación, en el nivel educativo de secundaria. Surge el interés por investigar acerca de dicho problema debido a que la presencia de conflictos dentro del aula de clases se convierte en un obstáculo para trabajar en un ambiente de armonía, de buena relación y de buena comunicación entre maestro-alumno. La comunicación es fundamental en la vida de todo ser humano ya que a través de ella se pueden expresar ideas, opiniones, inquietudes, emociones, sentimientos y puntos de vista, sin embargo, en los procesos de comunicación en algunas ocasiones se suelen presentar desacuerdos debido a que cada quien tiene una perspectiva diferente, y ello, posibilita el surgimiento de los conflictos.

En el ámbito de intervención en el que dicha investigación tuvo lugar se pudo hallar que existe la presencia de conflictos entre maestro-alumno y se identificó que una de las principales causas es la falta de una buena comunicación a la hora de relacionarse.

Por tal razón, la propuesta de intervención que se plantea tiene como objetivo “Desarrollar un taller para reducir los conflictos comunicativos dentro del aula entre maestro-alumnos por medio del fomento de la comunicación asertiva en el tercer grado, grupo B, de educación Secundaria, en el Centro Escolar Presidente Manuel Ávila Camacho”. Ya que la comunicación asertiva es un tipo de comunicación ideal en el que dos personas, en este caso, maestro-alumno, pueden expresar sus ideas de manera clara, tranquila y segura.

La propuesta de intervención se encuentra situada en el Campo de Comunicación pues en este campo se abordan teorías de la comunicación que le brindan un sustento teórico y veracidad a la investigación.

CAPÍTULO
I

CONOCIENDO EL PROBLEMA

En este primer capítulo se da un primer acercamiento sobre el tema de investigación con la finalidad de poder mostrar los antecedentes investigativos que hay en torno al objeto de estudio, el cual es la comunicación asertiva, así mismo en el estado actual del arte se presentan los resultados de diferentes investigaciones relacionadas al tema de investigación para poder tener un mayor conocimiento, de igual manera se presenta como es vista la comunicación asertiva desde la pedagogía, seguido de ello se encuentra el diagnóstico en el que se explica el contexto del problema y las técnicas e instrumentos que fueron utilizados para poder conocer más a fondo las características del problema y de los sujetos, y por último, en el planteamiento del problema se plantean los objetivos y la importancia de ser llevada a cabo dicha investigación.

1.1 Antecedentes y estado actual del arte

En este apartado se muestra bibliografía de trabajos de investigación similares a la presente investigación, con la finalidad de revisar la información obtenida sobre la comunicación asertiva y los conflictos, pues es un tema de importancia debido a que la comunicación asertiva permite a las personas expresarse de manera respetuosa defendiendo sus derechos y respetando los de los demás para evitar que se presente un conflicto entre dos personas al momento de establecer una comunicación.

Desde los origines de la humanidad la comunicación ha sido un tema sumamente importante y más aún, ha sido algo indispensable, ya que como seres humanos al formar parte de un lugar en el que se establecen un conjunto de personas es necesario mantener procesos de interacción en los cuales la comunicación es muy importante, por lo que se convierte en una habilidad social fundamental con la que todas las personas deben contar para poder comunicarse.

De igual manera, a lo largo del tiempo se ha visto que en los procesos de comunicación en algunas ocasiones se hacen presente situaciones de conflicto por diferentes causas. Sin embargo, para Castro y Calzadilla (2021) una de las principales razones de que esto pase es la forma en la que las personas se comunican, es decir, del tipo de comunicación que establecen con los demás y de la poca asertividad con la que cuentan al momento de expresar sus opiniones. De ahí que dichos autores se interesaran por el tema de la asertividad enfocada en el proceso de comunicación.

A continuación, se realiza un breve recorrido en el tiempo para conocer el concepto de asertividad y la forma en que es vista por diferentes autores que fueron citados en Castro y Calzadilla (2021).

Primeramente, la asertividad fue vista como una característica que forma parte de la personalidad del ser humano (Salter, 1949) pero ello es algo que se queda corto ya que fue una de las primeras concepciones que se tuvieron acerca de dicho termino. Por eso, años más tarde Rodríguez y Serralde (1991) ofrecieron un concepto de asertividad más amplio, en el que mencionan que dicho concepto hace referencia a un tipo de comunicación ideal en el que una persona se siente con la libertad para emitir sus opiniones de manera directa y utilizando un lenguaje adecuado. Así mismo, Flores (2003) menciona que la asertividad es una conducta en la que una persona adopta un papel de defensor de sus derechos a través del uso de una comunicación con respeto, defendiendo sus intereses y respetando los derechos de los demás. De la misma forma Bishop (2006) menciona que una persona asertiva es aquella que al momento de establecer una comunicación con otra persona lo hace de manera adecuada y dentro de un contexto adecuado, teniendo una buena aptitud para decir sus ideas de manera segura y directa.

Sin duda, con el paso del tiempo el concepto de asertividad enfocado en el proceso de comunicación ha ido evolucionando, siendo un concepto muy importante, ya que representa una forma de saber comunicarse de manera adecuada dentro de contextos diferentes.

Por otra parte, respecto al estado actual del arte, las investigaciones consultadas arrojaron los resultados siguientes:

Jiménez (2017) en su tesis para obtener el grado de Magister en educación, titulada "Módulo de intervención para abrir canales de comunicación asertiva entre docentes, padres de familia y estudiantes de secundaria y media", realizada en una Institución educativa de la ciudad de Bello, Antioquia, logro demostrar que el realizar un módulo de intervención puede permitir que se abran canales para establecer una comunicación asertiva entre docentes, padres de familia, y estudiantes de secundaria y media.

Igualmente identifico algunas debilidades comunicativas entre los actores educativos anteriormente mencionados, algunas de las cuales fueron: apatía por parte de los estudiantes, la falta de tiempo de los padres de familia para asistir a las reuniones escolares y el contexto social en el que estos se desenvuelven. Además de ello, encontró que el 38% de los estudiantes son inasertivos, lo cual deja entre ver que a los estudiantes les resulta complicado resolver sus conflictos interpersonales, también encontró que el 14% de los estudiantes son muy inasertivos, pues les resulta difícil expresar sus inconformidades de manera adecuada.

Por su parte, en otra investigación se remarca la importancia de la comunicación asertiva para ayudar a la solución de los conflictos. Velez (2018) en su trabajo de grado para obtener el título de psicóloga, titulado "Efectividad de la comunicación asertiva para la resolución pacífica de conflictos dirigida a estudiantes del grado 805 de la jornada tarde de la institución educativa

departamental serrezuela", identifico que el saber comunicarse de manera asertiva ayudara a la resolución de los conflictos de forma pacífica, además resalta la importancia que tiene dentro de este proceso la escucha activa, así como también enfatizo lo importante que es el rechazar conductas que no estén acorde a los esquemas morales establecidos.

En otra investigación consultada se encontró información muy importante que demuestra que no existe asertividad por parte de los docentes. Coneo y Marín (2020) en su proyecto presentado para obtener el título de Magister en educación, titulado "Nivel De Comunicación Asertiva Docente Frente A La Mejora Convivencial", realizada en la Institución educativa Castillo de Alboraya, identificaron una alta frecuencia de comunicaciones no asertivas por parte de los docentes, así como también conductas no asertivas, que demuestran que la conducta agresiva por parte del docente es constante.

En contraste con la anterior investigación, este estudio revela que son los estudiantes quienes no permiten establecer una comunicación asertiva. Gómez, López y Tangarife (2020) en su trabajo de grado para obtener el título de Magister en educación, titulado "Las concepciones sobre comunicación asertiva y resolución de conflictos en la convivencia escolar de los estudiantes del grado 4º de la Institución Educativa Jesús Rey en la ciudad de Medellín", obtuvieron información importante que revela que son los estudiantes quienes no permiten que se lleve a cabo una comunicación asertiva, ya que algunas veces no se sienten escuchados por los demás. En lo que respecta a la resolución de conflictos, los estudiantes mencionan que para resolver un conflicto se debe establecer un diálogo donde se hable de lo ocurrido, y de no ser así, buscar por otros medios la manera de resolver los conflictos, como la mediación escolar en la que debe intervenir el docente.

1.2 Comunicación asertiva desde la pedagogía

La pedagogía es una ciencia que abarca teorías, se encarga de observar y estudiar los fenómenos educativos, hace referencia a un conjunto de saberes que se aplican a la educación con la finalidad de poder conocerla, analizarla y perfeccionarla, haciéndose valer de métodos, principios y modelos. Se apoya en otras ciencias de la educación como lo son: sociología de la educación, psicología de la educación, comunicación educativa, antropología de la educación etc. De igual manera, la pedagogía posibilita abordar y explicar los fenómenos educativos que se suscitan, tomando en consideración todas sus vertientes filosóficas, psicológicas, culturales, históricas y sociales, por mencionar algunas. (Romero, 2009)

Como ya se mencionó anteriormente la pedagogía tiene como objeto de estudio la educación, entendiendo a esta como un proceso en el que se buscan fomentar habilidades, hábitos, valores y la adquisición de conocimientos en el ser humano, pues su principal objetivo es formar de manera integral, buscando la perfección y la seguridad del ser humano para que este se pueda desenvolver de manera adecuada dentro de la sociedad. (León, 2007)

Por ello, a través de espacios como la escuela, la educación brinda las herramientas necesarias para lograr la formación integral de las personas, iniciando este proceso a partir de la educación básica, la cual tal como señala la SEP (2017):

> La educación básica abarca la formación escolar de los niños desde los tres a los quince años de edad y se cursa a lo largo de doce grados, distribuidos en tres niveles educativos: tres grados de educación preescolar, seis de educación primaria y tres de educación secundaria. (p.51)

Y es en el nivel de educación secundaria donde se hace más énfasis en buscar la formación integral de los adolescentes de 11 a 15 años de edad, ofreciéndoles mediante la secundaria general

una formación humanística, artística y científica, preparando a los alumnos para alcanzar y lograr el perfil de egreso que plantea la educación básica, donde se mencionan rasgos con los que el alumno debe contar al momento de egresar, siendo uno de los más importantes y el primero que encabeza la lista, el siguiente: “Lenguaje y comunicación: Utiliza su lengua materna para comunicarse con eficacia, respeto y seguridad en distintos contextos con diferentes propósitos e interlocutores…” (SEP, 2017, p. 76) lo cual remarca la importancia que tiene la comunicación en los diferentes ámbitos de la vida.

De acuerdo con Fedor (2016) en el proceso de socialización a través del cual interactúan los sujetos es muy importante la comunicación, pues mediante ella pueden expresar, transmitir e intercambiar información, haciendo de este proceso un acto dinámico al participar dos o más sujetos. Por tal razón, dentro de la escuela es fundamental que se establezca una buena comunicación educativa entre docentes y estudiantes para desarrollar ambientes de aprendizaje armoniosos donde exista una buena convivencia, el docente adquiere un papel importante en este tipo de comunicación, ya que se convierte en un mediador pedagógico que ayuda a los estudiantes en el buen desarrollo de sus habilidades.

Desde la pedagogía, la comunicación es vista como algo muy importante debido a que es una habilidad social indispensable en la vida de todo ser humano, pues gracias a ella pueden comunicarse con los demás sujetos que forman parte de un determinado contexto. Dentro del contexto educativo recobra aún más importancia, pues uno de los objetivos de la educación es lograr que las personas aprendan a comunicarse de manera eficaz.

Referente al ámbito escolar se plantea la comunicación pedagógica, donde el docente como ya se mencionó anteriormente, adquiere un papel de mediador y de guía. Existen dos enfoques con

los que el docente adopta su papel de mediador, el enfoque comunicativo conductista y el enfoque dialéctico-hermenéutico. (Valverde, 2009)

Continuando con la autora, el enfoque comunicativo conductista otorga la máxima autoridad al docente quien debe de encargarse de enseñar y dirigir a los alumnos, los alumnos por su parte son receptores pasivos que deberán retener los conocimientos adquiridos. En este tipo de comunicación, el docente (fuente) produce un estímulo que va dirigido al alumno (receptor) y del cual obtendrá una respuesta. Tiene elementos importantes como: fuente, mensaje, codificador, código, canal y receptor. Mientras que en el enfoque dialéctico-hermenéutico, los alumnos son más libres, se les deja de ver como receptores para empezar a verlos como sujetos que tienen la libertad de organizar sus conocimientos, es decir, ellos tienen la facultad de decidir la dirección de su propio aprendizaje, en este enfoque tanto docente como estudiante pueden participar generando un buen ambiente de aprendizaje.

Regresando al papel que desempeña el docente como mediador pedagógico, este deberá llevar a cabo su práctica pedagógica de manera dinámica, permitiendo al alumno ser un miembro activo con la capacidad de opinar y de establecer diálogos con sus demás compañeros y con el docente. Así mismo, tiene la responsabilidad de despertar la motivación, el interés y la confianza, para que los alumnos sean expresivos y creativos. (Valverde, 2009)

1.3 Diagnóstico del problema

El diagnóstico realizado dentro de esta investigación es el diagnóstico pedagógico, el cual tiene como objeto de estudio el hecho educativo, lo que conlleva proponer alternativas de solución a través de intervenciones que busquen mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje. En este caso,

el objeto de estudio es la comunicación asertiva para reducir los conflictos entre maestro-alumnos dentro del aula.

De acuerdo con Marí (2001) el diagnóstico pedagógico también debe ser entendido como una actividad de carácter científico que cuenta con actividades de medición y evaluación que permiten generar una valoración de algún hecho educativo, para posteriormente realizar una intervención pedagógica. El diagnostico pedagógico implica llevar a cabo un proceso metodológico sistemático y riguroso, debido a que como todo proceso lleva una serie de pasos a seguir, los cuales son: recogida de información en el que se elaboran y aplican instrumentos de recolección de la información, análisis de la información, valoración de la información, intervención y evaluación del diagnóstico.

Para la presente investigación, el diagnóstico fue realizado en el municipio de Teziutlán que se localiza en la parte noroeste del estado de Puebla, cerca del límite con el estado de Veracruz. Colinda al norte con los municipios de Hueyapan y Hueytamalco, al este con el municipio de San Juan Xiutetelco, al sur con el municipio de Atempan y Chignautla y al oeste colinda con el municipio de Yaonáhuac. De acuerdo con un censo realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) en el año 2010, Teziutlán contaba con 92,225 habitantes, cifra que con el paso de los años aumento, pues en el año 2020 la población fue de 103,583 habitantes.

Teziutlán tiene un origen náhuatl y significa “lugar junto al cerro lleno de granizo”, también es conocido como la “Perla de la sierra”, tiene un clima frío, con abundantes lloviznas y neblina a lo largo de todo el año. Su gastronomía es extensa pero los platillos típicos que más destacan dentro del gusto de sus habitantes y de personas foráneas, son los tlayoyos de alverjón y de frijol, además del chilposo. Teziutlán produce frutas como la pera, la manzana, la ciruela, la nuez, el durazno y

el aguacate, al igual que granos como el frijol, el arroz, el alverjón, el cacao y en algunas zonas produce café.

En su mercado laboral, los sectores que más produjeron economía fueron: el comercio al por menor, las industrias manufactureras, los servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas.

Los y las habitantes del municipio de Teziutlán se caracterizan por ser personas amables con tradiciones arraigadas, como lo son las fiestas de la religión católica, donde celebran semana santa, el día de todos los santos y a la virgen del Carmen, a la cual le dedican festejos porque es considerada la patrona del pueblo. La feria es otra de las actividades a la que acuden las personas del municipio y visitantes, pues ofrece diversión y distracción, en el periodo de feria se hace una exposición agrícola, ganadera, artesanal y cultural, se presentan espectáculos, corridas de toros, palenque y la coronación de la reina de la feria.

Cuenta con diversas escuelas de nivel básico, medio superior y superior, pero el diagnóstico de la presente investigación se sitúa en el Centro Escolar Presidente Manuel Ávila Camacho, con zona escolar 901, se encuentra ubicado al Norte del Estado de Puebla, en el municipio de Teziutlán, con dirección en Colonia Centro, Av. Hidalgo, No. 472. Es una escuela que abarca educación básica (preescolar, primaria y secundaria) y educación media superior (bachillerato), es de financiamiento público, incluye los turnos matutino y vespertino en modalidad presencial.

En el nivel educativo de Secundaria tienen una infraestructura integrada actualmente por seis salones, dos salones de primer grado, dos salones de segundo grado y dos salones de tercer grado, dos baños, gimnasio, frontón, patio, estacionamiento, cafetería, enfermería, supervisión y dirección. En cuanto a la organización escolar, cuenta con una planilla docente de 11 maestras y 8

maestros, 2 apoyo a docente, 4 administrativos, un subdirector administrativo, un prefecto, una enfermera y directora.

La relación que se establece entre los docentes es variada, ya que algunos docentes se relacionan de manera respetuosa y amigable; y otros no tienen una buena relación. Los docentes que tienen una buena relación con los demás se caracterizan por ser personas muy amables, amistosas, respetuosas, siempre están abiertos al diálogo y son solidarios entre ellos y con los demás. El momento en el que más interactúan es durante el receso, aprovechan para platicar sobre su día dentro y fuera de la escuela.

La población estudiantil la conforman 324 alumnos, de los cuales 166 son mujeres y 158 son hombres, con edades que van desde menos de 12 años a 14 años. Todos tienen personalidades diferentes, cada uno de ellos presenta características propias. La mayoría de ellos pertenecen a familias biparentales, es decir, una familia formada por el papá, la mamá y los hermanos, de igual forma, la mayoría de los alumnos pertenecen a un nivel económico medio.

El diagnóstico se realizó en el salón de 3º grado, grupo B, los alumnos y alumnas que integran el grupo tienen una edad que va de los 14 a 15 años, se caracterizan por ser alumnos muy activos que participan en las actividades de la escuela, como es el caso de los concursos de escolta y de ajedrez, sin embargo, no siempre mantienen esa disposición para colaborar y trabajar en las actividades de clase, ya que también han demostrado desinterés en su formación académica.

Sus diferentes personalidades han hecho que el grupo presente problemas de disciplina que terminan en citatorios por parte de la dirección de la escuela, ante ello, se muestran molestos y en algunas ocasiones preocupados, pero después de un tiempo se les olvida lo sucedido y vuelven a repetir conductas que les generan reportes. Los comportamientos que presentan también pueden

hacer que sean merecedores a la expulsión, debido a que el tener un gran número de reportes amerita el firmar una carta compromiso en la que se comprometen a mantener una buena conducta.

Una de las técnicas utilizadas para realizar el diagnóstico es la observación directa, la cual consiste en estar en contacto con el fenómeno educativo a investigar para poder observar al objeto de estudio de manera detallada. Mediante la observación directa se busca conocer la realidad, para describirla, analizarla o explicarla, para poder ser realizada debe tener objetivos claros y contar con un instrumento de recolección de información. (Campos y Lule, 2012)

La observación se constituye por:

> Todo aquel hecho o fenómeno en el que se puede distinguir la esencia a observar: cualidades y características, que le dan sentido e identidad a éste; y por consecuencia le dan: forma, prestancia y claridad a la observación. El objeto de estudio puede o no ser parte del investigador que observa; ya que desde una visión positivista, empirista y materialista, al objeto de estudio se le analiza fuera del consciente del sujeto (observador); es decir, la opinión de quien observa está determinada por el fenómeno o hecho que se estudia; mientras que desde el humanismo y la fenomenología, el observador es parte de la realidad, por lo cual la interpreta a partir de su intervención directa en el objeto de estudio. (Campos y Lule, 2012, p. 50)

La observación directa requiere de utilizar los sentidos para tener una descripción más detallada sobre el fenómeno o hecho a observar y de esta manera obtener información importante. Deberá seguir reglas, garantizar confiabilidad y estar planificada con anterioridad.

El instrumento de recolección de información que será utilizado es la guía de observación debido a que permite rescatar información necesaria y de calidad en función de lo que se va a observar. (INEE, 2019)

De acuerdo con Campos y Lule (2012) en la guía de observación es fundamental saber qué es lo que se quiere conocer y tener claro el propósito de la observación. La elaboración de dicho instrumento tiene dos fases:

> En la primera fase se debe contar con el objeto de investigación bien planteado, tener claridad en los objetivos de la investigación, presentar las categorías del objeto de estudio, seleccionar con precisión los indicadores a observar, estructurar el diseño de la guía de observación y definir el encuadre cualitativo o cuantitativo del instrumento. En la segunda fase se debe valorar las condiciones para llevar a cabo la observación, organizar la temporalidad de la observación, sistematizar los lapsos específicos para los registros, diseñar símbolos representativos de las acciones, contar con los medios para concretar lo observado: formatos de registro y considerar la actitud, vestuario y postura de su personalidad al observar. (p.57)

La información que arrojo la aplicación de la guía de observación (Ver Apéndice A) fue la siguiente: La actitud de los alumnos cambia de acuerdo a la persona con la que se encuentren dentro del salón de clases, es decir, si frente a grupo está la directora su actitud es buena, muestran respeto y disposición para trabajar en clase. Por el contrario, si se encuentra otra persona con una función o cargo diferente, su actitud no es buena, no prestan atención a las indicaciones que se les proporcionan y no muestran respeto guardando silencio. Del mismo modo, las relaciones sociales que establecen con los demás y con los maestros también son variadas, ya que cada uno de los alumnos tiene personalidades y actitudes muy diferentes.

La comunicación entre maestro-alumno también es diferente, algunos alumnos se comunican con respeto y de manera adecuada, mientras que otros hacen lo contrario, se comunican de manera inadecuada, además de que a través de la comunicación no verbal expresan un lenguaje corporal de desinterés. Además de ello, existe indisciplina y no hay un orden, las conductas de los

alumnos en algunas ocasiones rebasan los límites de lo que está permitido dentro de la escuela, de manera que rompen las reglas establecidas en el reglamento escolar.

También se utilizó la técnica de la encuesta, que permite obtener la información de manera sistemática y ordenada; los procedimientos utilizados en la encuesta permiten recoger y analizar los datos de una muestra, la gran ventaja es que permiten aplicaciones masivas que pueden generar más resultados. Para aplicar una encuesta, primero es necesario haber tenido un contacto previo con el contexto para tener un panorama más amplio de su problemática y en base a ello, determinar cuántas y cómo serán las preguntas aplicadas a través del instrumento de recolección de información que vaya a ser aplicado. De igual manera, se debe elegir el horario adecuado para no interrumpir las actividades que tienen y tomar en cuenta si la persona a la que se le harán las preguntas está en condiciones de poder responder. (Montes, 2000)

Para la aplicación de la encuesta dirigida a los alumnos, el instrumento de recolección de información utilizado será el cuestionario (Ver Apéndice B) debido a que posibilita recolectar información sobre variables contextuales o individuales, se compone de un conjunto de preguntas orientadas a conocer hechos o características de una población de estudio. (INEE, 2019)

El Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación, expone como debe diseñarse un cuestionario, de acuerdo a lo siguiente: “Definición del constructo u objeto de medida, tabla de especificaciones, desarrollo de preguntas, pilotaje del cuestionario y ensamblaje del instrumento definitivo”. (INEE, 2019, p.12)

Después de haber sistematizado los resultados obtenidos (Ver Apéndice C) a través del cuestionario dirigido a los alumnos, se obtuvo información que revela que algunos de ellos se dirigen con respeto hacia el maestro, sin embargo, consideran que no existe una comunicación

asertiva entre maestro y alumno, y tampoco existe una buena relación. De igual manera, indican que sus demás compañeros no escuchan con atención cuando se les dan indicaciones.

En las respuestas del cuestionario se observa que no reciben un trato respetuoso por parte de los demás y que los conflictos se hacen presente entre maestro y alumno.

Otra técnica utilizada para el diagnóstico es la entrevista semiestructurada porque al ser una técnica cualitativa permite conocer y comprender mejor los motivos que están detrás de las acciones de las personas, esta técnica es un proceso dialógico que requiere de un entrevistador y de un entrevistado. Para elegir a la persona que será entrevistada se deben tomar en cuenta sus características, es decir, ver si está relacionada con lo que se quiere investigar y si tiene experiencias que posibiliten lograr el objetivo de la entrevista. (Tejero, 2021)

Siguiendo con el autor, menciona que la entrevista semiestructurada contiene preguntas abiertas para obtener la mayor información posible sobre lo que se está investigando, para la aplicación de la entrevista previamente debe haber un guion en el que se indiquen los temas que se van abordar, sin embargo, al momento de hacer las preguntas pueden ir generándose más temas y por ende, más preguntas. El instrumento de recolección de información utilizado dentro de esta técnica es el guion de entrevista (Ver Apéndice D) que representa una guía que dirige el desarrollo de la entrevista de manera adecuada, en la realización de este instrumento se contemplan los temas que se van a abordar para la formulación de las preguntas que serán planteadas al entrevistado.

En contra posición a los resultados del cuestionario aplicado a los alumnos, la aplicación de la entrevista dirigida al maestro deja entre ver que la comunicación que se establece del maestro hacia al alumno es desde el respeto con la finalidad de poder generar confianza para que los alumnos tengan la libertad de poder hacer preguntas, externar dudas o aportar comentarios, y de

esta manera poder apoyarlos. Cuando se presenta la necesidad de que el maestro les haga observaciones a los alumnos, lo hace de manera respetuosa con la única intención de que el alumno mejore o cambie.

Por otro lado, por parte de los alumnos, la manera de comunicarse hacia los maestros en algunos de ellos es buena pues ocupan un lenguaje apropiado para dirigirse a ellos, pero en ocasiones por parte de algunos estudiantes el lenguaje utilizado para comunicar un mensaje es algo inapropiado y algunas veces grosero. Su comunicación no verbal es observada por el maestro, quien comenta que el lenguaje corporal de los alumnos les permite conocerlos de mejor forma, ya que pueden identificar cuando su estado ánimo no es bueno, si les paso algo o si tienen una inconformidad.

En cuanto a la relación maestro-alumno pasa lo mismo que con la comunicación, debido a que con todos existe una relación diferente, el maestro menciona que todos tienen características diversas y que se encuentran en la etapa de la adolescencia, por lo que, no con todos existe la misma relación. Sin embargo, considera que en la relación que establece con los alumnos trata de que exista empatía y confianza de ambas partes, ya que como todas las personas, tanto maestros como estudiantes tienen cambios de humor que es difícil no dar a saber, pues lo comunican a través de la comunicación no verbal.

En lo referente a las conductas de los alumnos, el maestro comenta que dentro de lo que cabe son conductas aceptables, pero que como en toda institución también se presentan conflictos entre maestro-alumno ya que algunos alumnos rebasan los límites de lo que está permitido dentro de la escuela, otros motivos que causan el surgimiento de conflictos es el incumplimiento de tareas y responsabilidades por parte de los alumnos, mientras que por parte de los maestros es el no

cumplir con promesas que hacen. Pero reconocen que como maestros tienen la responsabilidad de tratar que la mayoría de los alumnos tengan conductas aceptables, para mantener espacios de armonía y evitar el surgimiento de conflictos.

Ante la presencia de un conflicto solicitan a los alumnos que mejoren sus conductas por el bien de todos los integrantes del grupo, pero las respuestas que reciben no siempre son las mejores y lo que esperan escuchar. Por lo que considera que tanto maestro como estudiante deben aprender a buscar soluciones y no hacer los conflictos aún más grandes, y que si se pueden evitar es mejor porque permitiría una buena convivencia y una mejor relación.

Síntomas y causas

Dentro del salón de clases constantemente existen malos entendidos, comentarios inapropiados, falta de respeto entre alumnos y hacía al maestro, de igual forma, se presenta un entrecruce culturas entre maestro y alumnos debido a la diferencia de edad. Se presentan problemas de convivencia, de disciplina y de conductas inadecuadas por parte de los alumnos.

Estas prácticas afectan de manera negativa porque dañan la sana convivencia dentro del salón de clases, además de que, como ya se mencionó, generan descontrol, indisciplina, violencia verbal y en algunos casos violencia física, y desacuerdos que terminan en conflictos.

La mayoría de veces los conflictos se presentan por la forma en la que se comunican los alumnos con el maestro, ya que se comunican con un lenguaje inadecuado, utilizan palabras que hasta cierto punto pueden llegar a ser groseras, su tono de voz es elevado y su expresión corporal demuestra negación. Aunque el maestro trata de controlar las situaciones de conflicto, la mayoría de veces no se puede debido a la actitud que adoptan los alumnos, pues no tienen disposición para establecer acuerdos que permiten la mediación de los conflictos.

1.4 Planteamiento del problema

Desde los comienzos de la humanidad el hombre ha necesitado de la comunicación para poder expresarse. La comunicación es una actividad humana muy importante ya que muchos conflictos podrían ser resueltos si la comunicación comenzara por la acción de saber escuchar; sin embargo, en algunas ocasiones, al ejercer la comunicación no siempre se hace desde el respeto. En la escuela, lo anterior suele pasar y puede llegar a provocar el surgimiento de varios conflictos por situaciones como la falta de respeto, los malos entendidos y los comentarios fuera de lugar que se dan entre los sujetos que interactúan en la escuela.

Los conflictos en la escuela se pueden presentar entre los diferentes actores escolares (maestros, alumnos, padres de familia, autoridades escolares), quienes al tener culturas y edades diferentes provocan un entrecruce de culturas que generan tensiones conflictivas; las cuales, a su vez, pueden llegar a impedir la construcción del sentido institucional de la escuela y dar cabida a que se susciten manifestaciones del conflicto. (Valderrama, 2017).

En las escuelas es común que se presenten desacuerdos o incompatibilidades entre sus miembros, ya que son organizaciones sociales en las que interactúan sujetos de diferentes grupos de edad; en ellas, también ocurren enfrentamientos y no solo son reproductoras del orden social, debido a que se caracterizan por vivir diversos conflictos, de distinto carácter, de diferente magnitud y de diversos protagonistas, por ejemplo, suelen presentarse problemas de convivencia, de disciplina, de violencia física o verbal, entre muchos otros, como lo afirman Pérez y Gutiérrez (2016).

En la educación Secundaria, y más aún en tercer grado, los alumnos se enfrentan constantemente a estos tipos de conflictos debido a que están en la etapa de la adolescencia, y ven

la Secundaria como un espacio de libertad donde construyen espacios de autonomía para tomar decisiones, las cuales, algunas veces, pueden llegar a causar conflictos con los demás miembros de la escuela y con sus normas. En la etapa de la adolescencia, los alumnos necesitan construir su propia identidad y ser ellos mismos, necesitan saber quiénes son y sentirse respetados. (Reyes, 2009).

Respecto a la adolescencia, la Organización Mundial de la Salud dice lo siguiente:

> La adolescencia es el período de crecimiento que se produce después de la niñez y antes de la edad adulta, entre los 12 y 19 años. Y es en la adolescencia media, que se presenta entre los 14 y 16 años, donde comienzan a evidenciarse cambios tanto a nivel psicológico como en la construcción de su identidad. La independencia de sus padres es casi obligatoria y es la etapa en la que pueden caer fácilmente en situaciones de riesgo, etapa donde los alumnos se encuentran cursando el tercer grado de educación secundaria. (OMS, 2020, párr.1).

En el artículo "La escuela secundaria como espacio de construcción de identidades juveniles", (Reyes, 2009) se menciona que durante esta etapa de la adolescencia, para los alumnos, el nivel de Secundaria así como representa un espacio de libertad también representa un espacio de controles excesivos sobre su conducta, donde el diálogo, la comunicación y la expresión son limitados, donde sólo se deben acatar y obedecer las indicaciones que se les den con pocas explicaciones de por medio, debido a que son los maestros quienes, de acuerdo con la normatividad de la escuela, toman decisiones que no deben ser contradichas. Por lo cual, los alumnos desarrollan conductas inadecuadas en contra de los maestros, y estos, en contra de los alumnos, propiciando discusiones que terminan en conflictos dentro de la escuela que, a su vez, generan un descontrol y la indisciplina.

Al respecto, Apple (1986) citado en Pérez y Gutiérrez (2016) explica que la escuela como institución produce conflictos culturales, políticos y económicos que se presentan tanto en el

interior como al exterior del sistema escolar. Por lo que, es necesario buscar que disminuyan las situaciones de conflicto debido a que pueden alterar el normal funcionamiento de la escuela y dañar la sana convivencia generando un clima de tensión.

Una de las vías más adecuadas para poder reducir los conflictos, es la comunicación asertiva, la cual se basa en una actitud positiva a la hora de relacionarse con los demás y donde se ejerce una comunicación en la que los sujetos expresan sus ideas y opiniones defendiendo sus derechos y respetando los de los demás. Al establecer este tipo de comunicación es importante que las partes involucradas se adapten al contexto para contribuir a la resolución de los conflictos y evitar que en futuras interacciones se sigan presentando. (Troyano y Carrasco, 2006).

Si tanto maestros como alumnos ejercieran una comunicación asertiva y se comportaran de la misma manera respetuosa, tolerante y flexible, ante una situación determinada, existiría una buena relación interpersonal. Al mismo tiempo que podrían expresar sus ideas libremente y respetar las de los demás sin llegar a los conflictos. La comunicación asertiva permitirá que ambas partes protejan sus derechos y estén dentro de un contexto en el cual exista una buena convivencia y confianza, siendo emocionalmente expresivos. (Aguilar y Vargas, 2010).

Pregunta general

- ¿Cómo podría la comunicación asertiva contribuir a reducir los conflictos comunicativos dentro del aula entre maestro-alumnos de tercer grado, grupo B, de educación Secundaria en el Centro Escolar Presidente Manuel Ávila Camacho?

1.4.1 Objetivos

Objetivo general

Desarrollar un taller para reducir los conflictos comunicativos dentro del aula entre maestro-alumnos por medio del fomento de la comunicación asertiva en el tercer grado, grupo B, de educación Secundaria, en el Centro Escolar Presidente Manuel Ávila Camacho.

Objetivos particulares

1. Identificar estrategias de comunicación viables para reducir conflictos entre maestro y alumnos de tercer grado de Secundaria grupo B, del Centro Escolar Presidente Manuel Ávila Camacho.

2. Investigar cómo mejorar la relación entre maestro y alumnos a través de una comunicación asertiva en el tercer grado de Secundaria grupo B, del Centro Escolar Presidente Manuel Ávila Camacho.

3. Diseñar un taller sobre comunicación asertiva para disminuir conflictos entre maestro y alumnos de tercer grado de Secundaria grupo B, del Centro Escolar Presidente Manuel Ávila Camacho.

1.4.2 Justificación

En la escuela día con día se relacionan e interactúan personas con características propias diferentes, todos con personalidades e intereses distintos, lo cual abre paso a que en ocasiones el vivir en convivencia les resulte difícil y dentro del contexto escolar es fundamental que exista un buen clima donde todos los agentes de la comunidad escolar se sientan cómodos y puedan comunicarse y relacionarse con los demás de una manera adecuada. Sin embargo, la realidad

educativa demuestra que el vivir en un clima de armonía dentro del aula no es tarea fácil, ya que constantemente se presentan conflictos. (Pérez y Gutiérrez, 2016).

Los conflictos que tienen lugar dentro del salón de clases entre maestros y alumnos deben disminuir para evitar que dicho espacio se convierta en un lugar de contienda donde exista una constante lucha de intereses, por lo cual es necesario que las partes involucradas tengan la iniciativa de arreglar sus diferencias y estén dispuestos a establecer una comunicación que les permita expresar sus opiniones y puntos de vista de una manera asertiva, es decir, que se expresen de manera directa, segura, clara, tranquila y honesta, tomando en consideración los sentimientos, creencias y derechos de los demás.

Por tal motivo, resulta de interés investigar cómo se pueden reducir los conflictos que se presentan entre maestro-alumno, es por eso que la presente investigación orientada al campo pedagógico de Comunicación busca explicar cómo es que la comunicación asertiva es una herramienta fundamental para optimizar la relación entre maestros y alumnos de tercer grado de educación secundaria, para evitar que los conflictos dañen el normal funcionamiento de la escuela y el clima de convivencia dentro del salón de clases. Dentro de este campo, de acuerdo con UPN (2019) “Se abordan las teorías, los conceptos, los elementos, sus interrelaciones, sus metodologías, pero no sólo a nivel teórico, sino a nivel de la vinculación e interrelación de la teoría con la fenomenología empírica.” (p.8) Es decir, se abordan teorías de la comunicación que le brindan un sustento teórico y veracidad al proyecto de investigación.

Con la realización de dicha investigación se verán beneficiados tanto maestros como alumnos, ya que a través de la comunicación asertiva pueden tener una mejor relación interpersonal y un ambiente favorable para comunicarse y expresar sus ideas, donde sean escuchados y respetados. Por otro lado, si la investigación no es realizada, los conflictos dentro

del salón de clases se seguirán presentando y continuarán perjudicando la relación entre maestros-estudiantes.

Algunas limitaciones son las relacionadas con el impacto que genere dicha investigación, es decir, si será tomada en cuenta por las personas que se verán beneficiadas o no, así mismo, otra limitante es el tiempo de realización, ya que solo se cuenta con un semestre para poder ser llevada a cabo. Sin embargo, se cuentan con los recursos y medios necesarios para poder ser realizada, por lo que es una investigación factible.

CAPÍTULO
II

MARCO TEÓRICO

A continuación, se presenta información que será la base que le da sustento a la investigación realizada, se profundiza en conceptos y teorías relacionadas con el problema para tener mayor información que facilite la comprensión del mismo, también se retoma uno de los objetivos de la Agenda 2030 que remarca la importancia de promover sociedades pacíficas. De igual manera se presenta el problema visto desde el ámbito de la intervención, así como también la teoría del campo de comunicación para poder brindar un mayor sustento, además se plantea el fundamento teórico de la propuesta abarcando el enfoque psicológico, el enfoque pedagógico y el enfoque didáctico. Por último, se explican los tipos y momentos de evaluación que serán utilizados para la evaluación de la propuesta.

2.1 Teorizando el problema

De acuerdo con la Teoría de la comunicación humana, de los autores Watzlawick, Beavin y Jackson (1991), es imposible el no comunicarse, ya que la comunicación es fundamental en la vida de todo ser humano, sin la comunicación no se hubiera avanzando ni evolucionado hasta lo que es ahora. Para dichos autores, la comunicación es concebida como un sistema abierto en el que se intercambian mensajes a través de la interacción que se establece con otra persona.

Sin embargo, la comunicación no se reduce solamente a transmitir información a través de un mensaje, sino que también define relaciones entre las personas y al mismo tiempo impone conductas. Dentro de la comunicación humana existen dos aspectos importantes, los cuales son el referencial y el connotativo; el aspecto referencial es a través del cual se transmiten datos, mientras que el aspecto connotativo se refiere a la manera en que es entendida la comunicación, donde juega un papel muy importante el contexto.

La Teoría de la comunicación humana presenta cinco axiomas muy importantes, de los cuales dos de ellos son fundamentales. El primero menciona que es imposible no comunicar: toda acción o comportamiento es una forma de comunicar, sea a nivel implícito o explícito. Por lo que la no comunicación no existe, una persona que está en silencio también transmite un mensaje y por tal razón se está comunicando.

Y el segundo axioma menciona que la comunicación tiene un nivel de contenido y un nivel de relación (metacomunicación): El nivel de contenido hace referencia a lo que se transmite verbalmente y el nivel de relación se refiere a la manera en que es comunicado el mensaje, es decir, el contexto, el tono de voz y la expresión facial.

Del axioma anterior depende el cómo será recibido el mensaje, por lo que es importante, saber comunicarse de una manera segura, clara y tranquila, para que el mensaje que va a ser transmitido llegue de una manera adecuada al receptor.

2.1.1 Comunicación asertiva

Los autores Troyano y Carrasco (2006) afirman que la comunicación asertiva permite comunicarse de la mejor forma posible de acuerdo al contexto e implica que las personas sean comprensivas con los puntos de vista diferentes de los demás. El llevar a cabo este tipo de comunicación hace que las personas en sus relaciones interpersonales se sientan con seguridad y control ante situaciones complicadas y difíciles, además de ello, presenta beneficios a nivel personal u organizacional, ya que ayuda a mejorar las relaciones interpersonales, resolver conflictos y reducir el número de conflictos que se presentan, ya sean interpersonales o grupales.

Según los autores algunos elementos de la comunicación asertiva son los siguientes:

Elementos verbales: Las personas que llevan a cabo una comunicación asertiva se caracterizan por hablar en primera persona para poder expresar sus opiniones, derechos y

necesidades, formulan preguntas para propiciar la participación de los demás y conseguir la solución de problemas.

Elementos no verbales: El contacto visual es directo hacia el interlocutor, la expresión facial es de acuerdo a la situación, los brazos y las manos permanecen relajados, la orientación es directa, pero evitando invadir el espacio personal del otro, pero si es permitido se llega a establecer contacto físico.

Elementos paraverbales: El tono, volumen y velocidad de la voz es el adecuado para posibilitar una comunicación efectiva, el habla es fluida y permite un tiempo de habla proporcional entre los interlocutores sin interrumpir.

2.1.2 Clasificación de los conflictos

Las manifestaciones de conflictos más comunes se dan entre maestros y alumnos, y pueden clasificarse de la siguiente manera: maestro-alumno y alumno-maestro, algunos ejemplos de situaciones que pueden terminar en conflictos por parte del maestro son, el estilo agresivo del profesor, evidenciar errores frente al grupo, poca tolerancia a las equivocaciones, incomprensión de situaciones particulares del estudiante, impuntualidad, favoritismo, etc. (Luna et ál, 2017). Por otra parte, otros ejemplos de conflictos se presentan cuando los alumnos ofenden o denigran al maestro, lo cual deja entrever que ambos actores escolares actúan en contra del otro y adoptan actitudes negativas y no dan paso a que se establezca una comunicación que les permita resolver sus diferencias, según Constantino y Álvarez (2010).

2.1.3 Educación secundaria

El documento de Aprendizajes clave para la educación integral (2017) menciona que la educación secundaria es el tercer tramo de la educación básica, está constituido por tres grados, los cuales buscan la formación integral de la población estudiantil adolescente. En los rasgos del

perfil de egreso al concluir la educación secundaria, se encuentra el lenguaje y la comunicación, donde se enfatiza la importancia de que los alumnos se comuniquen con eficacia, respeto y seguridad en diferentes contextos y con propósitos e interlocutores distintos.

Sin embargo, el cumplir con ese rasgo del perfil de egreso para muchos alumnos se torna un poco complicado, ya que en el apartado "Culturas juveniles" del mismo documento, se menciona que, "La educación secundaria representa un espacio de presión que refleja parte de las tensiones políticas, económicas, sociales y culturales del contexto". (SEP, 2017, p. 74). Lo cual deja entre ver que para algunos alumnos la educación secundaria representa un espacio de control.

2.1.4 Autoridad del docente

En las organizaciones sociales para trabajar de forma adecuada se necesita un orden y una autoridad, y la escuela al ser una organización social también debe mantener un orden para poder alcanzar sus fines, por ello, dentro del salón de clases la autoridad más cercana que tienen los alumnos es el maestro, quien se encarga de educarlos y formarlos dentro de un marco de normas y reglas de conducta, las cuales deben ser respetadas tanto por los maestros como por los alumnos, ya que debe existir un compromiso y respeto mutuo. (Fingermann, 2010).

Siguiendo con el autor, recalca que el maestro para poder ejercer su autoridad y recibir obediencia tiene que poner el ejemplo, es decir, debe tener ética, responsabilidad y abrir paso al diálogo para poder escuchar las necesidades, dudas o inquietudes de los alumnos, quienes deben comunicarse con respeto hacia sus demás compañeros y con el maestro, deben comunicarse de manera clara y evitando hacer reclamos que ocasionen una falta de respeto hacia al maestro, pues la educación necesita que los alumnos aprendan a dirigirse hacia los demás desde el respeto, debido a que no solo tienen derechos sino también obligaciones, derechos que deben hacer válidos y obligaciones que deben cumplir.

2.1.5 Reglamento escolar

Según el autor Navarro (2015) en todas las escuelas existe un reglamento escolar para establecer normas que permitan mantener un orden y vivir en armonía, el reglamento escolar es un documento en el cual queda asentado lo que está permitido y lo que está prohibido en relación con el comportamiento de maestros y alumnos. Algunos aspectos que son tomados en cuenta son: las normas de higiene, la puntualidad, las conductas que no son admisibles y sus correspondientes sanciones; por lo cual es importante que los alumnos conozcan el reglamento para evitar que se presenten consecuencias por el incumplimiento de las normas.

De acuerdo con Pérez y Merino (2014) en la educación secundaria el reglamento escolar lo conforman los derechos y los deberes de los alumnos. Algunos de los derechos y deberes más importantes son:

Derechos: Ser escuchados, respetados, tratados de forma justa, a participar en actividades extraescolares, conocer el calendario escolar, las normas de la escuela y los servicios a los que pueden acceder.

Deberes: Permanecer dentro de la escuela durante las horas de clase, hacer uso correcto de las instalaciones y mobiliario, tener buena conducta, tratar con respeto a maestros y compañeros, cumplir con las indicaciones que le establece el maestro, justificar inasistencias y asistir con puntualidad a las clases.

2.1.6 Agenda 2030

La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, es un plan de acción que beneficia a las personas, el planeta y la prosperidad, busca fortalecer la paz y el acceso a la justicia, en ella se plantean 17 objetivos con 169 metas que abarcan aspectos económicos, sociales y ambientales. En su objetivo 16 “Paz, justicia e instituciones sólidas” se remarca la importancia de promover

sociedades pacíficas, justas e inclusivas para el desarrollo sostenible; de igual manera, menciona que las personas no deben tener miedo a ningún tipo de violencia y por el contrario, deben sentirse seguras en todo momento.

De acuerdo con la Agenda 2030:

> Para lograr la paz, la justicia y la inclusión, es importante que los gobiernos, la sociedad civil y las comunidades trabajen juntos para poner en práctica soluciones duraderas que reduzcan la violencia, hagan justicia, combatan eficazmente la corrupción y garanticen en todo momento la participación inclusiva. Así mismo, plantea que debe estar garantizada para todas las personas, la libertad de expresar sus opiniones y participar en el proceso de toma de decisiones que afectan su vida. (ONU, 2015, p. 2)

Es decir, la Agenda 2030 remarca la importancia que tiene el que las personas tengan libertad de expresión dentro de la sociedad para poder opinar de manera segura y pacifica sobre aspectos que de alguna manera puedan afectar su vida.

2.2 El problema una mirada desde el ámbito de la intervención

La problemática expuesta en la presente investigación desde su ámbito de intervención, entendiendo por ámbito de intervención a un espacio en el que una persona interviene para brindar un apoyo en una situación específica, fue encontrada durante la realización del Servicio social.

La problemática de interés de esta investigación son los conflictos que se presentan por la falta de una buena comunicación entre maestro-alumno y cómo mediante la comunicación asertiva el número de conflictos que surgen se pueden reducir. Es de importancia debido a que al presentarse problemas dentro de la escuela y más aún entre maestro-alumno se daña la sana convivencia, se dificulta el proceso de enseñanza-aprendizaje, además de que se ve alterado el normal funcionamiento de la escuela.

El ámbito de intervención se encuentra en el Centro Escolar Presidente Manuel Ávila Camacho, en el nivel educativo de Secundaria, ya que en este nivel educativo es más frecuente que se presenten conflictos debido a que los alumnos se encuentran en la etapa de la adolescencia y experimentan cambios de humor, de actitud y muestran conductas de rebeldía.

Como ya se menciono fue a través del Servicio social que se encontró esta problemática en el salón de tercer grado, grupo “B”, ya que los alumnos tienen características que posibilitan el surgimiento de conflictos entre maestro-alumno.

2.3 Teoría del Campo de Comunicación

De acuerdo con Pérez (2008) el estructuralismo surge en las primeras décadas del siglo XX, fue un movimiento desarrollado principalmente en Francia, que tiene relación directa con disciplinas como la historia, la antropología, la lingüística y la psicología. Se encarga de estudiar las estructuras mediante las cuales se producen significados dentro de una cultura.

De igual manera, ayuda a revelar la estructura que está implícita en muchos de los fenómenos de la vida social y cultural, como lo es la comunicación, entendiendo a la comunicación desde el estructuralismo como un proceso en el que las personas, los mensajes y el contexto interaccionan para generar un significado. (Ochoa, 2019)

Continuando con Ochoa (2019) menciona que el estructuralismo concibe a cualquier objeto de estudio como una totalidad, es decir, que los elementos que conforman un todo se relacionan entre sí y con el todo, de tal manera, que la transformación de uno de los elementos cambia a los elementos restantes. Por ello, se considera pertinente abordar la problemática expuesta desde la teoría del estructuralismo, ya que al transformar uno de los elementos (alumnos) se cambia al resto de los elementos (grupo de alumnos), es decir, si algunos alumnos utilizan la comunicación

asertiva dentro del salón de clases, sus demás compañeros también lo harán, por ello, al transformarse algunos elementos se cambian todos los elementos restantes y con ello los alumnos podrán comunicarse con el maestro utilizando una comunicación asertiva que les permita comunicarse de manera adecuada y con respeto evitando el surgimiento de posibles conflictos.

2.4 Fundamento teórico de la propuesta

2.4.1 Enfoque psicológico

La teoría del aprendizaje social de Albert Bandura otorga gran importancia al aprendizaje por observación, es decir, menciona que se aprende a través de modelos sociales, donde tienen gran influencia los factores ambientales, personales y comportamentales. Enfatiza en la influencia de la conducta de otras personas en el aprendizaje, en la personalidad y en la propia conducta. Albert Bandura, determina que las personas adquieren, modifican comportamientos y actitudes mediante la observación de otros sujetos. (Rodríguez y Cantero, 2020)

Siguiendo con Rodríguez y Cantero (2020) lo anteriormente mencionado, también es conocido como aprendizaje vicario y de acuerdo con Bandura está estructurado en cuatro fases: atención, retención, reproducción motriz y motivación.

La atención depende del grado de dificultad de la conducta que está siendo observada y también depende del interés o que tanto llame la atención la conducta observada. La retención depende de que las pautas de respuesta hayan sido almacenadas en la memoria a largo plazo para poder recordar lo que está siendo observado. La reproducción motriz se logrará si los sujetos (alumnos) cuentan con las aptitudes necesarias para imitar las conductas observadas. Y la motivación ayuda de manera significativa a la repetición de la conducta observada, es decir, ayuda a imitar la conducta.

Relacionando lo anterior con la presente propuesta de intervención y con la teoría del estructuralismo donde se menciona que al transformar uno de los elementos (alumnos) se cambia al resto de los elementos (grupo de alumnos), a través de la teoría del aprendizaje social los alumnos aprenderán observando a sus demás compañeros, es decir, si una parte de los alumnos empieza a utilizar la comunicación asertiva para comunicarse con sus compañeros y con el maestro, el resto de los integrantes del grupo también lo harán mediante la observación, si identifican que el comunicarse de esa manera representa beneficios que posibilitan que mejore la relación con el maestro también lo harán, por ello, primero observaran a sus compañeros y luego procederán a imitar esa conducta.

2.4.2 Enfoque pedagógico

La intervención pedagógica es muy importante dentro del ámbito educativo debido a que es una acción que está encaminada a brindar un apoyo y orientación al alumno en su proceso de enseñanza-aprendizaje, mediante la implementación de estrategias, aunado a ello, la intervención pedagógica orienta en la toma de decisiones dentro de un proceso.

Dentro de dicho proceso es importante la reflexión, ya que de acuerdo con Benítez (2016) “La reflexión en la acción permite decidir si tenemos que actuar inmediatamente o si podemos darnos algo de tiempo para una reflexión más tranquila sin caer en la provocación de la incertidumbre”. (p. 44)

Siguiendo con el autor, la intervención pedagógica que se realiza en las prácticas educativas requiere gran compromiso por parte del interventor, ya que este, debe conocer ampliamente aquello que quiere ayudar a resolver y guiar. Además de ello, debe elaborar un plan de intervención que este fundamentado, para que con la ayuda de estrategias pueda resolver la o

las problemáticas que se presentan en su práctica. Para iniciar con su plan de intervención primero es importante que el interventor se plantee una pregunta relacionada a la problemática que busca resolver, para generar posibles respuestas y en base a ello elaborar actividades que van dentro del plan de intervención y que estén encaminadas a lograr una meta.

Por tal razón, para el presente proyecto de intervención e innovación se va a intervenir pedagógicamente a través de un taller que contara con un plan de intervención en el que se establecen las diferentes actividades encaminadas a lograr el objetivo del taller, además se hará uso de las dinámicas grupales como estrategia para mejorar la relación entre maestro-alumno y de esta forma poder reducir los conflictos a través de la comunicación asertiva.

Las dinámicas grupales son actividades en las que la participación de los alumnos es muy importante debido a que buscan facilitar y lograr un aprendizaje significativo. Estas son realizadas de manera colaborativa, ya que como su nombre lo indica son destinadas a un grupo, por lo que implica la participación de todos los alumnos que conforman un grupo para poder lograr un objetivo en común. (Barroso et al, 2013)

Dicho taller, será trabajado desde el constructivismo que de acuerdo con Ortiz (2015) plantea que el ser humano se encarga de construir su propia realidad, en la que la información externa llega, es interpretada y después se construye un aprendizaje. Desde el constructivismo el proceso de enseñanza-aprendizaje es visto como una interacción entre los conocimientos del maestro y los del alumno, los cuales son puestos a discusión a través del dialogo para poder generar un aprendizaje significativo en el que el alumno integre y organice la información para generar un cambio. Para ello, es importante que el maestro o la persona que enseña lo haga desde la idea de que el conocimiento se construye, puesto que de esta manera propiciara la participación constante de los alumnos para construir su propio conocimiento.

Continuando con el autor, menciona que para lograr el objetivo de aprendizaje es muy importante que los alumnos puedan comprender y tener claridad de los contenidos a abordar, ya que los deberán integrar en sus estructuras cognitivas para posteriormente producir cambios en la forma en que conciben las cosas.

De acuerdo con Coloma y Tafur (1999) existen diferentes enfoques constructivistas de la educación, pero el elegido para abordar el taller es la teoría sociocultural de Lev Vygotsky, en la que se establece que las interacciones sociales representan una pieza clave en el desarrollo cognitivo e integral del ser humano. En lo que respecta a la estrategia que se plantea en la presente investigación es muy importante la interacción que el maestro establezca con el alumno porque será el medio para que el alumno potencie la zona de desarrollo próximo la cual hace referencia a "la distancia que existe entre el nivel de resolución de una tarea que una persona puede alcanzar individualmente y el nivel que puede alcanzar con la ayuda de un compañero más competente o experto en la tarea". (Coloma y Tafur, 1999, p. 229)

Por tal motivo, el salón de clases se convierte en un escenario importante en el que las interacciones entre maestro, alumnos y contenido representan un papel indispensable para que tenga lugar el aprendizaje y se puedan activar habilidades que están en construcción para que el alumno las pueda desarrollar. En este caso, se espera que el alumno con la ayuda y la interacción que establezca con sus demás compañeros y el maestro, pueda adquirir habilidades de comunicación asertiva para reducir la presencia de conflictos entre maestro-alumno.

2.4.3 Enfoque didáctico

La propuesta de intervención que se plantea es un taller, que de acuerdo con el autor Ander Egg (1991) un taller es un espacio en el que se realizan actividades con el fin de enseñar y de

aprender de manera conjunta, ya que es un aprender haciendo que cuenta con una metodología participativa en la que se indica que todos los miembros que conforman el taller deben participar y adquirir un rol, es decir, cada quien debe desempeñar una función.

Siguiendo con el autor, menciona que existen diferentes tipos de taller, el taller total que está dirigido a todos los maestros y alumnos de una escuela, el taller vertical que integra cursos de diferentes años y el taller horizontal que está dirigido a maestros y alumnos de un mismo grado escolar. Para el caso de la presente propuesta de intervención, el tipo de taller que se propone es el taller horizontal ya que estará dirigido a los alumnos de tercer grado de educación secundaria grupo "B", del Centro Escolar Presidente Manuel Ávila Camacho.

Continuando con el taller y con los roles que cada uno de los integrantes del taller debe cumplir, Ander Egg (1991) menciona que el educador como funciones principales tiene el brindar una asesoría, motivar a los alumnos para el máximo desarrollo de sus capacidades, así como también debe llevar al alumno a la autorreflexión y debe relacionar lo que enseña con situaciones de la vida diaria del alumno. Por su parte, los alumnos deben aprender a aprender, tener una participación activa dentro del taller y contar con una buena disposición y actitud de colaboración.

Una pieza clave dentro del taller es el diálogo que se establece entre el educador y los alumnos, pues a través del diálogo el educador podrá realizar intervenciones cuando considere que sea necesario, puede intervenir para brindar información, para hacer aportaciones metodológicas sobre algún tema y para corregir errores. El diálogo dentro del taller implica que los miembros que integran dicho taller cuenten con la capacidad de llevar a cabo una escucha activa y con la capacidad de emitir e intercambiar opiniones respetando los diferentes puntos de vista, ya que el diálogo es el medio para poder llegar a acuerdos. (Ander Egg, 1991)

2.5 La Evaluación desde el Campo de la Comunicación

La evaluación es un proceso sistemático que conlleva una reflexión para emitir un juicio de valor sobre algún aspecto que será valorado. En el ámbito educativo, la evaluación hace referencia a un proceso por medio del cual se valoran los resultados obtenidos en el proceso de aprendizaje de los estudiantes, con la finalidad de identificar que tanto se logró o no un objetivo establecido y tomar decisiones de mejora. (Foronda y Foronda, 2007)

Existen diferentes momentos de evaluación, como lo son: evaluación inicial o diagnóstica, evaluación formativa o procesual y evaluación final o sumativa.

La evaluación inicial o diagnóstica se realiza al inicio de un periodo y permite identificar necesidades o habilidades con las que cuenta el estudiante, con la aplicación de este tipo de evaluación se obtiene información tanto cualitativa como cuantitativa que ayuda a conocer de mejor manera la situación en la que se encuentra el estudiante. De igual forma, permite comprobar el logro de los objetivos estudiados en el periodo anterior y conocer los niveles cognitivos del estudiante. (Torres, 2013)

Por otro lado, la evaluación formativa o procesual es aquella que favorece el seguimiento del aprendizaje de los estudiantes, de manera que se valora su avance para poder mejorar por medio de una intervención en determinado momento, es decir, sirve para regular el proceso de enseñanza-aprendizaje. (SEP, 2012).

Continuando con la Secretaria de Educación Pública, sobre la evaluación final o sumativa menciona que esta es realizada al final de una secuencia didáctica o al finalizar un ciclo escolar, con el objetivo de conocer los resultados que obtuvieron los estudiantes a lo largo de su proceso de enseñanza-aprendizaje y posteriormente emitir un juicio sobre el avance que tuvieron.

De igual manera, así como existen momentos de evaluación, también existen tipos de evaluación, siendo los más importantes la autoevaluación, la coevaluación y la heteroevaluación.

La autoevaluación es realizada por el alumno e implica tener una conciencia crítica para conocer sus habilidades y debilidades, y de esa manera poder identificar el porqué de sus éxitos y fracasos dentro de su proceso de enseñanza-aprendizaje. Con ello los alumnos tienen la oportunidad de realizar una retroalimentación y evitar que sucedan los mismos errores en un futuro. En cambio, la coevaluación es realizada entre los alumnos, es decir, se evalúan entre sí fomentando la integración del grupo, implica sinceridad por parte del alumno para emitir juicios y valoraciones apegadas a la realidad. (Torres y Torres, 2005)

Por otra parte, para el caso de la presente propuesta de intervención el tipo de evaluación utilizada será la heteroevaluación donde es el maestro quien se encarga de realizar una evaluación al alumno para valorar sus conocimientos y habilidades. Existen diferentes técnicas que permiten realizar la evaluación, entre ellas se encuentra la observación, la encuesta, la entrevista, los tests y los portafolios. (Pimienta, 2008)

Una vez explicado lo anterior, es importante mencionar que dicha evaluación será realizada al final, es decir, será una evaluación final o sumativa con la finalidad de conocer los resultados de los alumnos al finalizar una secuencia didáctica, en este caso, al finalizar el taller.

CAPÍTULO III

DISEÑO METODOLÓGICO

En el siguiente capítulo se muestran y explican las pautas y lineamientos para llevar a cabo el proceso de investigación, a manera de introducción primero se habla de la investigación educativa para posteriormente conocer el paradigma de la investigación, el enfoque desde el cual será tratado el problema, el diseño, el método y tipo de investigación que será realizada, además de ello, también se menciona el tipo de estudio y las técnicas e instrumentos de recopilación de la información.

3.1 Paradigma de la Investigación e Intervención

La investigación educativa es un concepto muy importante, por lo cual primero es fundamental conocer lo que es la investigación para comprender mejor a que se refiere la investigación educativa. La investigación por sí sola, hace referencia a un proceso que construye conocimiento científico a través de la generación de respuestas a problemas del conocimiento, es decir, tiene como finalidad cubrir necesidades de problemáticas que surgen dentro de un determinado contexto en el que interactúan sujetos sociales. (Arenas et ál, 2000)

Ahora bien, la investigación educativa por su parte, busca la verdad, centra su atención en fenómenos educativos con la finalidad de aclarar y resolver problemas educativos, mejorar la práctica educativa y mejorar las instituciones educativas. Es un proceso riguroso que requiere reflexión, ya que es una herramienta importante que posibilita el cambio educativo y la mejora de las organizaciones. (González et ál, 2007)

Dentro de la investigación educativa representan una pieza clave los paradigmas, debido a que sirven de modelos metodológicos para guiar la investigación. Un paradigma no puede ser invalidado, es exclusivo, además de que al ser un modelo se internaliza en la investigación, no es

algo tangible que pueda ser visto a simple vista, sino que sus manifestaciones se hacen presente dentro de la investigación. (Marín, 2007)

Un paradigma también puede ser entendido como:

> Algo que está constituido por los descubrimientos científicos universalmente reconocidos que, durante cierto tiempo, proporcionan a un grupo de investigadores problemas tipo y soluciones tipo. El conjunto de las creencias, valores reconocidos y técnicas que son comunes a los miembros de un grupo dado. (Marín, 2007, p. 36)

Existen tres paradigmas: el positivista, el interpretativo y el crítico, cada uno de los paradigmas cuenta con características propias diferentes, de manera general se explicará un poco sobre el paradigma positivista y el crítico, ya que el paradigma utilizado para la presente investigación es el paradigma interpretativo.

Comenzando con el paradigma interpretativo de acuerdo con Ricoy (2006) este tiene sus principales antecedentes en el interaccionismo simbólico interpretativo, la fenomenología y la etnografía. Dicho paradigma como objetivo primordial tiene el comprender e interpretar la realidad, conocer qué piensan los seres humanos, sus puntos de vista, creencias e ideas, por ello, busca realizar investigaciones a profundidad para captar e interpretar detalles específicos de la realidad para poder comprenderla, es fundamental mencionar que para este paradigma la realidad es vista como dinámica, es decir, la realidad está en constante cambio y por lo tanto también es interactiva.

Siguiendo con el autor menciona que en el paradigma interpretativo las principales técnicas para recolectar información de diferentes contextos son la observación participante, las entrevistas y los diarios, los cuales permiten obtener información relevante del fenómeno a observar para que de esta esta manera se pueda conocer más a profundidad para luego de ello comprenderlo y así

poder proponer acciones de mejora orientadas a la solución de la problemática. Cabe destacar que para realizar la comprensión del fenómeno estudiado es muy importante que el investigador aborde el fenómeno desde su naturaleza e interaccione con los sujetos de esa misma forma, ya que de esa manera podrá llegar a la comprensión tomando en consideración las creencias y los valores de los sujetos, es decir, la subjetividad.

Por ello el paradigma utilizado en la presente investigación es el paradigma interpretativo, ya que ayuda a conocer de mejor manera el problema, en este caso, permitió conocer por qué se presentan conflictos entre maestro-alumnos, cuáles son los puntos de vista de los alumnos en relación a dicha problemática, es decir, comprender el porqué de las acciones y los comportamientos de los alumnos. Además, este paradigma ayudo a conocer las complejas relaciones que se establecen entre los miembros de un grupo, (Grupo: salón de clases, miembros: maestro y alumnos) con la finalidad de poder comprenderlas y proponer acciones de mejora que ayuden a mejorar la relación entre los miembros que conforman el grupo.

Por otra parte, el paradigma positivista de acuerdo con Ricoy (2006) tiene como característica principal que el conocimiento es objetivo y medible, además de ello, dicho paradigma se adoptó como modelo de investigación de las ciencias físicas y naturales, así como del campo social y educativo. Es un paradigma empírico analítico, que tiene como finalidad explicar, predecir y controlar los fenómenos, verificar leyes y formular leyes.

De acuerdo con Sánchez (2013), el paradigma positivista es uno de los paradigmas más importantes dentro de la investigación educativa, tiene como método el hipotético-deductivo que tiene como propósito la verificación de hipótesis a través de la observación, con la finalidad de verificar y controlar.

Siguiendo con el autor, señala los siguientes principios del paradigma positivista:

> La teoría debe ser universal, la ciencia es una actividad desinteresada, la realidad es objetiva, basada en las relaciones causa-efecto (causalidad), la forma de acceder al conocimiento es mediante la experimentación observación sistemática: hipótesis, variables, herramientas (hipotético-deductivo), contempla tres criterios de calidad: validez, fiabilidad y objetividad, y aboga por la cuantificación de las variables, a través de la objetivación del hecho a estudiar: reducir ambigüedad y contradicciones. (Sánchez, 2013, p. 94)

Por lo anteriormente mencionado, queda claro que el paradigma positivista es objetivo al momento de observar la realidad y en específico un objeto o fenómeno de estudio, la realidad es estática y no está sujeta a cambios.

Por último, el paradigma crítico promueve transformaciones sociales, la liberación y emancipación para buscar el cambio. En este paradigma tanto el investigador como los sujetos implicados adquieren un papel muy importante, el investigador debe realizar una reflexión-acción y por su parte, los sujetos deben mostrar compromiso y ser participantes activos que buscan la emancipación. (Ricoy, 2006)

3.2 Enfoque de la Investigación e Intervención

Es importante mencionar que existen diferentes enfoques dentro de los paradigmas, entendiendo por enfoque a la naturaleza que tendrá el estudio, a la manera en la que se va a plantear la solución de un problema. Al igual que los paradigmas, también existen diferentes tipos de enfoque de investigación, el enfoque cuantitativo y el enfoque cualitativo. (Gallardo, 2017)

El enfoque cualitativo que es el que será utilizado en la presente investigación, es uno de los más utilizados en las ciencias sociales, debido a que la naturaleza de las investigaciones

cualitativas es flexible. Dicho enfoque tiene como finalidad conocer los motivos que están detrás de las acciones de los sujetos, por ello, como principal objetivo tiene la descripción de todas las cualidades de un fenómeno de estudio para poder conocerlo mejor y de esta forma comprender la realidad. (Otero, 2018)

Además de ello, este enfoque investigativo al ser flexible posibilita que la realidad sea vista de manera natural otorgando de esta forma detalles únicos del fenómeno a estudiar, por tal motivo también es conocida como investigación naturalista. A diferencia del enfoque cuantitativo en el que se realizan mediciones numéricas con los datos obtenidos, en el enfoque cualitativo se interpretan los datos que fueron obtenidos para poder comprender a los sujetos participantes. En lo que respecta a los participantes que conforman el estudio, estos son seleccionados mediante una muestra la cual está determinada por el contexto y por las características de los sujetos. (Sampieri et al, 2014)

Por parte del investigador, también debe contar con ciertas características para poder llevar a cabo su estudio, debe utilizar las diferentes técnicas de recolección de información de manera flexible y adecuada, debe plasmar la información obtenida en notas donde realice descripciones de manera detallada para poder extraer su significado, con los participantes debe desarrollar empatía para comprenderlos, y algo muy importante es que no debe imponer puntos de vista que alteren la realidad. (Sampieri et al, 2014)

El enfoque cualitativo fue utilizado para esta investigación porque permitió tener una mejor descripción del problema de estudio y de sus características. En este caso, a través de la aplicación de instrumentos de recolección de la información se pudo obtener información importante y detallada sobre los conflictos que se presentan entre maestro-alumnos y conocer el porqué de su manifestación, es decir, extraer un significado de la información recolectada, gracias a ello se pudo

identificar que es debido a una mala comunicación que los conflictos se hacen presentes al interior del salón de clases.

Por otra parte, el enfoque cuantitativo “en la investigación educativa tiene gran importancia debido a que busca regularidades inmersas en el comportamiento de individuos, como docentes, estudiantes, directivos, familiares” (Torres, 2010, p.6). Es decir, posibilita entender las tendencias de aspectos claves que surgen en el acto educativo.

Este enfoque utiliza el razonamiento deductivo, es decir, inicia con las teorías para posteriormente llegar a la formulación de hipótesis, las cuales son planteadas antes de recolectar información, luego de ello son contrastadas con la recolección de la información para poder medir las variables establecidas en la hipótesis. (Otero, 2018)

Siguiendo con el autor, plantea el proceso que lleva el enfoque cuantitativo, el cual es el siguiente:

> El proceso cuantitativo inicia con una recolección de datos de una realidad objetiva o construida lo que la hace empírica y deductiva. El proceso en su conjunto inicia con la definición de una idea, tema o área que el investigador selecciona. Esta idea facilita el planteamiento de un problema lo que facilita la revisión de la literatura y desarrollo del marco teórico, que permita al investigador visualizar el alcance del estudio. Esto permite el esbozamiento de las hipótesis y la definición de las variables que se requieren en el estudio. (p. 6)

Por lo anterior se entiende que el enfoque cuantitativo sigue una serie de pasos ya establecidos, es secuencial, probatorio, objetivo, establece hipótesis y determina y mide variables.

Por otra parte, los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014) determinan sus características principales: el enfoque cuantitativo mide los problemas de investigación, dentro de

este enfoque el investigador o investigadora debe plantear un problema de estudio delimitado, luego de ello, deberá indagar sobre lo que ya se ha investigado en relación a su problema de investigación, construirá un marco teórico que brinde un sustento y formulara hipótesis, posteriormente sigue la recolección de datos, los cuales se deben analizar a través del uso de métodos estadísticos, la investigación debe ser objetiva y mediante este enfoque se buscan establecer relaciones causales entre elementos.

De igual manera, el enfoque cuantitativo tiene como premisa la objetividad en la investigación, estableciendo la separación del sujeto-objeto, es decir, el investigador debe adoptar una postura en la que la este separado del objeto de estudio para no interferir de manera subjetiva, ya que para este enfoque el mundo natural tiene una existencia propia que es totalmente independiente del investigador que lo estudia. Además de ello, las investigaciones realizadas desde este enfoque buscan generar u obtener conocimientos para dar solución a problemas científicos. (Jiménez, 2021)

Dichos conocimientos deben estar respaldados o fundamentados con hechos, dejando de lado la subjetividad de los sujetos, ya que la única forma de alcanzar el conocimiento es mediante la objetividad, donde la realidad es estática.

3.3 Diseño de la Investigación e Intervención

Un diseño de investigación es un bosquejo en el que se indica cómo será llevada a cabo la investigación y que incluye una descripción de los elementos instrumentales y teóricos que permitirán llegar a un conocimiento. Contiene métodos y técnicas para brindar información sobre cómo será tratada la investigación. (Martínez, 2013)

Continuando con la autora, menciona que el diseño de investigación es fundamental para la construcción de un producto científico y conlleva cuatro etapas para su realización:

Primero la definición temática: Se debe definir de manera clara y detallada el tema o problema que se va a investigar, incluye tener el título de la investigación, el planteamiento del problema, la fundamentación y el significado que tiene la investigación. Después la descripción temática y conceptual: Como su nombre lo dice, en esta etapa se describen elementos teóricos que posibiliten conocer el tema o problema de estudio, incluye los objetivos de la investigación, la delimitación, el marco teórico y el contexto histórico. Posteriormente la planificación del proyecto: Se establecen una serie de pasos para realizar la investigación, incluye el enunciado de las hipótesis, la evaluación de recursos y los métodos y técnicas que serán utilizados. Y, por último, la ejecución: Implica llevar a cabo acciones que permitan la ejecución del proyecto de investigación, incluye el plan de trabajo, un cronograma de actividades y observaciones.

Dicho lo anterior, es importante mencionar que la presente investigación es documental junto con una investigación de campo, ya que la información presentada en la investigación es obtenida a través de la búsqueda y revisión de libros y artículos de investigación. Mientras que los datos que se necesitan para ser llevada a cabo la investigación se obtienen de la realidad, por ello es una investigación de campo.

Para ello**,** se debe tomar en cuenta la población de estudio pues representa el referente para la elección de la muestra. La población de estudio es aquella población por la que se tiene el interés de investigar, debido a que cumple con ciertos criterios para ser elegida como universo de estudio. Sin embargo, dentro de la población de estudio solo será elegida una muestra representativa que cumpla con las características del tema/problema, además de que el elegir estudiar una muestra representa ventajas, ya que el estudio se realiza en menor tiempo y puede ser más detallado. Es

importante mencionar, que no siempre es necesario estudiar a todos los miembros que conforman la población de estudio, pues si se elige bien a una muestra se pueden cumplir con los objetivos que se plantean en el estudio. (Arias et ál, 2016)

Por ello, para la presente propuesta de intervención la población de estudio fue elegida debido a que contaba con las características necesarias para ser estudiada. La población de estudio se ubica dentro del Centro Escolar Presidente Manuel Ávila Camacho, la conforman los alumnos del tercer grado, grupo "B" de nivel Secundaria, ya que después de haber realizado un diagnóstico se identificó que dentro del salón de clases no existe una buena relación entre maestro-alumno, no hay una buena comunicación y se presentan conflictos.

Los conflictos que se presentan en su mayoría son originados por los alumnos, por incumplimiento de tareas y responsabilidades, además de que su conducta es un factor determinante porque adoptan actitudes de desinterés, de negación y de irrespeto hacía los maestros, debido a que al tratar de explicar la situación no se comunican de una manera adecuada.

Por otra parte, el tipo de investigación utilizada en la presente propuesta de intervención es la investigación cualitativa, la cual se refiere a un tipo de investigación en la que se generan datos descriptivos con la finalidad de llegar a comprender una realidad o fenómeno determinado, a través de la observación que realiza un investigador. (Cueto, 2020) En cuanto al tipo de estudio, es un estudio transversal, debido a que la recolección de datos se da en un momento determinado y por un periodo de tiempo corto en el que se realiza una observación de los sujetos involucrados en el fenómeno a estudiar.

Respecto al método utilizado es el método del estudio de caso ya que posibilita realizar una investigación a profundidad de un caso, es decir, llevar a cabo el estudio de una unidad de análisis

especifica con la finalidad de poder comprenderla. Se caracteriza por el estudio de situaciones únicas en las que puede realizarse el estudio de un caso o de más casos. (Bisquerra, 2009)

3.4 Técnicas e Instrumentos de recopilación de la información

Las técnicas de recopilación de información que fueron utilizadas para tener un mejor acercamiento al problema de investigación fueron la observación, la encuesta y la entrevista, las cuales fueron realizadas con la ayuda de instrumentos como la guía de observación, el cuestionario y el guion de entrevista.

En lo que respecta a la observación, de acuerdo con Ander (2011) hace referencia como su nombre lo dice, a la acción de observar algún hecho a través de los sentidos, además es un procedimiento muy utilizado en las investigaciones debido a que permite recolectar datos en un momento determinado sobre una situación o un contexto en específico, con el fin de poder comprender la realidad estudiada a mayor profundidad. Para llevar a cabo la observación, se debe elaborar un instrumento de recolección de la información, el cual es la guía de observación, en la que debe plantearse el objetivo de la observación y establecerse los aspectos que van a ser observados por el investigador.

Continuando con la encuesta, de acuerdo con Montes (2000) es una técnica que permite obtener información relevante de manera sistemática, es por medio de preguntas que se pueden obtener datos sobre una muestra representativa de la realidad social, por ello, la encuesta se ha convertido en una herramienta importante en el estudio de las relaciones sociales. Su instrumento de recolección de la información es el cuestionario, que consta de una serie preguntas que están encaminadas a conocer un tema o hecho de la realidad, es importante mencionar que el cuestionario debe contar con un objetivo.

Por otra parte, siguiendo con Ander (2011) la entrevista es un proceso dinámico de comunicación en el que el entrevistador le realiza una serie de preguntas al entrevistado para poder conocer más sobre algún tema de interés, esta técnica implica que se establezca una interacción entre las personas participantes y que ambas partes cuenten con una buena disposición y actitud para que la entrevista fluya bien. Se realizo una entrevista semiestructurada y el instrumento de recolección de información utilizado es el guion de entrevista en el que se plantea el objetivo de la entrevista y las preguntas base que serán realizadas al entrevistado, debido a que es una entrevista semiestructurada pueden ir surgiendo más preguntas a la hora de la entrevista.

CAPÍTULO
IV

PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

Para finalizar en este capítulo se presenta el nombre de la propuesta, las características de los sujetos y el problema de intervención, también se plantea la estrategia de planeación y actuación para poder realizar la propuesta de intervención, la cual es un taller. Por último, se presenta el plan de evaluación con el que será evaluada la propuesta.

4.1 Diciendo bien las cosas nos podemos entender

El presente proyecto de intervención e innovación surge a través de las necesidades detectadas a través de la aplicación del diagnóstico pedagógico, debido a que permitió identificar los problemas o las necesidades presentes dentro del salón de clases. Por ello, una vez aplicado el diagnóstico surge el interés por proponer una alternativa de solución a través de una intervención.

La propuesta de intervención que lleva por nombre “Diciendo bien las cosas nos podemos entender”. Esta denominada de esta manera puesto que, como ya se mencionó después de haber realizado el diagnostico se identificó que constantemente se presentan conflictos entre maestro-alumno debido a una mala comunicación, por lo que es importante que estos se reduzcan. La propuesta está dirigida al salón de clases de tercer grado grupo B, del Centro Escolar Presidente Manuel Ávila Camacho.

Surge la necesidad por dar una propuesta de solución a este problema ya que de manera general dentro de toda la escuela se presentan conflictos de diferente tipo, es decir, en todos los salones se presentan conflictos y la mayoría de ellos son por indisciplina por parte de los alumnos, pues constantemente se generan reportes por indisciplina y en algunos casos se emiten citatorios, ya que los conflictos que se presentan son de diferente intensidad, y según sea el caso es como se decide si se debe generar un reporte o tomar otras medidas como la generación de un citatorio para

hablar con los padres de familia o tutores de los estudiantes. Sin embargo, también se presentan conflictos por parte del docente, por razones como el incumplimiento de promesas que les hacen a los alumnos y que no las cumplen.

Además de ello, hay otros factores que intervienen en el surgimiento de los conflictos entre maestro-alumno, por mencionar algunos se encuentran: los alumnos pasan por la etapa de la adolescencia, la influencia que ejercen los demás compañeros sobre sus comportamientos y la escasa o mala comunicación con los maestros.

Es muy importante que esta problemática sea resuelta para que dentro de la escuela existan espacios de buena convivencia, donde en los salones haya buena relación maestro-alumno y se establezca una comunicación desde el respeto.

La pertinencia de dicha propuesta de intervención esta remarcada dentro de uno de los rasgos del perfil de egreso de educación Secundaria que establece la Secretaría de Educación Pública, en el rasgo de Lenguaje y comunicación se establece que el alumno "Utiliza su lengua materna para comunicarse con eficacia, respeto y seguridad en distintos contextos con diferentes propósitos e interlocutores" (SEP, 2017, p. 76)

Por lo anterior, se entiende que es necesario que los alumnos aprendan a comunicarse de manera adecuada y con respeto, ya que de esta forma se reducirían los conflictos entre maestro-estudiante.

4.2 Los sujetos y el problema de intervención

Como ya se mencionó anteriormente, dicha propuesta está enfocada a brindar una alternativa de solución en el salón de clases de tercer grado grupo B de nivel Secundaria, ya que en este salón se presentan conflictos de manera frecuente, pues las características de los alumnos

posibilitan el surgimiento de los conflictos. La personalidad de cada uno de ellos es muy diferente, sin embargo, hay una característica que todos tienen en común, la cual es que todos se encuentran en la etapa de la adolescencia.

Y durante esta etapa se presentan cambios psicológicos que están directamente relacionados con la manera de ver y entender la vida, así como también la forma de abordar los problemas. Otras características que se manifiestan en los adolescentes es la experimentación de cambios de humor, de ser y de pensar, no aceptan los comentarios que les hacen sus padres, ya que en esa etapa juegan un papel muy importante los amigos y son ellos quienes toman un rol más importante que la familia, ya que a su consideración se sienten incomprendidos por todos los demás y solo se sienten comprendidos y en confianza con amigos.

Algunas de las características mencionadas anteriormente son características con las que cuentan los alumnos del tercer grado grupo B. Manifiestan diversos cambios de humor de manera repetida, no aceptan los comentarios o consejos de un adulto, presentan conductas de indisciplina y de irresponsabilidad. En cuanto a la forma que tienen de comunicarse con los demás es diferente, con sus compañeros se comunican de una forma y con los maestros de otra.

La comunicación que establecen con sus compañeros es más fluida y se sienten más libres de expresar cualquier cosa, sin embargo, dentro de esa comunicación que establecen entre ellos resalta mucho el uso de un lenguaje inapropiado y a veces ofensivo. Por el contrario, con los maestros la mayoría de los alumnos se comunican utilizando un lenguaje apropiado más sin embargo no es una comunicación fluida, cuando se presenta una inconformidad por parte del maestro y este se la hace saber al alumno, el alumno no lo toma de buena manera y cambia tanto su actitud como su lenguaje, demuestran estar a la defensiva y su comunicación es diferente, es

decir, una crítica constructiva o una sugerencia que es emitida con la intención de mejorar, lo toman como un regaño.

Por tal razón se presentan conflictos entre maestro-alumno, debido a que la comunicación que establecen no es la mejor, el maestro se comunica desde el respeto, pero los alumnos solo en ocasiones lo hacen de esta manera. Y ante el surgimiento de un conflicto igualmente adoptan una actitud negativa o incluso de indiferencia, pues a través de la comunicación expresan que no les importa si por su conducta se ven afectados o no en el ámbito académico.

4.3 Propuesta de intervención

La propuesta de intervención que se propone es un taller (Apéndice E) que estará dirigido a los alumnos de tercer grado de educación Secundaria grupo "B" del Centro Escolar Presidente Manuel Ávila Camacho. Dicho taller, el cual lleva por nombre "Diciendo las cosas bien nos podemos entender" contará con 4 sesiones con una duración de 80 minutos cada una.

El objetivo del taller es el siguiente:

- Utilizar la comunicación asertiva como estrategia para reducir conflictos entre maestro-alumno.

Como ya se mencionó en el objetivo general, la propuesta de intervención que se plantea pretende que a través de la implementación de una comunicación asertiva se reduzcan los conflictos entre maestro-alumno. Para ello, se llevarán a cabo 4 sesiones, las cuales llevan por nombre y objetivo, los siguientes:

"Aprendiendo juntos". Objetivo: Explicar qué es la comunicación asertiva y sus ventajas para mejorar la relación entre maestro-alumno.

“Conociendo nuestros obstáculos”. Objetivo: Identificar los factores que impiden tener una buena comunicación entre maestro-alumno.

“Escucha para comprender”. Objetivo: Demostrar la importancia de la escucha activa a través de dinámicas grupales.

“Conversar para no pelear”. Objetivo: Conocer la importancia del saber comunicar para evitar el surgimiento de conflictos.

“Buscando soluciones juntos”. Objetivo: Promover la comunicación asertiva para la búsqueda de soluciones a conflictos que surgen entre maestro-alumno.

“Compartiendo experiencias”. Objetivo: Realizar círculos de comunicación entre maestro-alumnos para desarrollar confianza entre ellos.

Para llevar a cabo las actividades planteadas en cada sesión se necesitarán los siguientes recursos: Laptop, proyector, hojas y lapiceros.

En cuanto al rol de los sujetos que participan en el taller, son los siguientes: el educador deberá despertar en los alumnos el interés por los temas que serán abordados dentro de las sesiones del taller, debe propiciar la autorreflexión en los alumnos para que logren una comprensión de la información expuesta en los diferentes temas, así como también debe encargarse de abrir un espacio de participación para escuchar las opiniones o las dudas de los alumnos. Y los alumnos deberán contar con una buena disposición para participar en las actividades del taller, ya que su participación es fundamental para poder trabajar de manera conjunta con el educador y con sus demás compañeros.

4.4 Plan de evaluación de la Propuesta

De acuerdo con la Secretaría de Educación Pública (2012) las técnicas de recopilación de la información para realizar una evaluación son aquellas estrategias que mediante su aplicación a través de instrumentos permiten obtener información y datos importantes acerca del aprendizaje de los alumnos. Son empleadas con la finalidad de poder conocer en qué condiciones se encuentran los alumnos, es decir, si obtuvieron buenos resultados dentro de su proceso de enseñan-aprendizaje o si por el contrario presentan resultados que no eran los esperados. Gracias a las técnicas los maestros pueden tener un panorama más amplio sobre los conocimientos que adquirieron los alumnos durante un curso, las técnicas de recopilación de información más utilizadas son la observación, el desempeño de los alumnos, el análisis de desempeño y el interrogatorio. (Ver Anexo 1)

Cada una de las técnicas anteriormente mencionadas cuenta con instrumentos de recolección de la información, los cuales representan un medio para poder evaluar aspectos importantes de los conocimientos adquiridos por los alumnos y son diseñados en función de lo que se quiere evaluar.

Empezando por la técnica de la observación sus instrumentos son la guía de observación, el registro anecdótico, el diario de clase, el diario de trabajo y la escala de actitudes, siguiendo con la técnica del desempeño de los alumnos sus instrumentos son las preguntas sobre el procedimiento, los cuadernos de los alumnos y los organizadores gráficos, en cuanto a la técnica del análisis del desempeño sus principales instrumentos son el portafolio, la rúbrica y la lista de cotejo, y por último la técnica del interrogatorio de la cual sus instrumentos son de dos tipos: de tipos textuales como el debate y el ensayo; y de tipos orales y escritos como las pruebas escritas. (SEP, 2012)

Para la evaluación de la presente propuesta de intervención, la técnica utilizada es el análisis del desempeño ya que permite realizar una evaluación de las acciones y de los productos que realiza el alumno a lo largo de su proceso de enseñanza-aprendizaje con el fin de valorar en qué medida se cumplieron los objetivos de una secuencia didáctica. También puede ser entendida como una estrategia que permite evaluar el aprovechamiento, las actividades, la producción y el rendimiento académico de los alumnos. (Irigoyen et al, 2011)

La técnica del análisis del desempeño tiene como instrumentos el portafolio, la rúbrica y la lista de cotejo, en este caso, el instrumento utilizado es la lista de cotejo (Ver apéndice F) las listas de cotejo son tablas en las que se organizan los criterios que se quieren evaluar al finalizar una secuencia didáctica. De acuerdo con la SEP (2012) "Es una lista de palabras, frases u oraciones que señalan con precisión las tareas, acciones, procesos y actitudes que se desean evaluar". (p.57) Por lo que, es un instrumento que permite evaluar aspectos importantes del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Para la elaboración de la lista de cotejo se elaboraron categorías que son la base de los criterios de evaluación, dichas categorías son las siguientes: comunicación asertiva, escucha activa y respeto, las cuales permitirán realizar una evaluación general de todo el taller. De igual manera, en cada una de las sesiones se realizará una evaluación con la finalidad de poder evaluar de manera más detallada el desempeño de los alumnos durante la sesión.

Con base en ellas, se evaluarán las actitudes desarrolladas y los productos realizados en cada una de las sesiones de la planeación. En dicha evaluación los sujetos involucrados son los alumnos y el maestro quien es la persona encargada de realizar la evaluación, por lo que se trata

de una heteroevaluación en la que el maestro realizará una evaluación a los alumnos para valorar los conocimientos y actitudes que adquirieron en el taller.

CONCLUSIONES

En conclusión, el presente proyecto de intervención e innovación tuvo como objetivo general el desarrollo de un taller para reducir los conflictos comunicativos en el aula entre maestros y alumnos, por medio del fomento de la comunicación asertiva en el tercer grado, grupo B, de educación secundaria en el Centro Escolar Presidente Manuel Ávila Camacho. A través de la investigación, se planteó la pregunta: ¿Cómo podría la comunicación asertiva contribuir a reducir los conflictos comunicativos entre maestros y alumnos de tercer grado, grupo B, de educación secundaria en el Centro Escolar Presidente Manuel Ávila Camacho?

Para lo cual se diseñó una propuesta en la que se plantea un taller de seis sesiones, con el objetivo de utilizar la comunicación asertiva como estrategia para reducir conflictos entre maestro-alumno, y de esta manera lograr una mejora en su relación. Aunque el taller no fue implementado, su diseño permitió destacar la importancia de la comunicación asertiva en el ámbito educativo, donde la creación de un ambiente armonioso es fundamental para un mejor desempeño académico y una relación positiva entre maestro y alumno.

La comunicación asertiva se presenta como una estrategia clave en la reducción de los conflictos, ya que promueve la negociación respetuosa y la toma de decisiones a través del diálogo. Es fundamental que los alumnos adquieran habilidades de comunicación adecuadas, fomentando una participación activa, una escucha activa y el respeto hacia las opiniones de los demás.

La realización de esta investigación resulta de gran importancia, dado que los conflictos derivados de una comunicación deficiente entre maestro y alumnos representan una problemática significativa. Es necesario intervenir y proponer acciones de mejora para evitar o reducir el surgimiento de estos problemas, ya que tanto los maestros como los alumnos deben desenvolverse

en entornos pacíficos, donde se fomente el diálogo y la resolución de conflictos mediante una comunicación asertiva.

La escuela debe ser un espacio donde los alumnos se sientan libres para expresar sus inquietudes, necesidades e inconformidades, siempre desde el respeto y utilizando un lenguaje adecuado. Promover una comunicación asertiva en el aula contribuirá a crear un ambiente propicio para el desarrollo integral de los alumnos y fortalecerá las relaciones entre maestros y alumnos.

El diseño del taller representa una oportunidad para mejorar las relaciones entre maestros y alumnos, fomentando una comunicación asertiva y respetuosa. Con acciones concretas y el compromiso de todos los miembros de la comunidad educativa, se puede lograr un ambiente armonioso que promueva el bienestar de todos.

REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Aguilar, J.E. y Vargas, J.E. (2010). *Comunicación Asertiva.* Network de Psicología Organizacional. México: Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C. https://mec.gov.py/talento/archivo/concurso0816/material_lectura/comunicacion_educativa/comunicacion_asertiva.pdf

Ander, E. (1991). *El taller una alternativa de renovación pedagógica.* ARCHIVO PDF.

Ander, E. (2011). *Aprender a investigar. Nociones básicas para la investigación social.* Editorial Brujas 1° Edición. Impreso en Argentina ISBN: 978-987-591-271-7 https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2017/05/Aprender-a-investigar-nociones-basicas-Ander-Egg-Ezequiel-2011.pdf.pdf

Arenas, B., Toro, J. y Vidarte, J.A. (2000). *Concepto de investigación.* Ánfora: Revista Científica de la Universidad Autónoma de Manizales. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6138488

Arias, J., Villasís, M.A. y Miranda, M.G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. Colegio Mexicano de Inmunología Clínica y Alergia, A.C. México. https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf

Barroso, A., Barroso, R. y Parra, G. (2013). Las dinámicas grupales y el proceso de aprendizaje. https://repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/123456789/17489/1/978-607-414-401-7.pdf

Benítez, L. (2016). *Evaluación e intervención pedagógica en la formación de docentes. Una acción reflexiva en el aula de clases.* Escuela Normal de Atlacomulco. ARCHIVO PDF.

Bisquerra, R. (2009). Metodología de la investigación educativa. Editorial La Muralla, S. A. ARCHIVO PDF.

Campos, G. y Lule, N.E. (2012). *La observación, un método para el estudio de la realidad.* Universidad de la Salle Pachuca. Revista Xihmai. ARCHIVO PDF.

Castro, G. y Calzadilla, G. (2021). *La comunicación asertiva. Una mirada desde la psicología de la comunicación*. ARCHIVO PDF.

Cazau, P. (2006). *Introducción a la investigación en ciencias sociales.* Tercera Edición. Buenos Aires. ARCHIVO PDF.

Coloma, C.R. y Tafur, R.M. (1999). *El constructivismo y sus implicancias en educación.* EDUCACION. Vol. VIII. No 16. ARCHIVO PDF.

Coneo, L.M. y Marín, G.E. (2020). *Nivel de comunicación asertiva docente frente a la mejora convivencial.* Universidad de la Costa.

Constantino, D. y Álvarez, G. (2010). *Conflictos virtuales, problemas reales: caracterización de situaciones conflictivas en espacios formativos online.* Revista mexicana de investigación educativa.http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405666620100 00100

Cueto, E. (2020). *Investigación cualitativa.* Comité científico Applied Sciences in Dentistry. ARCHIVO PDF.

Fedor, J.G. (2016). *La comunicación.* Universidad de Carabobo Bárbula, Venezuela.

Figermann, H. (2010). *La autoridad del docente.* https://educacion.laguia2000.com/general/la-autoridad-del-docente

Foronda, J.M. y Foronda, C.L. (2007). *La evaluación en el proceso de aprendizaje.* Universidad Católica Boliviana San Pablo Bolivia. Redalyc. https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942453003.pdf

Gallardo, E.E. (2017). *Metodología de la investigación.* Manual Autoformativo Interactivo. Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf

Gómez, A., López, G.G. y Tangarife, L.Y. (2020). *Las concepciones sobre comunicación asertiva y resolución de conflictos en la convivencia escolar de los estudiantes del grado 4º de la Institución Educativa Jesús Rey en la ciudad de Medellín.* Tecnológico de Antioquia.

González, N., Zerpa, M.L., Gutiérrez, D. y Pirela, C. (2007). *La investigación educativa en el hacer docente.* Universidad Pedagógica Experimental Libertador Caracas, Venezuela. https://www.redalyc.org/pdf/761/76102315.pdf

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación.* Sexta edición por McGraw-Hill/Interamericana editores, S.A. DE C.V. https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf

INEE. (2019). *Desarrollo de instrumentos de evaluación: pautas de observación.* ARCHIVO PDF.

Irigoyen, J.J., Acuña, K.F. y Jiménez, M.Y. (2011). *Evaluación de desempeños académicos.* Universidad de Sonora. https://www.uv.mx/rmipe/files/2019/07/Evaluacion-de-desempenos-academicos.pdf

Jiménez, L.M. (2017). *Módulo de intervención para abrir canales de comunicación asertiva entre docentes, padres de familia y estudiantes de secundaria y media.* Tecnológico de Monterrey.

León, A. (2007). *Qué es la educación.* Redalyc. Universidad de los Andes Venezuela.

Loredo, J. (s.f). *El proyecto de investigación, orientaciones para su elaboración.* ARCHIVO PDF

Marí, R. (2001). *Diagnostico pedagógico.* Barcelona. Ariel. https://www.uv.es/mari/Presen21.htm

Marín, L.F. (2007). *La noción de paradigma.* Pontificia Universidad Javeriana Colombia. https://www.redalyc.org/pdf/860/86005004.pdf

Martínez, A.M. (2013). *Diseño de investigación. Principios teórico-metodológicos y prácticos para su concreción.* Anuario Escuela de Archivología IV 2012-2013 Universidad Nacional de Córdoba. ARCHIVO PDF.

Montes, G. (2000). *Metodología y técnicas de diseño y realización de encuestas en el área rural.* http://www.scielo.org.bo/pdf/rts/n21/n21a03.pdf

Navarro, J. (2015). *Definición de reglamento escolar.* https://www.definicionabc.com/general/reglamento-escolar.php

Ochoa, L.F. (2019). *El estructuralismo como epistemología y como método.* Revista de Estudios Teóricos y Epistemológicos en Política Educativa.

ONU. (2015). *La asamblea general adopta la agenda 2030 para el desarrollo sostenible.* https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/2015/09/la-asamblea-general-adopta-la-agenda-2030-para-el-desarrollo-sostenible/

Ortiz, D. (2015). *El constructivismo como teoría y método de enseñanza.* Sophia, Colección de Filosofía de la Educación. ARCHIVO PDF.

Otero, A. (2018). *Enfoques de investigación.* ARCHIVO PDF.

Pérez, E. y Gutiérrez, D. (2016). *El conflicto en las instituciones escolares.* Universidad Autónoma Indígena de México. El Fuerte, México. https://www.redalyc.org/pdf/461/46146811010.pdf

Pérez, J. y Merino, M. (2014). *Definición de reglamento escolar.* https://definicion.de/reglamento-escolar/

Pérez, L.B. (2008). *Aportes del estructuralismo a la identificación del objeto de estudio de la comunicación.* Universidad de los Hemisferios. Quito, Ecuador.

Pimienta, J.H. (2008). *Evaluación de los Aprendizajes. Un enfoque basado en competencias.* http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/2645/1/Evaluaci%c3%b3n%20de%20los%20aprendizajes.%20Un%20enfoque%20basado%20en%20competencias.pdf

Reyes, A. (2009). *La escuela secundaria como espacio de construcción de identidades juveniles.* Revista Mexicana de Investigación Educativa. https://www.redalyc.org/pdf/140/14004008.pdf

Ricoy, C. (2006). *Contribución sobre los paradigmas de investigación.* Universidade Federal de Santa María. https://www.redalyc.org/pdf/1171/117117257002.pdf

Rodríguez, R. y Cantero, M. (2020). *Albert Bandura: impacto en la educación de la teoría cognitiva social del aprendizaje.* Grandes de la educación.

Romero, G.A. (2009). *La pedagogía en la educación.* Innovación y experiencias educativas.

Sánchez, J. (2013). *Paradigmas de investigación educativa: de las leyes subyacentes a la modernidad reflexiva.* Entelequia. Revista Interdisciplinar. https://www.researchgate.net/profile/Jose-Santamaria-8/publication/257842598_Paradigmas_de_Investigacion_Educativa_de_las_leyes_subyacentes_a_la_modernidad_reflexiva/links/00463525f9bb30665b000000/Paradigmas-de-Investigacion-Educativa-de-las-leyes-subyacentes-a-la-modernidad-reflexiva.pdf

SEP. (2012). *El enfoque formativo de la evaluación.* http://www.setse.org.mx/ReformaEducativa/recursos_evaluacion/materiales/evaluaci%C3%B3n%20formativa/c1web.pdf

SEP. (2017). *Aprendizajes clave para la educación integral.* ARCHIVO PDF.

Tejero, J.M. (2021). *Técnicas de investigación cualitativa en los ámbitos sanitario y sociosanitario.* Ediciones de la Universidad de Castilla- La Mancha. https://ruidera.uclm.es/xmlui/bitstream/handle/10578/28529/04%20TECNICAS-INVESTIGACION-WEB-4.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Torres, M.E. y Torres, C.M. (2005). Formas de participación en la evaluación. Universidad de los Andes Venezuela. https://www.redalyc.org/pdf/356/35603109.pdf

Torres, P. (2010). *La investigación cuantitativa.* http://ftp.isdi.co.cu/Docencia/Posgrado/Maestr%C3%ADa/La%20investigaci%C3%B3n%20cua
ntitativa.pdf

Torres, R. (2013). *Evaluación diagnóstica.* Ministerio de Educación Pública. Dirección de Desarrollo Curricular. Departamento de Evaluación de los Aprendizajes. https://www.mep.go.cr/sites/default/files/documentos/evaluacion-diagnostica.pdf

Troyano, Y. y Carrasco, J.L. (2006). *Las habilidades de comunicación en la resolución de conflictosgrupales.*https://skat.ihmc.us/rid=1213210571968_1615082955_11998/habilidades%20para%20%20%20%20la%20%20resolucion%20%20d%20%20conflictos.pdf

Unicef. (2020). *¿Qué es la adolescencia?* UNICEF. https://www.unicef.org/uruguay/queeslaadolescencia

UPN. (2019). *Campo: Comunicación Educativa. Opción de Campo: Comunicación Educativa.* ARCHIVO PDF.

Valderrama, C.E. (2017). *Nociones del conflicto en actores escolares.* http://nomadas.ucentral.edu.co/index.php/inicio/34-conflicto-educación-y-diferencia-culturalnomadas-15/505-nociones-del-conflicto-en-actores-escolares

Valverde, M. (2009). *La comunicación pedagógica: elemento transformador de la práctica educativa.* Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación". Universidad de Costa Rica. https://www.redalyc.org/pdf/447/44713058013.pdf

Velez, C.P. (2018). *Efectividad de la comunicación asertiva para la resolución pacífica de conflictos dirigida a estudiantes del grado 805 de la jornada tarde de la institución educativa departamental serrezuela.* Universidad de Cundinamarca.

Watzlawick, P., Beavin, J. y Jackson, D. (1991). *Teoría de la comunicación humana.* https://holossanchezbodas.com/wp-content/uploads/2020/05/teoria-de-la-comunicacion-humanawatzlawick-1.pdf

APÉNDICES

Apéndice A

Guía de observación

Guía de observación

Tema:	
Fecha:	**Horario:**
Institución educativa:	**Lugar:**
Situación a observar:	**Implicados:**
Nombre del observador:	
Objetivo: Conocer cómo es la comunicación y la relación entre maestro-alumno.	

Ámbitos	**Observación**
Actitud de los estudiantes al iniciar la clase.	
Relación entre maestros y alumnos durante la clase.	
Conductas de los alumnos dentro del salón de clases (disciplina).	
Comunicación no verbal de los alumnos (gestos, posturas).	
Comunicación entre maestros y alumnos (opiniones, preguntas, diálogo).	

Observaciones del contexto exterior:

Comentarios adicionales:

Apéndice B

Cuestionario

Universidad Pedagógica Nacional

Unidad 212 Teziutlán

Instrumento de recolección de información

Objetivo: Conocer las opiniones de los alumnos respecto a cómo es la comunicación que establecen con los maestros.

Instrucciones:

- Leer con detenimiento cada pregunta.
- Contestar de acuerdo a lo que se pide.

Cuestionario dirigido a alumnos

1. ¿Al establecer una comunicación con los maestros, lo haces con respeto?

Sí ☐ No ☐

2. La comunicación asertiva es un tipo de comunicación en la que los sujetos expresan sus ideas y opiniones de manera respetuosa, defendiendo sus derechos y respetando los de los demás. ¿Consideras que existe una comunicación asertiva entre maestro-alumno?

Sí ☐ No ☐

3. ¿Cuándo los maestros dan indicaciones, tus compañeros permanecen en silencio para prestar atención?

Sí ☐ No ☐

4. ¿Recibes un trato respetuoso por parte de los demás?

Sí ☐ No ☐

5. ¿Existe una buena relación entre maestro-alumno?

Sí ☐ No ☐

6. ¿Se presentan conflictos entre maestro-alumno?

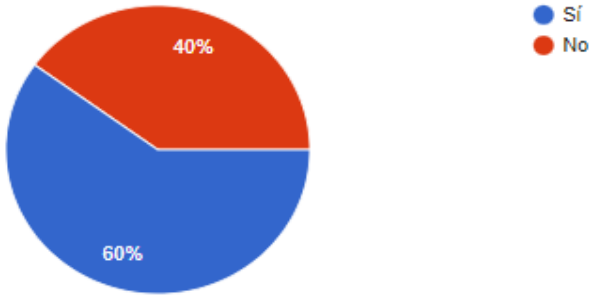
Sí ☐ No ☐

Apéndice C

Resultados obtenidos del cuestionario dirigido a los alumnos

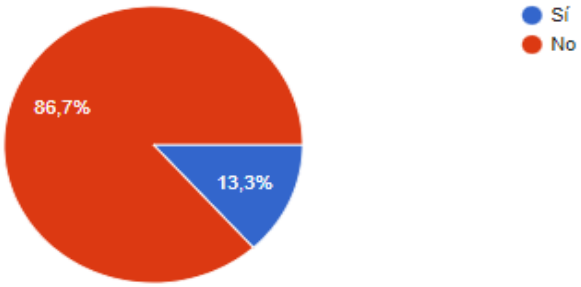
1. ¿Al establecer una comunicación con los maestros, lo haces con respeto?

15 respuestas



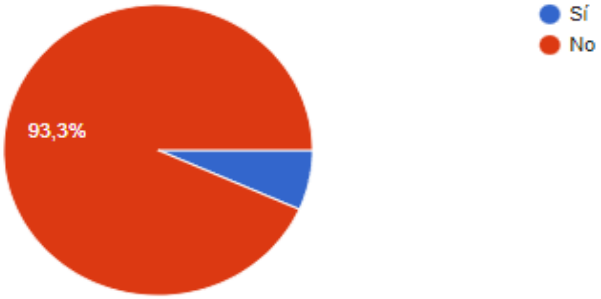
2. La comunicación asertiva es un tipo de comunicación en la que los sujetos expresan sus ideas y opiniones de manera respetuosa, defendiendo sus derechos y respetando los de los demás. ¿Consideras que existe una comunicación asertiva entre maestro-alumno?

15 respuestas



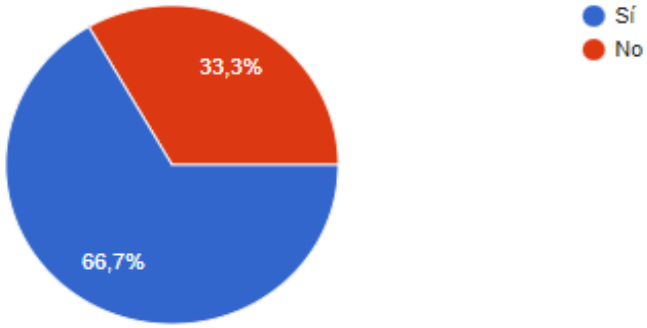
3. ¿Cuándo los maestros dan indicaciones, tus compañeros permanecen en silencio para prestar atención?

15 respuestas



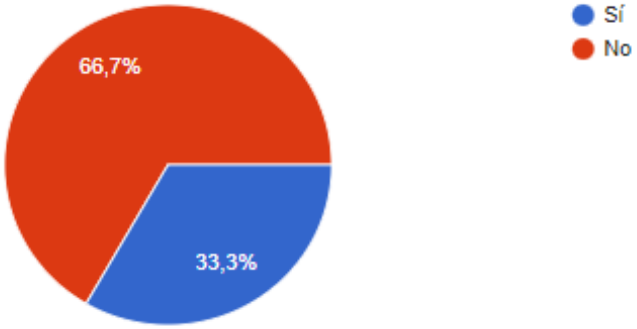
4. ¿Recibes un trato respetuoso por parte de los demás?

15 respuestas



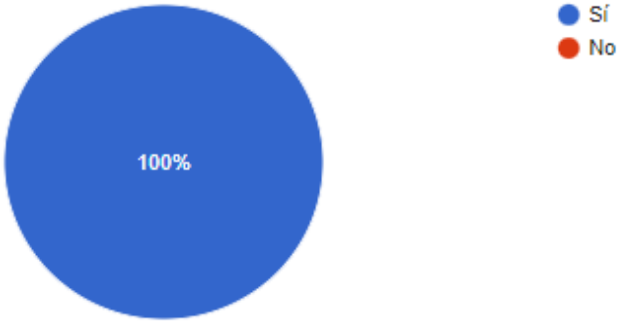
5. ¿Existe una buena relación entre maestro-alumno?

15 respuestas



6. ¿Se presentan conflictos entre maestro-alumno?

15 respuestas



Apéndice D

Guion de entrevista dirigido a docente

Universidad Pedagógica Nacional

Unidad 212 Teziutlán

Instrumento de recolección de información

Objetivo: Conocer la opinión del maestro respecto a cómo es la comunicación que se establece entre maestro-alumno.

Estimado docente:

La presente entrevista semiestructurada tiene como objetivo conocer cómo es la comunicación y la relación entre maestro y alumnos dentro del aula, al mismo tiempo que conocer con qué frecuencia se presentan conflictos y cómo actúan ante ellos.

Guion de entrevista

1. ¿Cómo es la comunicación que hay entre maestro-alumno?

2. ¿Cómo es el lenguaje que ocupan los alumnos para comunicarse con los demás?

3. ¿Los alumnos escuchan con atención cuando usted les da indicaciones?

4. ¿Los alumnos hacen uso de la comunicación no verbal a través de la expresión de gestos inadecuados?

5. La comunicación asertiva es un tipo de comunicación en la que los sujetos expresan sus ideas y opiniones de manera respetuosa, defendiendo sus derechos y respetando los de los demás. ¿Considera que existe una comunicación asertiva dentro del aula?

6. ¿Cómo es la relación que se establece entre maestro-alumno?

7. ¿Cómo son las conductas de los alumnos?

8. ¿Con qué frecuencia se presenta conflictos entre maestro-alumno?

9. ¿Por qué surgen los conflictos entre maestro-alumno?

10. ¿Cómo actúan ante el surgimiento de un conflicto?

Apéndice E

Propuesta de intervención

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL – UNIDAD 212 –
TEZIUTLÁN, PUE.LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA

PROYECTO DE INTERVENCIÓN E INNOVACIÓN

TIPO DE INTERVENCIÓN PEDAGÓGICA (O EDUCATIVA)	TALLER "Diciendo bien las cosas nos podemos entender".
OBJETIVO GENERAL	Utilizar la comunicación asertiva como estrategia para reducir conflictos entre maestro-alumno.
OBJETIVOS PARTICULARES	• Explicar qué es la comunicación asertiva y sus ventajas para mejorar la relación entre maestro-alumno. • Identificar los factores que impiden tener una buena comunicación entre maestro-alumno. • Demostrar la importancia de la escucha activa a través de dinámicas grupales. • Conocer la importancia del saber comunicar para evitar el surgimiento de conflictos. • Promover la comunicación asertiva para la búsqueda de soluciones a conflictos que surgen entre maestro-alumno. • Realizar círculos de comunicación entre maestro-alumnos para desarrollar confianza entre ellos.
NO. DE SESIONES	1. "Aprendiendo juntos". 2. "Conociendo nuestros obstáculos". 3. "Escucha para comprender". 4. "Conversar para no pelear". 5. "Buscando soluciones juntos". 6. "Compartiendo experiencias".
SEDE	Salón de clases de tercer grado grupo B, del Centro Escolar Presidente Manuel Ávila Camacho.
PARTICIPANTES	Alumnos del Centro Escolar Presidente Manuel Ávila Camacho.
RECURSOS Y/0 MATERIALES DIDÁCTICOS	Pizarron, plumnoes, hojas, lapiceros, proyector y laptop.
RESPONSIBLE	

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL – UNIDAD 212 –
TEZIUTLÁN, PUE.LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA

PROYECTO DE INTERVENCIÓN E INNOVACIÓN

(Plan de sesión)

Nombre del proyecto	**Taller** "Diciendo bien las cosas nos podemos entender".			
Objetivo	Utilizar la comunicación asertiva como estrategia para reducir conflictos entre maestro-alumno.			
Número de sesión: 1 "Aprendiendo juntos"				
Objetivo de la sesión: Explicar qué es la comunicación asertiva y sus ventajas para mejorar la relación entre maestro-alumno.		**Duración:** 80 minutos		
Momentos	**Tiempo**	**Actividades**		**Recursos**
Inicio	15 minutos	Moderador • Da la bienvenida a los participantes. • Plantea una dinámica llamada "Te presento y tú presentas" que consiste en que los participantes se presenten entre sí, diciendo como se llama el compañero, su edad y sus gustos.	Participantes • Uno de los participantes comenzara presentado a uno de sus compañeros y después ese compañero presentara a otro, y así sucesivamente hasta que todos hayan pasado.	• Pizarron • Plumones
Desarrollo	50 minutos	• Presenta el taller y explica que se abordara dentro del mismo. • Reparte hojas de papel a 5 participantes en las que deberán escribir preguntas para resolver dudas sobre el tema de la comunicación asertiva. • Explica qué es la comunicación asertiva y las ventajas que tiene utilizar este tipo de comunicación.	• Los participantes escuchan con atención la explicación del moderador. • Escriben preguntas sobre el tema en las hojas que les fueron repartidas por el moderador.	• Pizarron • Plumones • Hojas de papel • Lapiceros

Cierre	15 minutos	• Lee las preguntas hechas por los participantes y las responde.	• Escuchan con atención y elaboran un pequeño resumen donde rescaten las ideas principales del tema visto durante la sesión.	• Hojas de papel • Lapiceros
Producto/evidencia: Resumen sobre el tema visto en clase.				
Comentarios, sugerencias, adecuaciones:				

Nivel educativo: Secundaria.	**Grado:** 3º	
Sesión 1 "Aprendiendo juntos".		
Criterios de evaluación	**Si**	**No**
El alumno comprende qué es la comunicación asertiva.		
El alumno puede identificar los elementos clave de la comunicación asertiva.		
El alumno comprende las ventajas de utilizar la comunicación asertiva en la relación maestro-alumno.		
El alumno puede explicar cómo la comunicación asertiva puede mejorar la relación entre maestro-alumno.		
El alumno muestra interés y participación activa durante la explicación del tema.		
El alumno hace preguntas relevantes y busca aclarar sus dudas sobre la comunicación asertiva.		

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL – UNIDAD 212 –
TEZIUTLÁN, PUE.LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA

PROYECTO DE INTERVENCIÓN E INNOVACIÓN

(Plan de sesión)

Nombre del proyecto	**Taller** "Diciendo bien las cosas nos podemos entender".
Objetivo	Utilizar la comunicación asertiva como estrategia para reducir conflictos entre maestro-alumno.
Número de sesión: 2 "Conociendo nuestros obstáculos"	
Objetivo de la sesión: Identificar los factores que impiden tener una buena comunicación entre maestro-alumno.	**Duración:** 80 minutos

Momentos	Tiempo	Actividades		Recursos
Inicio	20 minutos	Moderador • Presenta el nombre del tema que será abordado durante la sesión. • Reparte hojas a 5 participantes en las que deberán escribir preguntas para resolver dudas sobre el tema expuesto. • Presenta un video sobre las barreras de la comunicación.	Participantes • Escuchan con atención el tema expuesto por el moderador y observan el video presentado. • Escriben preguntas sobre el tema en las hojas que les fueron repartidas por el moderador.	• Pizarron. • Plumones. • Hojas de papel. • Lapiceros. • Laptop. • Proyector. • Video: https://youtu.be/0VA1LgYoQCg
Desarrollo	45 minutos	• Les pedirá a los participantes que formen un círculo. • Plantea una dinámica llamada "Nuestros obstáculos". El moderador explica a los participantes que deberán pensar en situaciones en las que se han sentido inconformes o insatisfechos con la	• Formaran un círculo. • Deberán comentar una situación en la que se hayan sentido inconformes con el tipo de comunicación que establecieron con otra persona. • Escribirán como les hubiera gustado que fuera la comunicación en la que se sintieron inconformes y deberán	• Hojas de papel. • Lapiceros.

		comunicación que establecieron con un compañero o con un maestro. • Reparte hojas en las que los participantes deberán anotar cómo les hubiera gustado que fuera esa comunicación.	comentarlo frente a los demás.	
Cierre	15 minutos	• Indicara a los participantes que en una hoja realicen una lluvia de ideas sobre cómo pueden mejorar el proceso de comunicación que establecen con el maestro. • Al mismo tiempo ira respondiendo las preguntas que escribieron los 5 participantes.	• Elaboran una lluvia de ideas sobre cómo mejorar el proceso de comunicación que establecen con el maestro.	• Hojas de papel. • Lapiceros.
Producto/evidencia: Lluvia de ideas.				
Comentarios, sugerencias, adecuaciones:				

Nivel educativo: Secundaria.	**Grado:** 3º	
Sesión 2 “Conociendo nuestros obstáculos”.		
Criterios de evaluación	**Si**	**No**
El alumno identifica y nombra al menos tres factores que pueden afectar la comunicación maestro-alumno.		
El alumno proporciona ejemplos de cómo cada factor puede afectar la comunicación.		
El alumno puede proponer al menos dos estrategias para superar cada obstáculo identificado.		
Las propuestas son realistas y factibles de implementar.		
El alumno participa activamente en las actividades y discusiones relacionadas con la planeación.		
El alumno demuestra una actitud colaborativa y respetuosa hacia sus compañeros y el maestro durante el proceso de aprendizaje.		
El alumno explica cómo mejorar el proceso de comunicación que establecen con el maestro para evitar el surgimiento de conflictos.		

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL – UNIDAD 212 –
TEZIUTLÁN, PUE.LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA

PROYECTO DE INTERVENCIÓN E INNOVACIÓN

(Plan de sesión)

Nombre del proyecto	**Taller** "Diciendo bien las cosas nos podemos entender".
Objetivo	Utilizar la comunicación asertiva como estrategia para reducir conflictos entre maestro-alumno.
Número de sesión: 3 "Escucha para comprender"	
Objetivo de la sesión: Demostrar la importancia de la escucha activa a través de dinámicas grupales.	**Duración:** 80 minutos

Momentos	Tiempo	Actividades		Recursos
Inicio	15 minutos	Moderador • Presenta el nombre del tema que será abordado durante la sesión. • Pide a 5 participantes que mencionen de qué creen que va a tratar la sesión con solo escuchar su nombre.	Participantes • Escuchan con atención las indicaciones del moderador. • Mencionan ideas de lo que creen que va a tratar la sesión.	• Pizarron. • Plumones.
Desarrollo	40 minutos	• Presenta un video sobre lo importante que es realizar una escucha activa cuando alguien está comunicando un mensaje para no distorsionar su significado y entender algo que no es. • Pide a los participantes que formen un círculo. • Plantea una dinámica llamada "Cuéntame una historia", para ello el moderador indicara a los alumnos que formen 5 equipos de 3 integrantes.	• Escuchan con atención las indicaciones del moderador y observan el video presentado. • Forman un círculo. • Se integran en equipos de 3 y uno de ellos cuenta una historia a sus 2 compañeros, para que el compañero se la cuente a los demás participantes. Uno de los integrantes del equipo deberá escribir los aspectos más importantes de la historia de su compañero.	• Pizarron. • Plumones. • Laptop. • Proyector. • Video: https://youtu.be/Tt2J6KLPvnU

		• Estando en equipos, uno de los participantes le contara una historia a sus 2 compañeros, deberá mencionar detalles y aspectos importantes. • Uno de sus compañeros deberá escribir los puntos o aspectos más importantes de la historia y el otro solo deberá escuchar. Después de ello el participante al que le toco escuchar la historia se colocara al centro del circulo y deberá contar la historia de su compañero a todos los participantes, para ello deberá rescatar los datos más importantes y demostrar que estableció una escucha activa poniendo atención a todo lo que le conto su compañero.		
Cierre	25 minutos	• Indica a los integrantes que les toco escribir sobre la historia de su compañero que mencionen aquellos detalles o aspectos importantes que se les olvidó mencionar a los demás sobre la historia que les conto su compañero. • Reparte hojas de papel. • Pide a todos los participantes que realicen un mapa de nube donde mencionen porque es importante realizar una escucha activa y los beneficios que esta tiene.	• Mencionan detalles y aspectos que se les olvidó mencionar a sus compañeros. • Realizan un mapa de nube en el que escribirán porque es importante llevar a cabo una escucha activa.	• Hojas de papel. • Lapiceros. • Colores.
Producto/evidencia: Mapa de nube.				
Comentarios, sugerencias, adecuaciones:				

Nivel educativo: Secundaria.	**Grado:** 3º	
Sesión 3 “Escucha para comprender”.		
Criterios de evaluación	**Si**	**No**
El alumno participa activamente en las dinámicas grupales.		
El alumno contribuye con ideas, preguntas o comentarios relevantes durante las dinámicas.		
El alumno fomenta la colaboración y el trabajo en equipo durante las dinámicas.		
El alumno muestra atención y concentración en las explicaciones o narraciones de los demás.		
El alumno evita interrupciones y espera su turno para hablar.		
El alumno expresa sus ideas de forma clara y coherente durante las dinámicas grupales.		
El alumno utiliza un lenguaje apropiado y respetuoso al comunicarse con los demás.		
El alumno escucha activamente las opiniones de los demás y las toma en cuenta al expresar su punto de vista.		

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL – UNIDAD 212 –
TEZIUTLÁN, PUE.LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA

PROYECTO DE INTERVENCIÓN E INNOVACIÓN

(Plan de sesión)

Nombre del proyecto	**Taller** "Diciendo bien las cosas nos podemos entender".
Objetivo	Utilizar la comunicación asertiva como estrategia para reducir conflictos entre maestro-alumno.
Número de sesión: 4 "Conversar para no pelear"	
Objetivo de la sesión: Conocer la importancia del saber comunicar para evitar el surgimiento de conflictos.	**Duración:** 80 minutos

Momentos	Tiempo	Actividades		Recursos
Inicio	15 minutos	Moderador • Presenta el nombre del tema que será abordado durante la sesión. • Pide a 5 participantes que respondan a la pregunta ¿Por qué creen que es importante saber comunicarse de manera adecuada?	Participantes • Los 5 participantes deberán responder la pregunta que fue planteada por el moderador.	• Pizarron. • Plumones.
Desarrollo	45 minutos	• Presenta un video sobre porque es importante saber comunicarse de manera adecuada. • Plantea una dinámica llamada "No me lo digas mal, dímelo bien", pedirá de manera voluntaria a los participantes que formen dos parejas. Ya estando en parejas les pedirá que piensen en una situación en la que les cueste estar de acuerdo	• 4 participantes se formaran en parejas y deberán realizar las indicaciones que les da el moderador. • Los demás participantes deberán poner atención a los dos casos planteados por sus compañeros.	• Pizarron. • Plumones. • Laptop. • Proyector. • Video: https://youtu.be/6e0Fumet3_4

		con la idea del otro. • Pedirá a una de las parejas que se coloquen frente al grupo y empiecen a actuar esa situación, pero la condición será que empleen una mala comunicación. • Pedirá a la otra pareja que de igual manera se coloquen frente al grupo y empiecen a actuar la situación de desacuerdo en la que pensaron pero la condición será que utilicen una comunicación asertiva.		
Cierre	20 minutos	• Pedirá que de manera voluntaria 3 participantes mencionen porque es importante saber comunicarse. • Pedirá a todos los participantes que en una hoja realicen un cuadro comparativo en el escriban las consecuencias de utilizar una mala comunicación y las ventajas de utilizar una comunicación asertiva.	• Los 3 participantes que se propusieron de manera voluntaria deberán mencionar porque es importante saber comunicarse. • Realizaran un cuadro comparativo de las consecuencias de utilizar una mala comunicación y las ventajas de utilizar una comunicación asertiva.	• Hojas. • Lapiceros.
Producto/evidencia: Cuadro comparativo.				
Comentarios, sugerencias, adecuaciones:				

Nivel educativo: Secundaria.	**Grado:** 3º	
Sesión 4 “Conversar para no pelear”.		
Criterios de evaluación	**Si**	**No**
Los alumnos pueden explicar la importancia de utilizar una comunicación asertiva para prevenir conflictos.		
Los alumnos utilizan un tono de voz adecuado y respetuoso durante la conversación.		
Los alumnos demuestran habilidades para expresar sus ideas y sentimientos de manera adecuada.		
Los alumnos utilizan estrategias de resolución de conflictos de manera efectiva, como el diálogo y la negociación.		
Los alumnos muestran empatía hacia los puntos de vista de sus compañeros durante la conversación.		
Los alumnos lograron llegar a acuerdos o soluciones aceptables durante la conversación.		
Los alumnos respetan el turno de palabra y permiten que todos los miembros del grupo se expresen.		
Los alumnos colaboran de manera constructiva y respetuosa para alcanzar los objetivos de la sesión.		

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL – UNIDAD 212 –
TEZIUTLÁN, PUE.LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA

PROYECTO DE INTERVENCIÓN E INNOVACIÓN

(Plan de sesión)

Nombre del proyecto	**Taller** "Diciendo bien las cosas nos podemos entender".
Objetivo	Utilizar la comunicación asertiva como estrategia para reducir conflictos entre maestro-alumno.
Número de sesión: 5 "Buscando soluciones juntos"	
Objetivo de la sesión: Promover la comunicación asertiva para la búsqueda de soluciones a conflictos que surgen entre maestro-alumno.	**Duración:** 80 minutos

Momentos	Tiempo	Actividades		Recursos
Inicio	10 minutos	Moderador • Presenta el nombre de la sesión. • Pide a 4 alumnos que comenten de que piensan que va a tratar la sesión.	Participantes • Escuchan con atención. • Participan diciendo de que creen que va a tratar la sesión.	• Pizarrón. • Plumones.
Desarrollo	50 minutos	• Planteara 2 conflictos que surgen entre maestro-alumno y pedirá a los participantes que en una hoja de papel escriban soluciones a las que se puede llegar utilizando una comunicación asertiva. • Pedirá a 6 alumnos que expliquen la solución que proponen al conflicto mediante la comunicación asertiva. • Pedirá a 4 alumnos que planteen conflictos que surgen entre maestro-alumno para que el explique las posibles soluciones o acuerdos a los que se puede llegar a través del uso de la comunicación asertiva. • Dara un rompecabezas a dos parejas de alumnos y deberán resolverlo en	• Deberán escuchar con atención las indicaciones dadas por el moderador. • Escribirán en una hoja de papel las soluciones que proponen para solucionar el conflicto. • Plantearan conflictos para que el maestro proponga una solución. • Resolverán el rompecabezas utilizando una buena comunicación para poder armarlo juntos.	• Hojas de papel. • Lapiceros. • Rompecabezas.

		conjunto. Mediante una buena comunicación deberán expresar ideas para poder resolverlo juntos.		
Cierre	20 minutos	• Preguntara a las parejas que armaron el rompecabezas si creen que el comunicarse de manera clara ayudo a que resolvieran el rompecabezas sin problema. • Para finalizar presentara un video sobre comunicación asertiva y pedirá a los alumnos que realicen una lluvia de ideas de cómo solucionar problemas a través de la comunicación asertiva.	• Contaran su experiencia resolviendo el rompecabezas. • Poner atención al video. • Realizar una lluvia de ideas.	• Hojas de papel. • Lapiceros. • Proyector. • Laptop. • Video: https://youtu.be/FngLDKfK7N8
Producto/evidencia: Lluvia de ideas.				
Comentarios, sugerencias, adecuaciones:				

Nivel educativo: Secundaria.	**Grado:** 3º	
Sesión 5 “Buscando soluciones juntos”.		
Criterios de evaluación	**Si**	**No**
El alumno menciona soluciones para resolver un conflicto utilizando la comunicación asertiva.		
El alumno menciona las soluciones de manera clara y detallada.		
El alumno participa de manera activa y respetuosa en las actividades planteadas en la sesión.		
El alumno identifica que el comunicarse de manera asertiva ayuda a resolver algo de manera sencilla y respetuosa.		
El alumno identifica las técnicas de comunicación asertiva mencionadas en el video.		

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL – UNIDAD 212 –
TEZIUTLÁN, PUE.LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA

PROYECTO DE INTERVENCIÓN E INNOVACIÓN

(Plan de sesión)

Nombre del proyecto	**Taller** "Diciendo bien las cosas nos podemos entender".
Objetivo	Utilizar la comunicación asertiva como estrategia para reducir conflictos entre maestro-alumno.
Número de sesión: 6 "Compartiendo experiencias"	
Objetivo de la sesión: Realizar círculos de comunicación entre maestro-alumnos para desarrollar confianza entre ellos.	**Duración:** 80 minutos

Momentos	**Tiempo**	**Actividades**		**Recursos**
Inicio	15 minutos	Moderador • Presenta el nombre de la sesión. • Pide a 5 alumnos que comenten de que piensan que va a tratar la sesión.	Participantes • Escuchan con atención. • Participan diciendo de que creen que va a tratar la sesión.	• Pizarrón. • Plumones.
Desarrollo	40 minutos	• Indica a los participantes que se sienten formando un círculo en conjunto con el maestro. • Pide a los alumnos que escriban una anécdota chistosa con la que hayan pasado un buen rato o una situación en la que hayan pasado por un momento difícil, para después compartirla con el grupo. • El maestro también deberá contar una anécdota chistosa o una experiencia de cuando el fue alumno.	• Deberán atender las indicaciones dadas por el moderador y participar contando su anécdota.	• Hojas de papel. • Lapiceros.
Cierre	25 minutos	• Pedirá a 2 participantes que comenten como se sintieron escuchando las anécdotas o los momentos difíciles por	• Deberán comentar como se sintieron escuchando a los demás. • Escribirán una reflexión breve sobre	• Hojas de papel. • Lapiceros.

		los que pasaron sus compañeros y como se sintieron escuchando una experiencia de su maestro de cuando el fue alumno. • Se despedira de los alumnos que participaron en el taller y les pedira a 5 de ellos que comenten como fue su experiencia y como se sintieron a largo del taller.	como se sintieron contando sus anécdotas y escuchando las de los demás.	
Producto/evidencia: Reflexión.				
Comentarios, sugerencias, adecuaciones:				

Nivel educativo: Secundaria.	**Grado:** 3º	
Sesión 6 “Compartiendo experiencias”.		
Criterios de evaluación	**Si**	**No**
El alumno participa de manera activa y respetuosa en las actividades planteadas en la sesión.		
El alumno comparte sus anécdotas utilizando un lenguaje adecuado.		
El alumno realiza una escucha activa poniendo atención a las anécdotas que están contando sus demás compañeros.		
El alumno realiza una escucha activa poniendo atención a las anécdotas o experiencias que fueron compartidas por su maestro.		
El alumno demuestra una buena actitud en el círculo de comunicación.		

Apéndice F

Lista de cotejo para evaluación general del taller

Nivel educativo: Secundaria.	**Grado:** 3º		
Tema: Comunicación Asertiva.			
Categoría	**Criterios de evaluación**	**Sí**	**No**
Comunicación asertiva	Identifica las ventajas de utilizar una comunicación asertiva.		
	Identifica los factores que le impiden tener una buena comunicación con el maestro.		
	Explica cómo mejorar la comunicación que establece con el maestro.		
	Mantiene una conversación en la que explica y argumenta sus puntos de vista.		
	Realiza aportaciones a las ideas dadas por sus compañeros.		
Escucha activa	Reconoce la importancia de realizar una escucha activa.		
	Escucha con atención al maestro y a compañeros.		
	Comprende las indicaciones dadas por el maestro.		
	Comprende el significado de los mensajes recibidos a través de la comunicación que establece con el maestro y compañeros.		
	Muestra interés en los temas, ideas o propuestas de los demás.		
Respeto	Mantiene una actitud de respeto al momento de comunicarse con el maestro.		
	Logra llegar a acuerdos con el maestro y compañeros de manera respetuosa.		
	Utiliza un lenguaje apropiado al momento de establecer una comunicación con los demás.		

	Reconoce la importancia de saber comunicarse con respeto para evitar el surgimiento de conflictos.		
	Respeta los puntos de vista de los demás.		

Nivel de desempeño	**Valoración de los criterios**	**Referencia numérica**
A Destacado	15 criterios demostrados	10
B Satisfactorio	13 criterios demostrados	9
C Suficiente	11 criterios demostrados	8
	10 criterios demostrados	7
	9 criterios demostrados	6
D insuficiente	7 o menos criterios demostrados	5

ANEXOS

Anexo 1

Técnicas	Instrumentos	Aprendizajes que pueden evaluarse		
		Conocimientos	Habilidades	Actitudes y valores
Observación	Guía de observación	X	X	X
	Registro anecdótico	X	X	X
	Diario de clase	X	X	X
	Diario de trabajo	X	X	X
	Escala de actitudes			X
Desempeño de los alumnos	Preguntas sobre el procedimiento	X	X	
	Cuadernos de los alumnos	X	X	X
	Organizadores gráficos	X	X	
Análisis del desempeño	Portafolio	X	X	
	Rúbrica	X	X	X
	Lista de cotejo	X	X	X
Interrogatorio	Tipos textuales: Debate y Ensayo	X	X	X
	Tipos orales y escritos: Pruebas escritas	X	X	

Fuente: SEP. (2012). Las estrategias y los instrumentos de evaluación desde el enfoque formativo.

Anexo 2

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL – UNIDAD 212 –
TEZIUTLÁN, PUE.LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA
SEMINARIO DE TESIS II

PROYECTO DE INTERVENCIÓN E INNOVACIÓN

TIPO DE INTERVENCIÓN PEDAGÓGICA (O EDUCATIVA)	
OBJETIVO GENERAL	
OBJETIVOS PARTICULARES	
NO. DE SESIONES	
SEDE	
FECHA o PERIODO	
HORARIO	
PARTICIPANTES	
RECURSOS Y/0 MATERIALES DIDÁCTICOS	
PRODUCTO	
RESPONSIBLE	

Fuente: Seminario de tesis II.

Anexo 3

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL – UNIDAD 212 – TEZIUTLÁN, PUE.LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA
SEMINARIO DE TESIS II

PLANEACIÓN

(Plan de sesión)

<table>
<tr><td colspan="2">Nombre del proyecto</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td colspan="2">Objetivo</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td colspan="6">Número de sesión: 1</td></tr>
<tr><td colspan="3">Objetivo de la sesión:</td><td colspan="3">Duración:</td></tr>
<tr><td>Momentos</td><td>Tiempo</td><td colspan="3">Actividades</td><td>Recursos</td></tr>
<tr><td>Inicio</td><td>15 minutos</td><td>Moderador</td><td colspan="2">Participantes</td><td></td></tr>
<tr><td>Desarrollo</td><td>30 minutos</td><td></td><td colspan="2"></td><td></td></tr>
<tr><td>Cierre</td><td>15 minutos</td><td></td><td colspan="2"></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">Tipo de evaluación:</td><td colspan="4">Producto/evidencia:</td></tr>
<tr><td colspan="6">Comentarios, sugerencias, adecuaciones:</td></tr>
</table>

Fuente: Seminario de tesis II.