

UNIVERSIDAD PÚBLICA DE EL ALTO

CARRERA: CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN



LA COMUNICACIÓN ASERTIVA Y LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN ESTUDIANTES DE 6^{to} DE SECUNDARIA DE LA UNIDAD EDUCATIVA SAN LUIS PAMPA DEL DISTRITO 3 DE LA CIUDAD DE EL ALTO

TESIS DE GRADO

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

POSTULANTE: Reynaldo Narvaez García

ASESOR: Lic. Edgar Luis Mamani Sánchez

LA PAZ – BOLIVIA

2016

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios y a nuestro señor Jesús por iluminar mi camino y así poder cumplir mis metas.

A toda mi familia por su permanente motivación para alcanzar mis objetivos profesionales.

Agradezco, también, al Lic. Edgar Luis Mamani, docente de la Universidad Pública de El Alto, por la colaboración que me brindo en la realización de este trabajo.

DEDICATORIA

A mí estimada madre, Filomena Garcia, fuente inagotable de apoyo emocional.

RESUMEN

La presente investigación evidencia una problemática a la que varios de nosotros nos hemos enfrentado en más de una ocasión, en cualquier ámbito de la vida, ya sea como estudiantes, maestros, directivos, trabajadores y miembros de una familia; esta es la carencia de habilidades de la comunicación asertiva y de la inteligencia emocional en nuestras relaciones interpersonales.

La misma se llevó a cabo tomando como población de estudio a los estudiantes de 6to de secundaria de la Unidad Educativa San Luis Pampa y como muestra representativa a los estudiantes del paralelo "C".

La investigación es del tipo descriptivo y tiene un enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo), con la misma se estudió el comportamiento de las variables (inteligencia emocional y comunicación asertiva) por medio de distintos instrumentos: un cuestionario estandarizado y una guía de entrevista y un registro de observación.

Como resultado de esta investigación, se concluyó que los estudiantes de sexto de secundaria presentan muchas limitaciones en la utilización de habilidades de la comunicación asertiva y de la inteligencia emocional afectando en gran medida sus relaciones interpersonales. Por otro lado también se pudo identificar las habilidades que más utilizan los estudiantes son: la empatía, la automotivación y la cooperación grupal.

ÍNDICE

CONTENIDO	Página
AGRADECIMIENTOS	i
DEDICATORIA	ii
RESUMEN	iii
ÍNDICE	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
INTRODUCCIÓN	vii
CAPÍTULO I	1
1. ASPECTOS GENERALES	1
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1.1 Formulación del problema	5
1.2. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS	5
1.2.1 Objetivo general	5
1.2.2 Objetivos específicos	5
1.3. JUSTIFICACIÓN	6
1.4. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
1.4.1 Delimitación temporal	8
1.4.2 Delimitación espacial	9
CAPÍTULO II	10
2. MARCO REFERENCIAL	10
2.1 UNIDAD EDUCATIVA SAN LUÍS PAMPA	10
2.1.1 Descripción geográfica	10
2.1.2 Infraestructura	11
2.1.3 Población docente y estudiantil	11
2.1.4 Aspecto social	11
CAPÍTULO III	12
3. MARCO TEÓRICO	12
3.1 LA ASERTIVIDAD Y LA COMUNICACIÓN	12
3.1.1 La asertividad	12
3.1.1.1 Definiciones de asertividad	13
3.1.1.2 Características del comportamiento asertivo.....	14
3.1.1.3 Conductas asertivas y no asertivas	16
3.1.2 La comunicación.....	18
3.1.2.1 Estilos comunicacionales	18
3.1.2.1.1 Comunicación agresiva	19
3.1.2.1.2 Comunicación pasiva	20
3.1.2.1.3 Comunicación asertiva	20
3.2 LA COMUNICACIÓN ASERTIVA	21

3.2.1	Componentes de la comunicación asertiva	21
3.2.1.1	Componente verbal	21
3.2.1.2	Componente no verbal	22
3.2.1.3	Componente paralingüístico.....	22
3.3	LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	23
3.3.1	Las Emociones.....	23
3.3.2	Características de las emociones.....	23
3.3.3	Clasificación de las emociones	25
3.3.4	Definiciones de inteligencia emocional.....	26
3.3.5	Características de la inteligencia emocional.....	26
3.3.6	Componentes de la Inteligencia emocional.....	27
3.3.7	Habilidades de la inteligencia emocional.....	28
3.3.7.1	Autoconciencia.....	29
3.3.7.2	Autorregulación	30
3.3.7.3	Automotivación	30
3.3.7.4	Empatía	31
3.3.7.5	Habilidades sociales.....	31
3.4	LA COMUNICACIÓN ASERTIVA Y LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA ADOLESCENCIA.....	33
3.4.1	La adolescencia.....	33
3.4.1.1	Desarrollo físico.....	34
3.4.1.2	Desarrollo cognoscitivo	35
3.4.1.3	Desarrollo psicosocial.....	36
3.4.2	La comunicación asertiva en la adolescencia	37
3.4.3	La inteligencia emocional en la adolescencia.....	38
3.5	ASERTIVIDAD, INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EDUCACIÓN	38
3.5.1	La importancia de la comunicación asertiva en la educación.....	38
3.5.2	Aprendizaje y emociones	39
3.5.3	La educación emocional.....	42
3.5.3.1	El rol del maestro en la educación emocional	45
3.5.3.2	Objetivos y efectos de la educación emocional.....	47
CAPÍTULO IV.....		48
4.	MARCO LEGAL	48
4.1	CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO	48
4.2	LEY N° 070 DE LA EDUCACIÓN	49
4.3	LEY N° 342 DE LA JUVENTUD	50
4.4	CÓDIGO DEL NIÑO, NIÑA Y ADOLESCENTE.....	51
CAPÍTULO V.....		52
5.	PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS	52
5.1	HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN	52
5.2	CONCEPTUALIZACIÓN DE VARIABLES.....	52
5.2.1	Comunicación asertiva	52

5.2.2	Inteligencia emocional	52
5.3	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	53
CAPÍTULO VI.....		55
6	MARCO METODOLÓGICO	55
6.1	ENFOQUE O PARADIGMA	55
6.2	TIPO DE INVESTIGACIÓN	55
6.3	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	55
6.4	POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO	56
6.4.1	Sujetos de investigación	56
6.4.2	Población.....	56
6.4.3	Muestra	57
6.5	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN	57
6.5.1	La encuesta	58
6.5.2	La entrevista	58
6.5.3	La observación directa	58
6.5.4	Confiabilidad y validez de instrumentos	59
CAPÍTULO VII.....		60
7. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....		60
7.1	RESULTADOS DELA ENCUESTA	60
7.1.1	Variable: Comunicación asertiva	60
7.1.1.1	Componente verbal	60
7.1.1.2	Componente no verbal	63
7.1.1.3	Componente paralingüístico	64
7.1.2	Variable: Inteligencia emocional	65
7.1.2.1.1	Comprensión de las emociones propias.....	67
7.1.2.1.2	Control de las emociones	68
7.1.2.1.3	Automotivación	70
7.1.2.1.4	Empatía	72
7.1.2.1.5	Habilidades sociales.....	73
7.1.3	Resultados de las entrevistas.....	76
7.1.3.1	Comunicación asertiva	76
7.1.3.1.1	Expresión de opiniones y sentimientos	76
7.1.3.1.2	Expresión corporal.....	77
7.1.3.2	Inteligencia emocional	78
7.1.3.2.1	Reconocimiento y control emocional	78
7.1.3.2.2	Capacidad para automotivarse.....	79
7.1.3.2.3	Comprensión emocional hacia los demás	79
7.1.3.2.4	Relaciones interpersonales	80
7.1.4	Resultados de los registros de observación	81
7.1.4.1	Comunicación asertiva	81
7.1.4.2	Inteligencia emocional	82
CAPÍTULO VIII.....		84
8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		84

8.1	CONCLUSIONES.....	84
8.1.1	Conclusiones finales.....	87
8.2	RECOMENDACIONES	91
	BIBLIOGRAFÍA	93
	WEBGRAFÍA.....	95
	ANEXOS.....	96
	ANEXO N° 1 - INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	97
	ANEXO N° 2 - RESULTADOS	107
	ANEXO N° 3 - FOTOS DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS	113

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 - Tipos de violencia escolar	2
Tabla N° 2 - Derechos asertivos.....	15
Tabla N° 3 - Características de las conductas asertivas y no asertivas	17
Tabla N° 4 - Componentes no verbales de la comunicación asertiva	22
Tabla N° 5 - Respuestas fisiológicas de las emociones	24
Tabla N° 6 - Pilares básicos de las emociones	25
Tabla N° 7 - Clasificación de las emociones	26
Tabla N° 8 - Componentes de la inteligencia emocional	27
Tabla N° 9 - Habilidades sociales.....	32
Tabla N° 10 - Cambios físicos en la adolescencia	47
Tabla N° 11 - Categorías en la cognición adolescente.....	36
Tabla N° 12 - Objetivos de la educación emocional	47
Tabla N° 13 - Población de estudio	57
Tabla N° 14 - Muestra de estudio.....	57

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 - El equilibrio de la asertividad	13
Figura N° 2 - Características del comportamiento asertivo	14
Figura N° 3 - Principios asertivos	16
Figura N° 4 - Habilidades de la inteligencia emocional	29
Figura N° 5 - Actores de la educación emocional.....	44
Figura N° 6 - Expresión de opiniones.....	60
Figura N° 7 - Expresión de protesta	61
Figura N° 8 - Expresión de disgusto.....	62
Figura N° 9 - Respeto a las opiniones de los demás.....	62
Figura N° 10 - Mirada a los ojos al hablar	63
Figura N° 11 - Postura corporal.....	64
Figura N° 12 - Expresión facial.....	64
Figura N° 13 - Volumen de la voz.....	65
Figura N° 14 - Fluidez del habla	66
Figura N° 15 - Reconocimiento de las emociones propias.....	67
Figura N° 16 - Descripción de emociones propias	67
Figura N° 17 - Control de la ira.....	68
Figura N° 18 - Control del miedo o del nerviosismo	69
Figura N° 19 - Seguridad al emprender nuevas actividades	70
Figura N° 20 - Esfuerzo para alcanzar una meta	70
Figura N° 21 - Perseverancia para alcanzar una meta.....	71
Figura N° 22 - Comprensión de emociones ajenas	72
Figura N° 23 - Apoyo a las necesidades ajenas.....	73
Figura N° 24 - Capacidad de liderazgo	73
Figura N° 25 - Capacidad de persuasión	74
Figura N° 26 - Capacidad para resolver conflictos interpersonales.....	75
Figura N° 27 - Capacidad para trabajar en equipo	75

INTRODUCCIÓN

La comunicación es el pilar fundamental en los procesos pedagógicos; es el medio por el cual se transmite y se recibe todo tipo de información: ideas, opiniones, emociones, sentimientos y actitudes entre educadores y educandos. Así mismo, es el camino para alcanzar relaciones interpersonales más saludables.

La relación entre estudiantes y docentes siempre son espacios de intercambio de experiencias, donde emanan situaciones no solo del ámbito educativo sino de la vida misma, es decir, problemas personales, académicos, políticos, sociales, culturales tecnológicos, etc.

Todos estos factores inciden en la comunicación y su dinámica. Donde el docente es quien guía al grupo y éste verá en él un modelo a seguir, lo consideran una persona de confianza, a quien es posible acercarse y manifestarle sus inquietudes, problemas, etc.

Es aquí donde interviene y cobra gran importancia la comunicación asertiva, por ser el medio más eficaz para desarrollar relaciones interpersonales más saludables y fortalecer los procesos pedagógicos, porque al estar estrechamente relacionada con el manejo adecuado de las emociones (inteligencia emocional) se constituye en la base principal para lograr una educación centrada en fortalecer el lado humano de los educandos, de manera que los estudiantes sean capaces de controlar sus emociones negativas y estas no alteren y perturben su mente, y a su vez, puedan ser más empáticos, respetuosos y con una autoestima alta.

Es por ello, que es necesario otorgar mayor importancia a la comunicación asertiva y a la educación emocional, en todo proceso enseñanza aprendizaje, para tener relaciones interpersonales saludables tanto en la familia, como en las Unidades Educativas y en el entorno social, teniendo en cuenta que éstas son los pilares de la personalidad y conducta futura del educando.

En este contexto el presente trabajo busca establecer las habilidades de la comunicación asertiva y de la inteligencia emocional utilizadas por los estudiantes del sexto de secundaria de la Unidad educativa San Luis Pampa.

En este propósito el trabajo se halla estructurado de la siguiente manera:

En el primer capítulo, de los aspectos generales de la investigación, se presenta el planteamiento y la formulación del problema a investigar, la justificación y los objetivos del tema de estudio.

El segundo capítulo, está compuesto por el marco referencial, donde se da a conocer las principales características de la unidad objeto de estudio, es decir de la Unidad Educativa San Luis Pampa.

El tercer capítulo, está conformado por el marco teórico, en el que se describe las bases conceptuales en la que se sustenta la elaboración del presente trabajo.

En el capítulo cuarto, se presenta el marco legal que enmarca el desarrollo del trabajo.

El capítulo quinto está compuesto por el planteamiento de la hipótesis y la conceptualización y operacionalización de variables.

En el sexto capítulo, del marco metodológico, se define el enfoque, tipo y diseño de la investigación, asimismo, se determinan a los sujetos de investigación, el universo, la muestra de estudio, además de las técnicas e instrumentos de investigación.

Posteriormente, en el capítulo séptimo se presenta la descripción y el análisis de los resultados de la investigación. Los mismos son presentados de acuerdo a la operacionalización de variables.

Finalmente, en el capítulo octavo se presentan las conclusiones y las recomendaciones respecto a la investigación realizada.

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La comunicación asertiva, es una herramienta fundamental para una convivencia pacífica y grata dentro una comunidad social, en este caso, en el interior de un aula o de una Unidad Educativa. La misma, hace que la comunicación sea directa, clara y sin temores dentro y fuera de las aulas, respetando y valorando la opinión de los demás, lo cual favorece en gran medida a los resultados del proceso de enseñanza y aprendizaje.

Las habilidades de la comunicación asertiva y de la inteligencia emocional, actualmente, se constituyen en los pilares fundamentales en los que se sustenta la convivencia pacífica entre individuos y sociedades. Por lo mismo promoverla, enseñarla e incentivarla, se constituye en una de las tareas más importantes de los educadores, teniendo en cuenta que una comunicación agresiva o pasiva solo genera un clima inadecuado y negativo para las relaciones interpersonales y para el aprendizaje.

Por otro lado, como ya es sabido, la adolescencia es una etapa del desarrollo del ser humano en la que presenta una serie de cambios de orden físico y psíquico. Es una etapa que, debido a estos cambios, se muestra rebelde porque empieza a desarrollar su personalidad.

Es justamente en esta etapa, donde la comunicación interpersonal en los estudiantes presenta mayores problemas, ya que unos, por factores socioculturales, ambientales y hormonales, asumen una comunicación agresiva, manifestada en conductas de hostigamiento hacia sus pares e irrespeto a los adultos.

Otros, en cambio, asumen una comunicación pasiva o sumisa, caracterizada por la inhibición de sus sentimientos, opiniones, disgustos y desacuerdos. Es decir, que no pueden expresar lo que sienten y piensan de forma abierta.

Finalmente, están aquellos que tienen la capacidad de manejar sus emociones de forma inteligente y asumen la comunicación asertiva, la cual se refleja en la expresión respetuosa y abierta de diferentes emociones y sentimientos; así como de opiniones, decisiones y demandas.

Al respecto, según la investigación preliminar realizada, en los últimos años en Bolivia está ocurriendo un fenómeno muy preocupante y que debería movilizar a toda la sociedad, ya que se observa un crecimiento alarmante de niños y adolescentes cuya comunicación es agresiva, al igual que de aquellos cuya comunicación es pasiva, lo cual está ocasionando el incremento acelerado de los casos de acoso escolar en las Unidades educativas. Como lo muestran los datos estadísticos presentado en un estudio realizado por la Organización Voces Vitales entre los años 2007 al 2012.

Tabla N° 1 - Tipos de violencia escolar

VIOLENCIA	2007	2008	2009	2010	2011
Verbal	37%	41%	57%	59%	63%
Social	41%	39%	33%	46%	47%
Física	23%	29%	32%	31%	38%

Fuente: Voces Vitales Por el derecho a una vida sin violencia (2013)

Asimismo, las conclusiones del estudio indican que más del 50 % de los estudiantes se involucra, ya sea como espectador o como víctima. Esto muestra la comunicación agresiva y pasiva o sumisa que se da, entre pares.

También pone en evidencia que 4 de cada 10 estudiantes son víctimas, 5 de cada 10 son acosadores y 6 de cada 10 espectadores. Además, 6 de cada 10 estudiantes son víctimas de los docentes.

Lo que denota el creciente porcentaje de estudiantes que manifiestan una comunicación agresiva y de estudiantes que son víctimas o espectadores que muestran una clara comunicación pasiva o sumisa, al mismo tiempo indica el

decremento de los estudiantes que saben utilizar la comunicación asertiva y la inteligencia emocional (Voces Vitales,2013;16-27).

Es por ello que se hace necesario que los educadores cambien sus metodologías de enseñanza, hacia un enfoque dirigido a mejorar la calidad de las relaciones interpersonales de las nuevas generaciones y de esta manera disminuir los índices de agresión que se está dando en las Unidades Educativas.

Los datos a nivel local son parecidos, ya que de acuerdo al estudio realizado por el sociólogo Juan Mollericona (2011), sobre la comunicación agresiva y el acoso escolar en la ciudad de El Alto (Mollericona,2011;47), muestran las siguientes conclusiones:

- La comunicación agresiva y el acoso escolar, en los dos últimos años se ha incrementado en un 35% en relación a gestiones pasadas. Este es un fenómeno silencioso, ya que el 70% de los estudiantes que sufren este tipo de hostigamiento no lo denuncia por miedo, por lo que pasa inadvertido por las autoridades de la escuela y los padres de familia.
- 5 de cada 10 estudiantes de El Alto sufren de violencia verbal o comunicación agresiva, de los cuales 9 de cada 10 ocurren dentro del establecimiento.
- El autor de la investigación citó un estudio de Unicef que en el 2007 ya reflejo datos acerca de esta problemática determinando que del 100% de las agresiones 60% son del tipo verbal, es decir producto de una comunicación agresiva y pasiva simultáneamente.
- Es clara la intensidad y la visibilidad del problema. En la vida escolar, siempre se encuentra sucesos de una comunicación agresiva, mediante burlas, insultos, golpes, ridiculizaciones y rumores, pero lo más grave es que en las últimas gestiones en todas las Unidades Escolares de la ciudad de El Alto, éstas son más agresivas y frecuentes.
- Los profesores no asumen este problema como un factor social, sino como indisciplina que los padres deben corregir.

- Este tipo de abusos inciden en la deserción escolar, baja autoestima, ansiedad, depresión, bajo rendimiento escolar.

Estos datos demuestran claramente que en las Unidades Educativas de El Alto no se está priorizando la educación emocional y social basada en el desarrollo de las habilidades de la comunicación asertiva y la inteligencia emocional, tales como el control emocional, la empatía, el respeto y otras habilidades de interacción social; que son herramientas muy necesarias en la vida social de todo ser humano.

De esta problemática no está exenta la Unidad Educativa San Luis Pampa, donde se nota el incremento de los estudiantes que, en sus relaciones interpersonales, tienden a hacer uso de un estilo de comunicación agresivo, al igual que de aquellos cuyo estilo de comunicación es pasiva. Es decir, que muestran tener serias deficiencias y dificultades en el uso de las habilidades de la comunicación asertiva al igual que los de la inteligencia emocional.

Este hecho, tiene mayor incidencia en los estudiantes del sexto de secundaria de la Unidad, pues los mismos, muestran tener muchas limitaciones en sus habilidades de comunicación, entre las cuales se pueden mencionar: la escasa habilidad para controlar algunas emociones como el miedo, (al momento de expresar desacuerdos, disgustos, participar en el aula, etc.) y la ira, (al momento de expresar el enojo de forma intensa y a veces desproporcionada).

Asimismo, muchos de ellos expresan sus disgustos, enojos o emociones perturbadoras de forma hostil; por ejemplo, en el horario del recreo se pudo notar que expresan una comunicación muy agresiva reflejada en insultos, golpes y gritos.

Dentro el aula los estudiantes presentan escasa participación, carencia de habilidades para liderar y trabajar de forma activa dentro de un grupo de estudiantes, falta de seguridad en sí mismo, irrespeto a la opinión y sentimientos de los demás, imposición de ideas y otros.

Es por ello que, con la presente investigación se busca identificar, describir y analizar las habilidades de la comunicación asertiva y de la inteligencia emocional que utilizan

los estudiantes de sexto de secundaria de la Unidad Educativa San Luis Pampa en sus relaciones interpersonales y al mismo tiempo, establecer cuan necesario es que los docentes de la Unidad enseñen a utilizar estas habilidades a los estudiantes, para formarlos de una manera integral y con altos valores éticos y morales, además de elevar la calidad educativa como lo estipula la Ley N° 070 de la Educación.

1.1.1 Formulación del problema

Por todo lo anteriormente mencionado la investigación se realizará bajo el siguiente cuestionamiento:

¿Qué habilidades de la comunicación asertiva y de la inteligencia emocional utilizan los estudiantes de sexto de secundaria de la Unidad Educativa San Luis Pampa del distrito 3 de la ciudad de El Alto en sus relaciones interpersonales?

1.2 JUSTIFICACIÓN

El tema de investigación responde a una de las necesidades del ámbito educativo, como es la integración en la nueva currícula educativa, desde el nivel primario, temas de la psicología positiva como son la inteligencia emocional y la comunicación asertiva, teniendo en cuenta que éstas están dando lugar a un nuevo enfoque psicopedagógico en todo el Mundo.

Países como los Estados Unidos, Tailandia, Chile y otros, tienen incluida una asignatura de educación emocional y social en; en la que se prioriza el desarrollo de estas habilidades en sus estudiantes. Cuyos resultados superaron las expectativas ya que las nuevas generaciones, que aprendieron y desarrollaron estas habilidades, tienden a ser personas con mayor carisma humano, consecuentemente más exitosos en un contexto social más competitivo y materialista (Mollericona,2013;12).

En Bolivia, aunque aún no existe nada concreto, se está empezando a hablar de la necesidad de dar este enfoque a nuestra educación, es por ello que se están realizando estudios, pruebas, sondeos y otros, sobre la manera de integrarlos en la

nueva currícula educativa además de establecer cuáles serían los resultados esperados (Mollericona,2013;58).

Actualmente, es preocupante observar en nuestro contexto, cómo la mayoría de niños, niñas y adolescentes en sus relaciones interpersonales van tomando estilos de comunicación agresiva o pasiva. La primera manifestada en conductas de hostigamiento hacia sus pares e irrespeto a los adultos y la segunda, caracterizada por la inhibición de sus sentimientos, opiniones, disgustos y desacuerdos; originando que se incrementen cada día más los casos de acoso y violencia escolar, en las diferentes Unidades Educativas del país. Lo que, si no se toman las medidas correctivas necesarias, puede afectar al futuro sociocultural de estos estudiantes.

Es aquí donde radica la importancia de realizar el presente estudio, que esencialmente busca establecer cuáles son las principales habilidades de la inteligencia emocional y la comunicación asertiva están desarrollando los estudiantes de sexto de secundaria de la Unidad educativa San Luis Pampa, y a su vez determinar cuáles son las consecuencias que les está ocasionando el uso de la comunicación agresiva o pasiva, dependiendo del caso, en sus relaciones interpersonales.

Con respecto a la relevancia social, con la realización del presente trabajo de investigación se busca aportar valiosos beneficios a los estudiantes, padres de familia, profesores y a la sociedad en general, proporcionándoles información sobre la forma de comunicación agresiva o pasiva que se están optando la mayoría de los estudiantes en sus relaciones interpersonales. A su vez, generar inquietud en toda la sociedad, sobre la importancia de desarrollar habilidades intra e interpersonales pertinentes que nos aporta la comunicación asertiva y de la inteligencia emocional.

Asimismo, los resultados de la investigación serán de utilidad para poder desarrollar charlas y seminarios para docentes y padres de familia sobre los beneficios de desarrollar estas habilidades en nuestras relaciones interpersonales, de esta manera contribuir a la concientización de éstos sobre la importancia de la formación de los estudiantes en los valores y la práctica de las habilidades de la comunicación

asertiva y de la inteligencia emocional, lo que les permitirá crecer integralmente reforzando los valores humanos, respetando las diferencias y disminuyendo los conflictos dentro y fuera del aula.

Por otro lado, el valor teórico que tiene esta investigación es que pretende enriquecer el enfoque teórico de la psicología positiva y de la psicopedagogía, ya que a través de los resultados obtenidos se pondrá en relevancia la necesidad de desarrollar dichas habilidades que nos proponen tanto la inteligencia emocional como la asertividad. Siendo que estos enfoques teóricos comparten la misma finalidad; de desarrollar en el ser humano formas más saludables de relacionarse consigo mismo y con los demás.

En cuanto a lo psicopedagógico, se quiere llegar a todos los actores de la educación (educadores, educandos y padres de familia) y así poder darle la importancia pertinente a este tema. De esa forma arrancar con iniciativas como talleres y charlas para poner en marcha el desarrollo de las habilidades que nos ofrecen la comunicación asertiva y la inteligencia emocional con el fin de mejorar sus relaciones interpersonales día a día.

De la misma forma, es viable tomar en cuenta este tema de investigación dentro los Proyectos Socio-comunitarios de cada Unidad Educativa, por su incidencia en la formación integral de la personalidad de los educandos y así poder financiar y gestionar las capacitaciones, talleres, charlas, seminarios, etc.; dirigidas a estudiantes, docentes, madres y padres de familia. De esta manera la investigación también pondrá en relevancia datos que darán a conocer la importancia de estos temas dentro de los procesos pedagógicos.

Finalmente, la utilidad metodológica que se tiene mediante esta investigación es de poder crear instrumentos para recolectar datos y ampliar la muestra en otros grados, y Unidades Educativas y relacionarlo con diversos factores.

1.3 FORMULACIÓN DE OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general

Describir las habilidades de la comunicación asertiva y de la inteligencia emocional que utilizan los estudiantes de sexto de secundaria de la Unidad educativa San Luis pampa del distrito tres de la ciudad de El Alto en sus relaciones interpersonales

1.3.2 Objetivos específicos

- Conocer los estilos de comunicación utilizados mayormente los estudiantes de sexto de secundaria en sus relaciones interpersonales dentro y fuera del aula.
- Identificarlas las habilidades de la comunicación asertiva que utilizan los estudiantes de sexto de secundaria de la Unidad Educativa San Luis Pampa en sus relaciones interpersonales.
- Determinar las principales habilidades de la inteligencia emocional que utilizan los estudiantes de sexto de secundaria de la Unidad Educativa San Luis Pampa en sus relaciones interpersonales.
- Establecer las implicaciones que se derivan del no uso de las habilidades de la comunicación asertiva y de la inteligencia emocional en las relaciones interpersonales de los estudiantes de sexto grado de secundaria de la Unidad Educativa San Luis Pampa.

1.4 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Delimitación temporal

El proceso de elaboración del presente trabajo comprende 12 meses, de junio de la gestión 2014 a mayo del 2015. Tomando como antecedente estadístico del problema dos gestiones anteriores.

1.4.2 Delimitación espacial

El presente trabajo de investigación, es ejecutado en la Unidad Educativa “San Luis Pampa”, que se halla ubicada en la Urbanización San Luis pampa del Distrito 3 del Municipio de El Alto.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 UNIDAD EDUCATIVA SAN LUÍS PAMPA

En el año 1981, ante la creciente necesidad del vecindario de contar con una escuela donde puedan educarse sus hijos, en una vivienda alquilada entra en funcionamiento la Escuela “San Luis Pampa”, con tres cursos y dos ítems prestados del Establecimiento 1° de Mayo, en ese entonces contaba tan solo con 20 estudiantes y los mismos padres y madres de familia eran quienes daban las clases, por lo mismo su funcionamiento tropezó con muchas dificultades.

El 25 de Febrero de 1983 con resolución ministerial N°141/83 entra en funcionamiento de forma legal el “Colegio Nacional Mixto San Luis”, en un área de 6000 metros cuadrados cedido por la junta vecinal. Dos años después en 1985 se crea el nivel intermedio.

Cinco años después, el profesor Víctor Echalar, mediante memorial hace la solicitud de autorización para la ampliación del nivel medio; así en fecha 14 de marzo de 1990 fue creado el Nivel medio con resolución ministerial N°808/90 y la escuela paso a denominarse “Unidad Educativa San Luis”.

2.1.1 Descripción geográfica

La Unidad Educativa San Luis se encuentra ubicada al sureste de la Urbanización San Luis Pampa que a su vez está ubicado en el sector sureste de la Ciudad de El Alto.

La Unidad Educativa San Luis, limita al noreste con la Avenida Litoral, al sureste con el polideportivo multifuncional y la iglesia Nazaria Ignacia, al suroeste con la Cancha de Fútbol, y al noroeste con la calle F Luis Guardia. El terreno donde se hallan sus instalaciones concentra una tercera parte del manzano.

2.1.2 Infraestructura

La Unidad Educativa San Luis Pampa cuenta con cuatro bloques en los cuales existen:

- 25 aulas
- 1 laboratorio de técnica vocacional.
- 1 videoteca.
- 1 sala de computación.
- 2 ambientes para la Junta escolar
- 2 ambientes para dirección y secretaria.
- 2 baños para varones y mujeres.
- 1 sala de Docentes.
- 2 canchas deportivas
- 1 tinglado.

2.1.3 Población docente y estudiantil

El colegio San Luis, actualmente, cuenta con 618 estudiantes teniendo un promedio de 25 a 35 estudiantes por paralelo. El plantel docente está conformado por 30 profesores.

2.1.4 Aspecto social

La Zona San Luis Pampa está poblada, mayoritariamente, por familias de escasos recursos económicos. La mayoría de las personas se dedica al trabajo informal, es decir, actividades de comercio y algunos negocios, esta situación hace que los niños, adolescentes y jóvenes se vean obligados a incorporarse a la actividad laboral, en muchos de los casos en situación inadecuada para su formación y desarrollo personal; las actividades en las que se incorporan son: ayudantes de albañil, de artesanos, voceadores, vendedores y otros.

CAPITULO III

MARCO TEÓRICO

3.1 LA ASERTIVIDAD Y LA COMUNICACIÓN

3.1.1 La asertividad

Los seres humanos tienen la capacidad de comunicarse entre sí y a generar relaciones sociales, estas son parte de la vida cotidiana del individuo y lo llevan en ocasiones a realizar demandas, exigencias y favores, creando respuestas automáticas. Cada persona debe evaluar estas demandas, verificar sus posibilidades y así dar una respuesta negativa o positiva según lo considere adecuado. Muchas veces las personas se ven presionadas o persuadidas por los demás y terminan dando respuestas contrarias a sus principios.

Al respecto, Castenyer menciona que, "para que una interacción nos resulte satisfactoria depende de que nos sintamos valorados y respetados, y esto, a su vez, no depende tanto del otro, sino de que poseamos una serie de habilidades para responder correctamente y una serie de convicciones o esquemas mentales que nos hagan sentirnos bien con nosotros mismos" (Castenyer,2003;56).

Así mismo, refiere que: "la asertividad es un método de comunicación por excelencia, donde se practica la honradez y transparencia del individuo, viabiliza relaciones funcionales, sinceras y auténticas (Castenyer,2003;36)."

Las personas que tienen la suerte de poseer estas habilidades son las llamadas personas asertivas. Las personas que presentan algún problema en su forma de relacionarse, tienen una falta de asertividad. Esto último se puede entender de dos formas: poco asertivas son las personas consideradas tímidas, prestas a sentirse pisadas y no respetadas, pero también lo son los que se sitúan en el polo opuesto: la persona agresiva, que pisa a los demás y no tiene en cuenta las necesidades del otro. Ambos tienen problemas de relación y ambos son considerados, pues, faltas de asertividad, aunque el tratamiento tenga que ser forzosamente diferente en cada caso (Castenyer,2003;20).

Resumiendo, la asertividad es una forma de conducta efectiva y representa el equilibrio entre una conducta pasiva o sumisa y una conducta agresiva.

Figura N° 1 - El equilibrio de la Asertividad



Fuente: Elaboración propia

3.1.1.1 Definiciones de asertividad

La palabra asertivo, según el diccionario Larousse, “proviene del Latín “*asertus*” y significa afirmación de certeza sobre una cosa por lo que la persona asertiva es aquella que afirma con certeza algo” (Larousse,2002;79).

Walter Riso, describe la conducta asertiva “como aquella que permite a la persona expresar adecuadamente, (sin medir distorsiones cognitivas o ansiedad y combinando los componentes verbales y no verbales de la manera más efectiva posible) oposición (decir no, expresar sentimientos negativos) y afecto (dar y recibir elogios, expresar sentimientos positivos en general) de acuerdo a sus intereses y objetivos, respetando el derecho de los otros e intentando alcanzar la meta propuesta”(Riso,2002;41).

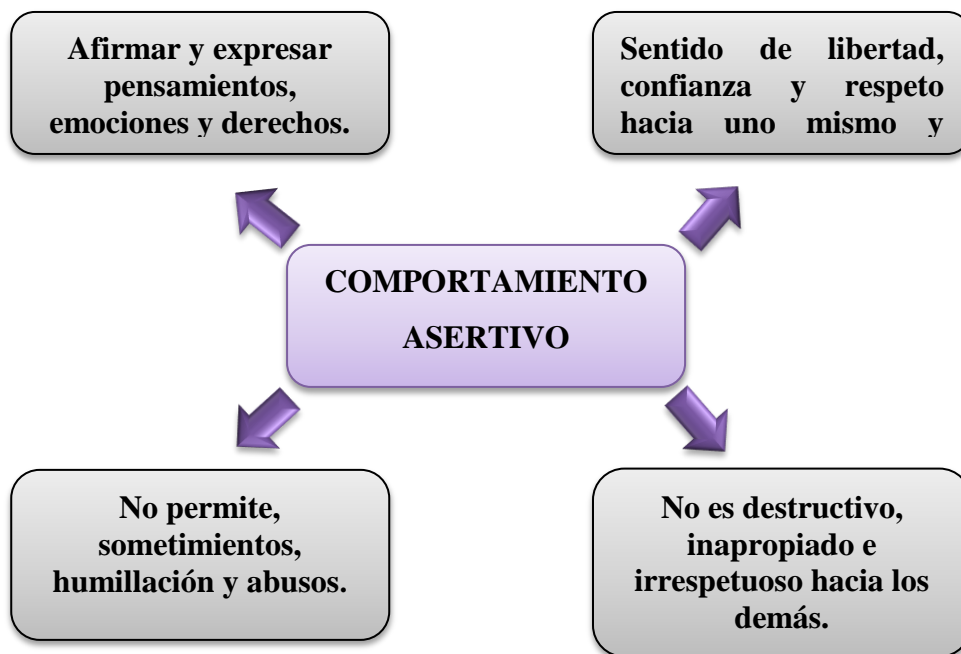
Al respecto, De la Plaza menciona que, “La asertividad es un estilo de comunicación que permite expresar pensamientos, sentimientos y opiniones en el momento oportuno, de manera desenvuelta, sin experimentar ansiedad des-adaptativa, considerando los derechos de uno y de los demás” (De la Plaza,2005;34).

Concretando, la asertividad es aquella capacidad que promueve la igualdad en las relaciones humanas, permitiéndonos actuar de acuerdo con nuestros intereses, defender nuestras opiniones sin sentirnos culpables, expresar nuestros sentimientos con honestidad y con comodidad, ejercer nuestros derechos sin transgredir el derecho de los demás.

3.1.1.2 Características del comportamiento asertivo

Para Acevedo, el comportamiento asertivo tiene cuatro características fundamentales como se observa en la siguiente figura (Acevedo,2008;127):

Figura N° 2- Características del Comportamiento Asertivo



Fuente: Elaboración propia en base a Acevedo, 2008.

El comportamiento asertivo es el equilibrio entre la sumisión y la parte agresiva y hostil de cada persona. Una convicción del individuo para defender sus derechos, defendiendo así su autoestima sin dañar los derechos que los demás tienen.

Del mismo modo, cuando el ser humano entiende que respetarse y quererse a sí mismo es fundamental, pone en claridad el principio de dignidad personal. Ser

asertivo significa controlar de forma inteligente las emociones y pensamientos negativos para que estos no alteren y perturben la mente; esto es de gran beneficio en la comunicación.

La sociedad en que vivimos es cada vez más violenta, por tanto debe reservarse ciertas conductas asertivas para momentos pertinentes y necesarios. A nadie puede ocurrirle ser asertivo cuando su integridad física corre peligro. Del mismo modo, las conductas asertivas, deben ser revisadas con la precaución de no lastimar a alguien de forma innecesaria. Ser asertivo no significa ser quisquilloso.

Así mismo, cuando un individuo comienza a entablar nuevas relaciones, laborales, sociales, etc., debe tener en cuenta que para facilitar el contacto inicial con la gente, la asertividad debe quedar reservada por un tiempo, sin eliminarla. Al respecto Riso establece que cada persona posee los siguientes derechos asertivos:

Tabla N° 2 - Derechos Asertivos

DERECHOS PERSONALES	DERECHOS INTERPERSONALES
<ul style="list-style-type: none">• Tener propias opiniones y valores.• Equivocarse y ser responsables de propios errores.• Cambiar de opinión, idea o línea de acción.• Detenerse y pensar antes de actuar.• Ser independientes.• Decidir qué hacer con el propio cuerpo, tiempo y propiedad.• Estar solos cuando se lo requiera.• No anticiparse a las necesidades y deseos de los demás.• Elegir entre responder y no hacerlo.• Tener éxito o fracasar.• Estar contentos.	<ul style="list-style-type: none">• Ser tratados con respeto y dignidad• Experimentar y expresar las propias emociones y sentimientos.• Protestar cuando hay trato injusto.• Pedir lo que se requiera• Ignorar los consejos, si así se lo decide.• Rechazar peticiones sin sentirse culpables o egoístas.• No justificarse ante los demás, si no se desea.• No responsabilizarse de los problemas de los otros.• No estar al pendiente de la buena voluntad de los demás.• Aclarar problemas con las personas involucradas.

Fuente: Elaboración propia en base a Walter Riso, 2002

La conducta asertiva debe cultivar tres principios básicos: La tolerancia, de que toda persona debe tener a menos que sus convicciones sean avasalladas; la prudencia,

para pensar antes de actuar y la responsabilidad, es decir, la ética de defenderse sin causar el menor daño posible (Riso,2002;88).

Figura N° 3 - Principios Asertivos



Fuente: Elaboración propia en base a Walter Riso, 2002.

Sintetizando, la asertividad es una habilidad que todos pueden desarrollar, pero siempre tomando en cuenta de no caer en conductas agresivas o sumisas, por esto es de vital importancia el autoconocimiento para regular nuestras emociones en diversas situaciones.

3.1.1.3 Conductas asertivas y no asertivas

Cada persona tiene una determinada forma de conducta. Al respecto, Castenyer, indica algunas características de cada estilo de conducta:

Tabla N° 3- Características de las conductas asertivas y no asertivas

	PASIVIDAD / SUMISIÓN	AGRESIVIDAD	CONDUCTA ASERTIVA
Comportamiento externo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Volumen de voz bajo, poco fluido, huida del contacto ocular, mirada baja, labios temblorosos, postura tensa e incómoda. ➤ Frecuentes quejas a terceros. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Volumen de voz elevado, precipitado, tajante o amenazante. ➤ Contacto ocular retador, cara tensa, manos tensas, postura que invade el espacio de la otra persona. ➤ Tendencia al contraataque o a la defensiva. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hable fluida, segura, sin bloqueos ni muletillas, contacto ocular directo, no desafiante, relajación corporal, comodidad postural. ➤ Expresión de sentimientos positivos y negativos, honestidad. ➤ Aceptación de errores.
Patrones de pensamiento	<ul style="list-style-type: none"> ➤ “Lo que yo sienta, piense o desee no importa. Importa lo que tu sientas, pienses o desees.” ➤ “Es necesario ser querido y apreciado por todo el mundo.” 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ “Ahora solo yo importo. Lo que tu pienses o sientas no me interesa”. ➤ “Hay gente mala y vil que me merece ser castigada” ➤ “Es horrible que las cosas no salgan como a mí me gustaría que salieran”. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conocen y creen en derechos para sí y para los demás. ➤ Sus convicciones son en su mayoría, racionales.
Sentimientos y emociones	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sensación de ser incomprendido, manipulado, no tenido en cuenta. ➤ Impotencia. ➤ Frecuentes sentimientos de culpabilidad. ➤ Baja autoestima. ➤ Ansiedad, frustración. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ansiedad creciente. ➤ Soledad, sensación de incomprensión, culpa, frustración. ➤ Sensación de falta de control. ➤ Expresan lo que sienten y “no engañan a nadie”. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Buena autoestima, no se sientes inferiores ni superiores a los demás, satisfacción en las relaciones, respeto por sí mismo. ➤ Sensación de control emocional.
Consecuencias	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pérdida de autoestima Perdida del respeto de los demás. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rechazo o huida por parte de los demás. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Frenaran o desarmaran a la persona que les ataque. ➤ Los demás se sienten respetados y valorados. ➤ La persona asertiva suele ser considerada “buena”, pero no “tonta”.

Fuente: Elaboración propia en base datos de Olga Castenyser, 2013.

Así mismo, señala que, las principales causas de la falta de asertividad en las personas es producto de una ansiedad, descontrolada, una falta de conocimiento o rechazo de los derechos, patrones irracionales de pensamiento, miedo a la evaluación negativa o a herir psicológicamente a alguien y una sensación de culpa constante (Castenyer,2003;43).

Es importante aclarar que, los seres humanos no son totalmente agresivos, sumisos o asertivos. Por lo que todos tenemos cierta tendencia hacia alguna de estas conductas, en consecuencia no existen los tipos puros.

3.1.2 La comunicación

El ser humano es un ente sociable por naturaleza. Su desarrollo desde las formas de vida primitivas hasta las más sociedades modernas solo se puede explicar gracias a la capacidad única de darle sentido al mundo en el que vive y compartir esas ideas con sus semejantes. Esta capacidad le ha servido para lograr una organización altamente eficiente influir en su entorno, es decir, comunicarse para trabajar.

Al respecto, Freire refiere que, “en la medida en que somos seres comunicativos, que nos comunicamos los unos con los otros, nos volvemos más capaces de transformar nuestra realidad, somos capaces de saber que sabemos, que es algo más que sólo saber” (Freire & Shor,2014;54)

Para Berlo, el proceso comunicativo se desarrolla a través de la emisión de señales que pueden ser sonidos, gestos o señas, olores, etc., con la intención de dar a conocer un mensaje, y que a consecuencia de este, se produzca una acción o reacción en quienes lo perciben (Berlo,2000;63).

3.1.2.1 Estilos comunicacionales

En todas las relaciones interpersonales, ya sean familiares, de pareja, de amistad o en el aula la comunicación varía mucho de acuerdo a la singularidad de cada individuo. La manera, la forma, el contenido son algunos de los elementos que van a determinar el estilo comunicacional de cada persona.

Al respecto, Castenyer, refiere que: “Los estilos de comunicación, conllevan a cada persona a comunicarse de una forma muy particular; haber aprendido, y utilizar tal o cual estilo moldea la forma en que se intercambia la información que se recibe” (Castenyer,2003;96). Según esta autora, las principales formas de comunicación son las siguientes:

3.1.2.1.1 Comunicación agresiva

Casares, indica que la comunicación agresiva “Se caracteriza por la ansiedad a las necesidades de los demás; por actos hostiles contra los otros. Aquí encontramos posturas de dominio, manipulación y humillación de los otros. El estilo se centra únicamente en mis propias necesidades y deseos hasta llegar a hacer una postura de capricho” (Casares,2008;18)

Por su parte, Aguilar , menciona que la actitud agresiva es definida como: “La forma de expresión de pensamientos, emociones u opiniones que con el fin de defender las propias necesidades o derechos, atacan, violan el respeto, la autoestima, la dignidad o la sensibilidad de la otra persona”(Aguilar,2007;36).

Este tipo de comportamiento conlleva al fracaso en las relaciones sociales, porque provoca en los demás actitudes de rechazo y alejamiento. Tanto más agredimos más nos convertimos en victimas de nuestros propios sentimientos y deseos incontrolados por un yo inmaduro.

Este tipo de comunicación se hace automática con el tiempo, todo momento comunicativo es de lucha, es decir, se ve a la otra persona como oponente. Sus mensajes con tonos de voz, ademanes y palabras en detrimento de los demás, se pone a la defensiva con mucha frecuencia, emite criticas poco constructivas, intenta tener siempre la razón, se centra en los errores de los otros para juzgarlos o etiquetarlos con facilidad.

Goleman, afirma que la comunicación no es solo es verbal sino que también se lo expresa a través de un conjunto de gestos que expresamos de forma tácita. “Una

regla general utilizada en las investigaciones sobre la comunicación afirma que más del 90% de los mensajes emocionales es de naturaleza no verbal (la inflexión de la voz, la brusquedad de un gesto, etcétera), y que, este tipo de mensaje suele captarse de manera inconsciente” (Goleman, 1997; 23).

3.1.2.1.2 Comunicación pasiva

A diferencia de las personas que siempre desean tener la razón existen quienes no hacen valer sus sentimientos u opiniones, sacrificando de forma constante sus deseos, intereses y derechos personales.

Aguilar, define esta comunicación como: “Una expresión débil, indirecta o nula, de las propias, necesidades o sentimientos que, al no responder a los requerimientos de la situación interpersonal que enfrenta, permite que se violenten los derechos de la propia persona” (Aguilar, 2007; 35).

En conclusión, se puede decir que la comunicación pasiva es característica de las personas que prefieren callar las cosas, decirlas con timidez, decirlas de forma indirecta o con gestos. Está centrada en evitar riesgos y conflictos, priorizando las consecuencias desfavorables de sus acciones.

3.1.2.1.3 Comunicación asertiva

La comunicación asertiva es el estilo de comunicación que todos debíamos tener, por ser un comportamiento comunicacional maduro en el cual la persona ni agrede y ni se somete a la voluntad de otras personas, sino que expresa sus convicciones y defiende sus derechos.

Es un tipo de habilidad social, es el comportamiento adecuado donde se puede expresarlo que se siente, piensa, cree o se necesita, sin ofender a los otros, abriendo posibilidades de diálogo y amistad con los demás (Aguilar, 2007, pág. 48). Este estilo de comunicación se la desarrollara con mayor amplitud en el siguiente acápite por ser parte fundamental del presente estudio.

3.2 LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

Es aquel estilo de comunicación abierto a las opiniones ajenas, dándoles la misma importancia que a las propias. Parte del respeto hacia los demás y hacia uno mismo, aceptando que la postura de los demás no tiene por qué coincidir con la propia y evitando los conflictos sin por ello dejar de expresar lo que se quiere de forma directa, abierta y honesta.

Emplear la comunicación asertiva, es saber pedir, saber negarse, negociar y ser flexible para poder conseguir lo que se quiere; respetando los derechos del otro y expresando nuestros sentimientos de forma clara. La asertividad consiste también en hacer y recibir cumplidos, y en hacer y aceptar quejas.



Según Castenyer, “La comunicación asertiva es aquella cuyo proceso permite la comunicación segura y eficiente, con muestra de veracidad de los hechos y la transmiten las personas seguras de sí mismas, con autoestima alta y una fe gozosa del triunfo, de la justicia y la verdad” (Castenyer,2003;56).

Para Morera, “la comunicación asertiva hace referencia a las habilidades interpersonales y sociales que permiten responder apropiadamente a los estímulos externos sin auto agredirse ni hacer daño a otros, compartir información personal, hacer preguntas a los demás y expresar interés y aceptación” (Morera,2012).

3.2.1 Componentes de la comunicación asertiva

De acuerdo a Castenyer (2013), los componentes de la comunicación asertiva en las personas se clasifican en tres: verbal, no verbal y paralingüística.

3.2.1.1 Componente verbal

El habla se emplea para una gran variedad de propósitos: comunicar ideas, expresar sentimientos, argumentar, etc. El empleo de las palabras dependerá de la situación en la que se encuentre la persona.

Existen elementos verbales que influyen decisivamente en que una comunicación sea asertiva o no. Las personas asertivas utilizan contenidos verbales que les diferencian: utilización de temas de interés, interés por uno mismo, expresión emocional, expresión de necesidades y demandas así como de disgustos.

3.2.1.2 Componente no verbal

Para que los mensajes sean considerados asertivos, estos deben ser congruentes con el contenido verbal. Las personas no asertivas carecen a menudo de la habilidad para integrar coherentemente los componentes verbales como los no verbales.

Los principales componentes no verbales son:

Tabla N° 4 - Componentes no verbales de la comunicación asertiva

COMPONENTE	CARACTERÍSTICA
La mirada	La mirada es firme y expresa actitudes de seguridad, confianza. Refleja reciprocidad en la comunicación.
La expresión facial	La persona asertiva adopta una expresión facial coherente con el mensaje que desea transmitir.
La postura corporal	Posición cercana y erecta, mirando de frente a la otra persona
Los gestos	Los gestos asertivos son movimientos desinhibidos de pies , manos, cabeza etc.

Fuente: Elaboración propia en base a Olga Castenyer, 2013.

3.2.1.3 Componente paralingüístico


El componente paralingüístico se refiere a “como” se transmite el mensaje, no “lo que” se dice. Estas incluyen: el volumen de voz, el tono de voz, la fluidez y la claridad y velocidad.

Las personas asertivas adoptan una voz en consonancia con el mensaje que se quiere transmitir. El tono de voz es uniforme y bien modulado, sin intimidar a la otra persona. La fluidez es apropiada al momento de comunicarse.

La claridad de un mensaje asertivo es tal, que el receptor pueda comprender el mensaje sin tener que interpretar o recurrir otra señales alternativas; y la velocidad es ni muy rápida ni muy lenta, ya que ambas anomalías pueden distorsionar la comunicación.

3.3 LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

3.3.1 Las emociones

 El Diccionario de Psicología define la palabra emoción como “Estado afectivo; reacción subjetiva al ambiente, acompañada de cambios orgánicos (fisiológicos y endocrinos) de origen innato, influida por la experiencia y que tiene la función adaptativa. Se refiere a estados internos como el deseo o la necesidad que dirige al organismo. La palabra emoción significa literalmente estado de excitación o estremecimiento (Consuegra,2010).

Goleman, define el término emoción como “un sentimiento y a los pensamientos, los estados biológicos, los estados psicológicos y el tipo de tendencias a la acción que lo caracterizan. Existen centenares de emociones y muchísimas más mezclas, variaciones, mutaciones y matices diferentes entre ellas. En realidad, existen más sutilezas en la emoción que palabras para describirías” (Goleman,1997;23).

3.3.2 Características de las emociones

Para Goleman, las emociones representan el motor que tenemos. Como una energía generada en ciertos circuitos neuronales ubicados en determinadas zonas de nuestro cerebro (el sistema límbico); esta energía es la que nos mueve y empuja a realizar todas las actividades de nuestra vida así como a interactuar con los demás y con nosotros mismos.

Así mismo, afirma que las emociones se agruparían en familias, en las cuales estarían principalmente la ira, la tristeza el miedo etc. Cada familia se agrupa en torno a un núcleo del cual, a modo de olas, se desprenden. En la primera ola estarían los estados de ánimo, que son más duraderos, en la segunda ola estarían

los temperamentos y en una tercera ola estarían los desórdenes emocionales como la ansiedad y depresión.

Por otro lado, refiere que la exploración del cerebro, con nuevos métodos, por parte de los investigadores, ha permitido descubrir detalles fisiológicos acerca de cómo cada emoción prepara al organismo para distintas respuestas, como veremos a continuación (Goleman,1997;36):

Tabla N° 5 - Respuestas fisiológicas de las emociones

EMOCIONES	RESPUESTAS FISIOLÓGICAS
Ira	Fluye la sangre a las manos, el ritmo cardiaco se acelera, la adrenalina fluye y aumenta la energía.
Miedo	La sangre se dirige a músculos esqueléticos grandes, el rostro queda pálido, el cuerpo se congela, los circuitos emocionales del cerebro generan hormonas, el organismo se prepara para la acción.
Afecto	Reacción hormonal en todo el organismo, que genera un estado general de calma.
Felicidad	Aumenta de la actividad en un centro nervioso, que inhibe los sentimientos negativos y favorece un aumento de la energía disponible y una disminución de los pensamientos inquietantes.
Tristeza	Produce una pérdida de la energía y el entusiasmo.

Fuente: Elaboración propia

Estas tendencias biológicas, están moldeadas por las experiencias vivenciales y por la cultura a la cual se pertenece.

Por su parte, Céspedes indica que las emociones nos acompañan desde que nacemos, las mismas se mueven en ejes contrarios. Dichas emociones son rabia y miedo versus la alegría y quietud. A partir de estas se van construyendo otras emociones de mayor intensidad, por ejemplo a partir de la quietud surge el júbilo, la euforia, el éxtasis, mientras que sobre el miedo y la rabia se construye la vergüenza, el disgusto, la frustración, la ofuscación, el recelo(Céspedes,2009;17).

Francisco Mora, establece que las emociones, según sus funciones, tienen siete pilares básicos que son:

Tabla N° 6 - Pilares básicos de las emociones

PILARES	DETALLE
Primero	Las emociones nos sirven para defendernos de peligros o amenazas; o aproximarnos a estímulos placenteros o recompensantes.
Segundo	Las emociones hacen que nuestro organismo, ante cualquier estímulo, escoja la respuesta más adecuada y la más útil, la misma se expande con la aparición de los sentimientos.
Tercero	Las emociones cumplen la función de alertar al individuo. Tal función implica la activación de múltiples sistemas cerebrales (reticular, atencional, mecanismos sensoriales, motores, procesos mentales), endocrinos (suprarrenal, medular, cortical y otras hormonas), metabólicos (glucosa y ácidos grasos) y en general la activación de muchos sistemas y aparatos del organismo (cardiovascular, respiratorio, etc.) con el aparato locomotor y músculo estriado como centro de operaciones.
Cuarto	Las emociones motivan la curiosidad y con esto el interés al descubrimiento a lo nuevo. Con esto el individuo refuerza la seguridad para su supervivencia.
Quinto	Las emociones sirven como lenguaje no verbal en la comunicación entre unos individuos con otros. Esta comunicación es rápida y efectiva. Lo que, además, crea lazos emocionales (amistad, familia) que sirven para la supervivencia biológica y social.
Sexto	Las emociones sirven para almacenar y evocar recuerdos de forma más efectiva. Acontecimientos asociados a episodios emocionales, de matices placenteros o de castigo.
Séptimo	Las emociones y los sentimientos son mecanismos importantes en el proceso cognitivo. De esta forma se razona con significación emocional y sobre esta base las emociones juegan un papel en las decisiones conscientes de la persona.

Fuente: Elaboración propia en base a Francisco Mora.

Por lo tanto, las emociones son pilares básicos sobre los que estriban casi todas las funciones neuroquímicas y cognitivas relacionados con la arquitectura de la mente. Implican procesos como: la memoria, atención, percepción, imaginación y pensamiento.

Estos han sido **internalizados y automatizados a través del tiempo como respuestas a las necesidades de supervivencia** y reproducción.

3.3.3 Clasificación de las emociones

Según Castañón, existen diversas clasificaciones respecto al mundo de las emociones, algunas de ellas son innatas y otras aprendidas además universales A

continuación se presenta la clasificación realizada por este autor (Castañón,2012;142):

Tabla N° 7 - Clasificación de las emociones

Emociones Básicas	Emociones Cognitivas Superiores
Felicidad	Amor
Sorpresa	Culpabilidad
Miedo	Vergüenza
Ira	Desconcierto
Repugnancia	Orgullo
Tristeza	Envidia
	Celos

Fuente: Elaboración propia en base a Ricardo Castañón, 2012.

3.3.4 Definiciones de inteligencia emocional

Existen diversas definiciones acerca de la inteligencia emocional, entre estas las más utilizadas son:

Goleman, expresa que la inteligencia emocional “es una forma de interacción con el mundo que tiene muy en cuenta los sentimientos e incluye habilidades tales como: el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía, la agilidad mental, etc.” (Goleman,1997;22).

Mientras que Bar-On, define a la inteligencia emocional como “la capacidad de entender y encaminar nuestras emociones para que estas trabajen para nosotros y no en contra, lo que nos ayuda a ser más eficaces y a tener éxito en distintas áreas de la vida” (Abanto & Colaboradores,2000;16).

En cambio Herrera, señala “que el uso inteligente de las emociones, se relaciona con el modo intencional de dirigir nuestras emociones, de modo que estas nos ayuden a guiar nuestro comportamiento y a pensar de qué manera pueden influir a mejorar nuestros resultados” (Herrera,2000;31).

3.3.5 Características de la inteligencia emocional

Según Goleman, la inteligencia emocional, posee las siguientes características:

- Perseverar a pesar de las frustraciones.
- Controlar los impulsos.
- Diferir gratificaciones.
- Regular los estados de ánimo.
- Evitar que la angustia interfiera con la racionalidad.
- Capacidad de empatizar y confiar en los demás.

3.3.6 Componentes de la inteligencia emocional

Los componentes de la inteligencia emocional, según Reuven Bar On (1997), están divididos en cinco grupos los mismos que a su vez abarcan otros subcomponentes (Abanto & Colaboradores,2000), como se lo presenta en la siguiente tabla:

Tabla N° 8 - Componentes de la inteligencia emocional

Componente intrapersonal	Expresión de uno mismo	Componente interpersonal	Adaptabilidad	Manejo del estrés
Autoconcepto	Asertividad	Empatía	Resolución de problemas	Flexibilidad
Autoconciencia emocional	Expresión emocional	Relaciones interpersonales	Contrastar la realidad	Tolerancia al estrés
Autorrealización	Independencia	Responsabilidad social	Control de impulsos	Optimismo

Fuente: Elaboración propia en base a Bar On,1997.

Resumiendo, el componente intrapersonal incluye al Auto-concepto que es el respeto a uno mismo a tiempo de aceptar nuestras propias fortalezas y debilidades. La autoconciencia es la capacidad de comprender las emociones propias, así como del impacto de las mismas en nuestros pensamientos y comportamientos. La

autorrealización es la búsqueda de ser mejor y perseguir objetivos significativos y relevantes.

La expresión de uno mismo implica tener conductas asertivas, es decir, comunicar sentimientos creencias y pensamientos abiertamente así como defender los derechos y valores. La expresión emocional de forma verbal y no verbal. La independencia que significa no ser dependiente emocionalmente de otros.

El componente interpersonal compuesto por la empatía que consiste en reconocer, comprender y apreciar cómo se sienten los demás. Mantener relaciones interpersonales satisfactorias a través de la confianza y la compasión. La responsabilidad social que implica contribuir con la sociedad en general, buscando su bienestar.

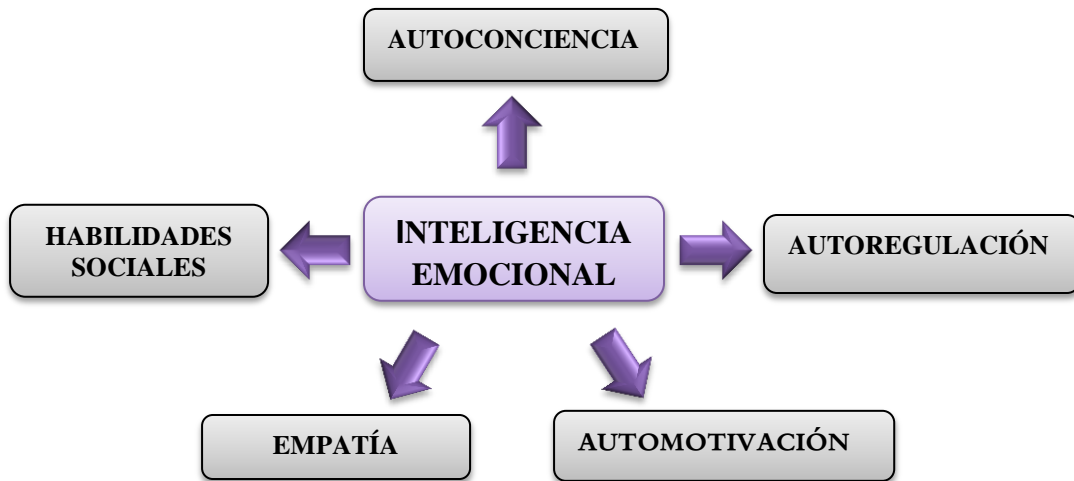
La toma de decisiones, aglutina a la capacidad de resolver conflictos interpersonales que implican emociones y buscar soluciones. La capacidad de contrastar la realidad significa que las emociones no alteren la percepción de las cosas. Y la capacidad de controlar los impulsos emocionales evitando que estos nos conduzcan a decisiones o comportamientos apresurados.

Finalmente, el manejo del estrés está compuesto por la capacidad de flexibilidad o adaptación de las emociones, pensamientos y comportamientos a circunstancias desconocidas e impredecibles. La tolerancia al estrés implica enfrentarse a situaciones complejas o difíciles. El optimismo significa mantener una actitud y perspectiva positiva hacia la vida.

3.3.7 Habilidades de la inteligencia emocional

Según Goleman, la inteligencia emocional incluye cinco grandes grupos de habilidades: la conciencia de uno mismo, la autorregulación, la motivación, la empatía y el establecimiento de relaciones interpersonales efectivas (Goleman,1998;196):

Figura N° 4- Habilidades de la Inteligencia Emocional



Fuente: Elaboración propia en base a Daniel Goleman, 1997.

3.3.7.1 Autoconciencia

La autoconciencia, es la toma de conciencia de nuestras emociones representa la piedra angular de la inteligencia emocional. Esto significa hacernos conscientes de nuestras reacciones en sus distintas formas (pensamiento, respuesta fisiológica, conductas manifiestas) relacionándolas con los estímulos que las provocan.

Al respecto, Goleman afirma que la autoconciencia es la “capacidad de saber lo que estamos sintiendo en un determinado momento y de utilizar nuestras preferencias para guiar la toma de decisiones basada en una evaluación realista de nuestras capacidades y en una sensación bien asentada de confianza en nosotros mismos” (Goleman, 1998;196).

Esta competencia se manifiesta en personas con habilidades para juzgarse a sí mismas de forma realista, son conscientes de sus limitaciones, admiten con gran sinceridad sus errores, son sensibles al aprendizaje y poseen un alto grado de confianza.

3.3.7.2 Autorregulación

La Autorregulación, se refiere a la capacidad para “manejar nuestras emociones para que faciliten la tarea que estemos llevando a cabo y no interfieran con ella; ser conscientes y demorar la gratificación en nuestra búsqueda de objetivos; ser capaces de recuperarnos prontamente del estrés emocional” (Goleman, 1998;196).

Esta habilidad está basada en controlar las emociones, de tranquilizarse a uno mismo, de desembarazarse de la ansiedad, tristeza e irritabilidad exagerada. No con el fin de reprimirlas sino filtrarlas y buscar el equilibrio. El arte de calmarse a uno mismo requiere tiempo y práctica.

Esta capacidad de canalizar correctamente las emociones utiliza la capacidad anterior. Las personas que saben serenarse y librarse de la ansiedad, irritación o melancolías excesivas se recuperan con mayor rapidez de los reveses de la vida.

Los seres humanos que poseen esta habilidad son sinceros e íntegros, controlan el estrés y la ansiedad ante situaciones comprometidas y además son flexibles ante cambios a las nuevas ideas.

3.3.7.3 Automotivación

La automotivación, es la capacidad de “utilizar nuestras preferencias más profundas para encaminarnos hacia nuestros objetivos, ayudarnos a tomar iniciativas, ser más eficaces y perseverar a pesar de los contratiempos y las frustraciones que se presenten” (Goleman, 1998;196).

Esta tercera habilidad se refiere a ser capaces de motivarnos a nosotros mismos, mostrar esfuerzo, optimismo y perseverancia en tareas complejas o para alcanzar nuestras metas. Estar en un estado de continua búsqueda y persistencia en la consecución de los objetivos, haciendo frente a los problemas y encontrando soluciones.

Esta competencia se manifiesta en personas que muestran un gran entusiasmo por las actividades que realizan y por alcanzar sus metas, por encima de la simple recompensa, con un alto grado de optimismo, iniciativa y compromiso.

3.3.7.4 Empatía

La empatía, es la base del altruismo, significa captar los estados emocionales de las demás personas y reaccionar de forma adecuada. Percibir y sintonizar con los elementos no verbales asociados a las emociones. Su desarrollo pasa por el contagio emocional y las habilidades de consuelo. Es saber “darse cuenta de lo que están sintiendo las personas, ser capaces de ponerse en su lugar y cultivar la relación y el ajuste con una amplia diversidad de personas” (Goleman, 1998;196).

Las personas empáticas son aquellas capaces de escuchar a los demás y entender sus problemas y motivaciones, generalmente tienen mucha popularidad y reconocimiento social ya que se anticipan a las necesidades de los demás y aprovechan las oportunidades que les ofrecen otras personas.

3.3.7.5 Habilidades sociales

Uno de los aspectos que más valora la humanidad en toda su existencia, es el manejo de las habilidades sociales que posee cada individuo. El mismo le sirve para vivir con mayor o menor satisfacción en la vida.

Hidalgo y Abarca, sostienen que, “La conducta socialmente habilidosa es “un conjunto de comportamientos emitidos por una persona en un contexto interpersonal, que expresa sentimientos, actitudes, deseos, opiniones y derechos de manera adecuada, de modo que resuelven favorablemente los problemas con los demás” (Hidalgo & Abarca,1990;26)

Por su parte, Acevedo, menciona que las habilidades sociales cumplen diferentes funciones dentro las relaciones interpersonales (Acevedo,2008;127):

- Un conocimiento de sí mismo y de los demás.

- El desarrollo de aspectos del conocimiento social y de conductas, habilidades y estrategias útiles para relacionarse con los demás.
- Autocontrol y autorregulación de la propia conducta.
- Apoyo emocional y fuente de disfrute.
- Aprendizaje del rol sexual y el desarrollo moral, como del aprendizaje de valores.

Por su parte, Goleman, menciona que las habilidades sociales son útiles para manejar bien las emociones ante los demás, interpretando e interactuando adecuadamente en distintas situaciones. Las habilidades sociales más resaltantes son (Goleman, 1998; 196):

Tabla N° 9 – Habilidades sociales

Habilidad	Característica
Liderazgo	Es la habilidad para captar las emociones y los sentimientos tácitos de un grupo, para articularlos en su beneficio propio. El líder es quien organiza y moviliza. Es un espejo que refleja la experiencia del grupo.
Persuasión	Es la habilidad para inducir respuestas deseables en los demás.
Resolución de conflictos	Es la habilidad para negociar y resolver todo tipo de problemas interpersonales.
Cooperación y trabajo en equipo	Es la habilidad para crear sinergia grupal en la consecución de metas colectivas.

Fuente: Elaboración propia en base a Daniel Goleman, 1998

Por lo tanto, las habilidades sociales, son el arte de establecer redes sociales satisfactorias, crear sinergia y un clima emocional propicio dentro de un grupo, manejar emociones propias y ajenas, mostrar popularidad y eficiencia.

Cabe mencionar que, la presente investigación toma como base esta teoría sobre inteligencia emocional propuesto por el psicólogo Daniel Goleman.

3.4 LA COMUNICACIÓN ASERTIVA Y LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA ADOLESCENCIA

En este apartado analizaremos la importancia que tiene el desarrollo de la comunicación asertiva y la inteligencia emocional en este periodo de desarrollo. Para tal cometido es necesario conocer el concepto y el proceso de desarrollo físico, cognitivo y psicosocial de etapa de la vida.

3.4.1 La adolescencia

La adolescencia “es una etapa de transición en el desarrollo que se da entre la niñez y la adultez, caracterizada por cambios biológicos y psicológicos” (Consuegra, 2010; 5).

La adolescencia es una “transición del desarrollo entre la niñez y la adultez que implica importantes cambios físicos, cognoscitivos, psicosociales” (Papalia y Feldman, 2012; 352).

La adolescencia es la etapa donde se evidencia de una manera más clara, y alcanza su máximo nivel, la violencia hacia los padres por parte de los hijos. Esta etapa, caracterizada por la presencia de numerosos cambios físicos, cognitivos y sociales, se ha asociado con la mayor probabilidad del adolescente de participar en conductas de riesgo y desarrollar problemas de ajuste psicosocial. Así parece ser característicos la aparición, o incluso el incremento, de problemas externalizados tales como comportamiento antisocial y la conducta violenta (Catalá y otros, 2013:138).

Aunque la emisión de conductas desviadas en la adolescencia es para la mayoría de los adolescentes, un hecho temporal o situacional, e incluso considerado por algunos psicólogos como normativo, determinados comportamientos agresivos y violentos resultan preocupantes para la comunidad científica y educativa debido, entre otras razones, a su elevada prevalencia en estudiantes de Educación Secundaria (Catalá y otros, 2013:138).

Por otro lado, existen algunos indicadores que estarían motivando estas conductas (Catalá y otros, 2013; 138):

- Consumo pasivo en la cultura del ocio.
- Falta de valoración y de respeto a los demás.
- Consumo de sustancias.
- La habituación al alcohol.
- La floja o nula interposición de límites.
- La falta de autoridad.

En tal sentido, podemos afirmar que la adolescencia supone un periodo de experimentación, así como de desafío de las normas sociales establecidas y la adopción de conductas de riesgo. Un periodo de oportunidades como de riesgos.

3.4.1.1 Desarrollo físico

En cuanto al desarrollo físico es de importancia indicar que la pubertad es el aspecto más importante. La pubertad, es el proceso que lleva a la madurez sexual o fertilidad, es decir, la capacidad para reproducirse (Papalia y Feldman, 2012; 335).

La pubertad implica importantes cambios biológicos. “Estos cambios forman parte de un largo y complejo proceso de maduración que empezó antes del nacimiento, y sus ramificaciones psicológicas continúan en la adultez”. Se pueden distinguir dos etapas: La activación de las glándulas suprarrenales y la maduración de los órganos sexuales unos años más tarde.

La primera etapa comienza a partir de los seis a ocho años. Las glándulas suprarrenales, localizadas sobre los riñones, secretan niveles altos de andrógenos, sobre todo de hidroepiandrosterona (DHEA) (Susman y Rogo, 2004 cit. en Papalia 2012; 337). La DHEA influye en el crecimiento del vello púbico, axilar y facial, así como en un crecimiento corporal más rápido, mayor grasa en la piel y en el olor corporal.

En esta otra etapa los ovarios de las niñas incrementan la producción de estrógenos lo que estimula el desarrollo de los genitales, senos, vello púbico y axilar. Mientras que en los varones, los testículos aumentan la producción de andrógenos, y en especial la testosterona, lo cual estimula el crecimiento de los genitales, masa corporal y vello corporal.

A continuación veremos de forma más detallada los cambios físicos que se producen en la pubertad:

Tabla N° 10 - Cambios físicos en la adolescencia

Cambios en los varones	Cambios en las mujeres
Aumento de los testículos Vello púbico en el rostro y pecho Voz más gruesa Mayor actividad de las glándulas sebáceas. (lo que puede producir el acné) Aumento rápido de estatura, peso y crecimiento muscular y óseo. Crecimiento de los hombros	Tejido de los senos Aumento de las areolas de los senos Vello púbico Vello corporal Mayor actividad de las glándulas sebáceas. (lo que puede producir el acné) Se ensancha la pelvis para facilitar la maternidad. Mayor acumulación de capas de grasa bajo la piel Desarrollo de los senos

Fuente: Elaboración propia en base a Papalia y Feldman, 2012.

3.4.1.2 Desarrollo cognoscitivo

En la adolescencia no solo cambia la apariencia con los niños más pequeños, sino también la forma de pensar y hablar. El procesamiento de la información va en aumento, pero podría variar entre unos y otros.

En la adolescencia se entra al desarrollo cognoscitivo más alto al cual Piaget denominó las operaciones formales. Esto implica la capacidad de pensar de forma abstracta. Según Piaget, a partir de los once años el individuo tiene una forma nueva y más flexible de manipular la información. Ya no se restringe el aquí y el ahora, sino que pueden entender el tiempo histórico y el espacio extraterrestre. Pueden utilizar

símbolos para representar otros símbolos (por ejemplo la x, utilizada en el álgebra, que representa un número desconocido).

También pueden comprender mejor las metáforas utilizadas en la literatura, pensar en lo que podría ser y no en lo que es, lo que implica formar hipótesis y probabilidades.

Por otro lado, se han identificado dos categorías en cuanto a la cognición adolescente: cambio estructural y cambio funcional. El primero relacionado con los cambios en la memoria de trabajo y la memoria a largo plazo. Y el segundo relacionado con el aprendizaje, el recuerdo y el razonamiento.

Tabla N° 9 - Categorías en la cognición adolescente

CATEGORÍA	PROCESO	CARACTERÍSTICA
Cambio estructural	Memoria de trabajo	Mayor rapidez para lidiar con problemas
	Memoria a largo plazo	Conocimiento declarativo (saber que) Conocimiento procedimental (saber cómo) Conocimiento conceptual (saber por qué)
Cambio funcional	Aprendizaje	Mayor capacidad para obtener, manejar y evocar la información
	Función ejecutiva	Atención selectiva Toma de decisiones Control de respuestas impulsivas Control de la memoria de trabajo

Fuente: Elaboración Propia en base a Papalia y Feldman, 2012.

3.4.1.3 Desarrollo psicosocial

En este aspecto es importante resaltar la búsqueda de identidad la cual puede ser definida como la concepción coherente del yo, compuesto por metas, creencias, valores y principios con las cuales el individuo hace un fuerte compromiso.

Esta etapa de dar sentido al yo forma parte de un proceso saludable y vital que se sostiene de todos los logros anteriormente alcanzados: autonomía, confianza, creatividad, etc. Sentando las bases para afrontar los nuevos retos de la adultez. Sin

embargo la búsqueda de identidad no se resuelve en la adolescencia, sino se sigue construyendo durante la vida adulta.

Por otro lado, también se considera a la adolescencia como un periodo de rebeldía adolescente. “La rebeldía adolescente es un patrón de confusión emocional característico de una minoría de adolescentes, que pueden implicar conflictos con la familia, distanciamiento de la sociedad adulta, conducta temeraria y rechazo de los valores adultos” (Papalia y Feldman, 2012; 367).

Para algunos adolescentes puede ser una etapa muy difícil, el conflicto familiar, la depresión, el estrés y conductas de riesgo se incrementan. Sin embargo, esta característica es poco común. La mayoría de los adolescentes experimentan cercanía y sentimientos positivos hacia sus padres, comparten con ellos opiniones en común a cerca de distintos temas y valoran su aprobación (Papalia y Feldman, 2012:352).

Reconocer puede ser una etapa emocionalmente difícil puede ayudar a los padres y maestros a buscar las estrategias más apropiadas en su comunicación. Suponer que la etapa de confusión por la que atraviesa el adolescente ente es normal y necesaria no hará posible dar mayor atención identificar señales que muestren que el adolescente necesita una apoyo especial.

3.4.2 La comunicación asertiva en la adolescencia

En esta etapa es muy importante que el adolescente pueda manejar la comunicación asertiva, como una habilidad básica en sus relaciones interpersonales y sociales. A través de la utilización de esta habilidad el adolescente podrá mostrarse abierto, sincero y respetuoso al momento de expresar sus sentimientos, emociones, opiniones, reclamos, disgustos, etc.

La comunicación asertiva es una herramienta fundamental para el adolescente, con la cual se podría prevenir actitudes de resentimiento, de agresividad, de sumisión

entre otras que incluso podrían convertirse en verdaderos trastornos de personalidad.

3.4.3 La inteligencia emocional en la adolescencia

Los peligros que corren los adolescentes son muchos: accidentes, homicidios y suicidios. Además, en esta etapa de desarrollo muchos de ellos presentan mayores conflictos emocionales: estrés, depresión, ansiedad, agresividad etc.

El desarrollo de la inteligencia emocional en la etapa de la adolescencia daría al adolescente una herramienta importante para disipar aquellas emociones descontroladas y alcanzar relaciones interpersonales más saludables con sus compañeros de aula, con sus familiares y con todas las personas que lo rodean.

También sería de mucha ayuda que cada maestro sin importar la asignatura que dicte pueda desarrollar la inteligencia emocional a través de actividades que ofrece la educación emocional y social.

Los adolescentes que reciben un apoyo emocional de los padres, los maestros y toda la comunidad tienden a relacionarse de forma más saludable y positiva (Papalia y Feldman, 2012:382).

3.5 ASERTIVIDAD, INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EDUCACIÓN

3.5.1 La importancia de la comunicación asertiva en la educación

La comunicación es un aprendizaje constante y continuo, lo cual implica asumir las diferencias. Al respecto, Freire señala que, “la educación es comunicación, es dialogo, en la medida en que no es la transferencia de conocimientos, sino la coparticipación en el acto de comprender la realidad” (Freire,1996;146).

En tal sentido, las Unidades Educativas, son espacios donde no solo se comunica contenidos sino otras formas de relacionarse, las mismas generan espacios para compartir y comprender intereses de forma grupal.

La práctica y desarrollo de la comunicación asertiva desempeña aquí un rol muy importante porque constituye la base de nuestra conducta, la misma repercute en distintas esferas de relación: la escuela, la familia y la comunidad.

Un estudiante es asertivo, cuando es capaz de ejercer o defender sus derechos personales, por ejemplo, decir “no”, expresar desacuerdos, dar una opinión contraria o expresar sentimientos negativos sin dejarse manipular como hace el sumiso y sin manipular ni violar los derechos de los demás como hace el agresivo

Ser asertivo, no es lograr lo que uno quiere a toda costa, sino a una voluntad que la persona tiene por hacer valer sus derechos, sus opiniones, sus sentimientos, sus emociones de forma oportuna y de forma clara, sincera, apropiada y respetuosa.

Las capacidades asertivas nos abren las puertas para un apropiado manejo de nuestras relaciones interpersonales y sociales. Por otro lado los sentimientos de bienestar adquiridos con estas capacidades nos llenan de optimismo y tranquilidad para afrontar los problemas diarios, y en especial en el ámbito educativo, es decir, el rendimiento académico.

Concretando, los estudiantes que manejan de una comunicación asertiva consiguen buenos vínculos sociales lo cual lo guía hacia el éxito. Porque estos son de temperamento jovial y se caracterizan por ser enérgicos y críticos, seguros de sí mismos, tranquilos, fluidos en su comunicación y además son más honestos. Así mismo, la práctica de este tipo comunicación sirve para resolver conflictos interpersonales, ya que estos, solo pueden ser resueltos mediante la expresión sincera de las emociones y pensamientos.

3.5.2 Aprendizaje y emociones

Durante mucho tiempo las emociones han sido un tema tabú en relación al aula. Los sistemas educativos han sido diseñados para reprimir y negar las emociones dando prioridad al factor racional anti emocional.

Para Casassus, la escuela anti-emocional es fundamentalmente controladora. Antes se pensaba que para que los estudiantes logran aprendizajes cognitivos, había que controlar todo el espacio circundante de los alumnos para así evitar la distracción. Era típico escuchar a los docentes diciendo “Aquí no entran las emociones” o “las emociones deben dejarlas en casa”

Así mismo, describe algunos problemas que se presentan comúnmente dentro las aulas (Casassus,2007;136-149):

- Niños con dificultades de aprendizaje
- Excesiva cantidad de estudiantes por docente
- Niños con problemas emocionales
- Poco interés y poco apoyo parental
- Falta de hábitos de estudio
- Escasa capacidad para motivar a los estudiantes
- Bajo rendimiento académico

Las problemáticas aquí mencionadas giran en torno a las escasas competencias emocionales desarrolladas tanto por el educador como de los educandos. Al respecto, Casassus, menciona que, las distintas investigaciones que se han realizado relacionan las emociones con el aprendizaje. Como por ejemplo el miedo, el estrés, la ansiedad, la depresión afectan enormemente las conexiones neurológicas por tanto afectan negativamente el aprendizaje.

Los ambientes tensos atentan contra las capacidades de aprendizaje de los educandos. Por ejemplo si Carmen debe cumplir con una exposición para la cual se preparó con anticipación, al momento de presentar la exposición se produce en ella miedo y estrés lo cual produce una inhibición cortical, una dificultad en los procesos de pensamiento superior, y las capacidades ejecutivas del lóbulo frontal por lo tanto Carmen no presenta una exposición ideal (Casassus,2007;145).

Sobre el tema, Paulo Freire, señala que “el rostro y el discurso del profesor pueden confirmar la dominación o reflejar las posibilidades de realización. Si los estudiantes

sienten menosprecio, el tedio, la impaciencia del profesor, aprenden, otra vez, que son personas que inspiran disgusto y enojo. Si perciben el entusiasmo del profesor cuando trabaja con sus propias experiencias de vida, pueden descubrir un interés subjetivo en el aprendizaje” (Freire & Shor,2014;186).

Los estudiantes necesitan de un estímulo para emprender un aprendizaje por que se encuentran muy desmotivados y le encuentran poco interés a las actividades del aula, en este caso se necesita que estos estudiantes utilicen algo de estrés y miedo para encaminar sus acciones. Pero también necesitan mantener regulado ese miedo y estrés. Al respecto, Casassus, indica que: “Con el miedo se aprende rápido y se olvida rápido. Con el interés se aprende quizá igual de rápido, pero lo aprendido perdura más tiempo porque tiene más sentido”.

La relación del alumno con la materia a aprender es emocional: le interesa o no le interesa, le gusta o no le gusta, lo afecta o no lo afecta. Mientras menos lo afecta, y muestra menos interés, más adecuadas son las técnicas conductistas. Mientras mayor es el interés, más adecuadas son las técnicas constructivistas y humanistas. Así, todos los tipos de aprendizajes mencionados al principio de este texto tienen su asiento en las emociones. El aprendizaje depende del tipo de relación emocional que el alumno tenga con la materia (Casassus,2007;183).

Por lo tanto, todo aprendizaje debe ser concebido con un componente emocional, el mismo debe ser tomado en cuenta por todo educador al momento de seleccionar las técnicas y estrategias de aprendizaje.

Hoy se reconoce que no hay aprendizajes fuera del espacio emocional, que todo lo que uno hace tiene una emoción en la base, que el clima emocional del aula es el principal factor que explica las variaciones en el rendimiento de los alumnos, que las emociones sirven para pensar mejor, que las emociones influyen los instrumentos de la didáctica, la formación docente, etcétera. Lo que estamos proponiendo es que en una escuela emocional el acento se sitúa en lo que nos parece ser el aspecto crucial para la formación humana y el aprendizaje: la relación. El aprendizaje, tanto cognitivo como el emocional se logra a partir de una relación que refleja un cierto tipo de contacto visual (Casassus,2007;187).

Concretando, el aula es un entorno emocional donde puede convivir el placer y el esfuerzo, un espacio donde las personas se relacionan para crecer juntas desarrollando sus talentos e inteligencias, con respeto y empatía, donde educandos y educadores puedan aprender mutuamente.

3.5.3 La educación emocional

Educar a los estudiantes hacia la conciencia de sus emociones supone una contribución a que conozcan su estado de ánimo y puedan relacionarlo con la calidad de vida que quieren llevar, preparándoles para todo lo que se les puede presentar en la vida.

Al referirse a las emociones negativas o perturbadoras, la educación hacia su conocimiento no debe llevar a su eliminación sino más bien a su reorientación hacia lo positivo: conocerlas, saber que la ocasiona, guiarlas hacia algo aprovechable, de manera que se adapten a su vida sin una consecuencia perjudicial en su vida.

La educación emocional, según Rafael Bisquerra, es un “proceso educativo, continuo y permanente, que pretende potenciar el desarrollo de las competencias emocionales como elemento esencial del desarrollo humano, con objeto de capacitarle para la vida y con la finalidad de aumentar el bienestar personal y social” (Bisquerra, 2000; 17).

Una buena educación no consiste en conseguir que el niño no tenga miedo, sino en que lo sienta solo ante lo verdaderamente amenazante, ni se debe tender a extirparle la ira, sino a lograr que solo la use en defensa de sus derechos y cuando cualquier tipo de diálogo o negociación justa no sea posible.

La educación emocional se inicia en los primeros momentos de la vida y debería estar presente a lo largo de todo el ciclo vital. Por lo tanto, la educación emocional debería incluirse en la educación infantil, primaria, secundaria, adultos, medios socio-comunitarios, organizaciones, personas mayores. Toda persona es un usuario potencial de los servicios de educación emocional (Bisquerra, 2000;18).

Por otra parte, la educación emocional atiende a diversos aspectos de prevención y desarrollo humano. Las competencias emocionales pueden clasificarse en dos grandes grupos. El primero referido a las competencias personales (conciencia emocional, regulación, autoestima, autonomía, automotivación y bienestar). Y el segundo referido a las competencias sociales (escucha activa, asertividad, empatía, solución de conflictos) (Bisquerra, 2000;18).

La comprensión emocional es un requisito indispensable para su control, para evitar el dejarse llevar por estas, realizando actos que no se desean. Para esto, como ya se ha dicho, no se trata de eliminar las emociones, sino desvincular las reacciones que producen las emociones de las acciones que estos pueden realizar, evitando así que la emoción experimentada controle la situación produciendo determinadas consecuencias.

El autocontrol emocional persigue encontrar el equilibrio emocional para alcanzar la autonomía y el bienestar personal. Es la capacidad para saber superar los bloqueos emocionales que se pueden experimentar en determinadas situaciones. Evitar estas situaciones y emociones no es la mejor solución pues no resuelve el origen del conflicto terminando por crear insatisfacciones.

La educación emocional debe capacitar a los educandos para saber apreciar y sacar buen partido de las emociones propias y ajenas, respetándolas en todo momento, además de dotarles de un lenguaje para que puedan nombrarlas sabiendo cuál es su significado. Todo esto permitirá al alumno también conocer la moralidad de sus actos y comportamientos, así como extrapolarlo a los de los demás. Comenzar la educación emocional en la escuela infantil supone una vía para que haya comunicación afectiva buscando que cada alumno se comprenda a sí mismo y a los demás.

Así mismo, los estudiantes aprenden mejor cuando están motivados, son capaces de controlar sus impulsos y son responsables, además de tener iniciativa propia, lo cual implica desarrollar competencias socioemocionales (Bisquerra,2000;58).

Esto demuestra que en las familias, en las instituciones educativas y en el proceso de enseñanza aprendizaje, en general, se deben tener en cuenta estas competencias, integrándolas dentro del currículo.

Dentro de la educación emocional es muy importante el rol del educador, pues como adulto y figura a imitar por parte de los educandos, transmiten de manera inconsciente su estado emocional, a través de sus actitudes y comportamientos pueden ofrecer un clima de seguridad y confianza para sus estudiantes.

La educación emocional, sin embargo, no debe reducirse únicamente al plano de la educación formal, sino que es importante trasladarla también al contexto familiar, donde padres y madres formen parte del proceso, tanto para aplicar esa educación emocional sobre sí mismos como para ser conscientes de la importancia que tiene en el desarrollo de sus hijos y contribuir en ella.

Figura N° 5 - Actores de la educación emocional



Concretando, tanto estudiantes ,padres de familia y educadores, deben conocer sus propios sentimientos, intentando conocer también cuál es la perspectiva de los estudiantes, hijos e hijas llevando a la práctica la empatía, controlando los impulsos que tenemos y siendo conscientes de cuál es nuestra actitud en la labor como agentes educativos.

3.5.3.1 El rol del maestro en la educación emocional

La capacidad que debe desplegar del docente es crucial e intervienen dos aspectos: por un lado el dominio teórico en pedagogía y de su materia de especialidad y por el otro la competencia emocional que debe desarrollar en el aula, y quizá esta sea la más importante en los procesos pedagógicos.

Goleman, afirma que, la percepción emocional entre educadores y educandos constituye también un indicador del grado de relación existente entre ellos, y los estudios realizados en el aula señalan que cuanto mayor es el grado de coordinación y percepción emocional, mayor es también la amabilidad, satisfacción, entusiasmo, interés y tranquilidad con que interactúan (Goleman,1997;84).

La comunicación no verbal, es decir, la comunicación con gestos, miradas, ademanes, existe muchos indicios de ser más preponderante que la comunicación verbal en los educadores. Goleman indica que:

...las investigaciones sobre la comunicación afirma que más del 90%de los mensajes emocionales es de naturaleza no verbal (la inflexión de la voz, la brusquedad de un gesto, etcétera) y que este tipo de mensaje suele captarse de manera inconsciente, sin que el interlocutor repare, por cierto, en la naturaleza de lo que se está comunicando les limite tan sólo a registrarlo y responder implícitamente. En la mayoría de los casos, las habilidades que nos permiten desempeñar adecuadamente esta tarea también se aprenden de forma tácita (Goleman,1997;94).

Así mismo, para Casassus, “El docente debe lograr una relación emocional lo cual no significa entrar en un ambiente permisivo de amiguismo, ya que el respeto hacia el docente debe ser permanente. Una relación emocional consciente permite actuar de acuerdo a lo que requiere la relación, puede ser suave o dura, más cercana o menos cercana, mas directiva o menos directiva” (Casassus,2007;168).

Por su parte, Freire señala que en el aula es necesario de ingenio creatividad para ajustar la pedagogía de cada nuevo grupo de educandos. Al comienzo conocer a los

estudiantes, enseguida buscar los temas y palabras clave a partir de su conciencia” (Freire & Shor, 2014; 182).

Asimismo, las escuelas no pueden polarizarse en conseguir sólo objetivos cognitivos o afectivos, sino en crear las condiciones que permitan la armonización de ambos. La planificación del curricular debe permitir el desarrollo de las capacidades cognitivas, así también se debe cuidar el clima emocional del aula.

Goleman afirma que, toda persona es capaz de contagiar emociones, en tal sentido el educador debe transmitir emociones positivas a sus estudiantes para que estos puedan estar conectados de forma constante con él. “Así pues, cuanto mayor es la conexión con una determinada persona, más fácilmente podremos entender lo que ésta, aunque sólo sea de manera sutil, está experimentando. En tales casos, la resonancia es tal que, aunque no queramos, sus emociones son las nuestras” (Goleman, 1997; 154).

Cada estudiante piensa y siente de forma distinta, sus emociones cambian de forma constante y diferente. Existe una gran diferencia entre un estudiante y otro por lo que el docente debe aprender a sintonizar con las emociones de cada uno de estos y en el momento que cada uno de estos lo requiera.

Sintetizando, todo educador debe tener la capacidad de interpretar el lenguaje no verbal que expresa cada uno de los y las estudiantes. Si el educador es capaz de interpretar los pensamientos internos, comprensiones, emociones y deseos de los niños a partir de pistas indirectas como actitudes, gestos, expresiones y lenguaje corporal de sus estudiantes, el aprendizaje será óptimo.

El docente emocionalmente competente puede identificar que detrás de la indisciplina existen miedos, orgullo o disgusto que son emociones algo perturbadoras que se deben de tratar. Con la metodología conductista esto se trata a través de premios y castigos, pero en un paradigma humanista, las acciones del docente se dirigen hacia la comprensión de las emociones de cada estudiante.

3.5.3.2 Objetivos y efectos de la educación emocional

La educación emocional tiene los siguientes objetivos y efectos (Bizquerra,2000;41):

Tabla N° 10 - Objetivos de la educación emocional

OBJETIVOS GENERALES
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Adquirir un mejor conocimiento de las propias emociones. ➤ Identificar las emociones de los demás. ➤ Desarrollar la habilidad de controlar las propias emociones. ➤ Prevenir los efectos perjudiciales de las emociones negativas. ➤ Desarrollar la habilidad para generar emociones positivas. ➤ Desarrollar una mayor competencia emocional. ➤ Desarrollar la habilidad de auto motivarse. ➤ Adoptar una actitud positiva ante la vida. ➤ Aprender a fluir.
OBJETIVOS ESPECÍFICOS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Desarrollar la capacidad de controlar el estrés, la ansiedad y los estados depresivos. ➤ Tomar conciencia de los factores que inducen al bienestar subjetivo. ➤ Potenciar la capacidad para ser feliz. ➤ Desarrollar el sentido del humor. ➤ Desarrollar la capacidad para diferir recompensas inmediatas en favor de otras de mayor nivel pero a largo plazo. ➤ Desarrollar la resistencia a la frustración
EFFECTOS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aumento de las habilidades sociales y de las relaciones interpersonales satisfactorias. ➤ Disminución de pensamientos autodestructivos, mejora de la autoestima. ➤ Disminución en el índice de violencia y agresiones. ➤ Menor conducta antisocial o socialmente desordenada. ➤ Mejora del rendimiento académico. ➤ Disminución en la iniciación al consumo de drogas (alcohol, tabaco, drogas ilegales). ➤ Mejor adaptación escolar, social y familiar. ➤ Disminución de la tristeza y sintomatología depresiva. ➤ Disminución de la ansiedad y el estrés. ➤ Disminución de los desórdenes relacionados con la comida (anorexia, bulimia).

Fuente: Elaboración propia en base a Bizquerra, 2000.

Si se consiguen estos objetivos, tanto en la institución educativa como en el resto de ámbitos educativos, se conseguirá formar a personas emocionalmente inteligentes que tendrán en su poder la capacidad de resaltar los aspectos positivos de las situaciones por encima de los negativos, valorar los triunfos más que las derrotas, los aciertos más que los errores e intentando aprender de todo lo que viva. Consiguiendo así una doble ganancia; por un lado mejora las relaciones interpersonales y por el otro garantiza el éxito académico.

CAPITULO IV

MARCO LEGAL

La normativa legal vigente en la que se enmarca y respalda la elaboración del presente trabajo está conformada por la:

4.1 CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO

La Constitución Política del Estado promulgada el 7 de febrero de 2009, en su capítulo segundo, Artículo 8, parágrafo 2 estipula que el Estado se sustenta en los valores de unidad, igualdad, inclusión, dignidad, libertad, solidaridad, reciprocidad, respeto, complementariedad, armonía, transparencia, equilibrio, igualdad de oportunidades, equidad social y de género en la participación, bienestar común, responsabilidad, justicia social, distribución y redistribución de los productos y bienes sociales, para vivir bien.

Mientras que en el Artículo 9 garantiza el bienestar, el desarrollo, la seguridad y la protección e igual dignidad de las personas, las naciones, los pueblos y las comunidades, y fomentar el respeto mutuo y el diálogo intracultural, intercultural y plurilingüe.

Por otra parte en el capítulo sexto de educación, interculturalidad y derechos culturales, Artículo 79 determina: la educación fomentará el civismo, el dialogo intercultural y los valores ético morales. Los valores incorporaran la equidad de género, la no diferencia de roles, la no violencia y la vigencia plena de los derechos humanos.

Asimismo, el artículo 80, parágrafo I dispone la formación de las personas y el fortalecimiento de la conciencia social crítica en la vida y para la vida. Además que debe estar orientada a la formación individual y colectiva, al desarrollo de competencias, aptitudes y habilidades físicas e intelectuales que vincule la teoría con la práctica productiva.

4.2 LEY N° 070 DE LA EDUCACIÓN

La Ley de la Educación “Avelino Siñani-Elizardo Pérez”, de 20 de diciembre de 2010, en su Artículo 3. (Bases de la educación), numerales 11 y 12 estipula: que la educación de la vida y en la vida, para Vivir Bien debe desarrollar una formación integral que promueva la realización de la identidad, afectividad, espiritualidad y subjetividad de las personas y comunidades; es decir vivir en armonía con la Madre Tierra y en comunidad entre los seres humanos.

Además, debe ser promotora de la convivencia pacífica y contribuya a erradicar toda forma de violencia en el ámbito educativo, para el desarrollo de una sociedad sustentada en la cultura de paz, el buen trato y el respeto a los derechos humanos individuales y colectivos de las personas y de los pueblos.

El Artículo 4 de los Fines de la educación, párrafo 2 dispone la formación integral y equitativamente a mujeres y hombres, en función de sus necesidades, particularidades y expectativas, mediante el desarrollo armónico de todas sus potencialidades y capacidades, valorando y respetando sus diferencias y semejanzas, así como garantizando el ejercicio pleno de los derechos fundamentales de todas las personas y colectividades, y los derechos de la Madre Tierra en todos los ámbitos de la educación.

En tanto que el Artículo 12 de la Educación Inicial en Familia Comunitaria, establece que la familia se constituye en la base fundamental para la formación integral de la niña y el niño, además se reconoce y fortalece a la familia y la comunidad como el primer espacio de socialización y aprendizaje, que tiene cinco años de duración y comprende dos etapas:

La primera de la educación inicial en familia comunitaria, no escolarizada, es de responsabilidad compartida entre la familia, la comunidad y el Estado, orientada a recuperar, fortalecer y promover la identidad cultural del entorno de la niña y el niño, el apoyo a la familia en la prevención y promoción de la salud y la buena nutrición,

para su desarrollo psicomotriz, socio-afectivo, espiritual y cognitivo. De tres años de duración.

Y la segunda de la educación inicial en familia comunitaria, escolarizada, donde desarrolla las capacidades y habilidades cognitivas, lingüísticas, psicomotrices, socio-afectivas, espirituales y artísticas que favorezcan a las actitudes de autonomía, cooperación y toma de decisiones en el proceso de construcción de su pensamiento, para iniciar procesos de aprendizaje sistemáticos en el siguiente nivel. De dos años de duración.

El Artículo 13 de la Educación Primaria Comunitaria Vocacional, determina: comprende la formación básica, cimiento de todo el proceso de formación posterior y tiene carácter intracultural, intercultural y plurilingüe. Los conocimientos y la formación cualitativa de las y los estudiantes, en relación y afinidad con los saberes, las ciencias, las culturas, la naturaleza y el trabajo creador, orienta su vocación.

Este nivel brinda condiciones necesarias de permanencia de las y los estudiantes; desarrolla todas sus capacidades, potencialidades, conocimientos, saberes, capacidades comunicativas, ético-morales, espirituales, afectivas, razonamientos lógicos, científicos, técnicos, tecnológicos y productivos, educación física, deportiva y artística. De seis años de duración.

4.3 LEY N° 342 DE LA JUVENTUD

Esta Ley fue promulgada el 21 de febrero de 2013, y en su Artículo 9, párrafos 3y4, de los derechos civiles, estipula que la juventud tiene derecho a la libertad de conciencia, expresión de ideas, pensamientos y opiniones en el marco del respeto y sin discriminación alguna. Además al derecho de libre desarrollo y desenvolvimiento de su personalidad.

Asimismo en su Artículo 12, de deberes, determina el fomento de una cultura de paz, solidaridad, diálogo, respeto intergeneracional, de género e intercultural en las familias y en la sociedad.

4.4 CÓDIGO DEL NIÑO, NIÑA Y ADOLESCENTE

La Ley N° 548 del Código niño niña y adolescente de 17 de julio de 2014, en su artículo 103, de Libertad de Expresión y opinión, dispone que todo niño, niña o adolescente, que esté en condiciones de emitir un juicio propio, tiene derecho a expresar su opinión libremente en todos los asuntos que lo afecten, por los medios que elija y a que se tomen en cuenta sus opiniones.

CAPÍTULO V

PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS

5.1 HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

Cabe mencionar, que la presente investigación es descriptiva, por lo que no es menester plantear una hipótesis, puesto que, "las hipótesis se utilizan a veces en estudios descriptivos, para intentar predecir un dato o valor en una o más variables que se van a medir u observar" (Hernández & otros,2010;97). Para la presente investigación se plantea la siguiente hipótesis:

Las habilidades de la comunicación asertiva y de la inteligencia emocional que más utilizan los estudiantes de 6to de secundaria de la Unidad Educativa San Luis Pampa del distrito 3 de la ciudad de El Alto son: la empatía, la automotivación y el trabajo en equipo.

5.2 CONCEPTUALIZACIÓN DE VARIABLES

5.2.1 Comunicación Asertiva

La comunicación asertiva es aquella cuyo proceso permite la comunicación segura y eficiente, con muestra de veracidad de los hechos y la transmiten las personas seguras de sí mismas, con autoestima alta y una fe gozosa del triunfo, de la justicia y la verdad (Castenyer,2003;17).

5.2.2 Inteligencia Emocional

La inteligencia emocional es la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente nuestras relaciones que sostenemos con los demás (Goleman,1998;349).

5.3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable 1 Comunicación Asertiva

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALAS
COMUNICACIÓN ASERTIVA	Componente verbal	✓ Expresión de opiniones	✓ Cuestionario	Nunca–casi nunca–a veces–casi siempre–siempre
		✓ Expresión respetuosa de protesta		
	Componente no verbal	✓ Expresión respetuosa de disgusto	✓ Guía de Entrevista	Preguntas abiertas
		✓ Respeto a la opinión de los demás		
		✓ Expresión de opiniones y sentimientos		
		✓ Contacto visual		
Componente paralingüístico	✓ Postura corporal	✓ Cuestionario ✓ Entrevista ✓ Observación	Nunca–casi nunca–a veces–casi siempre–siempre	
	✓ Expresión facial			
	✓ Volumen de voz			
Componente paralingüístico	✓ Fluidez del habla	✓ Cuestionario	Nunca–casi nunca–a veces–casi siempre–siempre	
	✓ Expresión corporal			✓ Guía de Entrevista

Fuente: Elaboración propia

Variable 2 Inteligencia Emocional

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALAS
INTELIGENCIA EMOCIONAL	Comprensión de las emociones	✓ Reconocimiento de emociones propias	✓ Cuestionario	Nunca – casi nunca – a veces– casi siempre – siempre
	Control de las emociones	✓ Control de la ira ✓ Control del miedo	✓ Cuestionario	Nunca – casi nunca – a veces– casi siempre – siempre
		✓ Capacidad de reconocimiento y control emocional	✓ Guía de Entrevista	Preguntas abiertas
	Automotivación	✓ Seguridad ✓ Esfuerzo ✓ Perseverancia	✓ Cuestionario	Nunca – casi nunca – a veces– casi siempre – siempre
		✓ Capacidad para auto motivarse	✓ Guía de Entrevista	Preguntas abiertas
	Empatía	✓ Comprensión de emociones ajenas ✓ Altruismo	✓ Cuestionario	Nunca – casi nunca – a veces– casi siempre – siempre
		✓ Capacidad para comprender y apoyar a los demás	✓ Guía de Entrevista	Preguntas abiertas
	Relaciones interpersonales	✓ Liderazgo ✓ Persuasión ✓ Resolución de conflictos ✓ Cooperación	✓ Cuestionario	Nunca – casi nunca – a veces– casi siempre – siempre
		✓ Capacidad de interacción	✓ Guía de Entrevista	Preguntas abiertas

Fuente: Elaboración Propia

CAPITULO VI

MARCO METODOLÓGICO

6.1 ENFOQUE O PARADIGMA

De acuerdo al enfoque o paradigma, corresponde a una de investigación cualitativa y cuantitativa o mixta. “Los métodos mixtos combinan al menos un componente cuantitativo y uno cualitativo en un mismo estudio o proyecto de investigación” (Hernández & Otros,2010;359). En la presente investigación se ha empleado técnicas e instrumentos correspondientes a ambos enfoques.

6.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación es de tipo descriptivo, porque busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de los estudiantes del sexto de secundaria de la Unidad Educativa San Luis Pampa en relación a las variables de investigación.

La investigación del tipo descriptivo, identifica, mide, evalúa y recolecta datos sobre diversos aspectos, variables, dimensiones o componentes de un fenómeno a investigar, es decir, “selecciona una serie de cuestiones o variables y se mide cada una de ellas independientemente”. (Hernández & Otros,2010;32).

6.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

De acuerdo a las características propias de esta clase de estudios, el diseño de investigación seleccionado es el no experimental, lo que significa que no se manipulará deliberadamente ninguna variable, puesto que solo se busca identificarlas y describirlas. “Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos” (Hernández & Otros,2010;36)

Por otro lado, de acuerdo a la dimensión temporal o puntos en el tiempo en los que se recolecta los datos, la investigación es transeccional o transversal. Este tipo de

investigaciones recolecta una serie de datos en un momento dado y único de tiempo. “Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández & Otros,2010;56).

En este caso la elaboración del trabajo comprende un lapso de tiempo de 12 meses, de junio de 2014 a mayo de 2015.

6.4 POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO

Antes de definir la población y muestra de estudio, es necesario determinar quiénes serán los sujetos de investigación.

6.4.1 Sujetos de Investigación

Para la obtención de la información primaria cuantitativa y cualitativa, se definió como sujetos de investigación, a los estudiantes del nivel secundario de la Unidad Educativa San Luis Pampa, turno tarde, del Distrito 3 de la ciudad de El Alto.

6.4.2 Población

La población se define como “el conjunto de individuos o elementos, en los cuales se considera una o más características comunes que se someten a estudio” (Hernández & Otros,2010;29).

La población de estudio, para la presente investigación, está conformada por todos los estudiantes de sexto de secundaria de la Unidad Educativa San Luis Pampa, turno tarde, que en total suman 91 estudiantes, distribuidos de la siguiente manera:

Tabla N° 11 - Población de estudio

PARALELO	MASCULINO	FEMENINO	TOTAL
6to A	13	16	29
6to B	15	17	32
6to C	14	16	30
TOTAL	42	49	91

Fuente: Elaboración Propia.

6.4.3 Muestra

“La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (Hernández & Otros,2010;32).

Dadas las características de la investigación, la hipótesis y los objetivos planteados, para determinar el tamaño de la muestra de estudio se aplicara el método no probabilístico específicamente se ha recurrido a la técnica del muestreo por conveniencia o selección por juicio del investigador. “Aquí el procedimiento no es mecánico ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador” (Hernández & Otros,2011;35).

Tabla N° 12 - Muestra de estudio

SUJETOS	MASCULINO	FEMENINO	TOTAL
6to C	14	16	30
TOTAL	14	16	30

Fuente: Elaboración Propia.

6.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

En el proceso de recolección de información, las técnicas e instrumentos de investigación que se utilizaron son los siguientes:

6.5.1 La encuesta

“Es aquel procedimiento que tiene por objeto la captación y registro consiente y planeado de datos e información primaria sobre hechos, opiniones, juicios, motivaciones y situaciones relativas al tema que estamos investigando, mediante la aplicación de un cuestionario” (Hernández & Otros,2010;127).

Esta técnica se la utiliza por la facilidad que tiene para tabular la información cuantitativa obtenida y representarlo mediante gráficos o tablas. Tiene como instrumento de recopilación de información al cuestionario. Los cuales fueron realizados en base a la operacionalización de variables y están compuestos de preguntas de elección múltiple (Ver anexo N°1). Estos fueron aplicados a todos los sujetos de estudio.

“Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (Hernández & Otros,2010;130).

6.5.2 La entrevista

La entrevista, “es un instrumento muy utilizado en la investigación social, y consiste en un dialogo interpersonal entre el entrevistador y el entrevistado, en una relación cara a cara, es decir, en forma directa” (Hernández &Otros,2010;203).

Para el presente estudio las entrevistas utilizadas son del tipo estructurado o estandarizada, la cual establece un conjunto de preguntas semi abiertas, de respuesta libre, organizadas y dirigidas al tema de interés, descritas en la guía de entrevista (Ver anexo N° 1), la mismas que fueron aplicadas a los estudiantes sujetos de investigación.

6.5.3 La observación directa

Esta técnica de investigación se la ha aplicado en el mismo lugar de los hechos, es decir, en la Unidad Educativa San Luis Pampa, con el fin de analizar y comprobar de manera directa y objetiva el comportamiento y el estilo de comunicación que utilizan

los estudiantes, que cursan el sexto grado de secundaria, en sus relaciones interpersonales. Para esto se utilizó, como instrumentos de recopilación de datos. Las hojas guías de resultados de la observación directa, elaboradas en base a la operacionalización de variables (Ver anexo N° 1).

“La observación directa es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis” (Hernández & Otros,2010; 185).

6.5.4 Confiabilidad y validez de instrumentos

Para comprobar la validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación, con la finalidad de que los mismos estén libres de errores semánticos, en el mes de noviembre de la gestión pasadas realizó una prueba piloto, consistente en la toma de una muestra de 10 sujetos de investigación, a quienes se aplicaron los cuestionarios en borrador (Ver anexo N° 1), además al final de la prueba se preguntó a cada uno de ellos las dificultades que tuvieron al responder y cuán claras y entendibles están las preguntas para ellos. En base en esta prueba se reestructuraron algunos de los ítems o reactivos y finalmente se realizó las definitivas, las mismas que fueron aplicadas a toda la muestra de investigación en el mes de febrero.

CAPÍTULO VII

DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En esta parte del trabajo se presenta el análisis e interpretación de los resultados obtenidos; los cuales son descritos de acuerdo a la operacionalización de variables y al instrumento de investigación utilizado, de modo que facilite su comprensión.

7.1 RESULTADOS DE LA ENCUESTA

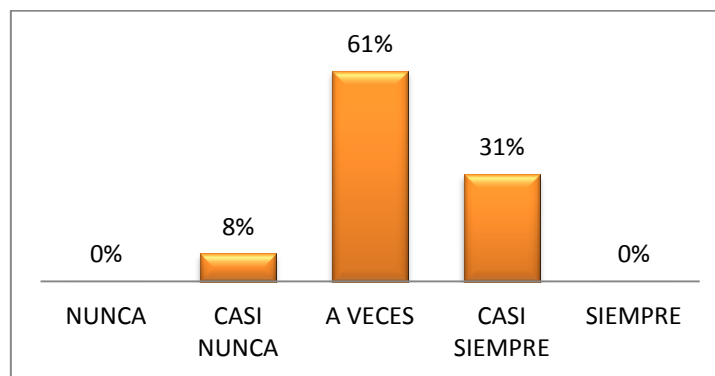
7.1.1 Variable: Comunicación asertiva

Los resultados obtenidos en el cuestionario realizado para la recopilación de datos e información de los estudiantes sobre la variable comunicación asertiva son los siguientes (Ver también tablas de resultados en el anexo N° 2 y fotos anexo N°3):

7.1.1.1 Componente verbal

P.1. ¿Expreso abiertamente mis opiniones?

Figura N° 6-Expresión de opiniones



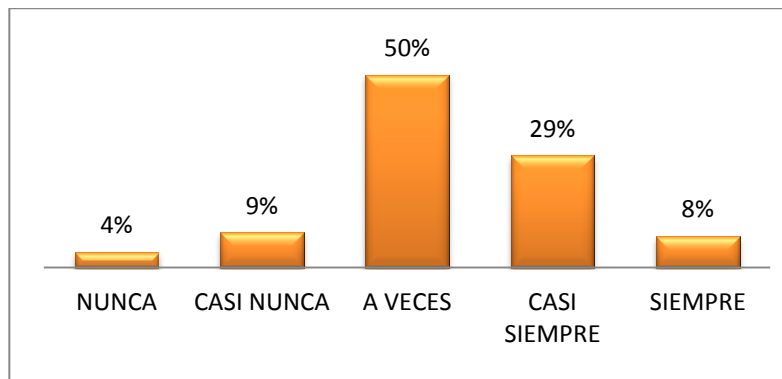
Fuente: Elaboración propia

Como se muestra en la figura, el 61% de los estudiantes de la Unidad Educativa San Luis Pampa, ocasionalmente expresan sus opiniones de forma abierta y sin temores, el 31% lo hace casi siempre, finalmente y lo que es relevante es que ningún estudiante lo hace siempre.

Estos resultados muestran que en la Unidad San Luis Pampa, la expresión de ideas y opiniones en la mayoría de los estudiantes no es una actitud normal o natural y cuando lo hacen es de manera esporádica. Asimismo es reducido el grupo de estudiantes que lo hace de manera frecuente.

P.2. ¿Si no estoy de acuerdo con algo lo expreso abiertamente?

Figura N° 7 - Expresión de protesta



Fuente: Elaboración propia

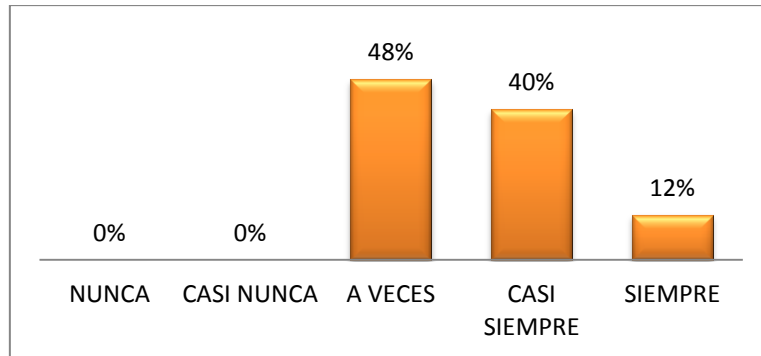
La figura anterior muestra que el 50%, de los estudiantes solo a veces expresan sus protestas ante sus compañeros, el 29% lo hace casi siempre y solo el 8% expresa sus protestas siempre, lo que llama la atención es que el 9% de estudiantes casi nunca expresan sus desacuerdos de forma abierta y el 4% restante dice que nunca lo hace.

Por lo visto, la mayoría de los estudiantes evaluados no expresan sus protestas con frecuencia, es decir que prefieren callar sus desacuerdos sobre lo que hacen o dicen sus compañeros, haciéndolo solo cuando tienen el suficiente valor para hacerlo.

Pero lo más preocupante es el grupo de estudiantes que nunca o casi nunca expresan sus sentimientos de desacuerdo y prefieren aceptar todo lo que dicen o hacen sus compañeros, aunque ellos no estén conformes o de acuerdo con esas actitudes.

P.3. ¿Si algo me molesta lo digo sin temor y con respeto?

Figura N° 8 - Expresión de disgusto



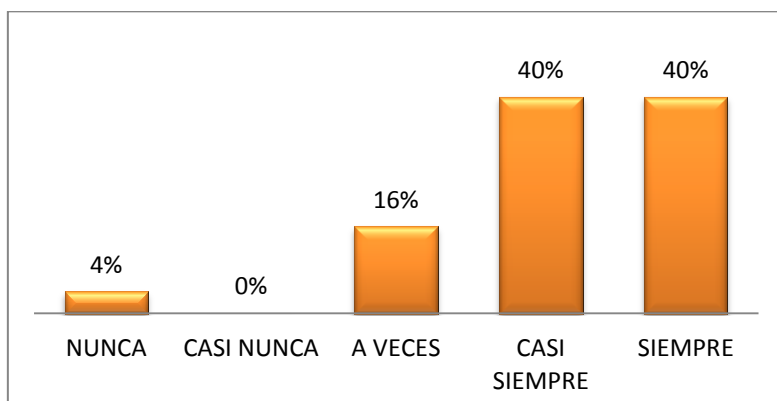
Fuente: Elaboración propia

Como muestra la figura, el 48% de estudiantes, regularmente hacen conocer sus sentimientos de disgusto, un 40% lo hace casi siempre y el 12% siempre dan a conocer su disgusto ante cualquier situación.

Los datos expuestos, relevan que existe una mayor tendencia a expresar los sentimientos de disgusto, aunque una buena cantidad de estudiantes lo hace con poca frecuencia.

P.4. ¿Respeto la opinión y decisión de mis compañeros?

Figura N° 9 - Respeto a las opiniones de los demás



Fuente: Elaboración propia

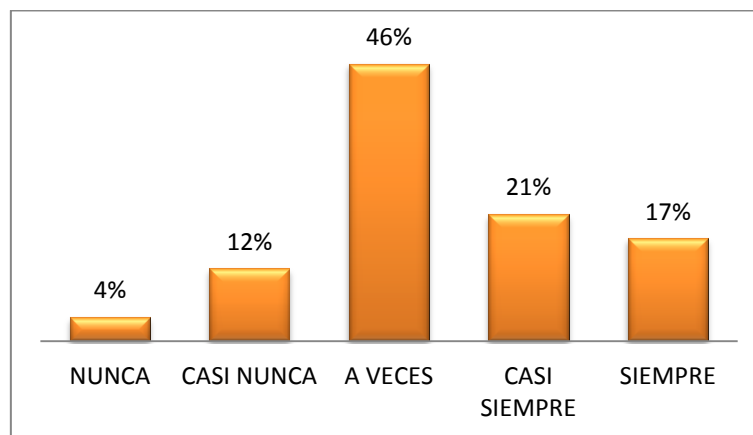
De acuerdo a la figura anterior el 42% de los estudiantes a veces respeta la opinión de sus compañeros, el 30% lo hace casi siempre, el 16% siempre respeta la opinión de los demás, el 8% casi nunca muestra respeto y el restante 4% nunca muestra respeto por la opinión de sus compañeros.

Estos resultados muestran que los estudiantes no siempre tienen el hábito de respetar la opinión de los demás, lo que está relacionado con la violencia verbal.

7.1.1.2 Componente no verbal

P.5. ¿Cuándo converso con alguien miro a los ojos con atención?

Figura N° 10-Mirada a los ojos al hablar



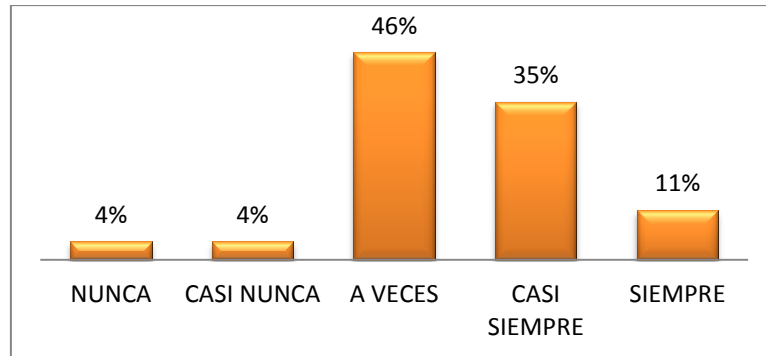
Fuente: Elaboración propia

Como se puede ver en la figura, el 46% de los estudiantes, cuando conversa con alguien, solo a veces son capaces de mirarlo a ojos, el 21% casi siempre miran hacia los ojos al hablar, el 17% siempre lo hace, el 12% casi nunca miran hacia los ojos al hablar con sus pares y un 4% nunca lo hace.

Los datos obtenidos muestran que el ejercicio de mirar hacia los ojos con firmeza no es muy habitual en los estudiantes, generando una comunicación defectuosa, de indiferencia, que muestra desinterés hacia quien le está hablando.

P.6. ¿Mi postura es recta y firme al conversar con los demás?

Figura N° 11 - Postura corporal



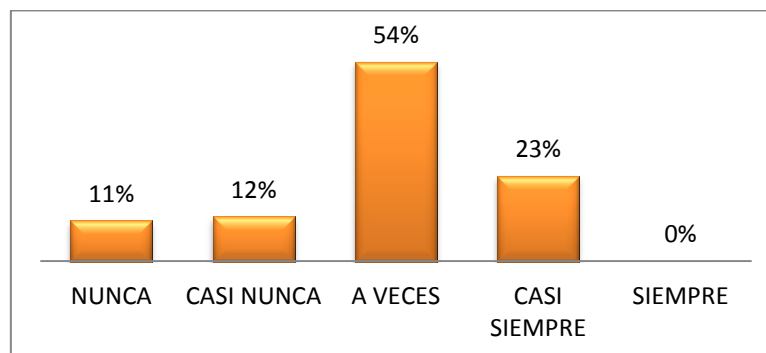
Fuente: Elaboración propia

Según la figura el 46% de los estudiantes solo a veces tienen una postura corporal firme y erguida al hablar, el 35% casi siempre muestra estas características, el 11% siempre muestra una postura física firme y erguida, el 4% no muestra esta postura al conversar y el 4% restante nunca muestra estas características.

Estos resultados, indican que los estudiantes no muestran una postura física firme y recta al comunicarse con los demás, mostrándose inseguros y algo sumisos en su comunicación.

P.7. ¿Realizo movimientos faciales al hablar?

Figura N° 12 - Expresión facial



Fuente: Elaboración propia

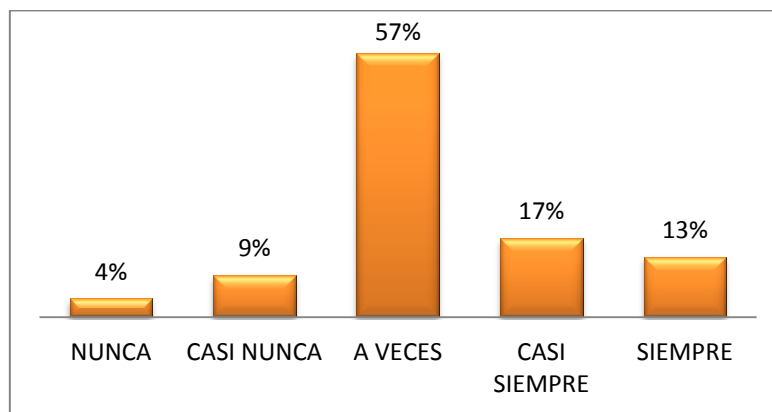
La figura anterior muestra, que el 54% de los estudiantes con frecuencia realizan expresiones faciales al hablar, el 23% casi siempre lo hace, el 12% casi nunca realiza expresiones faciales y el 11% nunca emplea esta habilidad.

Los datos revelan que existe cierta carencia en la capacidad de utilizar los gestos faciales como un reforzador de la comunicación entre los estudiantes, el miedo y la timidez hacen que los estudiantes no pongan interés en desarrollar esta habilidad.

7.1.1.3 Componente paralingüístico

P.8. ¿Elevo moderadamente mi voz al conversar con los demás?

Figura N° 13 - Volumen de la voz



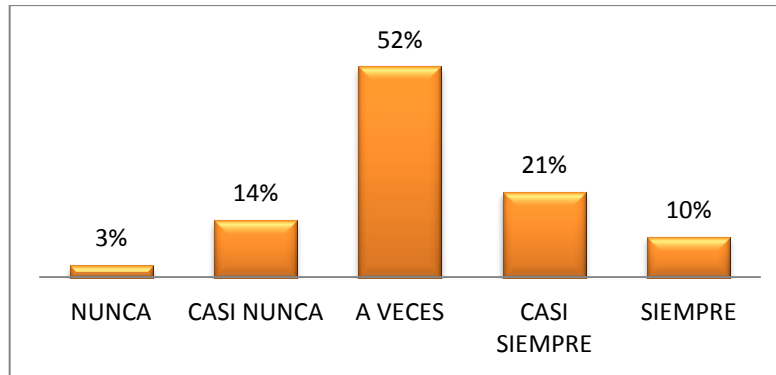
Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la figura el 57% de los estudiantes a veces habla con claridad y con un tono bien modulado, el 17% casi siempre eleva la voz de modo que puedan oírlo con facilidad, el 13% habla claro y fuerte habitualmente, lo preocupante es que el 9% de los estudiantes casi nunca hablan con una voz clara y bien modulada, y el 4% restante nunca tiene ese hábito.

Estos datos revelan que la mayoría de los estudiantes no se comunican con una voz clara y bien modulada, creando dificultades en su comunicación.

P.9. ¿Cuándo converso con alguien lo hago de forma clara y entendible?

Figura N° 14 - Fluidez del habla



Fuente: Elaboración propia

La figura anterior muestra, que el 52% de los estudiantes con frecuencia hablan de forma clara y entendible, el 21% casi siempre lo hace, el 10% siempre tiene ese hábito, el 14% casi nunca impone sus ideas a los demás y el 3% nunca conversa con los demás de forma fluida.

Los datos revelan que solo con alguna frecuencia los estudiantes muestran una comunicación clara y fluida con sus compañeros, afectando así la posibilidad comunicarse de forma más efectiva. Esto muestra la necesidad de desarrollar la capacidad de hablar con mayor fluidez.

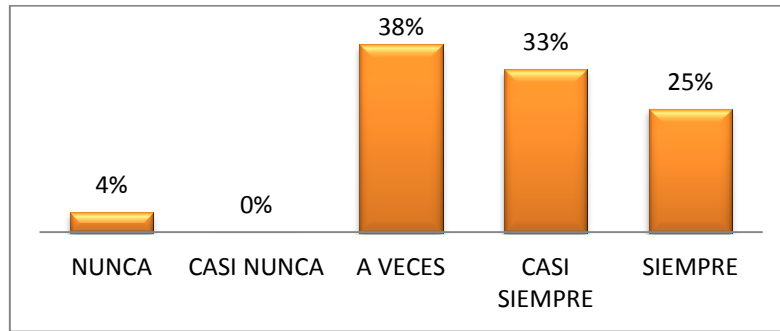
7.1.2 Variable: Inteligencia emocional

Los resultados obtenidos en las encuestas realizadas a los estudiantes para la variable inteligencia emocional son las siguientes (Ver también tablas de resultados en el anexo N° 2 y fotos anexo N°3):

7.1.2.1.1 Comprensión de las emociones propias

P.1.- ¿Puedo reconocer fácilmente si estoy enojada, con miedo, triste, etc.?

Figura N° 15 - Reconocimiento de las emociones propias



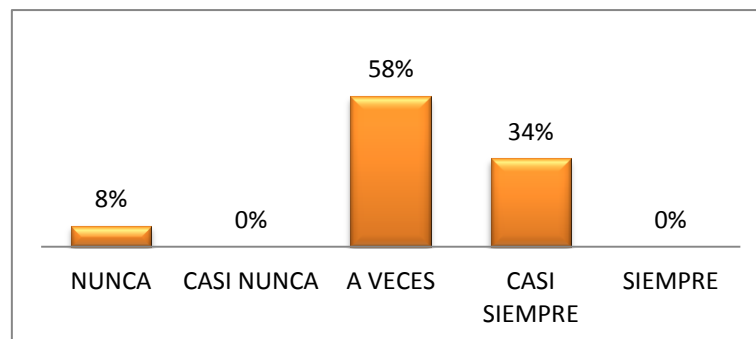
Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la figura, el 38% de los estudiantes solo a veces reconocen sus emociones cuando van emergiendo, un 33% lo hace casi siempre y un 25% siempre tiene conciencia sobre sus emociones, y el 4% no son conscientes de las emociones y sentimientos que tienen.

Los datos expuestos revelan la mayoría de los estudiantes evaluados son capaces de reconocer y tener conciencia plena de las emociones y sentimientos que presentan en el día.

P.2. ¿Puedo describir fácilmente si estoy enojada, con miedo, triste, etc.?

Figura N° 16 - Descripción de emociones propias



Fuente: Elaboración propia

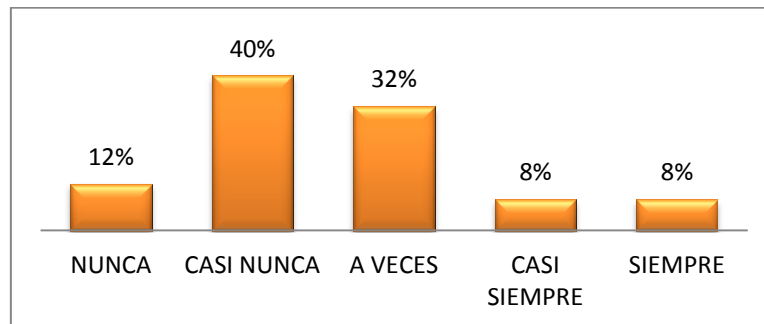
La figura muestra que el 58% de los estudiantes a veces son capaces de describir la emoción que van sintiendo, el 34% casi siempre lo hace, por otro lado, el 8% considera que nunca logran describir la emoción que están sintiendo.

Estos datos revelan que la mayoría de los estudiantes evaluados, no siempre tienen la capacidad de describir las emociones que sienten, con mucha frecuencia, y un grupo reducido de estudiantes que nunca ha podido identificar y, por ende, describir sus emociones en el momento que estas aparecen.

7.1.2.1.2 Control de las emociones

P.3. ¿Puedo mantener la calma cuando estoy molesto?

Figura N° 17 - Control de la ira



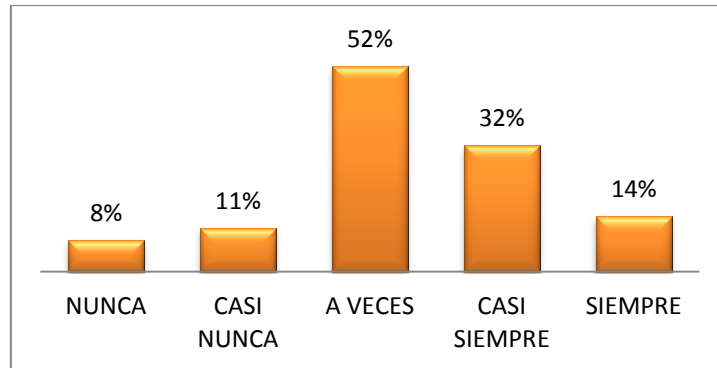
Fuente: Elaboración propia

Según la figura, el 40% de estudiantes casi nunca pueden controlar su ira, el 32% puede controlar su ira en ocasiones, lo que es preocupante es que el 12% asevera que nunca han logrado controlar su ira, mientras que lo interesante es que solo el 8% casi siempre tiene la capacidad de controlar su enojo, seguido de un 8% que siempre logran controlar su ira.

Los datos revelan que la mayoría de los adolescentes evaluados, consideran que solo a veces es posible controlar la ira o el enojo, sin embargo existe un grupo menor que tiene la capacidad de controlar la ira, por otro lado existe también un grupo más pequeño de estudiantes que nunca han podido controlar emociones perturbadoras como la ira o el enojo.

P.4. ¿Cuándo siento miedo o nerviosismo sé cómo tranquilizarme?

Figura N° 18 - Control del miedo y nerviosismo



Fuente: Elaboración propia

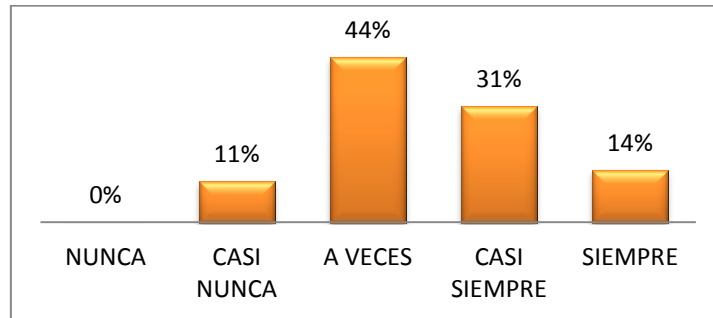
La figura, muestra que el 32% de estudiantes casi siempre pueden controlar su miedo, el 52% solo a veces lo logra, y un 4% siempre puede controlar su miedo o su estado de ansiedad, lo preocupante es que el 4% casi nunca ha podido controlar su miedo y lo peor el 8% nunca puede hacerlo.

Los datos revelan que la mayoría de los estudiantes no siempre logran controlar la emoción perturbadora del miedo, sin embargo existe un grupo menor que tiene la capacidad de controlar los estados de ansiedad, por otro lado existe también un grupo más pequeño de estudiantes que no lo puede hacer.

7.1.2.1.3 Automotivación

P.5. ¿Me siento seguro de mí mismo al momento de enfrentar nuevos retos?

Figura N° 19 -Seguridad al emprender nuevas actividades



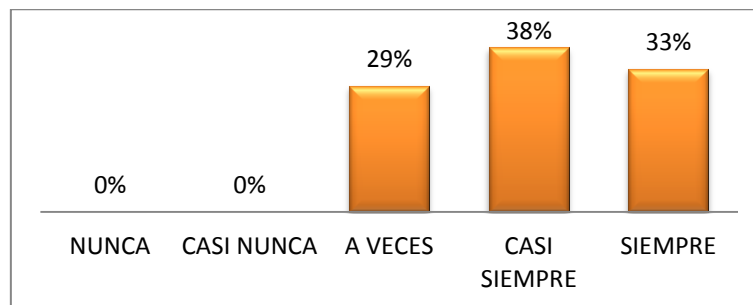
Fuente: Elaboración propia.

Como se observa en la figura el 31% de los estudiantes casi siempre tienen seguridad en sí mismos al emprender una actividad, el 14% siempre muestran seguridad, el 44% solo a veces emprenden una actividad con seguridad y el 11% casi nunca tiene seguridad en sí mismo para enfrentar nuevos retos.

Estos datos revelan que algo más de la mitad de los estudiantes, no siempre tienen la seguridad necesaria para emprender nuevas actividades o enfrentar retos. En tanto que la otra mitad si la tiene.

P.6. ¿Me esfuerzo por conseguir buenos resultados en cualquier actividad que realizo?

Figura N° 20 - Esfuerzo para alcanzar una meta



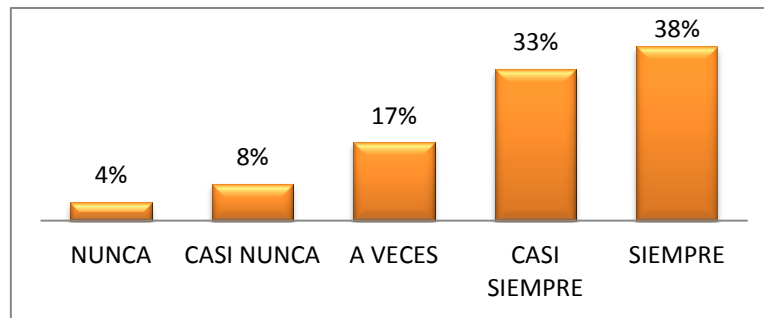
Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a la figura el 33% de los estudiantes siempre ponen esfuerzo en las actividades que realizan, el 38% casi siempre se esfuerzan por alcanzar sus objetivos, 29% menciona que solo a veces lo hacen.

De los resultados arribados se puede aseverar que la mayoría de los estudiantes evaluados pone mucho esfuerzo para alcanzar sus metas, seguido de un grupo de estudiantes que solo pone esfuerzo en ocasiones.

P.7. ¿No me doy por vencido ante un problema hasta que lo resuelvo?

Figura N° 21-Perseverancia para alcanzar una meta



Fuente: Elaboración propia

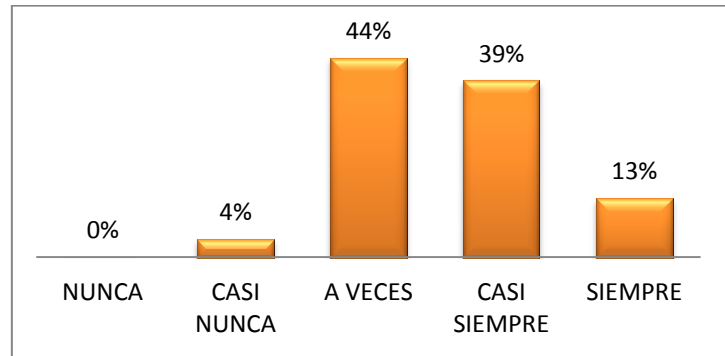
Según la figura el 38% de los estudiantes siempre muestran perseverancia en las actividades que realizan, el 33% casi siempre muestra esa capacidad, el 17% menciona que a veces persevera, por otro lado un 8% indica que casi nunca persevera y un 4% no tiene ese hábito.

Estos datos revelan que la mayoría de los estudiantes, tienen la capacidad de perseverar en las actividades que emprende, una cantidad reducida de estudiantes muestra esta capacidad solo en ocasiones.

7.1.2.1.4 Empatía

P.8. ¿Soy muy bueno para comprender cómo la gente se siente?

Figura N° 22 - Comprensión de emociones ajenas



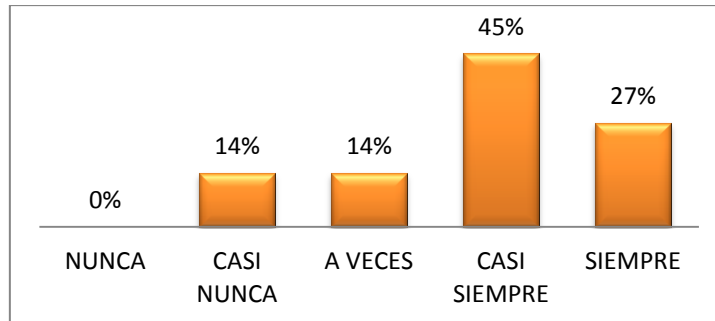
Fuente: Elaboración propia

Como se observa en la figura, el 44% de los estudiantes en ocasiones son capaces de comprender lo que sienten los demás, el 39% casi siempre comprende las emociones y sentimientos de los demás, el 13% siempre muestra esta capacidad, en cambio el 4% menciona que casi nunca intenta comprender lo que los demás sienten.

El análisis de estos resultados evidencia, que la mitad de los estudiantes, muestran tener la habilidad para comprender las emociones y sentimientos de los demás, esta capacidad les da la oportunidad para ponerse en el lugar del otro y así poder entenderlo y apoyarlo. Al mismo tiempo, constata que existe un porcentaje considerable de estudiantes que no muestra esta capacidad de forma frecuente, asimismo, existe un grupo reducido de estudiantes que no muestra tener esta capacidad, lo que es preocupante.

P.9. ¿Se reconocer las necesidades de las personas y trato de apoyarlas?

Figura N° 23 - Apoyo a las necesidades ajenas



Fuente: Elaboración propia

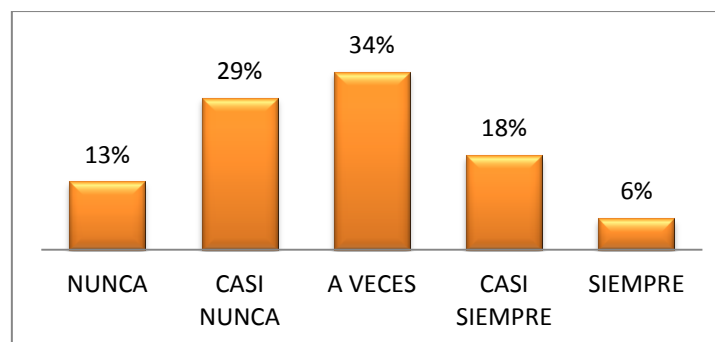
Según la figura el 34% de los estudiantes casi siempre apoyan a los demás, un 22% siempre muestra este hábito, el 34% solo a veces muestra la habilidad para poder ayudar al prójimo, y un 10% casi nunca pudo ser capaz de ponerse en el lugar del otro y ayudarlo.

Estos datos revelan que los estudiantes, poseen cualidades personales que les permite mostrar solidaridad por el prójimo cuando este necesita ayuda. Más otro grupo menor solo apoya a su prójimo con poca frecuencia.

7.1.2.1.5 Habilidades sociales

P.10. ¿Suelo tener la habilidad para dirigir grupos de personas?

Figura N° 24 - Capacidad de liderazgo



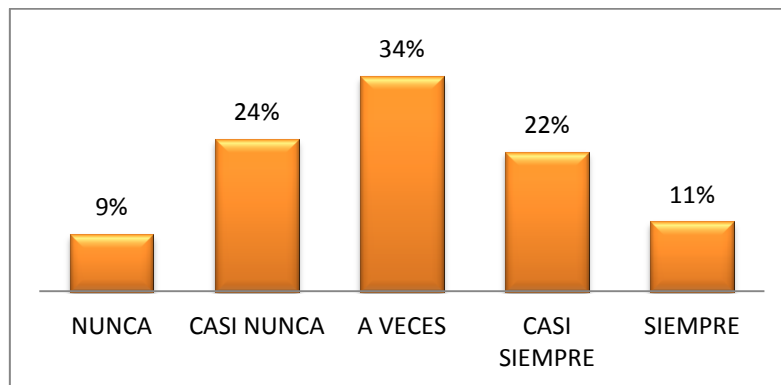
Fuente: Elaboración propia.

Como se puede ver en la figura el 34% de los estudiantes solo a veces es capaz de liderar un grupo de personas, el 18% casi siempre es capaz de liderar un grupo, el 29% casi nunca lo hace, el 13% nunca lidero un grupo, por otro lado el 6% siempre tiene ese hábito de liderar.

Estos resultados revelan que la mayoría de los estudiantes, tienen dificultades para tomar la decisión y la responsabilidad de liderar a sus compañeros ya sea para realizar algún trabajo o para conformar grupos de amigos dentro o fuera del aula. Asimismo demuestran que existe un grupo minoritario de estudiantes que posee la capacidad de liderar grupos de personas de forma natural, por lo que lo toman esta responsabilidad de forma asidua, ya sea dentro o fuera del aula.

P.11. ¿Se cómo convencer a las personas?

Figura N° 25 - Capacidad de persuasión



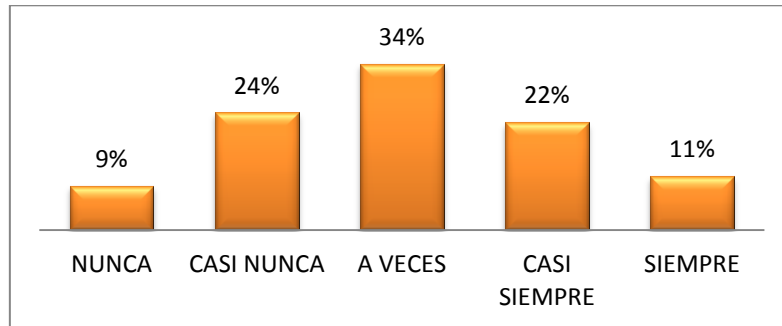
Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la figura el 52% de los estudiantes a veces tienen la capacidad de persuasión sobre las personas, el 23% casi siempre es capaz de persuadir, un 11% tienen la capacidad de persuasión en los demás y un 14% casi nunca la tiene.

En consecuencia, el análisis revela que la mayoría de los estudiantes tienen la habilidad de persuasión en su comunicación, mostrando actitudes y comportamientos más asertivos.

P.12. ¿Cuándo se presenta alguna pelea entre mis compañeros, se cómo ayudar para calmarlos?

Figura N° 26- Capacidad para resolver conflictos interpersonales



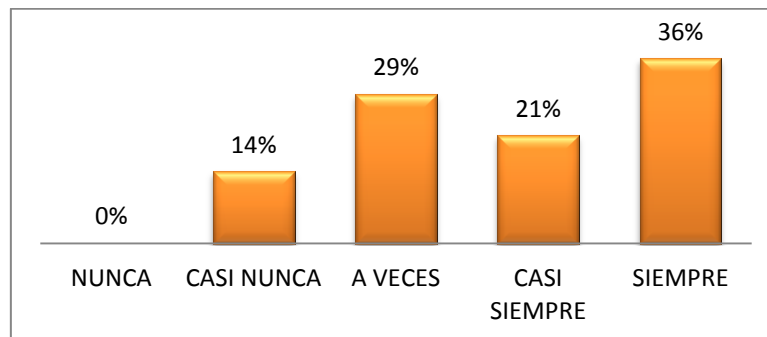
Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con lo que se observa en la figura, el 34% de los estudiantes a veces han tratado de resolver conflictos interpersonales, el 22% afirma que casi siempre intervienen en los conflictos para resolverlos, el 11% dice que siempre utiliza esta capacidad, en tanto que, un 24% afirma que casi nunca intervienen en problemas interpersonales y finalmente un 9% responde que nunca lo hace.

Lo que evidencia que la mayoría de los estudiantes poseen la capacidad de resolver conflictos cuando estos se presentan, aunque no siempre lo hacen.

P.13. ¿Me gusta trabajar con los demás para alcanzar una meta?

Figura N° 27 - Capacidad para trabajar en equipo



Fuente: Elaboración propia

Como se observa en la figura el 36 % de los estudiantes aseguran que siempre les gusta trabajar en equipo, el 21% afirma que casi siempre expresan esta habilidad, el 29% afirman que solo a veces muestra la capacidad para trabajar en equipo, mientras que el restante 14% aseguran que casi nunca han utilizado esta habilidad.

Estos resultados revelan que la mayor parte de los estudiantes, son capaces de trabajar en equipo, mostrándose como personas creativas, proactivas y dejando de lado las actitudes de individualismo, conformismo y timidez.

7.1.3 Resultados de las entrevistas

Los resultados de las entrevistas (Ver tablas de resultados en el anexo N° 2 y fotos anexo N°3), realizadas a los estudiantes son las siguientes:

7.1.3.1 Comunicación asertiva

7.1.3.1.1 Expresión de opiniones y sentimientos

De acuerdo a la información recopilada en las entrevistas, un grupo mayoritario de estudiantes coinciden en señalar que solo en ocasiones expresan abiertamente sus opiniones y sentimientos, y que siempre saben respetar la opinión y los sentimientos de los demás, mucho menos tratan de imponer sus ideas a sus compañeros, y aunque muchas veces no estén de acuerdo con algunas opiniones que ellos prefieren callar y aceptarlas, lo que no condice con los resultados de las encuestas donde la mayoría de los estudiantes manifiestan lo contrario.

De igual manera, este grupo refiere que solo hace escuchar sus reclamos y disgustos cuando el motivo es muy fuerte y les afecta demasiado pero lo hacen de forma pacífica, aunque en algunas ocasiones, manifiestan, que lo hacen en voz alta. También indican que les es difícil expresar sus sentimientos a los demás porque temen que se rían o les digan cosas que les hagan sentir peor de lo que están.

Otros manifiestan que generalmente respetan las opiniones de los demás pero que cuando no están de acuerdo con ellas las refutan, igualmente aseveran que respetan y comprenden los sentimientos de los demás. Por otra parte afirman que les es fácil

dar sus opiniones tanto de protesta como de agradecimiento y que nunca se burlan o dan respuestas agresivas. Estos mismos estudiantes, refieren que les es sencillo sacar sus sentimientos y hacerlos conocer en lugar de guardárselos.

Finalmente, está el grupo de estudiantes que tienen muchos problemas en su forma de comunicación, puesto que manifiestan, que no les gusta dar a conocer sus opiniones ni respetan lo que dicen los demás. Tampoco, subrayan, que muestran ni dan a conocer sus sentimientos o estados de ánimo y que solo alzan su voz de protesta, disgusto o reclamo, cuando están demasiado furiosos y lo hacen con un tono agresivo.

7.1.3.1.2 Expresión corporal

Más de la mitad de los estudiantes entrevistados, coinciden en señalar que generalmente hacen ademanes con las manos al hablar, porque así dan a entender mejor sus ideas, otros dicen que lo hacen porque es una costumbre y otros porque simplemente les gusta mover las manos cuando están hablando. En tanto que una minoría dice que cuando hablan no hacen ademanes con las manos, al mismo tiempo se quejan porque algunos de sus compañeros al hablarles usan las manos pero no solo para explicar mejor sus ideas, sino para molestarles, darles golpes quitarles lo que están agarrando etc.

Por otro lado, prácticamente todos concuerdan en indicar que generalmente no acostumbra a mirar con firmeza a los ojos de las personas o compañeros con quienes hablan; entre las justificaciones que dan del porque no lo hacen están: porque consideran que no es necesario, porque les da miedo y porque las personas se enojan cuando se les mira a los ojos.

Así mismo, algo menos de la mitad de los estudiantes consideran que hablan con suficiente claridad y con un tono de voz modulado, porque nadie le ha dicho que grita o que habla muy despacio y no se le entiende. Mientras que otro grupo menciona que les es difícil hablar con una voz elevada y por lo general usan un tono de voz bajo pero que es lo suficientemente entendible.

Finalmente, un grupo reducido de estudiantes reconocen que generalmente gritan al hablar con sus compañeros porque solo así les hacen caso y acatan lo que ellos dicen.

En cuanto a la postura corporal que adquieren al hablar, la mayoría manifiesta que depende con quien están hablando, con los amigos y compañeros no siempre toman una postura recta y firme, pero con otras personas siempre adquieren esta posición. En tanto que, un grupo minoritario afirma que no puede mantener una posición firme y recta porque son muy nerviosos por eso siempre se están moviendo.

7.1.3.2 Inteligencia emocional

7.1.3.2.1 Reconocimiento y control emocional

Al igual que en los resultados de las encuestas, un grupo mayoritario de estudiantes, coinciden en señalar que son capaces de reconocer y describir las emociones y los sentimientos que experimentan, pero también, afirman, que no entienden porque en distintos momentos sienten tristeza o miedo eso no les gusta.

Otro grupo de estudiantes, aunque con algunas diferencias, indican que saben reconocer sus emociones y sentimientos pero que no les es fácil describirlos ni darlos a conocer a los demás. Finalmente un grupo minoritario, aunque son renuentes en contestar, dan a conocer que no saben cómo reconocer sus emociones y sentimientos porque siempre están tristes.

En relación al control de sus emociones, la mayoría de los estudiantes coinciden en responder, que no es nada fácil poder controlarse cuando sienten enojo y muchas veces reaccionan gritando o en su caso se enojan por varios días. Otros en cambio aseveran que saben controlar su enojo pero que, cuando mucho les molestan no pueden controlar que les salgan las lágrimas de impotencia por eso prefieren retirarse. En tanto que otros dicen que no pueden controlar su enojo y por eso siempre reaccionan de forma agresiva.

Respecto al control del miedo y el nerviosismo, el grupo mayoritario coinciden responder que les es muy difícil poder controlarlo, especialmente cuando se enfrentan a situaciones desconocidas o cuando deben participar en clases. Otros estudiantes aseveran que en la mayoría de los casos saben controlarlos y que solo en situaciones extremas no logran hacerlo.

7.1.3.2.2 Capacidad para automotivarse

La mayoría de los entrevistados concuerdan en que ponen mucho esfuerzo y optimismo para conseguir sus metas y cuando las cosas se ponen difíciles se dicen a sí mismo pueden vencer cualquier adversidad y que un pequeño obstáculo no los puede vencer. Otros mencionan que tienen mucha paciencia para alcanzar sus metas, pero que, a veces se dan por vencidos. Otro grupo de estudiantes señalan que tienen mucha fe en Dios y que él siempre les ayuda a conseguir todo lo que se proponen.

Estas respuestas revelan, que casi todos los estudiantes, en diferentes grados, saben cómo auto-motivarse para alcanzar sus metas, además consideran que el realizar alguna actividad de manera independiente venciendo algunos obstáculos, les da confianza y seguridad en sí mismos y pueden enfrentar retos más difíciles.

7.1.3.2.3 Comprensión emocional hacia los demás

La información recopilada en la entrevista sobre este tema, corrobora a la obtenida en las encuestas, ya que la mayoría de los entrevistados tienen opiniones coincidentes sobre su capacidad de empatizar con los demás, pues afirman que generalmente se interesan y les afecta lo que sienten o estén pasando sus compañeros y tiene la suficiente capacidad de comprenderlos, pero, unos acotan, que para entenderlos es necesario que el que se sienta triste o tenga algún conflicto lo exprese de forma abierta; mientras que otros, indican, que para ellos no es necesario que, la persona que tiene algún problema y le esté afectando les cuenten, porque saben percibir lo que están pasando sus compañeros tan solo con verlos.

En tanto que, un grupo minoritario de estudiantes consideran que muy pocas veces se interesan o les afecta los problemas que tengan los demás o los estados de ánimo que estén pasando y por eso no les entienden, porque a ellos tampoco les comprenden ni a nadie les interesa saber lo que estamos pasando, cada uno tiene sus problemas y los resuelve como puede concluyen.

Al mismo tiempo, el grupo mayoritario de los estudiantes refiere que, si bien, son capaces de comprender las emociones y sentimientos de sus compañeros y hacen todo lo posible por ayudarlos, sin embargo, en algunas ocasiones, aunque tienen todo el deseo de ayudarlos, no saben cómo hacerlo. Asimismo algunos alumnos mencionan que hacer una broma es un buen recurso para hacer que la persona que esta triste se sienta mejor, otros dicen que darles un abrazo es lo mejor para que se sientan bien.

7.1.3.2.4 Relaciones interpersonales

Respecto a este tema, un grupo de estudiantes concuerdan en que si bien, generalmente, les gusta trabajar en equipo, pero no les gusta ser el responsable, porque muchas veces hay compañeros muy conflictivos y es difícil convencerlos para que no peleen o discutan, además, porque hay que estar rogándoles para que se reúnan o hagan lo que les corresponde, y cuando algo sale mal el docente al responsable le llama la atención.

Otro grupo refiere que no solo les gusta trabajar en equipo sino también, no tiene ningún problema para liderar el grupo si se lo piden y aunque algunas veces tienen problemas para persuadir o influir en sus compañeros, saben cómo resolver los conflictos que se presenten en el grupo.

Finalmente, están tres grupos, uno minoritario, que señala que siempre les gusta trabajar en equipo y ser el líder del mismo, para organizar y trazar los planes a desarrollar para alcanzar el objetivo para el que fue conformado el equipo, además afirman que les es fácil convencer e influir en los demás, como también resolver los conflictos que se presenten en el grupo.

El otro grupo, indica que les es difícil liderar un grupo porque sienten temor. Ellos indican que para ser líder se necesita mucha capacidad, además de hablar fuerte de modo que los demás te pongan atención. También un grupo de estudiantes, más reducido, que afirman que no les gusta trabajar en equipo porque para ellos es mucho problema y por eso prefieren trabajar solos.

7.1.4 Resultados de los registros de observación

A continuación, se dará a conocer el análisis interpretativo de los registros de observación (ver anexo N° 2), realizado durante las horas que se impartía las clases con el grupo de estudiantes de 6to de secundaria de la Unidad Educativa San Luis Pampa.

Esta interpretación se la realiza en base a la operacionalización de variables

7.1.4.1 Comunicación asertiva

En cuanto a la expresión de opiniones se pudo observar la escasa participación de los estudiantes en clase. Del mismo modo al iniciar una actividad grupal se pudo advertir que la mayoría de los estudiantes no expresan de forma abierta y sincera sus opiniones, demandas y/o desacuerdos. Al contrario se guardan para sí mismo generando en ellos sentimientos de frustración o disgusto.

Asimismo, en las interrelaciones que se desarrollan dentro de los grupos, se constató que la mayoría de los estudiantes no expresan sus emociones de disgusto o de tristeza de forma abierta y sincera, demostrando una comunicación pasiva y falta de uso del componente verbal de la comunicación asertiva.

Al mismo tiempo, y de forma antagónica, se pudo observar una comunicación agresiva de parte de algunos estudiantes, quienes utilizan un lenguaje y un trato de menosprecio y de humillación hacia sus compañeros. Esta conducta es típica en algunos estudiantes; pero en cambio en otros es producto de una ira descontrolada.

Por otro lado, se pudo observar que generalmente los estudiantes no tienen la costumbre o no pueden mantener conversaciones mirándose a los ojos, no muestran una postura erguida y firme al hablar siempre tienden a inclinarse un poco o realizar movimientos obstructivos con las manos, los pies, la cabeza o todo el cuerpo, o en su caso realizan otras actividades en ese momento.

Tampoco, emplean la expresión facial para comunicar y visibilizar con mayor exactitud sus emociones y sentimientos positivos. Lo que indica que la mayoría de los estudiantes tienen dificultades en el uso de los componentes no verbales de la comunicación asertiva.

También, se pudo constatar, que los estudiantes no hacen un buen manejo de la expresión gestual, ya que al momento de realizar exposiciones tienen muchas dificultades en el uso de las manos y cuerpo en general como ayuda para dar a entender con mayor claridad sus ideas.

En cuanto al tono de voz, se pudo notar que la mayoría de los estudiantes prefiere utilizar un tono de voz muy bajo, poco fluido. Es decir, que no encuentran con facilidad las palabras para expresarse, o tartamudean al realizar alguna exposición en clases. Estos aspectos nos muestran una actitud de inseguridad y temor en los estudiantes.

7.1.4.2 Inteligencia emocional

En cuanto a los resultados obtenidos sobre esta variable, se pudo constatar que los estudiantes no son conscientes de algunas emociones. Por ejemplo, cuando los estudiantes tienen algunos disgustos responden con mucha agresión (insultos, golpes, etc.). Este comportamiento muestra que los estudiantes no tienen suficiente comprensión ni saben regular adecuadamente sus emociones.

Al momento de realizar las socializaciones o exposiciones dentro del aula también se pudo observar que la mayoría de los estudiantes no controla sus emociones porque se mostraron temerosos, inseguros y nerviosos.

Por otro lado, se pudo observar que los estudiantes siempre realizan sus actividades individuales y grupales con mucha perseverancia y esfuerzo. Al momento de opinar respecto a su porvenir muestran gran entusiasmo y motivación al referirse a sus aspiraciones y futuro profesional. Demostrando que existe gran motivación intrínseca entre estos adolescentes.

Al mismo tiempo, se constató que cuando alguno de sus compañeros tiene problemas y necesita comprensión emocional o apoyo económico los estudiantes todos, o al menos la mayoría, están siempre dispuestos, y prestan su colaboración inmediatamente y hacen todo lo posible por ayudarlo, exponiendo de esta manera la empatía que tienen. Además los adolescentes cuentan con un centro de estudiantes que promueve la empatía, a través de colectas para ayudar a cualquier necesidad de sus compañeros.

En cuanto a las habilidades sociales se pudo comprobar que los estudiantes, al momento formar grupos de trabajo, tienen mucho temor para liderar su grupo, poniendo muchos pretextos para no serlo. Del mismo modo, cuando se presentan algunos conflictos interpersonales entre los miembros del grupo, los estudiantes no muestran suficiente capacidad para resolverlos.

Finalmente, se pudo establecer que los estudiantes tienen bastante capacidad de trabajo individual como colectivamente, ya que al momento de realizar las actividades teóricas y prácticas que se les asigna, trabajan con mucho entusiasmo, alegría y esfuerzo hasta alcanzar las metas propuestas y acabar satisfactoriamente las actividades asignadas. Mostrando bastante compañerismo y cooperación entre ellos.

Estos resultados indican que la mayoría de los estudiantes tienen dificultades en la comprensión y control de sus emociones, y en algunos componentes o indicadores de las relaciones interpersonales, pero al mismo tiempo muestran bastante motivación y empatía.

CAPITULO VIII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

8.1 CONCLUSIONES

Después de haber realizado la interpretación y el análisis de los resultados obtenidos en el trabajo de campo, respecto a cada una de las variables de estudio, se arribaron a las siguientes conclusiones:

- La comunicación de opiniones de forma abierta entre estudiantes es limitada; dado que se comprobó que el 60% de los estudiantes, normalmente, no expresa de forma efectiva sus opiniones, disgustos, reclamos y sentimientos gratificantes, lo que demuestra que existe una tendencia al uso de la comunicación pasiva.
- Se constata que el 54% de los estudiantes no siempre respetan las opiniones que expresan sus compañeros, lo que está ligado a un tipo de violencia simbólica o verbal.
- Queda establecido que el 62% de los estudiantes no tienen el hábito de mirar a los ojos con firmeza al hablar, lo que denota que su comunicación con los demás es defectuosa, porque o bien, demuestra timidez o sumisión hacia la otra persona o no muestra el suficiente interés hacia quien le está hablando.
- Se verifica que el 54% de los estudiantes, generalmente no adquieren una postura firme al conversar, mostrando inseguridad en su forma de comunicación con los demás.
- Generalmente los estudiantes no hacen uso de las expresiones faciales como un recurso para mejorar la comunicación con sus compañeros, ya que el 77% de los mismos, no ponen interés en desarrollar esta habilidad.
- El 70% tiene dificultades con la entonación de su voz al hablar con los demás, y el 69% no siempre logra hablar de forma clara y fluida, creando dificultades en su comunicación con los demás.
- Se evidencia que el 58% de los estudiantes son capaces de reconocer las emociones que están sintiendo, pero al mismo tiempo un 66% no siempre tiene

la capacidad de describir y explicar el porqué de las emociones que experimentan.

- Queda establecido que los estudiantes tienen dificultades con el control o regulación de las emociones en su forma de comunicación, ya que el 84% de los mismos, pocas veces logra mantener la calma cuando están molestos; por lo mismo, generalmente, tienden a dar rienda suelta a su ira y responden de forma agresiva a sus compañeros cuando les molestan o bromean con ellos.
- Igualmente se constata que el 64% generalmente no logran controlar su miedo o ansiedad cuando se enfrentan a situaciones difíciles, haciendo que experimente situaciones de frustración. Por lo mismo propenden a adquirir conductas pasivas o sumisas propias de una conducta no asertiva.
- En cuanto a la motivación de los estudiantes, se comprueba que el 55% de los estudiantes tienen seguridad en sí mismos para enfrentar nuevos retos siendo esta una habilidad básica para alcanzar objetivos y para no darse por vencido fácilmente, al mismo tiempo, más del 71% ponen todo su esfuerzo para alcanzar sus metas y perseveran hasta lograrlas.
- El 52% de los estudiantes, tienen la capacidad de comprender y apoyar a los demás cuando estos necesitan reconfortarse. Pero, muchas veces no saben cómo ayudar o qué hacer cuando alguno de sus compañeros está triste o preocupado por algo.
- En relación a las habilidades sociales, se ha podido constatar que el 24% de los estudiantes con frecuencia tiene capacidad de liderazgo para manejar un grupo, asimismo el 34% tiene la capacidad de persuasión sobre las personas. Lo que denota que la mayoría de los estudiantes tienen limitaciones en sus habilidades sociales de liderazgo y persuasión.
- Un 67% no tiene suficiente habilidad para resolver conflictos, por lo mismo prefieren no meterse en estos. Al mismo tiempo se establece que el 57% normalmente tienen la capacidad para trabajar o colaborar de forma efectiva dentro de un grupo.
- Se verifica que la carencia de habilidades de comunicación asertiva e inteligencia emocional en los estudiantes es muy perjudicial en sus relaciones

interpersonales porque, las actitudes pasivas o sumisas de algunos estudiantes los vuelven más vulnerables frente a los estudiantes que tienen una comunicación agresiva o impositiva, ya que estos se aprovechan y abusan de estas personas.

- La dificultad para controlar sus emociones, en especial las de miedo y de ira, hace que tengan respuestas sumisas o en su caso respuestas agresivas, lo cual no es nada sano para sus relaciones interpersonales y su crecimiento personal dentro la sociedad.
- Debido a la conducta pasiva o agresiva que tienen los estudiantes no suelen acostumbrar a mirar a los ojos al conversar con sus compañeros mucho menos con otras personas, tienen dificultades con la entonación de la voz al hablar con los demás, generalmente no presentan una postura corporal firme y erguida ni realizan movimientos faciales al conversar, lo que dificulta sus relaciones interpersonales.
- Asimismo, los estudiantes generalmente tienen dificultades en el control de sus emociones negativas como el enojo y el miedo, lo que en la mayoría de los casos les ocasiona sentimientos de frustración e inseguridad y la reacción que tienen frente a estos sentimientos es mayor agresividad, en unos casos y en otros, sumisión y timidez.
- Por consiguiente se puede aseverar que los estudiantes del sexto de secundaria de la Unidad Educativa San Luis Pampa tienen muchas limitaciones en el uso de las habilidades de la comunicación asertiva y de la inteligencia emocional en sus relaciones interpersonales, por lo mismo se dificulta sus relaciones con los demás, ocasionando que se generen enfrentamientos, enemistades, acoso escolar y violencia, lo que a su vez tiene consecuencias negativas en la formación psicosocial de los mismos.

8.1.1 Conclusiones finales

En primera instancia, los resultados del trabajo de campo, ponen en evidencia que los estudiantes de sexto de secundaria de la Unidad Educativa San Luis Pampa tienen muchas limitaciones en la utilización de habilidades de la comunicación asertiva y de la inteligencia emocional en sus relaciones interpersonales puesto que:

Se ha podido verificar que la mayoría de los estudiantes no expresan sus sentimientos, emociones, opiniones de forma abierta y sincera en su comunicación.

No exteriorizan sus sentimientos de disgusto, de protesta o inconformidad en situaciones como por ejemplo: al tomar decisiones en un grupo o en el aula, al resolver algún conflicto interpersonal.

No utilizan habilidades como la expresión gestual, expresión facial, la mirada a los ojos y su postura no es firme en su comunicación.

Los estudiantes no siempre respetan las opiniones y sentimientos de los demás y siempre buscan imponer sus ideas y criterios, demostrando que existe una comunicación pasiva o agresiva.

Si bien, los estudiantes son conscientes de las emociones que van experimentando como el miedo, el enojo y la tristeza, no muestran la capacidad para analizar el por qué están experimentando dicha emoción; es decir, no contemplan por un momento si es necesario o no enojarse, si la razón es suficientemente justificable, y si las reacciones expresadas son con las personas apropiadas y con la intensidad adecuada.

En cuanto a las habilidades sociales, se pudo establecer que, de una u otra manera, los estudiantes son capaces de trabajar en equipo pero presentan muchas dificultades para tomar la responsabilidad de liderar el grupo debido a que no tienen las habilidades necesarias para persuadir e influenciar sobre los demás, y tienen poca capacidad para resolver conflictos interpersonales.

Sin embargo, existen algunas habilidades que si utilizan los estudiantes en sus relaciones interpersonales:

La mayoría de los estudiantes tienen seguridad en sí mismos para enfrentar nuevos retos siendo esta una habilidad básica para alcanzar las metas y objetivos de la vida y no darse por vencido fácilmente. Al mismo tiempo, ponen todo su esfuerzo para alcanzar sus metas y objetivos, es decir, que perseveran hasta lograr alcanzarlas. Lo que demuestra que son lo suficientemente capaces de automotivarse.

Otro de las habilidades que han sabido desarrollar los estudiantes es la empatía, por que demuestran la capacidad de comprender y apoyar a los demás cuando estos necesitan reconfortarse. Y aunque muchas veces no saben cómo ayudarlos o qué hacer cuando alguno de sus compañeros esta triste o preocupado por algo, hacen todo lo que es posible por hacerlo.

Asimismo, queda comprobado que más de la mitad de los estudiantes tienen la capacidad para trabajar en grupo de forma efectiva, lo que demuestra que estos estudiantes han desarrollado la habilidad de la cooperación grupal.

En resumen, se concluye que las habilidades de la comunicación asertiva y de la inteligencia emocional que los estudiantes del sexto de secundaria de la Unidad Educativa San Luis Pampa utilizan en sus relaciones interpersonales son la automotivación, la empatía, y la cooperación grupal. Sin embargo, presentan muchas limitaciones en el empleo del resto de las habilidades ocasionando que se generen conflictos en sus relaciones interpersonales. Con lo cual, además de haber alcanzado los objetivos de la investigación, queda demostrada la hipótesis planteada.

Tabla N° 13 - Alcance De Objetivos

OBJETIVOS	CRITERIOS DE ALCANCE
ESPECÍFICOS	
Conocer los estilos de comunicación utilizados mayormente los estudiantes de sexto de secundaria en sus relaciones interpersonales dentro y fuera del aula.	Después de haber realizado el trabajo de campo, y haciendo uso de los distintos instrumentos como ser: las entrevistas, la observación directa y el cuestionario se ha podido conocer los estilos de comunicación que más utilizan los estudiantes.
Identificar las habilidades de la comunicación asertiva que utilizan los estudiantes de sexto de secundaria de la Unidad Educativa San Luis Pampa en sus relaciones interpersonales.	Asimismo los resultados que han arrojado nuestros instrumentos de investigación han dado lugar identificar las habilidades de la comunicación asertiva que emplean los estudiantes. En cuanto a las habilidades de la comunicación asertiva los estudiantes tienen muchas limitaciones.
Determinar las principales habilidades de la inteligencia emocional que utilizan los estudiantes de sexto de secundaria de la Unidad Educativa San Luis Pampa en sus relaciones interpersonales	De la misma forma los resultados obtenidos con el uso de los instrumentos de investigación hemos podido determinar las principales habilidades de la inteligencia emocional que utilizan los estudiantes. En este caso las más utilizadas son la automotivación, la empatía y la cooperación.
Establecer las implicaciones que se derivan del no uso de las habilidades de la comunicación asertiva y de la inteligencia emocional en las relaciones interpersonales de los estudiantes de sexto grado de secundaria de la Unidad Educativa San Luis Pampa.	Por medio de la observación directa se ha podido establecer las implicaciones del no uso de las habilidades de la comunicación asertiva y de la inteligencia emocional en sus relaciones interpersonales. Por ejemplo; la participación limitada en clases, la comunicación agresiva o pasiva entre estudiantes y por tanto un rendimiento académico no satisfactorio
GENERAL	
Describir las habilidades de la comunicación asertiva y de la inteligencia emocional que utilizan los estudiantes de sexto de secundaria de la Unidad educativa San Luis pampa del distrito tres de la ciudad de El Alto en sus relaciones interpersonales	Finalmente, con los resultados obtenidos fue posible describir las habilidades de la comunicación asertiva y de la inteligencia emocional que utilizan los estudiantes.

Como se observa en el cuadro, todos los objetivos de planteados en la investigación han sido alcanzados gracias a la triangulación realizada a través de la utilización de las distintas técnicas e instrumentos de investigación empleadas, además del enfoque mixto (cualitativo-cuantitativo) que se le dio a la presente investigación.

Tabla N° 14 - Verificación De La Hipótesis

HIPÓTESIS	CRITERIOS DE APROBACIÓN	Aprueba	No aprueba
Las habilidades de la comunicación asertiva y de la inteligencia emocional que más utilizan los estudiantes de 6to de secundaria de la Unidad Educativa San Luis Pampa del distrito 3 de la ciudad de El Alto son: la empatía, la automotivación y el trabajo en equipo.	En primera instancia, se pudo poner en evidencia, que los estudiantes de sexto de secundaria utilizan la empatía como una de las habilidades que es parte de la inteligencia emocional. Se pudo observar que los estudiantes muestran mucho entusiasmo al momento de apoyar a algún compañero. Además que los resultados del cuestionario muestran que el 52% de los estudiantes la utilizan.	✓	
	De la misma manera se pudo observar al momento de realizar algunas actividades y a través de las entrevistas que los estudiantes de sexto también utilizan la habilidad de la auto-motivación. Los resultados de los cuestionarios muestran un 55% de los estudiantes utiliza esta habilidad.	✓	
	Asimismo, se pudo observar que los estudiantes utilizan la habilidad para cooperar y trabajar en equipo. Esta habilidad es parte de la inteligencia emocional. El cuestionario muestra que el 57% de los estudiantes utiliza esta habilidad.	✓	
	Finalmente, se comprobó con las entrevistas y la observación realizada que ellos, presentan muchas limitaciones en el uso del resto de habilidades de la inteligencia emocional y de la comunicación asertiva. Además que los resultados de los cuestionarios muestran resultados por debajo del 50%.	✓	

Por lo tanto, de acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación “**Las habilidades de la comunicación asertiva y de la inteligencia emocional que más utilizan los estudiantes de 6to de secundaria de la Unidad Educativa San Luis Pampa del distrito 3 de la ciudad de El Alto son: la empatía, la automotivación y el trabajo en equipo.**” Con lo que queda comprobada la hipótesis planteada.

8.2 RECOMENDACIONES

- En principio, es importante que los docentes conozcan y tomen conciencia de los problemas de comunicación que se están originando en las interrelaciones personales de los estudiantes y las consecuencias que esto está produciendo en su rendimiento formativo y social, para eso, es necesario, que la dirección del establecimiento ejecute un programa de capacitación, para los docentes, sobre la comunicación asertiva y la inteligencia emocional y sus formas de aplicarlas en el proceso enseñanza-aprendizaje.
- Se deben hacer todos los esfuerzos necesarios para frenar los malos hábitos comunicacionales que han y están adoptando los estudiantes en sus relaciones interpersonales, y empezar un proceso de reorientación hacia el cultivo y práctica de los buenos valores y las habilidades de la inteligencia emocional y la comunicación asertiva.
- Los docentes precisan aprender a ser inteligentemente emocionales y demostrar esa particularidad que los hace ver más humanos y referentes socio-culturales y dignos de emular para los estudiantes. Deben brindar afecto a sus estudiantes, emitir mensajes de apoyo y de aliento, promover y fortalecer la seguridad, dar oportunidades de cambio, no utilizar el “no” como medida correctiva y valorar cada proceso y esfuerzo de los educandos de acuerdo a sus posibilidades.
- Es de suma importancia que tanto estudiantes como docentes comiencen a fijarse en los aspectos verbales y no verbales de su comunicación; en las palabras que utilizan, en los tonos de su voz, y en la expresión corporal y facial, que son elementos que aportan a una mejor interrelación y que a la vez son determinantes para el proceso de enseñanza aprendizaje.
- Es recomendable que los docentes aprovechen la capacidad de auto-motivación que presentan los estudiantes para enseñarles y ponerles como un reto el uso de las habilidades de la inteligencia emocional y la comunicación asertiva en sus relaciones interpersonales.

- Se sugiere también, que los educadores exploten las habilidades de, empatía, automotivación y trabajo en equipo, que muestran estos adolescentes, con el fin de desarrollar proyectos individuales o grupales con otras instituciones como la alcaldía o alguna empresa, así beneficiar a los mismos estudiantes y sus familias.
- Es necesario programar y desarrollar charlas y talleres, respecto a la comunicación asertiva y a la inteligencia emocional para padres y madres de familia de tal manera que estos coadyuven, incentiven y refuercen lo aprendido en las aulas por sus hijos y los esfuerzos que los mismos hacen por mejorar su forma de comunicación adoptando las habilidades de la comunicación asertiva y de la inteligencia emocional.
- Es necesario que los maestros cumplan con el rol de orientadores, tomándose un espacio de tiempo para hablar sobre estos temas tan importantes para la formación de todos los estudiantes.
- A nivel más general, se sugiere que el estado pueda tomar conciencia sobre este denominado “analfabetismo emocional y social”, existente en todos los espacios de nuestra sociedad, con el fin de elaborar e implementar una ley de “Educación emocional”, así como sucede en otros países, que pueda poner en marcha políticas en la educación formal como no formal.

En la educación formal, es decir, dentro el sistema educativo plurinacional es muy conveniente incorporar una asignatura de “Educación emocional” en todos los niveles de formación de educación regular; así como en las escuelas de formación de maestros. Al mismo tiempo incorporar una escuela de padres y madres de familia; y capacitación para los educadores, puesto que es necesario promover la educación emocional con un enfoque sistémico.

Así mismo, en la educación no formal, promover proyectos de educación emocional en todos los espacios sociales como ser: ferias, sindicatos, empresas, fábricas, hospitales, etc.

BIBLIOGRAFÍA

- ABANTO, Zenon & Colaboradores. (2000). *Inventario del Cociente Emocional de Bar On. Manual Técnico*. Lima: Grafimas.
- ACEVEDO, Luis. (2008). *La Conducta Asertiva y el Manejo de Emociones y Sentimientos en la Formación Universitaria de Docentes*. Chile.
- AGUILAR, Kubli. (2007). *Como Ser Tú Mismo sin Culpas*. México: GIPLAP
- BERLO, David. (2000). *El Proceso de Comunicación. Introducción a la Teoría y a la Práctica*. Argentina.
- BISQUERRA, Rafael. (2000). *Educación Emocional y Bienestar*. Barcelona: Kairos.
- CASARES, David. (2008). *Planeación Vida y Carrera*. México: Limusa
- CASASSUS, Juan (2007). *La Educación del Ser Emocional*. Chile: Cuarto Propio
- CASTAÑÓN, Ricardo. (2012). *Cuando la Palabra Sana*. México: GIPLAP
- CASTENYER, Olga. (2003). *La Asertividad Expresión de una Sana Autoestima*. Colombia: Desclee de Brouwer
- CATALÁ, Jose y otros. (2013). *Inteligencia emocional aplicada a las dificultades de aprendizaje*. España: GENERALITAT VALENCIANA
- CESPEDES, Amalia. (2009). *Educar las Emociones, Educar para la Vida*. Santiago: Ediciones B.
- CONSUEGRA, Natalia. (2010). *Diccionario de Psicología*. Bogotá: Ecoe Ediciones
- DE LA PLAZA, J. (2008). *La Inteligencia Asertiva*. Chile: Aguilar
- FREIRE, Paulo. (1996). *Pedagogía del Oprimido*. México: Trillas
- FREIRE, Paulo & SHOR, Ira. (2014). *Miedo y Osadía. La cotidianidad del docente que se arriesga a practicar una pedagogía transformadora*. México: Trillas.
- GOLEMAN, Daniel (1997). *Inteligencia Emocional*. Barcelona: Kairos
- GOLEMAN, Daniel (1998). *La Práctica de la Inteligencia Emocional*. Barcelona: Kairos
- GOLEMAN, Daniel (2003) *Inteligencia social*, Barcelona: Kairos.

- HERNÁNDEZ, Roberto & otros. (2010). *Metodología de la Investigación* (5ta ed.). México: McGraw hill.
- HERRERA, J. (2000). *Inteligencia Emocional*. Barcelona: Kairos
- HIDALGO, N., & ABARCA, C. (1990). *Desarrollo de Habilidades Sociales*. Mexico:Alfaomega
- LAROUSSE. (2002). *Diccionario Enciclopédica Larousse*. Barcelona.
- MOLLERICONA, J. (2011). *Paradorcito Eres ¿No?, Radiografía de la Violencia Escolar en la Paz y El Alto*. La Paz: Ictus.
- MORERA, Maria. (2013). *Educacion emocional en la escuela. Actividades para el aula dirigidas a niños de 6 a 7 años*. Tomo 2. Mexico DF:Alfaomega
- MORERA, Maria. (2013). *Educacion emocional en la escuela. Actividades para el aula dirigidas a niños de 10 a 12 años Tomo 4*. Mexico DF:Alfaomega.
- PAPALIA Diane, FELDMAN, Ruth. (2012). *Desarrollo Humano*. Duodécima edición. Mexico DF: McGraw-Hill
- PINEDO, Amaru la Rosa. (1987). *Psicología de la comunicación*. Lima: Caribe.
- *Revista de la Unidad Educativa "San Luis Pampa"* (2007). El Alto: Bolivia.
- RISO, Walter. (2002). *Cuestión de Dignidad-Aprenda a Decir No*. Barcelona:Norma.
- SHAPIRO, Lawrence (1997). *La inteligencia emocional de los niños*. Mexico: Vergara.
- VOCES VITALES. (2013). *Por el Derecho a una Vida sin Violencia*. Bolivia

WEBGRAFÍA

- CASASSUS, J. (2008). *Aprendizaje, emociones y clima de aula*. Disponible en:<http://www.educacionemocional.cl/documentos/aprendizajeemocionesyclimadeaula.pdf>.
- CASASSUS, J. (2008). *El campo emocional en la educación: implicaciones para la formación del educador*. Disponible en: <http://www.jcasassusvtr.net>.
- DICCIONARIO DE LA RAE. (Febrero de 2013). Recuperado el jueves de Enero de 12, de: <http://www.rae.com>.
- GARCÍA, Rosa María. *Saber, ¿Qué es la asertividad?* Extraído en febrero de 2013, de: <http://saberpsicologia.com/articulos/habilidades-sociales/que-es-la-asertividad/381>
- GABEL, Ruben. (2007) *Los principales modelos de Inteligencia Emocional*. Obtenido en:http://www.america-ie.org/principal_item8.html
- MORERA, Maria. (2012). *Comunicación Asertiva*. Recuperado el 27 de Enero de 2015, de: <http://www.auroramorera.com>.
- NARANJO, María L. (2008), Artículo: *La comunicación y la conducta asertivas como habilidades sociales*” Disponible en:<http://revista.inie.ucr.ac.cr>
- VAZQUEZ, Ruiz. (2009), Programa de inteligencia emocional. Disponible en: www.eumed.net.
- YAGOSESKY, Ramiro. (2005), *La comunicación asertiva*. Disponible en: www.laexcelencia.com/htm/articulos.
- ZALDÍVAR D. (2010). La Comunicación asertiva en las relaciones interpersonales. Disponible en:<http://www.monografias.com/trabajos25/comunicacion/comunicacion.shtml>.

ANEXOS

ANEXO N° 1 - INSTRUMENTOS PILOTO DE INVESTIGACIÓN

CUESTIONARIO PILOTO 1 PARA ESTUDIANTES

Edad:..... Curso:..... Sexo F M Fecha:.....

Estimado/a estudiante: Responde con sinceridad las preguntas que se plantean en el siguiente cuestionario. Subraya la opción que veas conveniente

1.- ¿Expreso abiertamente mis opiniones?

NUNCA CASI NUNCA A VECES CASI SIEMPRE SIEMPRE

2.- ¿Si no estoy de acuerdo con algo lo expreso abiertamente?

NUNCA CASI NUNCA A VECES CASI SIEMPRE SIEMPRE

3.- ¿Si algo me molesta lo digo abiertamente?

NUNCA CASI NUNCA A VECES CASI SIEMPRE SIEMPRE

4.- ¿Respeto la opinión y decisión de mis compañeros/as?

NUNCA CASI NUNCA A VECES CASI SIEMPRE SIEMPRE

5.- ¿Cuándo converso con alguien miro a los ojos con atención?

NUNCA CASI NUNCA A VECES CASI SIEMPRE SIEMPRE

6.- ¿Mi postura es recta y firme al conversar con los demás?

NUNCA CASI NUNCA A VECES CASI SIEMPRE SIEMPRE

7.- ¿Realizo movimientos faciales al hablar?

NUNCA CASI NUNCA A VECES CASI SIEMPRE SIEMPRE

8.- ¿Elevo mi voz al conversar?

NUNCA CASI NUNCA A VECES CASI SIEMPRE SIEMPRE

9.- ¿Hablo de forma muy entendible?

NUNCA CASI NUNCA A VECES CASI SIEMPRE SIEMPRE

CUESTIONARIO PILOTO 2

PARA ESTUDIANTES

Edad:.....

Curso:.....

Sexo F M

Fecha:.....

- Estimado/a estudiante: Responde con sinceridad las preguntas que se plantean en el siguiente cuestionario.
- Subraya la opción que veas conveniente

1.- ¿Puedo reconocer fácilmente si estoy enojado/a.?

NUNCA CASI NUNCA A VECES CASI SIEMPRE SIEMPRE

2.- ¿Puedo explicar fácilmente si me enojo.?

NUNCA CASI NUNCA A VECES CASI SIEMPRE SIEMPRE

3.- ¿Puedo mantener la calma cuando estoy enojado?

NUNCA CASI NUNCA A VECES CASI SIEMPRE SIEMPRE

4.- ¿Cuando estoy enojado actúo sin pensar?

NUNCA CASI NUNCA A VECES CASI SIEMPRE SIEMPRE

5.- ¿Cuando siento miedo o nerviosismo sé cómo tranquilizarme?

NUNCA CASI NUNCA A VECES CASI SIEMPRE SIEMPRE

6.- ¿Me siento seguro/a de mí mismo/o al momento de enfrentar nuevos retos?

NUNCA CASI NUNCA A VECES CASI SIEMPRE SIEMPRE

7.- ¿Me esfuerzo por hacer bien las cosas?

NUNCA CASI NUNCA A VECES CASI SIEMPRE SIEMPRE

8.- ¿No me doy por vencido ante un problema?

NUNCA CASI NUNCA A VECES CASI SIEMPRE SIEMPRE

9.- ¿Soy muy bueno/a para comprender cómo la gente se siente?

NUNCA CASI NUNCA A VECES CASI SIEMPRE SIEMPRE

10.- ¿Se reconocer como se sienten las personas?

NUNCA CASI NUNCA A VECES CASI SIEMPRE SIEMPRE

11.- ¿Tengo la habilidad para dirigir grupos?

NUNCA CASI NUNCA A VECES CASI SIEMPRE SIEMPRE

12.- ¿Se cómo convencer a las personas?

NUNCA CASI NUNCA A VECES CASI SIEMPRE SIEMPRE

13.- ¿Cuándo se presenta alguna pelea entre mis compañeros/as, se cómo ayudar para calmarlos?

NUNCA CASI NUNCA A VECES CASI SIEMPRE SIEMPRE

14.- ¿Me gusta trabajar con los demás?

NUNCA CASI NUNCA A VECES CASI SIEMPRE SIEMPRE

¡Gracias por completar el cuestionario!

ANEXO N° 1 - INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

CUESTIONARIO 1 PARA ESTUDIANTES

Edad:..... **Curso:**..... **Sexo** F M **Fecha:**.....

Estimado/a estudiante: Responde con sinceridad las preguntas que se plantean en el siguiente cuestionario. Subraya la opción que veas conveniente

1.- ¿Expreso abiertamente mis opiniones?

NUNCA CASI NUNCA A VECES CASI SIEMPRE SIEMPRE

2.- ¿Si no estoy de acuerdo con algo lo expreso abiertamente?

NUNCA CASI NUNCA A VECES CASI SIEMPRE SIEMPRE

3.- ¿Si algo me molesta lo digo sin temor y con respeto?

NUNCA CASI NUNCA A VECES CASI SIEMPRE SIEMPRE

4.- ¿Respeto la opinión y decisión de mis compañeros/as?

NUNCA CASI NUNCA A VECES CASI SIEMPRE SIEMPRE

5.- ¿Cuándo converso con alguien miro a los ojos con atención?

NUNCA CASI NUNCA A VECES CASI SIEMPRE SIEMPRE

6.- ¿Mi postura es recta y firme al conversar con los demás?

NUNCA CASI NUNCA A VECES CASI SIEMPRE SIEMPRE

7.- ¿Realizo movimientos faciales al hablar?

NUNCA CASI NUNCA A VECES CASI SIEMPRE SIEMPRE

8.- ¿Elevo moderadamente mi voz al conversar con los demás?

NUNCA CASI NUNCA A VECES CASI SIEMPRE SIEMPRE

9.- ¿Hablo de forma clara y entendible?

NUNCA CASI NUNCA A VECES CASI SIEMPRE SIEMPRE

CUESTIONARIO 2
PARA ESTUDIANTES

Edad:.....

Curso:.....

Sexo F M

Fecha:.....

- Estimado/a estudiante: Responde con sinceridad las preguntas que se plantean en el siguiente cuestionario.
- Subraya la opción que veas conveniente

1.- ¿Puedo reconocer fácilmente si estoy enojado/a, con miedo, triste, etc.?

NUNCA CASI NUNCA A VECES CASI SIEMPRE SIEMPRE

2.- ¿Puedo describir fácilmente si estoy enojado/a, con miedo, triste, etc.?

NUNCA CASI NUNCA A VECES CASI SIEMPRE SIEMPRE

3.- ¿Puedo mantener la calma cuando estoy molesto/a?

NUNCA CASI NUNCA A VECES CASI SIEMPRE SIEMPRE

4.- ¿Cuando me molesto de algo actúo sin pensar?

NUNCA CASI NUNCA A VECES CASI SIEMPRE SIEMPRE

5.- ¿Cuando siento miedo o nerviosismo sé cómo tranquilizarme?

NUNCA CASI NUNCA A VECES CASI SIEMPRE SIEMPRE

6.- ¿Me siento seguro/a de mí mismo/o al momento de enfrentar nuevos retos?

NUNCA CASI NUNCA A VECES CASI SIEMPRE SIEMPRE

7.- ¿Me esfuerzo por conseguir buenos resultados en cualquier actividad que realizo?

NUNCA CASI NUNCA A VECES CASI SIEMPRE SIEMPRE

8.- ¿No me doy por vencido ante un problema hasta que lo resuelvo?

NUNCA CASI NUNCA A VECES CASI SIEMPRE SIEMPRE

9.- ¿Soy muy bueno/a para comprender cómo la gente se siente?

NUNCA CASI NUNCA A VECES CASI SIEMPRE SIEMPRE

10.- ¿Se reconocer las necesidades de las personas y trato de apoyarlas?

NUNCA CASI NUNCA A VECES CASI SIEMPRE SIEMPRE

11.- ¿Suelo tener la habilidad para dirigir grupos de personas?

NUNCA CASI NUNCA A VECES CASI SIEMPRE SIEMPRE

12.- ¿Se cómo convencer a las personas?

NUNCA CASI NUNCA A VECES CASI SIEMPRE SIEMPRE

13.- ¿Cuándo se presenta alguna pelea entre mis compañeros/as, se cómo ayudar para calmarlos?

NUNCA CASI NUNCA A VECES CASI SIEMPRE SIEMPRE

14.- ¿Me gusta trabajar con los demás para alcanzar una meta?

NUNCA CASI NUNCA A VECES CASI SIEMPRE SIEMPRE

¡Gracias por completar el cuestionario!

**GUÍA DE ENTREVISTA
PARA ESTUDIANTES**

Fecha:

Hora:.....

Lugar:.....

Nombre:.....

Edad:.....

Curso:.....

1. ¿Si algo te molesta como lo expresas?
2. ¿Qué movimientos corporales (ojos, manos, cuerpo) realizar cuando estás hablando?
3. ¿Cómo es tu reacción cuando alguien que te enojas o cuando tienes miedo?
4. ¿Qué haces para alcanzar una meta?
5. ¿Te preocupas por lo que les sucede a los demás? ¿En qué situaciones?
6. ¿Sabes cómo liderar un grupo? ¿Sabes cómo resolver conflictos ajenos?
7. ¿Cómo apoyas a tus compañeros cuando trabajan en grupos?

Registro de observación

Registro N°:

Día:

Nivel:

Hora de Inicio:

Hora de Término:

OBSERVACIÓN
ANÁLISIS

ANEXO N° 2 - RESULTADOS

RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

PREGUNTA	RESULTADOS					
	RESPUESTAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
¿Expreso abiertamente mis opiniones?	RESPUESTAS					
	PORCENTAJES	0%	8%	61%	31%	0%
¿Si no estoy de acuerdo con algo lo expreso abiertamente?	RESPUESTAS					
	PORCENTAJES	4%	9%	50%	29%	8%
¿Si algo me molesta lo digo sin temor y con respeto?	RESPUESTAS					
	PORCENTAJES	0%	0%	48%	40%	12%
¿Respeto la opinión y decisión de mis compañeros?	RESPUESTAS					
	PORCENTAJES	4%	0%	16%	40%	40%
¿Cuándo converso con alguien miro a los ojos con atención?	RESPUESTAS					
	PORCENTAJES	4%	12%	46%	21%	17%
¿Mi postura es recta y firme al conversar con los demás?	RESPUESTAS					
	PORCENTAJES	4%	4%	46%	35%	11%
¿Realizo movimientos faciales al hablar?	RESPUESTAS					
	PORCENTAJES	11%	12%	54%	23%	0%
¿Elevo moderadamente mi voz al conversar con los demás?	RESPUESTAS					
	PORCENTAJES	4%	9%	57%	17%	13%
¿Cuándo converso con alguien lo hago de forma clara y entendible?	RESPUESTAS					
	PORCENTAJES	3%	14%	52%	21%	10%
¿Puedo reconocer fácilmente si estoy enojada, con miedo, etc.?	RESPUESTAS					
	PORCENTAJES	4%	0%	38%	33%	25%
¿Puedo describir fácilmente si estoy enojada, triste, etc.?	RESPUESTAS					
	PORCENTAJES	8%	0%	58%	34%	0%
¿Puedo mantener la calma cuando estoy molesto?	RESPUESTAS					
	PORCENTAJES	12%	40%	32%	8%	8%
¿Cuándo siento miedo o nerviosismo sé cómo tranquilizarme?	RESPUESTAS					
	PORCENTAJES	8%	4%	40%	44%	4%
¿Me siento seguro de mí mismo frente	RESPUESTAS					
	PORCENTAJES					

LA COMUNICACIÓN ASERTIVA Y LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

a nuevos retos?	PORCENTAJES	0%	0%	20%	56%	24%
¿Me esfuerzo por conseguir buenos resultados?	RESPUESTAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
	PORCENTAJES	0%	0%	29%	38%	33%
¿No me doy por vencido ante un problema hasta que lo resuelvo?	RESPUESTAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
	PORCENTAJES	4%	8%	17%	33%	38%
¿Soy muy bueno para comprender cómo la gente se siente?	RESPUESTAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
	PORCENTAJES	4%	0%	46%	37%	13%
¿Se reconocer las necesidades de las personas y trato de apoyarlas?	RESPUESTAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
	PORCENTAJES	0%	14%	14%	45%	27%
¿Suelo tener la habilidad para dirigir grupos de personas?	RESPUESTAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
	PORCENTAJES	0%	8%	61%	31%	0%
¿Suelo tener la habilidad para dirigir grupos de personas?	RESPUESTAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
	PORCENTAJES	4%	18%	46%	33%	4%
¿Se cómo convencer a las personas?	RESPUESTAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
	PORCENTAJES	0%	4%	42%	33%	0%
¿Cuándo se presenta alguna pelea entre mis compañeros, se cómo ayudar para calmarlos?	RESPUESTAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
	PORCENTAJES	0%	8%	50%	27%	11%
¿Me gusta trabajar con los demás para alcanzar una meta?	RESPUESTAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
	PORCENTAJES	0%	11%	18%	21%	50%

RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS

<p>Expresión de opiniones y sentimientos</p>	<p>De acuerdo a la información recopilada en las entrevistas, un grupo mayoritario de estudiantes coinciden en señalar que solo en ocasiones expresan abiertamente sus opiniones y que generalmente, aunque no estén de acuerdo, prefieren callarse y aceptar lo que dicen los demás, porque tienen miedo de que se burlen de lo que dicen o les hagan callar. La mayoría menciona que les es muy difícil expresar sus sentimientos de forma abierta. "Cuando estoy muy enojado grito para que me hagan caso". "Me es difícil expresar lo que siento cuando estoy molesta".</p> <p>Otros manifiestan que les es más sencillo poder dar su opinión tanto de protesta como de agradecimiento. Estos mismos estudiantes refieren que les es sencillo sacar sus sentimientos y hacerlos conocer en lugar de guardárselos. "Cuando algo no me gusta así soy yo", "Cuando siento algo lo digo de frente"</p>
<p>Expresión corporal</p>	<p>Coinciden en señalar que al hablar con los demás siempre mueven las manos porque consideran que así dan a conocer mejor lo que quieren transmitir.</p> <p>"Me gusta mover las manos al hablar"</p> <p>Solo muevo las manos al hablar</p> <p>Por otro lado la mayoría expresa que no es capaz de mirar a los ojos al hablar con los demás.</p> <p>"No me gusta mirar a los ojos"</p> <p>"No sé por qué pero no me gusta mirar mucho a los ojos"</p>
<p>Reconocimiento emocional y Control</p>	<p>La mayoría de los estudiantes mencionan que son capaces de comprender y describir sus emociones como la tristeza y miedo pero no entienden porque se sienten así.</p> <p>También afirman que no les es nada fácil poder controlarse cuando sienten enojo.</p> <p>"Cuando estoy de buenas soy pan de dios cuando me enojo ni agua"</p> <p>"Cuando me enojo muy fuerte solo me escapo"</p> <p>"Cuando me enojo me enojo por varios días"</p> <p>"Cuando me hacen mucho daño me enojo y ya no les hablo nunca más y cuando me hablan solo les digo hola y me voy"</p>
<p>Capacidad para automotivarse</p>	<p>La mayoría de los entrevistados afirman que, ponen mucho esfuerzo para conseguir sus metas, ellos afirman que para alcanzar sus metas deben levantarse temprano, andar con mucho optimismo y se debe cruzar cualquier adversidad que se presente en el camino.</p> <p>"Siempre me gusta hacer bien las cosas que hago"</p> <p>"Siempre hago las cosas con ganas"</p>
<p>Comprensión emocional hacia los demás</p>	<p>La mayoría de los entrevistados manifiestan, que son capaces de comprender lo que sienten sus compañeros.</p> <p>"Sé cuándo mi amiga se siente triste porque ya no habla como siempre"</p> <p>Por otro lado, la mayoría de los entrevistados refiere que, si bien, son capaces de comprender las emociones y sentimientos de sus compañeros no saben cómo ayudarlos, pero sienten el deseo de ayudarlos. Algunos mencionan que hacer una broma es un buen recurso para hacer que la persona que se siente triste se mejore.</p> <p>"Cuando mi amiga se pone triste yo también me pongo triste y no seque hacer"</p>
<p>Habilidades sociales</p>	<p>La mayoría de los entrevistados afirma que les gusta compartir cualquier actividad con sus amigos:</p> <p>"Me gusta estar con mis amigos"</p> <p>"No sé por qué pero me gusta hacer actividades con mis compañeros"</p> <p>Por otro lado una mayoría dice que le es difícil liderar un grupo porque sienten temor.</p> <p>"Nunca he organizado grupos..... me da miedo"</p> <p>"No me gusta organizar grupo porque es para mucha responsabilidad"</p>

INSTRUMENTOS APLICADOS

GUÍA DE ENTREVISTA

Fecha: 11/03/2015

Hora: 2 pm

Lugar: Unidad Educativa San Luis Pampa

Nombre: Evelin Loayza

Edad: 17 años

Nivel : 6to de Secundaria

1. *¿Si algo te molesta que sientes y como lo expresas? Por ejemplo alguien te insulta sin razón alguna.*

Siempre me lo guardo para mí, a veces cuando me molesto mucho prefiero escapar del lugar hasta que me tranquilice.

2. *¿Qué movimientos corporales (ojos, manos, cuerpo) realizar cuando estás hablando? Vez a los ojos, usas las manos.*

No me doy cuenta, pero utilizo algunas veces las manos. No me gusta mirar a los ojos, porque me da miedo. Tampoco utilizo el cuerpo.

3. *¿Cómo es tu reacción cuando alguien que te enojas o cuando tienes miedo?*

Por ejemplo ¿cuando debes realizar una exposición cuál es tu reacción, que sientes?

Bueno, siempre siento miedo y me pongo nerviosa al tener que exponer. También cuando el profesor realiza alguna pregunta.

¿Y cuando te enojas como reaccionas?

Cuando me molesto prefiero aislarme y reniego dentro de mí y no lo saco. A veces también me escapo hasta que se me pase.

4. *¿Qué haces para alcanzar una meta?*

Siempre estoy pensando en mis metas y me sacrifico para lograrlo. Por ejemplo mi meta es estudiar gastronomía porque me gusta la cocina.

5. *¿Te preocupas por lo que les sucede a los demás? ¿En qué situaciones?*

Siempre me preocupa lo que les pasa a los demás además cuando hay que realizar un aporte siempre colaboro aunque sea poco.

6. *¿Sabes cómo liderar un grupo?*

No, me da miedo y nunca he sido líder de un grupo. Pienso que todos no me harían caso. Una vez me eligieron para ser presidenta pero tuve que renunciar. Prefiero ser parte del grupo y colaborar en lo que se pueda.

7. *¿Apoyas a tus compañeros cuando trabajan en grupos?*

Me gusta cooperar y trabajar en lo que estamos realizando, por ejemplo en mi curso siempre hacemos trabajos grupales y nos reunimos fuera de clases. A mí me gusta participar en esas actividades.

Registro de observación

Registro Nº:1

Día 04 de marzo de 2015

Nivel: Sexto de secundaria

Hora de Inicio: 8:00 am

Hora de Término: 9:30

OBSERVACIÓN

Empezamos la clase, y se empieza organizando tres grupos grandes de 10 estudiantes cada uno. Empezamos con las indicaciones de realizar recortes de periódicos referidos al tema "gobiernos neoliberales".

Se repartió a cada grupo hojas de papel resma y muchos periódicos pasados. En cada grupo los estudiantes empezaron a trabajar en sus actividades. Se pudo observar que todos trabajan con mucho entusiasmo y alegría.

Dentro de los grupos se pudo observar que un estudiante empezaba a insultar a otro diciéndole: "cojudo has bien las cosas", sin embargo el estudiante agredido no le respondió, ni hizo nada.

Por otro lado, en otro grupo otro estudiante golpeo a un estudiante en la cabeza como si fuera un juego, el estudiante agredido tampoco respondió, solo se mostró ofendido y al parecer guardo su enojo.

Posteriormente se pidió que cada estudiante saliera a exponernos por qué había elegido dicho recorte y que representara. Se pudo observar que al momento de exponer sus ideas los estudiantes empezaban a sentir miedo y nerviosismo, también algunos estudiantes se expresaban de forma poco fluida.

Algunos de los estudiantes se niegan a salir al frente y se respeta su decisión. En medio de la actividad el representante del centro de estudiantes ingresa al aula y pide la colaboración para una de sus compañeras que había sufrido un accidente. De inmediato se pudo observar un sentimiento de tristeza en todos los estudiantes y empezaron a realizar sus aportes. Se pudo observar que absolutamente todos hicieron el aporte.

ANÁLISIS

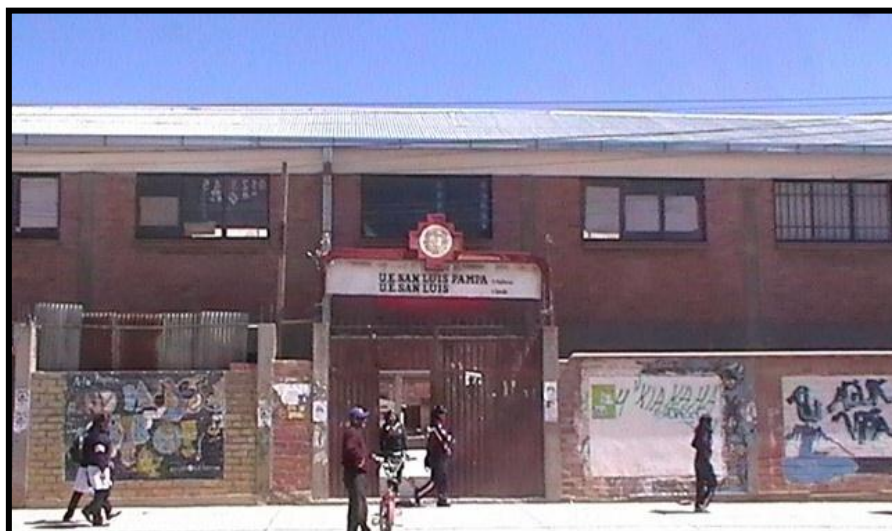
La cooperación es una habilidad utilizada por los estudiantes al momento de trabajar en grupos.

Existe una carencia en el control emocional del miedo, de la ira o del enojo expresada en una comunicación agresiva o pasiva entre los estudiantes

La falta de control emocional del miedo también se refleja en las limitaciones para participar en el aula, en el nerviosismo y falta de fluidez al expresarse ante los demás.

Existe una gran muestra de empatía entre los estudiantes.

ANEXO N° 3 -FOTOS DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS



Frontis de la U.E. San Luis Pampa ubicada en el distrito 3 de la ciudad de El Alto



Estudiantes de 6° de secundaria de la U.E. San Luis Pampa respondiendo al cuestionario



**Entrevista a un estudiante de 6° de
secundaria de la U.E. San Luis Pampa**



**Algunos Docentes de la
Unidad Educativa San Luis Pampa**