

María Elena López de Paz

**La escucha asertiva como actitud fundamental en la docencia
universitaria**

Asesor: M.A. José Bidel Méndez Pérez



**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA**

Guatemala, mayo de 2013

Este informe fue presentado por la autora como trabajo de tesis, requisito previo a optar al grado de Maestra en Docencia Universitaria.

Guatemala, mayo de 2013

Índice

RESUMEN	i
INTRODUCCIÓN	iii
CAPÍTULO I	1
1.1 Definición del problema de la investigación y sus alcances	1
1.2 Justificación de la investigación	1
1.3 Delimitación de la investigación	2
1.4 Objetivos de la investigación	2
1.5 Metodología de la investigación	3
a. Población:	3
b. Aplicación del instrumento	4
CAPÍTULO II	8
2.1 Estado del arte	8
2.2. Marco Teórico	11
2.2.1 Escuchar con asertividad y su significado	11
2.2.2 El arte de escuchar con atención	15
2.2.3 Aspectos principales al escuchar	16
2.2.4 Estrategias dentro de la comunicación oral	17
a. Pasiva	17
b. Agresiva	17
c. Asertiva	17
2.2.5 Los diferentes tipos de escucha	17
a. Escucha apreciativa	17
b. Escucha selectiva	17
c. Escucha discernitiva	18
d. Escucha analítica	18
e. Escucha sintetizada	18
f. Escucha empática	18

g. Escucha asertiva	18
2.2.6 La escucha asertiva	19
2.2.7 Beneficios al saber escuchar	20
2.2.8 Malos hábitos al oír	21
2.2.9 Las redes sociales y saber escuchar	22
2.2.10 El alumno en la universidad	22
2.2.11 La importancia de escuchar a los alumnos	25
La escucha atencional	26
La escucha analítica	26
La escucha apreciativa	26
La escucha marginal	27
2.2.12 Retos en la docencia universitaria	30
La docencia universitaria	30
2.2.13 Perfil del docente universitario	31
2.2.14 Historia, filosofía y perfil del docente de la UMG	31
2.2.15 Competencias del profesor universitario	37
2.2.16 Retos del docente universitario del Siglo XXI	39
CAPÍTULO III	
3. Resultados de la investigación de campo	41
3.1 ENCUESTA A ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS	42
3.2 OBSERVACIÓN A DOCENTES	52
3.3 ENTREVISTA A AUTORIDADES	59
3.4 ANÁLISIS GENERAL DE LOS RESULTADOS	61
3.4.1 ANÁLISIS DE RESULTADOS DE ENCUESTA A ESTUDIANTES	61
3.4.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS A LA GUÍA DE OBSERVACIÓN A DOCENTES	62
3.4.3 ANÁLISIS A LA ENTREVISTA A AUTORIDADES	63
CONCLUSIONES	70
RECOMENDACIONES	71
PROPUESTA	67
Apéndices	76
Instrumentos de la investigación	76

GUÍA DE OBSERVACIÓN A DOCENTES UNIVERSITARIOS	76
ENCUESTA A ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS	77
ENTREVISTA A AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES	80
CUADRO PARA LA ELABORACIÓN DE INSTRUMENTOS	81

RESUMEN

La escucha activa o asertiva es una actitud que en esta época ha disminuido, irónicamente, en un mundo abarrotado de medios de comunicación, en un tiempo de la preeminencia del acto comunicativo. La esencia del buen escuchar es la empatía, y se olvida la preocupación por uno mismo y entrar en las necesidades, sentimientos y emociones del otro. En la labor de la Docencia Universitaria, se lleva a cabo este ejercicio constantemente, aunque con sus limitaciones y dificultades. El ejercicio docente se desarrolla básicamente en una relación entre profesor y alumno, en la que el proceso comunicativo de hablar y escuchar es fundamental. Las razones por las que el docente no contesta una pregunta, una duda, la atención a una situación familiar, la respuesta a un mensaje, un correo electrónico, no importan, porque siempre habrán motivos para no contestar. Por lo tanto en el presente trabajo de investigación se formula la pregunta: ¿Cuál es la importancia de la escucha asertiva o activa en la docencia universitaria? con el objetivo de determinar sus ventajas y las desventajas al no aplicarla correctamente en el ejercicio docente. La falta de respuestas del docente confunde, desorientan y en algunas oportunidades hieren los sentimientos del estudiante. Con el trabajo diario y activo de la docencia, muy pocas veces somos conscientes de la importancia de escuchar a los estudiantes. Es común observar estudiantes tristes, aislados o poco participativos, se cree que algo les ocurre, probablemente sea que nadie les escucha o presta debida atención. El presente trabajo de investigación estudia a profundidad esta competencia del docente universitario, que es un reto del Siglo XXI, cargado de modalidades de educación semi-presencial y a distancia, pero depositada en el docente y en la relación profunda con sus alumnos, con la intención de alcanzar la calidad académica universitaria.

El informe de investigación descriptiva sobre “La escucha asertiva como actitud fundamental en la docencia universitaria”, incluye una detenida reflexión de la actitud del docente universitario de escuchar asertivamente a sus estudiantes dentro del ejercicio profesional. La metodología utilizada incluyó una encuesta a estudiantes, una guía de observación en la cual detalladamente se apreciaron actitudes de los

una guía de observación en la cual detalladamente se apreciaron actitudes de los docentes, así como una entrevista a las autoridades para poder confrontar resultados. No saber escuchar a los estudiantes es un problema bastante más común de lo que a primera vista pudiera parecer, sin embargo la realidad indica, que la costumbre de “oír” a los estudiantes se halla extendida que la de escucharlos con verdadero interés y atención. El estudiante universitario se ve afectado por este problema, porque principalmente no se le aclaran las dudas surgidas durante el proceso, por una mala escucha a sus necesidades e intereses. Enseñar nos exige saber escuchar. El estudio concluye principalmente que al tener docentes que escuchan asertivamente, los estudiantes universitarios se benefician con la ayuda para resolver sus dudas en el proceso educativo, los motiva a continuar, les da certeza y claridad en el proceso, así como crecen intelectualmente y por lo tanto mejoran sus resultados académicos. También los anima a continuar y perseverar en su carrera, evitando en algunos casos la deserción universitaria, así como sentirse motivados, apoyados y acompañados en el proceso enseñanza-aprendizaje.

Por lo tanto es fundamental divulgar y continuar con el conocimiento y estudio de las ventajas de escuchar a los estudiantes universitarios. Dentro de la universidad se debe formar integralmente al estudiante, promoviendo un igual a igual, no hablando de arriba hacia abajo y con actitudes silenciadas en el momento preciso. Se debe proporcionar tiempo propio, para atender al estudiante, lo cual requiere esfuerzo, atención y ante todo el conocimiento de la dinámica del proceso comunicativo, especialmente el de escuchar con atención para poder resolver dudas.

Palabras clave:

Escuchar, asertividad, docencia universitaria, actitud, estudiante universitario, beneficios, desventajas.

INTRODUCCIÓN

Este trabajo consta de cuatro capítulos en los cuales se desea promover la escucha asertiva como actitud fundamental en el ejercicio de la docencia universitaria, en el cual se tomó como objeto de estudio a los estudiantes de Profesorado en Pedagogía y Administración Educativa así como a los de Licenciatura en Administración Educativa con especialización en Gerencia de la Calidad, plan sábado de la Facultad de Humanidades de la Universidad Mariano Gálvez del Centro Universitario de Chimaltenango. Se desarrolla teóricamente el tema de la escucha asertiva así como los resultados obtenidos en la encuesta a estudiantes, las observaciones a los docentes de dicha facultad a través de una guía estructurada y una entrevista a las autoridades de dicho centro universitario. En el Capítulo I se define la línea de investigación, el tema, la definición del problema, la delimitación de la investigación, su justificación y sus objetivos. La teorización respecto al tema y problema es desarrollada en el Capítulo II. En el presente estudio se han diseñado y llevado a cabo un trabajo de campo y con base a los resultados obtenidos en la encuesta, la observación y la entrevista se ha obtenido con amplitud datos muy significativos en el manejo de la escucha asertiva tanto en estudiantes, docentes y autoridades universitarias determinando que identifican claramente una actitud asertiva, dándole una mayor importancia a estar atento, mostrarse interesado y estar dispuesto; así como la solución a dudas dentro del proceso educativo. Dicha actitud en los docentes determina, en los estudiantes, estar atentos y motivados en sus estudios. Al tener docentes que escuchan asertivamente, los estudiantes universitarios se benefician con la ayuda para resolver sus dudas en el proceso educativo, los motiva a continuar, les da certeza y claridad en el proceso, así como crecen intelectualmente y por lo tanto mejoran sus resultados y promedios.

La presentación de los resultados de la encuesta a estudiantes es presentada gráficamente en el capítulo III, el cual demuestra que la mayoría de estudiantes consideran importante que los docentes les escuchen asertivamente para la resolución de dudas y el mejor resultado de sus cursos, pues esto les da seguridad y los motiva a continuar en sus estudios universitarios. También se observó a los

docentes, con base a una guía, la cual demostró que la mayoría de ellos escuchan a sus estudiantes con atención. Es importante mencionar que a pesar de la limitación del tiempo se muestra interés al escuchar a los estudiantes. La mayoría de docentes observados manifiestan respeto por el estudiante que se les aproxima, aunque las manifestaciones de apoyo, dar una palmada de apoyo o siendo empáticos, fue menos evidente. Y por último la entrevista a las autoridades de la Facultad de Humanidades, quienes proporcionaron orientaciones muy importantes para que los docentes y estudiantes practiquen la escucha asertiva. Luego de los resultados de la investigación se elaboró un análisis general de los resultados confrontados con los objetivos del estudio, los cuales son presentados detalladamente en el Capítulo IV.

Las conclusiones y recomendaciones se presentan al final, así como las distintas fuentes de información que se consultaron y los apéndices como los tres instrumentos que se utilizaron y un cuadro que permitió identificar los diferentes aspectos a medir en dichos instrumentos.

Tomando en cuenta todo este conocimiento, es importante reconocer que está en cada docente universitario, practicar dentro de su ejercicio profesional, la escucha asertiva con sus estudiantes que seguramente en poco tiempo obtendrá beneficios y su labor será más gratificante y provechosa.

CAPÍTULO I

1.1 Definición del problema de la investigación y sus alcances

En el ejercicio de la docencia universitaria se hace necesarias varias actitudes fundamentales que muchas veces se desconocen u omiten, y que tienen una importancia fundamental en el éxito o fracaso del proceso enseñanza aprendizaje. El ser humano utiliza la escucha en la mayoría de sus actividades diarias. Puede ser en el estudio, en las relaciones familiares, laborales e incluso en las actividades de diversión, pero siempre hace falta saber escuchar. El ejercicio docente no escapa a la actitud de escuchar a los estudiantes. Son muchos los casos de jóvenes que se quejan o manifiestan su molestia, porque cuando consultan dudas o preguntas a sus profesores universitarios no les ofrecen la debida atención y menos tener una actitud física y emocional de escucha a sus necesidades, dificultades, preguntas o dudas. Los beneficios de utilizar en el proceso comunicativo entre docente y alumno, específicamente al escuchar por parte del profesor, conlleva una serie de beneficios y ventajas que a corto o largo plazo redundará en interés, motivaciones y aprobación en los estudiantes. La falta de escucha asertiva parte de una mala formación personal del docente universitario, así como de la preparación académica carente de técnicas que promuevan actitudes positivas, así como de circunstancias ajenas al docente y que no están a su alcance poderlas resolver.

Dichas causas repercuten notablemente en el estudiante provocando desinterés, desmotivación, aislamiento, desorientación y en algunos casos la deserción. Por tal razón se plantea la pregunta de investigación siguiente:

¿Cuál es la importancia de la escucha asertiva en la docencia universitaria?

1.2 Justificación de la investigación

Cuando los y las estudiantes tienen un profesor que no les escucha, los sentimientos de la incomprensión y la poca aceptación son los que se manifiestan en la relación docente-alumno. El no ser escuchados rebaja el entusiasmo, la

en la relación docente-alumno. El no ser escuchados rebaja el entusiasmo, la vitalidad y la alegría por el estudio universitario. Cuando el estudiante tiene un profesor que no lo escucha, tiende a cerrarse pero si se cuenta con un profesor que muestra interés por sus estudiantes y responde con sensibilidad, seguramente se sentirán confortados y animados a continuar con sus estudios.

El trabajo de investigación titulado “**La escucha asertiva como actitud fundamental en la docencia universitaria**”, busca identificar los beneficios que se obtienen al practicarla en el ejercicio docente, así como las desventajas que pueden afectar el desarrollo académico y emocional de los estudiantes universitarios.

1.3 Delimitación de la investigación

El estudio se realizó en el Centro Universitario de Chimaltenango de la Universidad Mariano Gálvez, departamento de Chimaltenango, fue dirigido a los y las estudiantes, docentes y autoridades de la Facultad de Humanidades en la Escuela de Educación en el Profesorado de Enseñanza Media en Pedagogía y Administración Educativa y en la Licenciatura en Administración Educativa con especialidad en Gerencia de la Calidad. Entre los meses de junio a noviembre de 2012.

1.4 Objetivos de la investigación

Para orientar el estudio propuesto se definieron los objetivos siguientes:

- **Objetivo general:**
Determinar la importancia de la escucha asertiva como actitud fundamental en el ejercicio de la docencia universitaria.

- **Objetivos específicos:**
 - a. Investigar teóricamente sobre el proceso de la escucha asertiva y sus beneficios.
 - b. Identificar las cualidades del docente que practica la escucha asertiva.
 - c. Describir los beneficios que adquieren los estudiantes en sus estudios universitarios al tener docentes que les escuchan asertivamente.
 - d. Identificar las desventajas, por la ausencia de una escucha asertiva, en el docente universitario con sus estudiantes.
 - e. Identificar las causas de la falta de escucha asertiva en los docentes universitarios.
 - f. Verificar la práctica de la escucha asertiva en docentes de la Facultad de Humanidades del Centro Universitario de Chimaltenango.

1.5 Metodología de la investigación

a. Población:

La población que fue objeto de estudio está entre 17 y 48 años, mujeres y hombres del segundo, cuarto y sexto ciclo del Profesorado de Enseñanza Media en Pedagogía y Administración Educativa, que se encuentran cursando el primer, segundo y tercer año de la carrera respectivamente. También del segundo y cuarto ciclo de la Licenciatura en Administración Educativa con especialidad en Gerencia de la Calidad, quienes cursan el primer y segundo año de la licenciatura, de la Universidad Mariano Gálvez, con sede en Chimaltenango. Los y las estudiantes encuestados (180) fue el universo de investigación, no hubo necesidad de muestra por la cantidad de estudiantes. En ambas carreras comparten características comunes y conforman un grupo que se distingue ampliamente en el Centro Universitario, por sus características como profesores y humanistas.

Nombre de la Carrera	No. de estudiantes
Profesorado de Pedagogía y Administración Educativa	113
Licenciatura en Administración Educativa con especialidad en Gerencia de la Calidad.	67

Fuente: propia y del Centro Universitario de Chimaltenango, UMG, agosto de 2012.

Además se practicó la observación a 13 docentes, a través de chequear una guía, la cual fue llenada en algunos casos inmediatamente y en otros en el transcurso de quince días o un mes. La observación fue constante, normalmente dentro de los corredores del Centro Universitario. Dicha observación fue previamente diseñada con el propósito de verificar la práctica de la escucha asertiva. Se contó con la ventaja de que la investigadora identifica y conoce a los docentes que en el centro laboran. El tiempo del llenado de las guías de observación representó cuatro fines de semana, debido al tiempo de trabajo y observación a los docentes. Por último se realizaron las entrevistas al Coordinador de la Facultad de Humanidades y a la Directora del Centro Universitario, la cual se llevó a cabo en un ambiente de cordialidad y aporte muy interesante, para los resultados de la investigación, dichas autoridades del Centro Universitario como de la Facultad de Humanidades están muy interesados en los resultados obtenidos.

b. Aplicación del instrumento

Antes de la aplicación de los instrumentos se realizó un pilotaje con expertos en el tema, así como con estudiantes universitarios, lo cual permitió la validación de los mismos. Se consultaron pruebas estandarizadas como la de Lalo Huber y asociados de la Institución de Psicología con visión Holística en Argentina y Ecuador, así como el Test basado en Teorías de la Comunicación de William Gudy Kunst de 1985, y también el Test de Escucha Activa de Claudio Álvarez Terán sobre estudios de educación, cultura y medios de comunicación. Este fue

un paso muy útil para verificar, a través de las respuestas, la validez de aproximación para identificar las cualidades y defectos de los profesores que escuchan o no asertivamente. La aplicación definitiva del instrumento de la encuesta se hizo en grupo, dentro de los salones de la Universidad Mariano Gálvez de Chimaltenango, en un ambiente de aceptación y cordialidad entre los estudiantes y la investigadora, así como del acompañamiento del coordinador de la facultad. La colaboración de los estudiantes fue voluntaria y la mayoría se mostraron dispuestos a responder. Al final de la aplicación, en algunos de los grupos se dio un diálogo entre la investigadora y los estudiantes sobre las cualidades de los docentes que escuchan con atención a sus alumnos. El tema de la investigación causó mucho interés y manifestaron ver los resultados de la misma.

c. Métodos

Por las características de la investigación, los enfoques utilizados fueron el cualitativo y cuantitativo. El método utilizado en el enfoque cualitativo fue el inductivo que implicó profundizar en el tema, la interpretación de la teoría, siendo flexible, indagando y obteniendo información sobre el tema. En el enfoque cuantitativo básicamente se utilizó el método deductivo a través de la encuesta, observaciones y las entrevistas. Lo que implicó la elaboración de instrumentos como el cuestionario, la guía de preguntas y la guía de observación, con los cuales se pudo obtener datos importantes para su interpretación y posterior análisis. Finalmente el método fue mixto que surgió de la combinación de ambos enfoques.

d. Técnicas e instrumentos

Las técnicas utilizadas fueron una encuesta a estudiantes a través de un cuestionario que básicamente fue una investigación realizada sobre el universo de sujetos, utilizando preguntas con intención de obtener respuestas las cuales fueron medidas cuantitativa y cualitativamente, de una gran variedad de

características objetivas y subjetivas del objeto de estudio a través de preguntas abiertas.

Mediante la encuesta se obtuvo datos de interés propuestos en los objetivos generales y específicos interrogando a los estudiantes, lo cual permitió una aplicación masiva al universo investigado (180 estudiantes).

Para la aplicación de la encuesta se elaboró un cuestionario en un conjunto de preguntas sobre los aspectos que interesaron en la actitud de la Escucha Asertiva y fueron contestados por los estudiantes universitarios. El cuestionario fue un instrumento fundamental para la obtención de los datos. El cuestionario se redactó en base al objetivo general y específicos de la investigación, de tal modo que las preguntas que se hicieron respondieran a la información que se deseaba obtener.

También una Guía de Observación a docentes que contiene en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos o conductas manifiestas. El tipo de observación fue no participante, ya que la investigadora no interactuó con los sujetos observados (docentes universitarios), contando con la ventaja de que se registraron los datos observados sin estimular las actitudes de los profesores. La guía de observación fue un instrumento que orientó centrar la atención en la actitud de los docentes frente a sus estudiantes y fue un excelente referente que presentó información distinta en cada caso. El propósito de la encuesta a estudiantes y la guía de observación a docentes fue identificar las cualidades del docente que escucha con atención, las ventajas y las desventajas, entre otros.

Y la entrevista que según Hernández Sampieri: (1997, p. 167) "Es una técnica en la que una persona (entrevistador) solicita información de otra o de un grupo (entrevistados, informantes), para obtener datos sobre un problema determinado. Presupone la existencia al menos de dos personas y la posibilidad de interacción verbal", realizada a las autoridades del Centro Universitario y de la Facultad de Humanidades, que a través de una guía de preguntas elaboradas, se planteó a la

Directora del Centro Universitario y al Coordinador de la Facultad, las cuales buscaban confrontar lo observado con lo vivido a nivel docente y administrativo. Una ventaja de este tipo de entrevista fue el procesamiento de la información, pudiendo comparar respuestas y obtener información que fue útil para los objetivos de la investigación. No se requería el nombre del alumno, ni el nombre de los maestros observados.

e. Actividades

- Investigación documental, bibliográfica y e-gráfica sobre el tema.
- Elaboración de instrumentos de la investigación: encuesta a estudiantes, guía de observación a docentes y entrevista a autoridades.
- Pilotaje del instrumento.
- Aplicación de los instrumentos.
- Recopilación, tabulación, análisis, elaboración, interpretación de las gráficas y análisis de los resultados.
- Elaboración del informe final, conclusiones y recomendaciones.
- Revisión final del trabajo por el asesor y revisora de tesis.
- Presentación final para examen privado de tesis.

CAPÍTULO II

Cuerpo de la Tesis

2.1 Estado del arte

La actitud es la forma de actuar de una persona, el comportamiento que emplea un individuo para hacer las cosas. En este sentido, puede considerarse como cierta forma de motivación social -de carácter, por tanto, secundario, frente a la motivación biológica, de tipo primario- que impulsa y orienta la acción hacia determinados objetivos y metas. La actitud es la predisposición aprendida a responder de un modo consistente a un objeto social. En la psicología social, las actitudes constituyen valiosos elementos para la predicción de conductas. (Eisner, 2002 p. 422). La actitud se refiere a un sentimiento a favor o en contra de un objeto social, el cual puede ser una persona.

Escuchar es parte esencial de la comunicación oral del ser humano, es una capacidad extraordinariamente compleja, misteriosa, tempranamente desarrollada. Según Freire (2006, p.114) "Escuchar significa la disponibilidad permanente por parte del sujeto que escucha para la apertura del otro, al gesto del otro, a las diferencias del otro".

El aprendizaje del lenguaje tiene su origen no en la capacidad de hablar sino en la previa capacidad de escuchar. Ningún ser humano puede hablar a menos que a una edad temprana puede oír a los demás. Nacemos con la capacidad de absorber, escuchando y hablando el lenguaje de nuestra cultura. La comunicación con los demás seres humanos es un proceso continuo que ocupa gran parte de nuestro tiempo útil, también desarrollamos nuestra parte activa del proceso de comunicación, enriqueciéndola con la experiencia, capacidad de exponer nuestras ideas y pensamientos, sin embargo, la parte pasiva, la capacidad de escuchar, se atrofie o deforme en alguna fase del ciclo nuestro aparato sensorial nos comunica sonidos y gestos previamente seleccionados. "La verdadera escucha no disminuye en nada mi capacidad de ejercer el derecho de discordar, de oponerme, de asumir una posición". (Freire, 2006, p. 114).

La palabra asertivo, de aserto, proviene del latín assertus y quiere decir afirmación de la certeza de una cosa, de ahí se puede deducir que una persona asertiva es aquella que afirma con certeza. La asertividad es un modelo de relación interpersonal que consiste en conocer los propios derechos y defenderlos, respetando a los demás; tiene como premisa fundamental que toda persona posee derechos básicos. La docencia es considerada como un proceso organizado, intencional y sistemático que orienta los procesos de enseñanza -aprendizaje, exigiendo en el profesor el dominio de su especialidad, así como el conocimiento de las estrategias, técnicas y recursos psico-pedagógicos como la escucha asertiva o activa que promuevan la inter-acción didáctica y los aprendizajes significativos en los estudiantes.

El presente estado del arte, reúne varios de los trabajos científicos, revistas, libros y documentos consultados para la elaboración del trabajo de tesis. Fue un primer acercamiento a la escucha activa, específicamente como una competencia fundamental en el docente universitario, lo cual ha permitido especializarse en el tema e iniciar el camino de la investigación. Conocer otras investigaciones permitió clarificar las ideas respecto a la escucha asertiva, y así poderlo definir, afinarlo mejor, delimitarlo y enfocarlo de mejor manera.

La **Conferencia Mundial sobre la Educación Superior**, celebrada en París en 1998 a través de su informe final, se percibe la necesidad de una nueva visión y un modelo de educación superior, que debería estar centrado en el estudiante. Para alcanzar dicho objetivo, hay que reformular los planes de estudio, no contentarse con el mero dominio cognoscitivo de las disciplinas e incluir la adquisición de conocimientos prácticos, competencias y aptitudes para la comunicación, el análisis creativo y crítico, la reflexión independiente y el trabajo en equipo, en contextos multiculturales.

En su libro **“Asertividad y Escucha Activa en el Ámbito Académico”**, la mexicana Magdalena Elizondo en 1990 presenta los tres componentes básicos involucrados en toda comunicación asertiva: lo visual que constituirá la piedra

angular, y en ellos se destacan el contacto visual, la proxémica o distancia corporal, la expresión facial y los gestos, la postura y los movimientos; lo vocal que no se refiere al contenido de lo que se dice, sino a la forma cómo se dicen las cosas, es decir, existe una clara distinción entre la manera que una persona emplea las palabras (comunicación verbal) y cómo emplea su voz; y por último lo verbal que es decisivo en la comunicación la selección del lenguaje que se va a transmitir para lograr una comunicación exitosa. El uso de enunciados completos de forma clara, completa y coherente determinará en gran medida el éxito de la comunicación.

Lair Ribeiro en su obra **“La comunicación eficaz”** en el 2000, se centra en que el secreto de un buen comunicador no es ser interesante, sino estar interesado. Las personas se sienten a gusto si en una conversación se les tiene en cuenta, despiertan interés y son escuchadas.

También Ribeiro en el 2001 con su libro **“La magia de la comunicación”** presenta los favores de una comunicación activa y efectiva. La conversación no la controla quien habla sino quien escucha.

Carlos Alemany en su investigación en su obra **“14 aprendizajes vitales”** para tener una vida mejor menciona entre ellos el saber escuchar y en el cual se presenta una didáctica para mejor practicarla. También dice que el escuchar no es un proceso natural, sino que debe aprenderse paso a paso. Al escuchar a las personas se pone en contacto con ella, y esto enriquece la vida. A través de la escucha se aprende de los individuos, la personalidad y las relaciones interpersonales.

Los colombianos Cabrera y González en el año de 2001 desarrollaron un estudio sobre **“Competencias en el docente universitario”** y presenta las competencias básicas del docente universitario en el siglo XXI, entre ellas las actitudes ético-morales que debe manifestar referidas: hacia el alumno (actitud de aceptación y respeto, actitud de empatía, orientación al alumno, afecto y estima, así como actitudes positivas hacia los alumnos) y hacia la profesión docente (vocación

docente, actitud de investigación, actitud de apertura al cambio, actitud de trabajar en equipo). También las habilidades didácticas como las comunicativas.

El trabajo de Jenny Quezada Zeballos en 2001, titulado **“Retos en la docencia universitaria del siglo XXI”** presenta las características de la educación universitaria en el momento actual y de los retos que tiene la docencia universitaria en términos de competencias, metodología universitaria y evaluación del desempeño docente.

“Las funciones docentes presenciales y virtuales del profesorado universitario” de la docente e investigadora María Jesús Gallego Arrufat en 2006, presenta como fortalecer la acción educativa del docente desde la perspectiva de sus capacidades de comunicación durante la interacción con sus alumnos y las habilidades para escuchar: barreras de escucha, actitud hacia la escucha, preparación para la escucha activa, habilidades para escuchar mejor y como ser un mejor escucha.

Y de gran importancia el trabajo de investigación de Norka Arellano titulado **“Las barreras en la comunicación no verbal entre docente y alumno”** en el 2006, que identifica como una barrera de la comunicación la falta de una buena escucha asertiva entre maestro y alumno, resaltando la necesidad de capacitar a los docentes en la escucha asertiva

2.2. Marco teórico

2.2.1 Escuchar con asertividad y su significado:

Escuchar del latín *ascultáre*, que significa prestar atención a lo que se oye. Dar oídos, atender un aviso, consejo o sugerencia. Aplicar el oído para oír algo. (Verdecia, 1999, p. 12)

La asertividad es una capacidad para transmitir hábilmente opiniones, intenciones, posturas, creencias y sentimientos de manera honesta y sensible, pues considera el respeto hacia las conductas de las demás personas. Una persona que es asertiva en su trabajo podrá resolver los problemas inmediatos que se le

presentan en sus relaciones interpersonales al tiempo que minimiza la probabilidad de la ocurrencia de futuras dificultades. Según del Campo: es necesario tomar en cuenta los siguientes aspectos que contribuyen a una escucha asertiva, entre ellos:

El contacto visual

Mirar fijamente a alguien puede resultar incómodo, dependiendo del contexto social, cultural, y si la persona es o no del sexo opuesto. Sin embargo, la conversación ganará en sinceridad siempre que se mantenga una mirada directa en la persona y a la vez relajada, demostrando además, interés y respeto en la persona que está hablando. Al igual que la mayoría de las conductas, el contacto visual puede ser “ejercitado”, tomando conciencia de cómo miramos a las personas cuando hablamos con ellas, y darnos cuenta en que momentos desviamos la mirada.

Postura corporal

Cuando se habla con las personas, no siempre “disponemos” nuestro cuerpo para ello. Muchas veces, cuando se habla, nuestro cuerpo “apunta hacia otro lado”, es decir, solo giramos la cabeza para dirigirnos a alguien. Disponerse de cara al otro le da cercanía y calidez a la conversación. Además, tomar conciencia de la altura, o las diferencias de esta es importante. Al hablarle a un niño, que generalmente son mucho más bajos, acercarse corporalmente puede ayudarnos a estrechar los lazos, y no hacer de la conversación algo distante. Estar cómodos es clave, conocer nuestro cuerpo y la manera que este ocupa el espacio es vital para comunicarse asertivamente.

Gestos

Los gestos enfatizan aquello que se está diciendo. Generar acentos, que no son posibles en el lenguaje declarativo. Por lo mismo, estar conscientes y relajados respecto a los movimientos corporales es muy útil. Sentirse relajado, y dejarse expresar a través de los movimientos de manos le añade naturalidad a nuestro discurso. A la vez, la distancia que mantenemos de

las personas denota la intimidad que estamos poniendo en juego en las relaciones. Este es un factor muy complejo culturalmente, y debemos estar conscientes de cuando la cercanía permite generar lazos de intimidad y cuando, sencillamente se transforma en una invasión al espacio de otras personas.

Fluidez y tiempos

La fluidez en el lenguaje es algo muypreciado a la hora de comunicar con seriedad y vehemencia. En este sentido, puede ser muy útil entrenarse en este aspecto, con una grabadora, escuchando que tan fluido se puede ser, y que tanto utilizar palabras de relleno o “muletillas”. Tomar conciencia una vez más es un primer paso que permite entrenar de mejor manera la forma de hablar fluidamente. Además, se puede agregar que nunca es tarde para ser asertivo. La espontaneidad de las reacciones es algo valorable, pero no es la única forma de comunicar algo. Los procesos de las personas toman variados tiempos, por lo tanto, nunca es tarde para decir eso que se siente se debe decir. Se puede madurar la idea, dejar que salgan las emociones y buscar el momento adecuado para hacerlo. Puede que ello signifique perder un poco esa espontaneidad, sin embargo aquello que quiere comunicar ganará indudablemente mayor efectividad.

La escucha

Probablemente uno de los puntos más importantes de la comunicación asertiva se refiere a la capacidad de escuchar a los demás, y por lo mismo, es quizás la más difícil de cambiar y entrenar. Escuchar no quiere decir simplemente esperar el turno de hablar, sino que implica un compromiso con lo que el otro dice, en apertura a retroalimentación, discusión y crítica. Bien lo dice (Freire, 2006, p. 109) “No es hablando a los otros, desde arriba, sobre todo, como si fuésemos los portadores de la verdad que hay que transmitir a los demás, como aprendemos a escuchar, pero es escuchando como aprendemos a hablar con ellos” Escuchar es saber enfatizar con lo

que el otro desea expresar, y estar atento de esto. Para escuchar asertivamente se debe:

Sintonizar con la otra persona, dejando de lado otras actividades, poniendo el foco de atención en aquello de lo que está hablando.

-Prestar atención al mensaje, mirando a la persona y mostrando que estamos escuchando (asintiendo, respondiendo oportunamente, etc.)

-Comprender activamente lo que el otro quiere decir, no adelantarse a lo que uno cree que el otro quiere, sino escucharlo de “primera fuente”.

El pensamiento

Un pensamiento asertivo se encuentra en dos actitudes. La primera es la actitud que se tiene frente a la asertividad, y responde a la pregunta ¿estoy dispuesto a ser asertivo? O bien, ¿Creo que tengo el derecho a ser asertivo? Una segunda actitud se refiere a la actitud frente a sí mismo, y se refiere a la imagen que tenemos de nosotros mismos, y cómo esta permite ejercer nuestros derechos frente a los demás.

El contenido

El contenido del mensaje es de suma relevancia, tanto en lo que el mensaje intenta transmitir como la manera en la que es transmitido, las palabras. Ambas son probablemente aseveraciones que se han hecho por las mismas razones. La diferencia fundamental es la posición que el emisor toma en las distintas frases. Al decir “eres un distraído” estamos responsabilizando a otra persona por determinadas actitudes, de una manera descalificatoria. Sin embargo, al decir, “siento que no me escuchas”, la responsabilidad del mensaje recae en el emisor (yo siento determinada cosa), y a la vez pone en juego una discusión interpersonal (el problema de la escucha), “solo quien escucha paciente y críticamente al otro, habla con él, aun cuando en ciertas ocasiones, necesite hablarle a él” (Freire, 2006, p. 109)

Un punto tan relevante como las palabras que elegimos para referirnos es la conciencia sobre a quién estamos dirigiendo nuestras palabras. Estar consientes de con quién hablamos permite hacer llegar el mensaje de manera más fiel a aquello que deseamos transmitir.

Es necesario destacar que todos estos componentes no pueden ser controlados por completo, y que la asertividad pasa más que por solo controlar determinadas conductas. Se relaciona también con un estado interno respecto a la toma de decisiones, y a la claridad con respecto a nuestros objetivos y metas.

2.2.2 El arte de escuchar con atención

No saber escuchar es un problema bastante más común de lo que a primera vista pudiera parecer. La realidad sin embargo nos informa, que la costumbre de escuchar parcialmente, se halla bastante más extendida que la de escuchar con verdadero interés y atención. (Arias, 2010)

Saber escuchar no es hacerlo por hacer, saber escuchar es un arte, ya que a través de los pequeños órganos del oído es donde llega la señal al cerebro para poder interpretar lo que se percibe, saber escuchar no es nada más percibir palabras, ya que exige poner atención, discernir lo que nos dicen, mantener la vista a los ojos de quien nos está hablando, interpretar movimientos o gestos de quien nos habla, saber en qué momento nos corresponde a nosotros hablar, así como contestar o formular preguntas adecuadas de acuerdo a la plática en curso. Una buena manera de escuchar es contestar con una invitación a seguir hablando.

Se comparte el criterio de Winston Churchill que al referirse a la escucha dice: “Se necesita coraje para pararse y hablar. Pero mucho más para sentarse y escuchar” citado por Verdecia (1999, p. 62). La habilidad de saber escuchar es más difícil de encontrar y desarrollar que la de ser un buen comunicador, pero proporciona más autoridad e influencia que esta última (Codina, 2004, p. 1). Por lo tanto, si se es un buen comunicador, pero no se sabe escuchar, se corre el riesgo de expresar

en forma elocuente cosas que no le interesan a su interlocutor. Además, va a privarse de recibir informaciones y conocimientos que por otra vía no recibiría.

Según Alemany (2000 p. 62): “La verdadera escucha es un proceso activo que envuelve aspectos más complejos que el acto pasivo de oír” Mucha gente centra su atención en lo que va a decir después de que termine de hablar otra persona. Ni siquiera intentan comprobar lo que creen haber oído, y mucho menos reconocer el tono o los matices emotivos. Se trata de errores fundamentales a la hora de emplear esta habilidad básica.

En sus investigaciones Alemany (2000 p. 65) identificó el arte de saber escuchar entre las principales habilidades de las personas con altos niveles de inteligencia emocional. La considera como primera de las actitudes que determinan el manejo de las relaciones, lo que posibilita comprender a los demás, en lo que se incluye percibir sentimientos y perspectivas e interesarse activamente por sus preocupaciones. De acuerdo con Alemany (2000, p. 65) “El escuchar es un proceso natural, muchos creen que el escuchar es como respirar, que se hace naturalmente sin que nadie lo tenga se enseñar”, lo cual implica que saber escuchar debe aprenderse, y no es un simple proceso natural.

2.2.3 Aspectos principales al escuchar

Se habla constantemente de lo importante de convencer y de expresarse correctamente. Pero nadie se preocupa de la importancia de saber escuchar. Saber escuchar a los demás es fundamental para crecer como personas, es el primer paso hacia el conocimiento mutuo. Y aunque todos quieren explicar cosas, es satisfactorio encontrarse con alguien que sabe escuchar, porque se desea estar con la persona. (Torralba, 2008). Hay dos aspectos principales al escuchar:

- a. Sentir: es un elemento sensorial de la escucha.
- b. Interpretar: es entender, comprender, el lenguaje de los demás. Nacemos con la capacidad de comprender el lenguaje así como hablarlo, capacidad que subsiste en todo ser humano con independencia de raza, nivel de inteligencia.

2.2.4 Estrategias dentro de la comunicación oral

a. Pasiva: en esta estrategia las personas no defienden sus intereses, no expresan sus sentimientos verdaderos, creen que los demás tienen más derechos que ellos mismos, no expresan desacuerdos. Tiene como ventaja que no suele recibir rechazo directo por parte de los demás. Pero tiene la desventaja de que los demás se van a aprovechar. Las personas que se comportan de manera pasiva presentan sentimientos de indefensión, resentimiento e irritación.

b. Agresiva: las personas que optan por esta estrategia, no cuentan con los sentimientos de los demás. Acusan, pelean, amenazan, agreden, insultan. Presentan la ventaja de que nadie le pisa y la desventaja de que nadie les quiere a su lado.

c. Asertiva: estrategia en la que las personas consiguen sus objetivos sin dañar a los demás. Se respetan a ellos mismos pero también a los que les rodean. Según Freire (2006, p. 113) “La importancia del silencio en el espacio de la comunicación es fundamental”. Actúan y dicen lo que piensan, en el momento y lugar adecuados, con franqueza y sinceridad. Tienen autenticidad en los actos que realizan, están seguros de sus creencias y tienen la capacidad de escuchar y decidir.

2.2.5 Los diferentes tipos de escucha

Bien lo dice Ribeiro (2001, p. 43): “Escuchar activa, atentamente y con interés anima a quien habla a presentar mejor sus ideas”. El mismo autor presenta diferentes tipos de escuchar y de prestar atención durante la comunicación, aquí las más importantes:

- a. Escucha apreciativa: la escucha apreciativa es aquella mediante la cual escuchamos sin prestar atención, de manera relajada, buscando placer o inspiración. Oímos por entretenimiento. No prestamos atención.
- b. Escucha selectiva: la escucha selectiva es aquella que se practica cuando escuchamos seleccionando la información que nos interesa. Escuchamos

algunos puntos del mensaje del comunicado, dejando el resto de lado. Prestamos atención tan sólo a una parte del mensaje, aquella que se considera más importante para nosotros.

- c. Escucha discernitiva: la escucha discernitiva es aquella a través de la cual escuchamos el mensaje completo y determinamos los detalles más relevantes. Nos centramos en el fondo y no en la forma.
- d. Escucha analítica: la escucha analítica es aquella por la que escuchamos el orden y el sentido de la información para entender la relación entre las ideas, reflexionando sobre el mensaje. Buscamos la información concreta en el comunicado del emisor, separando dicha información de las emociones. Comprendemos el contenido conceptual y su interrelación. Analizamos la comunicación y examinamos si las conclusiones son lógicas y correctas. Realizamos preguntas a nuestro interlocutor para descubrir los motivos subyacentes del mensaje.
- e. Escucha sintetizada: es aquella mediante la cual tomamos la iniciativa de la comunicación hacia los objetivos personales. A través de la escucha se dirige la conversación para lograr la información o un comportamiento de nuestro interlocutor deseado. Se realizan afirmaciones o preguntas dirigidas para que conteste con sus ideas.
- f. Escucha empática: es aquella por la que escuchamos poniéndonos en el lugar del interlocutor. Se asimilan las palabras y llegamos a lo que hay detrás de ellas. Oímos con la intención de comprender sus sentimientos. Apreciamos el punto de vista de la otra persona. Mediante la escucha empática interpretamos el mensaje a través del mundo del emisor.
- g. Escucha asertiva: según Robert Carkhuff citado por Carlos Alemany (2000, p. 69) “La destreza de escuchar, representa aprender el atender físico y postural así como el atender psicológico, el atender interior.” La escucha activa o asertiva es aquella que representa un esfuerzo físico y mental para obtener con atención la totalidad del mensaje, interpretando el significado correcto del mismo, a través del comunicado verbal, el tono de la voz y el lenguaje corporal, indicándole a quién nos habla, mediante la

retroalimentación, lo que creemos que hemos comprendido. Significa escuchar con atención y concentración, centrar toda nuestra energía en las palabras e ideas del comunicado, entender el mensaje y demostrarle a nuestro interlocutor que se siente bien interpretado. La escucha asertiva es la más completa e importante. Incorpora todos los elementos de la escucha empática y analítica, así como variables de la escucha sintetizada y discernitiva.

2.2.6 La escucha asertiva

La escucha activa o asertiva es una disposición intencional que la persona, voluntariamente, se plantea realizar frente al individuo o grupo, para comprender, cabalmente lo que se está diciendo, para captar el mensaje, no solo directo sino el sobreentendido o indirecto. (Luperdi, 2008). Cuenta la historia que Tiberio Claudio, fue un ilustre personaje de la historia que a pesar de las múltiples deficiencias físicas que evidenciaba, fue un gran gobernador. Era cojo y adolecía de tartamudez, la misma que le impedía una expresión formal, que generaba una tendencia a la risa y la burla. Su sobrino Calígula, comprende la grandiosa inteligencia y brillantez que lo nombra cónsul y senador. Ya instalado en el trono desarrolló una estrategia para el manejo del imperio: la comprensión y el entendimiento de las personas. Cuidadoso en sus decisiones, fue un generoso escucha de aquellos que se le acercaban para brindarles consejos. La escucha asertiva no implica estar de acuerdo con el mensaje sino simplemente, comprender lo que dice, atender a lo que se plantea con la mejor disposición de nuestros sentidos fundamentalmente el oído. Este tipo de escucha, implica la atención permanente, la concentración para evitar distracciones y fundamentalmente, el esfuerzo para impedir sustraernos de esa concentración. Es, en la medida en que requiere esfuerzo, que pocas personas van a practicar la escucha activa y por el contrario la pasan por alto y sucumben ante la superficialidad de las palabras, sin entender los mensajes o el contenido del mismo. Según un refrán árabe: “Dios nos dio una boca y dos oídos para escuchar el doble de lo que hablamos”. Definitivamente una virtud escasa el saber

escuchar tranquilamente para comprender y atender que nos quieren decir. Es un gran desahogo tan grande encontrar a alguien que tenga la paciencia y el interés legítimo de escucharnos. Según Eugene Gendlin citado por Carlos Alemany (2000, p. 68) “solamente existen dos razones para hablar mientras se escucha: una para mostrar que atiendas perfectamente, al repetir lo que la otra persona ha dicho o significado y otra para pedir repetición o clarificación”.

2.2.7 Beneficios al saber escuchar

Según Nichols (1998, p. 231) “Compartir los problemas hace que las personas se sientan mejor. Escuchando es como las ayudamos a que se calmen y como establecemos relaciones más estrechas”. La escucha asertiva beneficia a las personas de la manera siguiente:

- ✓ Eleva la autoestima del que habla, pues le permite sentir que lo que dice es importante para él, que lo escucha y con esto, la comunicación y la interrelación se hacen más fluidas, respetuosas y agradables. Según Eugene Gendlin citado por Carlos Alemany (2000, p. 67) “Si solo usas expresiones como “sí” o “ya veo” o “oh sí, ciertamente” “puedo ver cómo te sientes” o “me he perdido ¿puedes decir eso otra vez por favor?” verás iniciarse un profundo proceso de escucha y comunicación”.
- ✓ Le permite al que escucha identificar intereses y sentimientos del que habla.
- ✓ Las personas que muestran mayor interés, son los más interesantes, los mejores interlocutores y quienes obtienen más éxito en la vida.
- ✓ Amplía el vocabulario indirectamente. Se ha demostrado que los individuos que tienen más éxito, independientemente de su ocupación, son los que cuentan con un vocabulario más amplio y saben escuchar a los demás.
- ✓ Quienes saben escuchar con atención, aprenden de forma indirecta. Todos somos expertos o conocedores en algún área en la que los demás pueden

no ser tan conoedores. Quien sabe escuchar atentamente descubre y se beneficia no sólo del estilo de los demás, sino también del contenido de sus mensajes.

- ✓ Reduce situaciones potenciales de conflicto, al lograr una mayor comprensión en las relaciones interpersonales; ahorro de tiempo y de energías, al evitar aclaraciones por malos entendidos. Aprender de los conocimientos y experiencias del otro.
- ✓ Permite ser más efectivo en la comunicación al identificar los intereses y sentimientos del que habla.
- ✓ El que escucha con atención, proyecta una imagen de respeto e inteligencia.

2.2.8 Malos hábitos al oír

Según Ribeiro (2001, p. 189) “Una conversación no la controla quien habla, sino quien escucha”, lo cual demuestra que hay personas que tienen malos hábitos al oír, entre ellos:

- ✓ Muchas veces se oyen ciertas actitudes que pueden incomodar al hablante, tales acciones como no dejar que termine de externar lo que trata de decirnos, el ponerse hablar por teléfono o contradecir lo antes de que ponga en claro sus ideas, acercarse demasiado a quien nos habla o simplemente no prestarle atención debida, son malos hábitos que tenemos y que nos cuesta mucho corregir. Carl Rogers citado por Alemany (2000, p. 64) dice: “El escuchar no es algo tan automático y tenemos la experiencia de que muchas veces oímos pero no escuchamos”
- ✓ La gente que no sabe escuchar suele poseer un ámbito de intereses muy limitado o un sentimiento de superioridad, con frecuencia reduce las posibilidades de su desarrollo profesional y su capacidad de satisfacción personal. “Si me siento superior al que es diferente, no importa quien sea, me niego a escucharlo o a escucharla” Freire (2006, p. 116).

2.2.9 Las redes sociales y saber escuchar

Las redes sociales son herramientas muy eficientes para lograr escuchar. Se debe hacer un muy buen uso de ellas. Tiene que saber que mal utilizadas se convertirán rápidamente en enemigos peligrosos. (Cerdeira, 2011)

Haciendo un buen manejo de las redes sociales, muy pronto tendrá listas llenas de contactos por recibir información y con deseos de consultar todas sus dudas. Y ahí es donde se puede aprender, directamente de ellos, cuáles son sus intereses generales y, sobre todo, cuáles son sus inquietudes.

Mantener contacto con las personas de una forma periódica no sólo es aplicable al envío de correos electrónicos. También aplica a medios sociales como Facebook o Twitter. Incluso mejor, haciendo una justa y buena combinación con la información que también se publique en blogs, que nos permita atender y “escuchar” a los contactos

2.2.10 El alumno en la universidad

Necesidades afectivas del alumno en la universidad

El aspecto afectivo parece más propio de la enseñanza primaria y media en general, pensando, quizás, que los estudiantes de niveles superiores son jóvenes, con mayor grado de independencia y comienzan a rechazar las imposiciones educativas. (Pérez, 1993) Se enfatiza la importancia del mismo en la enseñanza universitaria ligada a la correcta formación de la personalidad y el refuerzo de las motivaciones profesionales; claro está, la relación entre las actividades cognitiva y afectiva tiene otro matiz, que debe estar implícito desde el propio diseño del currículo, programas de disciplinas, métodos de clases, medios y la propia evaluación del proceso.

En la Educación Superior, esta línea de pensamiento cobra mayor atención si tenemos en cuenta que es ésta, la última etapa de enseñanza concebida, de

forma sistemática en los jóvenes y, por lo tanto la encargada de llevar a feliz término el papel de la educación, como institución, en la conformación final de la personalidad del futuro profesional. Según Eugene Gendillin citado por Carlos Alemany (2000, p. 66) “Escuchar a alguien, nos pone en contacto con él, enriquece la vida” Es así como a través de la escucha se aprende de los individuos, la personalidad y las relaciones interpersonales.

El convencimiento en profesores y estudiantes de que lo más importante en cualquier disciplina, no es disponer de los contenidos de forma acabada, sino poseer instrumentos para resolver los problemas que se presentan en su vida como profesional debe estar presente, lo que queda sentado cuando expresamos que el mayor efecto está en enseñar a pensar y escuchar. Según Freire (2006, p. 109) “El educador que escucha aprende la difícil lección de transformar su discurso al alumno, a veces necesario, en un habla con él”.

Es así como ningún sistema educativo puede aspirar a proporcionar en las diversas ocupaciones, especialidades o profesiones, los conocimientos acumulados por la humanidad, menos aún, frente a cambios y progresos de la ciencia y la técnica actual. Sólo cabe al futuro graduado con las capacidades, conocimientos y habilidades, esenciales a su trabajo y especialmente enseñarlo a aprender por cuenta propia. Es la relación profesor - estudiante, a nuestro modo de ver, el eje central, alrededor del cual deben concebirse las incidencias, la creación o reforzamiento de las motivaciones profesionales, promoviendo la actividad afectiva en el quehacer académico.

La actividad afectiva, no se da desligada de la cognoscitiva, no obstante, insistimos generalmente en esta última, sin tener en cuenta, que es posible lograr un aprendizaje óptimo, más significativo, si propiciamos y evidenciamos el vínculo entre ellas.

En la comunicación el profesor debe resaltar el vínculo con la profesión, revelar la necesidad de abordar el contenido planteado, la trascendencia para su vida profesional. Han de revelarse vivencias afectivas que pudieran estar relacionadas,

emociones y estados de ánimo. Estas vivencias al ser resaltadas logran regular la actuación del sujeto, objeto de aprendizaje en una dirección que tributa a su vida social en general: escuela, motivaciones necesidades, intereses inclinaciones deseos emociones y vida social

Esto requiere de lo que pudiera retomar como la maestría pedagógica del docente, si bien muchos docentes no están formados según concepciones pedagógicas, deben estar impuestos de la necesidad del desarrollo del aspecto afectivo en los estudiantes. Un último aspecto que se considera factor esencial para llevar a vías de hecho, cualquier estrategia concebida dentro de este proceso, es la labor personal del docente, que si bien parte del necesario dominio del contenido propio de la rama del saber que se imparte, esto no sólo garantiza clases de calidad, debe estar impuesto además, de los requerimientos para llevar a cabo un proceso de asimilación eficiente en los estudiantes, el conocimiento del trabajo de dirección del grupo estudiantil, las características personales de cada uno de sus miembros, la superación permanente dirigida a buscar las mejores vías y contenidos que resulten motivantes para despertar el interés de sus estudiantes y propiciar al final el desarrollo de las capacidades cognoscitivas de éstos. A esto se une el comentario de Freire (2006, p. 112) “el espacio del educador democrático que aprende a hablar escuchando, se ve cortado por el silencio intermitente de quien, hablando, calla para escuchar a quien silencioso, y no silenciado, habla”

La labor individual del docente debe realizarse en conjunto con el claustro de profesores, o sea, las reuniones docentes del ciclo o anuales; debe concebir estrategias educativas que en conjunto sean desarrolladas por los docentes y estudiantes. Las reuniones docentes garantizan la formación de valores necesarios a este nivel, valores ligados al contenido propio de las asignaturas, a su formación como miembros de una sociedad, rasgos de honestidad, apreciar al trabajo en colectivo, la ayuda solidaria, la comprensión, el reconocimiento de la labor educativa, así como el desarrollo de su autoestima, lo que pudiera impulsar a lograr metas superiores en el orden personal enfocadas a la satisfacción social.

Aquí se localiza la dinámica en la dirección de la formación profesional, se propicia la interacción entre estudiantes, estudiantes y profesores y entre profesores; se discuten los problemas relacionados con el desarrollo del proceso, problemas que inciden en estudiantes problemáticos, estudiantes guías o ejemplos, lo que permite la concepción de una estrategia conjunta, con el conocimiento de particularidades que lleven al desarrollo exitoso del proceso, con el compromiso e interés de todos los involucrados.

2.2.11 La importancia de escuchar a los alumnos

Entre las habilidades comunicativas, la que más se practica es la de escuchar, pero contradictoriamente en las instituciones educativas, incluyendo la universidad, no se ejercita suficientemente. Para Aguilar (2007) La habilidad de saber escuchar es un indicador de gran valor en el comportamiento de un buen docente. “El don para la enseñanza, exige, entonces, una actitud para escuchar, aptitud para captar que los estudiantes “ya no pueden seguir” y para comunicarse con ellos a pesar de sus lagunas, el buen docente siente el aula, como un buen actor “siente” al público. (Kourganoff, 1972, p. 55). En esto estriba la verdadera importancia de escuchar a los alumnos.

Según la doctora Victoria Ojalvo (2006, p. 141) una buena escucha o una escucha atenta requiere de:

- La capacidad de sentir, de percibir sensorialmente lo que transmite otra persona.
- La capacidad de interpretar, de comprender el mensaje captado, este aspecto exige tomar conciencia de las posibilidades de tergiversación de los mensajes, tratar de diferenciar los hechos de las suposiciones y las opiniones.
- La capacidad de evaluar, de decidir la importancia y validez en determinado contexto de lo escuchado.
- La capacidad de responder al mensaje el interlocutor.

En la comunicación oral, fundamentalmente durante la relación docente- discente, debe cumplirse estas cuatro acciones, de no realizarse se altera el proceso comunicativo, lo cual ocurre en ocasiones porque no se entiende eficazmente la información o no se interpreta correctamente el mensaje transmitido, o no se valora con la profundidad necesaria el contenido. El docente realiza el proceso de la comunicación asertiva en la medida de su escucha con el estudiante. Acertadamente lo menciona Freire (2006, p. 114): “Se impone escuchar al educando en sus dudas, en sus temores, en su incompetencia provisional. Y al escucharlo, aprendo a hablar con él”. Sucede entonces que se produce la respuesta deseada y la comunicación se facilita, es por tanto indispensable enseñar a escuchar de forma efectiva a los sujetos del proceso docente-educativo. Según Beuchat, citado por Aguilar (2007, p. 21): Los docentes deben conocer que existen las formas siguientes de escuchar:

La escucha atencional

Cuando el oyente atiende para obtener información y poder participar activamente dentro del proceso educativo. Se utiliza con frecuencia en el aula para escuchar órdenes, instrucciones, mensajes.

La escucha analítica

Cuando el oyente analiza el mensaje para responder o resolver alguna cuestión, si llega a emitir un juicio, entonces es un “escuchar crítico. Esta forma puede manifestarse al escuchar para responder preguntas, para dar la opinión, resumir ideas, etc.

La escucha apreciativa

Cuando se escucha para disfrutar y deleitarse como goce espiritual o estilístico. Se utiliza al oír música, una canción o una obra literaria, poemas, fábulas, casos de estudio, historias, entre otros.

La escucha marginal

Cuando no constituye una actividad principal, sino que se escuchan los sonidos que están en otro plano, como los sonidos del ambiente, la música de fondo.

Se puede observar, que los diferentes tipos de escuchas pueden estar presentes en distintos momentos del proceso docente. Saber escuchar significa dirigir la atención hacia las palabras del otro, tratando de lograr una percepción exacta de la palabra hablada y extraer lo esencial del mensaje oído y no hacer juicios anticipados, sin haber comprometido cabalmente la información brindada por el interlocutor, por eso es necesario dejar que los estudiantes hablen. El buen maestro universitario “posee el don de una instintiva comunicación o comunión con sus alumnos” (Kourganoff, 1972, p. 55)

Saber escuchar no es un acto pasivo, sino activo. Los que saben escuchar se muestran pacientes en la actividad comunicativa. Ser un buen oyente no es tan fácil, pues en la comunicación frontal intervienen también los recursos no verbales que matizan la información, que son, determinantes en la comunicación mutua.

Según Codina (1999, p. 46) existen defectos por parte del oyente que impiden la escucha activa, lo que se pone de manifiesto cuando este:

- No presta la debida atención a lo que se está diciendo.
- Está pensando en su respuesta. En lugar de escuchar atentamente, la va preparando mientras el interlocutor está aún hablando.
- Tiende a fijarse en detalles en lugar de tomar las informaciones principales.
- No hace más que prolongar el pensamiento del hablante. Repite más de lo que el interlocutor ha dicho.
- Intenta encajar en sus esquemas mentales lo que él menos domina.

Según Carkhuff citado por Carlos Alemany: (2000, pags. 69-70) existe una didáctica del escuchar:

1. Actualizar la motivación por la que uno escucha: la experiencia ha demostrado, que este es un paso crucial. No es lo mismo “saber que es importante escuchar” que decir inmediatamente antes de escuchar a uno “¿por qué es importante que le escuche? ¿qué beneficios sacará él? Es hacer presente en el aquí y ahora de cada momento algo específico que refuerza la motivación para hacerlo.
2. Captar el contenido específico del mensaje verbal: Lo importante es quedarse con los datos esenciales del mensaje. Preguntas tales como quién; qué; cómo; cuándo; cómo; por qué; etc. Pueden ayudar a recuperar la pieza que hace falta en todo este asunto.
3. Suspender el juicio personal: en principio todo es aceptable y uno está abierto a todo, parando los prejuicios, las consecuencias de las primeras impresiones, etc.
4. Resistir las distracciones: las externas y las internas: las más difíciles son estas últimas.
5. Escuchar el tono emocional: el contenido verbal es transmitido en un para lenguaje: tono de voz, pronunciación, ritmo, etc. Y el escuchar atento puede dar aquí las primeras pistas para empezar a captar el mundo emocional que se esconde tras el contenido expresado.
6. Retener internamente los puntos clave del contenido verbal: a mayor motivación y atención, mayor retención del núcleo de la información y menor distorsión de la misma.

Es un deber del docente contribuir a que sus alumnos eliminen esos defectos y practiquen la escucha activa, para lograrlo es una necesidad enseñarlos a escuchar, y de quien lo deben imitar y aprender es del mismo docente, quien tiene que ser modelo de comunicador eficiente que posee un dominio pleno de sus habilidades comunicativas. Durante las clases, el docente universitario, es

imprescindible la motivación constante para lograr una plena atención, que se propicie el diálogo profesor-alumno y entre los propios estudiantes, favoreciendo la participación de todos; el docente debe mostrar atención e interés hacia lo que dicen los alumnos. La escucha activa o asertiva, implica que el que escucha está tratando de comprender al que habla, requiere captar la idea central, hacer preguntas para cerciorarse de haber entendido lo que ha querido decir el interlocutor. Es necesario también tener presente que en la comunicación tan importante como lo que se dice es cómo se dice y tomar en cuenta la comunicación no verbal. Debe ser coherente con su expresión verbal, la que debe ser coherente con su discurso verbal, mirar de frente, observar el rostro, tono de voz adecuado, cuidar la entonación, los gestos, tratar de comprender lo que se comunica, escuchar atentamente, tratar de percibir sus sentimientos, inquietudes, aunque no los expresen abiertamente; apreciar sus gestos, sus posturas, si denotan insatisfacción, cansancio, aburrimiento, o si está despertando en ellos interés, agrado, y puede continuar la comunicación.

Según Verdecia: (1999, p. 63) la escucha atenta tiene ventajas en las que se debe enfatizar:

- Escuchar reduce la atención.
- Escuchando se aprende.
- Escuchando se hacen amigos.
- Escuchando se estimula al que habla.
- Escuchar ayuda a tomar mejores decisiones.
- Escuchando uno puede aprovechar la experiencia de otras personas que trabajan en el mismo campo.
- Escuchando se aprende a trabajar mejor.

2.2.12 Retos en la docencia universitaria

La docencia universitaria

Según Bartha (1997, p. 31) la docencia es considerada como un proceso organizado, intencional y sistemático que orienta los procesos de enseñanza-aprendizaje, exigiendo en el profesor el dominio de su especialidad, así como el conocimiento de las estrategias, técnicas y recursos psico-pedagógicos que promuevan la interacción didáctica y los aprendizajes significativos en los estudiantes.

La docencia es un proceso permanente y dinámico que exige, para alcanzar un adecuado nivel de calidad del servicio, la aplicación de un permanente proceso de innovación educativa, aplicándose la misma dentro de una planificación social y de gestión institucional.

Se considera a la innovación educativa como un proceso de renovación continua de objetivos, contenidos, métodos y organización de procesos educativos, que deben partir de la reflexión sobre las prácticas docentes actuales, de sus funciones como académicos, investigadores y administradores y la relación que a partir de ello se establece con los objetivos de aprendizaje propuestos.

Los cuatro pilares en los que se debe fundamentar la enseñanza de los jóvenes universitarios, según la perspectiva estudiantil de la UNESCO (1998) son: aprender a ser, aprender a hacer, aprender a conocer y aprender a vivir con los demás y para cumplir cabalmente con estos objetivos se requiere de docentes no solo especialistas en sus materias, sino con vocación pedagógica.

Martínez (2012, p. 12) dice que el docente universitario del siglo XXI debe ser capaz de capacitar al futuro profesional en seis aspectos: habilidades de aprendizaje permanente, habilidades de comunicación, habilidades de colaboración, habilidades creativas, capacidad para sobrevivir al cambio dinámico y capacidad de adaptación. Por otra parte se debe considerar que para ser buen

profesor se necesita integrar el saber disciplinar con las ciencias de la educación y las concepciones epistemológicas.

2.2.13 Perfil del docente universitario

El perfil del docente universitario ha estado muy relacionado a través de la historia, con el modelo de universidad imperante en el momento. En la actualidad los perfiles profesionales se elaboran en términos de características o competencias, las cuales se hallan conformadas por: conocimientos, habilidades y cualidades.

Según Cabrera y González (2001, p. 63) las competencias que debe poseer el docente universitario para el ejercicio de su función son: conocimientos, actitudes y habilidades didácticas del docente. Así:

Los conocimientos relevantes que debe poseer el docente universitario se pueden dimensionar en: conocimientos sobre el alumno (desarrollo cognoscitivo y cultural del alumno), conocimiento del contenido temático y conocimientos de los fines educativos.

Las actitudes ético-morales que debe manifestar el docente universitario hacia el alumno (actitud de aceptación y respeto, actitud de empatía, actitud de escucha, orientación al alumno, afecto y estima, así como expectativas positivas hacia los alumnos) y hacia la profesión docente (vocación docente, actitud de investigación, actitud de investigación, actitud de apertura al cambio, actitud de trabajar en equipo).

Para Quezada (2005): las habilidades didácticas que debe manejar el docente universitario, son: habilidades esenciales para enseñar, habilidad de comunicación, habilidad de organización, habilidad de retroalimentación, habilidad de monitoreo y habilidad de revisión y cierre.

Es en esa medida que los planes de formación y capacitación docente deben de considerar en forma prioritaria aspectos de la interacción profesor-alumno; como el buen trato y el interés hacia los estudiantes y no solo habilidades de índole pedagógica.

La efectividad de un docente reside tanto en aspectos metodológicos, así como aquellos que posibilitan una presentación clara de la información, así como una actitud participativa por parte de los alumnos y de aspectos de inteligencia emocional que le permita una relación interpersonal sana y acogedora. El estilo de relacionarse del profesor con el estudiante abarca: la capacidad de escuchar, accesible, sociable, objetivo, seguro y activo.

Son muchos los retos que tienen que afrontar los docentes universitarios, debido a los cambios sociales, científicos y técnicos que se van dando diariamente, es en esa medida que el rol del docente universitario se halla también en proceso de cambio, el cual constituye un reto. De los Ríos (2000, p. 23) propone las siguientes competencias profesionales declaradas para un profesor universitario, definiendo una competencia como la descripción de la habilidad adquirida efectiva y eficientemente al ejecutar una tarea ocupacional dada, considerando habilidades generales y especializadas.

2.2.14 Orígenes y Filosofía de la Universidad de la Universidad Mariano Gálvez de Guatemala

A continuación se presentan los orígenes y filosofía, así como el perfil del docente de la universidad Mariano Gálvez de Guatemala, los cuales permiten un conocimiento más profundo de la historia y específicamente del ejercicio docente en dicha casa de estudios superiores. La información siguiente fue tomada del documento que proporciona la universidad a sus docentes en el código de Ética, y se han tomado los artículos que interesan para esta investigación.

La Universidad Mariano Gálvez, es una institución de educación superior, privada, independiente, no lucrativa, que funciona de acuerdo con las leyes propias de su naturaleza institucional, que fue aprobada el 29 de Enero de 1966, por el Consejo Supremo Universitario de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Su nombre hace honor al eximio estadista, prócer y preclaro jurisconsulto Doctor José Mariano Gálvez (Jefe del Estado de Guatemala 1831-1838), fundador de la

Academia de Estudios y reformador de la educación Guatemalteca, quien promovió importantes innovaciones en todos los órdenes de la vida del Estado. Se le atribuye el mejoramiento de la instrucción pública. Luchó por que la enseñanza fuera laica, fue fundador de la Biblioteca y Museo Nacional, respetó las leyes y garantías individuales, libertad de prensa y emisión del pensamiento.

De acuerdo con sus principios Institucionales, la Universidad Mariano Gálvez atiende, esencialmente, a la formación ética, científica, profesional y técnica de los estudiantes, mediante el ejercicio integrado de la docencia, la investigación y el servicio a la comunidad e independencia normativa, académica, administrativa, disciplinaria y económica; a la conservación y desarrollo de la ciencia y de la cultura como patrimonio universal; al fomento de la investigación como fuente de conocimiento y de progreso y al estudio de los problemas nacionales con el objeto de contribuir a su solución.

Los ideales que inspiraron a sus fundadores se mantienen vigentes, pues es preocupación de la Universidad en su que hacer docente, la formación integral de sus estudiantes en un ambiente de libertad, respeto mutuo y espíritu de convivencia

DE LA DOCENCIA

ARTÍCULO 1º. Se denomina Docencia, al ejercicio profesional sistemático en los sectores de la enseñanza, la investigación y la promoción educativa.

ARTÍCULO 2º. Integran el personal Docente de la Universidad, las personas que prestan sus servicios como Profesores o como funcionarios directamente ligados a la enseñanza.

ARTÍCULO 3º. Los profesores de la Universidad se clasifican en: Honorarios, titulares, Auxiliares, Ayudantes y Extraordinarios.

- ARTÍCULO 4º.** Son profesores honorarios, los que hayan ejercido la Docencia en forma continua y eficiente durante quince años en la Universidad Mariano Gálvez, o las personas que, por sus méritos docentes, científicos o humanísticos, hayan contribuido por un período de veinticinco años al desarrollo cultural del país; y el Consejo Directivo los hubiere distinguido como tales.
- ARTÍCULO 5º.** Son Profesores Titulares, los que tienen a su cargo la organización, programación y ejercicio de la docencia, en una o más asignaturas.
- ARTÍCULO 6º.** Son Profesores Auxiliares, los designados para el ejercicio de la Docencia, bajo la dirección de los profesores titulares.
- ARTÍCULO 7º.** Son Profesores Ayudantes, los que desempeñan trabajos complementarios en la docencia, bajo la dirección de los profesores titulares.
- ARTÍCULO 8º.** Son Profesores Extraordinarios, los que, por convenio de la Universidad, dictan cursos especiales durante un ciclo académico, o realizan una determinada investigación.
- ARTÍCULO 9º.** Los Profesores Titulares de la Universidad, podrán ser de tiempo parcial, de medio tiempo y de tiempo completo, según las necesidades de la docencia. Los Profesores Auxiliares y Ayudantes serán únicamente de tiempo parcial.

ARTÍCULO 10º. Se consideran funcionarios Docentes, el Director de Docencia, los Directores de Escuelas Facultativas, los Jefes de Departamentos y de áreas o secciones.

CAPÍTULO II DEL INGRESO A LA DOCENCIA

ARTÍCULO 11º. Para ejercer la docencia como Profesor Titular se requiere:

- 11.1 Ser graduado universitario o incorporado, en el grado de Doctor, Maestro o Licenciado.
- 11.2 Tener un mínimo de tres años de docencia universitaria, ó un año como Profesor Auxiliar en la Universidad Mariano Gálvez.
- 11.3 Haber realizado estudios especializados, investigaciones ó publicaciones que acrediten su competencia científica.
- 11.4 Ser colegiado activo.
- 11.5 Ser de reconocida honorabilidad.

ARTÍCULO 14º. Para nombrar al personal docente de la Universidad, se tomarán en cuenta los siguientes criterios: **Aptitud docente, méritos universitarios, antecedentes personales y ejercicio docente.**

ARTÍCULO 15º. Los Profesores nombrados deberán tomar posesión de sus cargos cuando se les hubiere comunicado su nombramiento y después de haber firmado los contratos respectivos.

CAPÍTULO III**ARTÍCULO 17º.**

Son atribuciones y deberes de los Profesores Titulares:

- 17.1 Coordinar los objetivos científico de las asignaturas que se imparten de acuerdo con las exigencias generales de la formación profesional.
- 17.2 Llevar a cabo investigaciones e informar de sus resultados.
- 17.3 Planificar la docencia de los cursos para los que fueren nombrados e incorporar los contenidos de la ciencia contemporánea.
- 17.4 Utilizar las técnicas y métodos adecuados a las asignaturas y desarrollar los programas en forma completa.
- 17.5 Evaluar sistemáticamente el rendimiento de los estudiantes.
- 17.6 Orientar a los profesores auxiliares y ayudantes.
- 17.7 **Incrementar su preparación científica y pedagógica** y estimular la de los profesores auxiliares y ayudantes.
- 17.8 **Participar en cursos, seminarios y otras actividades académicas** programadas para el personal docente.

17.9 Revisar periódicamente los programas de las asignaturas y las fuentes bibliográficas.

17.10 Desempeñar las comisiones que se les encomienden.

17.11 Impartir puntualmente la docencia en las aulas de la Universidad y asistir a los actos oficiales.

17.12 **Asesorar y orientar a los estudiantes.**

17.13 Integrar los Tribunales Examinadores.

17.14 Participar en eventos de carácter científico, cultural y tecnológico de nivel superior.

17.15 Otros que se le asignen.

ARTÍCULO 20º. Los Profesores desempeñarán sus labores docentes según los horarios aprobados por la Dirección General de Docencia.

ARTÍCULO 22º. Los funcionarios docentes tienen los deberes y atribuciones que los Estatutos y demás reglamentos de la Universidad establecen.

2.2.15 Competencias del profesor universitario

Competencias Generales

Según De los Ríos (2002) propone las competencias siguientes para un docente universitario:

- a. Identificar las tendencias en su campo profesional.
- b. Conducir y coordinar actividades grupales.
- c. Habilidad para innovar, indagar, crear.
- d. Capacidad para enfrentar la diversidad sociocultural.
- e. Capacidad de trabajo colaborativo y en equipos interdisciplinarios.
- f. Desempeño crítico y creativo del rol profesional.
- g. Habilidad para aplicar conocimientos disciplinarios.
- h. Investigar sobre los requerimientos de su comunidad local.
- i. Traducir las necesidades de recursos humanos en términos de objetivos de aprendizaje.
- j. Conocer las secuencias de aprendizaje de los estudiantes para lograr ciertos comportamientos y actitudes.

Competencias especializadas

- a. Revisar, criticar, formular o modificar objetivos del aprendizaje.
- b. Explorar las necesidades e intereses de sus estudiantes.
- c. Definir y describir los contenidos de una actividad docente para su especialidad y fijar prerrequisitos para asignaturas.
- d. Seleccionar y preparar material didáctico para la actividad docente y diseñar un sistema de evaluación del aprendizaje.
- e. Adecuar la relación entre actividades prácticas y teóricas.
- f. Involucrar a los estudiantes en la configuración de las unidades de aprendizaje y analizar los resultados de las evaluaciones en el aprendizaje de sus estudiantes.
- g. Evaluar el proceso docente en su globalidad.
- h. Promover hábitos de estudio adecuados a la profesión de sus estudiantes.

Además según la investigación de Cabrera y González (2001) sobre las competencias que debe tener el profesor universitario están:

- **Los conocimientos relevantes** que debe poseer el docente universitario se pueden dimensionar en: conocimientos sobre el alumno (desarrollo cognoscitivo y cultural del alumno), conocimiento del contenido temático y conocimientos de los fines educativos, siendo considerados los dos primeros como más importantes.
- **Las actitudes ético-morales** que debe manifestar el docente universitario, referidas: hacia el alumno (actitud de aceptación y respeto, actitud de empatía, orientación al alumno, afecto y estima, así como expectativas positivas hacia los alumnos) y hacia la profesión docente (vocación docente, actitud de investigación, actitud de apertura al cambio, actitud de trabajar en equipo).
- **Las habilidades didácticas** que debe manejar el docente universitario, que se consideran son: habilidades esenciales para enseñar, habilidad de comunicación, habilidad de organización, habilidad de retroalimentación, habilidad de monitoreo y habilidad de revisión y cierre. Asimismo el manejo de diversas estrategias pedagógicas para un mejor aprendizaje.

2.2.16 Retos del docente universitario del Siglo XXI

Los retos del docente universitario del Siglo XXI, se encuentran en relación directa con su rol, añadido al hecho de que la aplicación de las redes de comunicación en general y de las diversas técnicas por internet, cambiará en el modelo universitario de enseñanza, en las funciones del profesor, en la responsabilidad que la sociedad deposita en el docente y en la relación profesor-alumno.

Se propone dentro del contexto del Siglo XXI, dos alternativas en el desarrollo docente universitario: la implementación institucionalizada de programas de actualización docente y la inclusión de modalidades de educación a distancia en esos programas, lo cual implica diferentes maneras de escuchar a los estudiantes (Bartha, 1997, p. 11). La educación virtual, que presenta un rápido desarrollo, enfrenta al docente universitario a una reconceptualización de su rol, siendo necesario que tenga una actitud de cambio, actualizando sus conocimientos y

manejos de las nuevas tecnologías de la información y principalmente de la comunicación. Definitivamente que aprender, aplicar y enseñar las tecnologías actuales en el proceso educativo, es una tarea importante pero compleja, que debe formar parte indispensable de la preparación y de las herramientas del nuevo docente. Por lo tanto el docente requiere conocer de aspectos biológicos, psicológicos, pedagógicos y sociológicos, a fin de tener una visión más completa y real de sus alumnos. También una disposición de relación humana, que le permita acercarse al alumno; una actitud de apertura, alegría y optimismo ante la vida, que facilite esta cercanía.

A inicios del Siglo XXI, son muchos los retos que tiene que afrontar el sistema universitario, debido a los vertiginosos cambios sociales, científicos y técnicos que se van dando diariamente; es en esa medida que el rol del docente universitario se halla también en proceso de cambio, el cual constituye un reto.

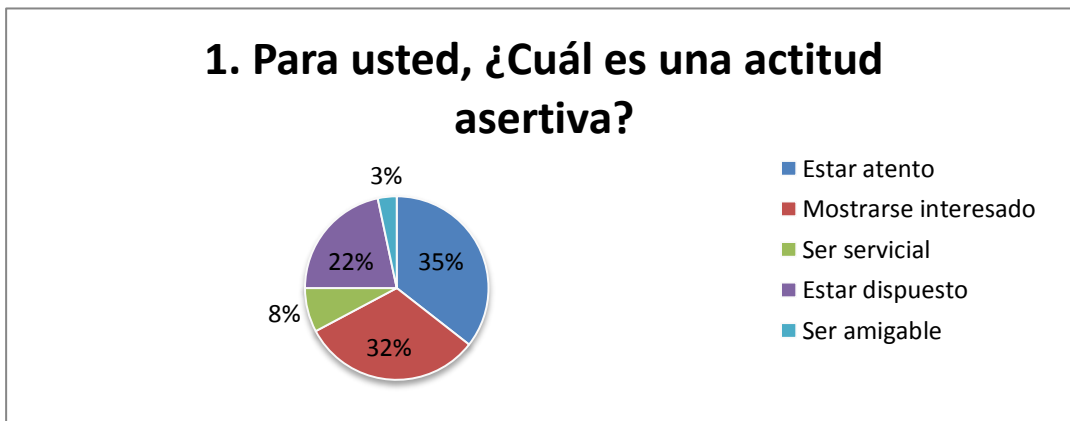
CAPÍTULO III

3. Resultados de la investigación de campo

En la presente investigación se utilizó el instrumento cuestionario para la encuesta a estudiantes, una guía de observación a docentes y guía de una entrevista a autoridades, que se utilizaron para medir y obtener los datos. Dichos instrumentos facilitaron el registro de datos con mayor precisión, principalmente la observación a docentes. Se dieron las condiciones adecuadas para los fines propuestos, aunque con la limitante del tiempo tanto de los estudiantes, docentes y autoridades como de la investigadora. A continuación se presentan los resultados obtenidos en forma absoluta y relativa, así como la presentación gráfica de dichos resultados. Cada uno de los resultados incluye una interpretación a la luz de la fundamentación teórica y los datos obtenidos.

3.1 ENCUESTA A ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS

GRÁFICA No. 1



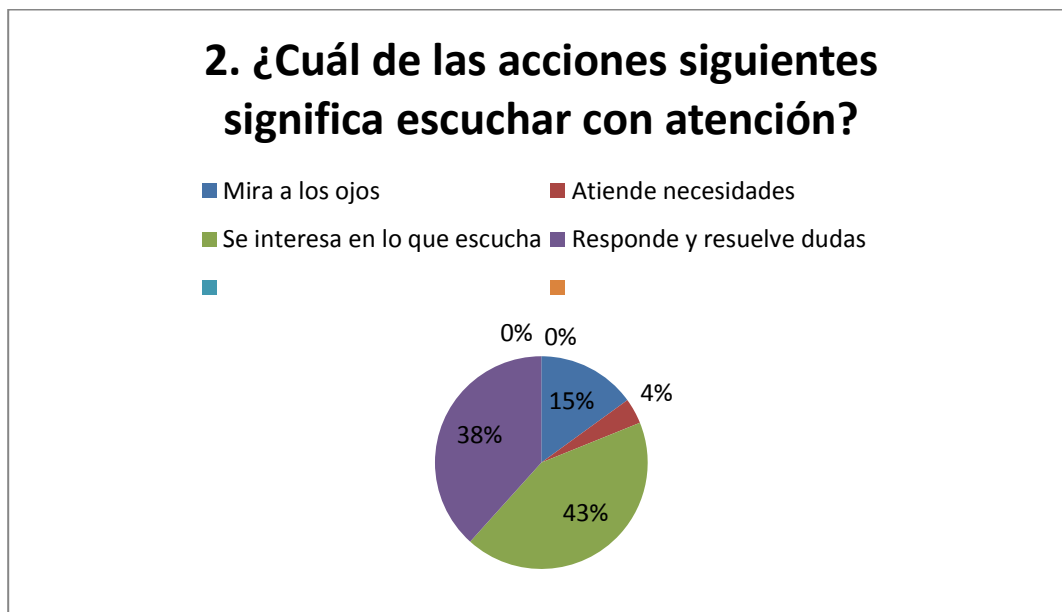
Fuente: Encuesta realizada a estudiantes universitarios, Facultad de Humanidades, UMG, Chimaltenango, 6 de octubre 2012

TABLA No. 1							
PREGUNTA No.2	f	Estar atento	Mostrarse interesado	Ser servicial	Estar dispuesto	Ser amigable	Total
Para usted, ¿Cuál es una actitud asertiva?	fa	64	57	14	39	6	180
	fr	35%	32%	8%	22%	3%	100%

INTERPRETACIÓN

En la gráfica se puede observar que los estudiantes encuestados identifican claramente una actitud asertiva, dándole una mayor importancia a estar atento, mostrarse interesado y estar dispuesto. No así, a ser servicial y ser amigable que no corresponden a actitudes asertivas específicamente

GRÁFICA No.2



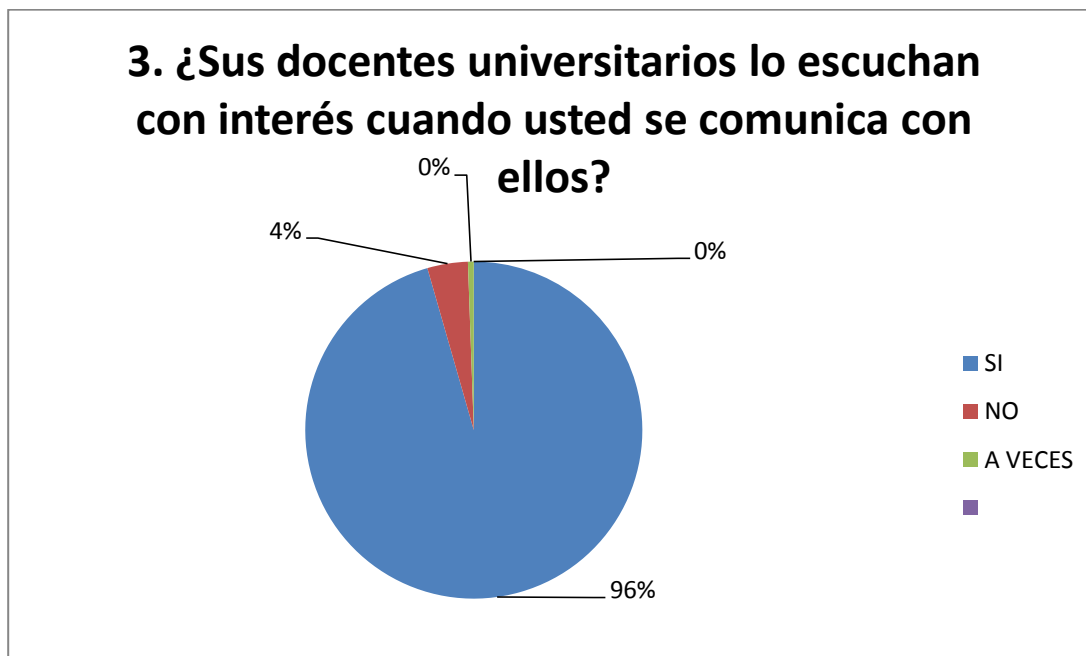
Fuente: encuesta realizada a estudiantes universitarios, Facultad de Humanidades, UMG, Chimaltenango, 6 de octubre 2012

TABLA No. 2

PREGUNTA No.2	f	Mira a los ojos	Atiende necesidades	Se interesa en lo que escucha	Responde y resuelve dudas	Total
¿Cuál de las acciones siguientes significa escuchar con atención?	fa	27	7	77	69	180
	fr	15%	4%	43%	38%	100 %

INTERPRETACIÓN: los estudiantes universitarios manifiestan que si una persona se interesa en lo que escucha, le responde y resuelve sus dudas, está escuchándole con atención. Es significativa la valoración que le dan a mirar los ojos, lo cual demuestra el valor que dan a las manifestaciones físicas y gestuales de la escucha activa o asertiva.

GRÁFICA No.3



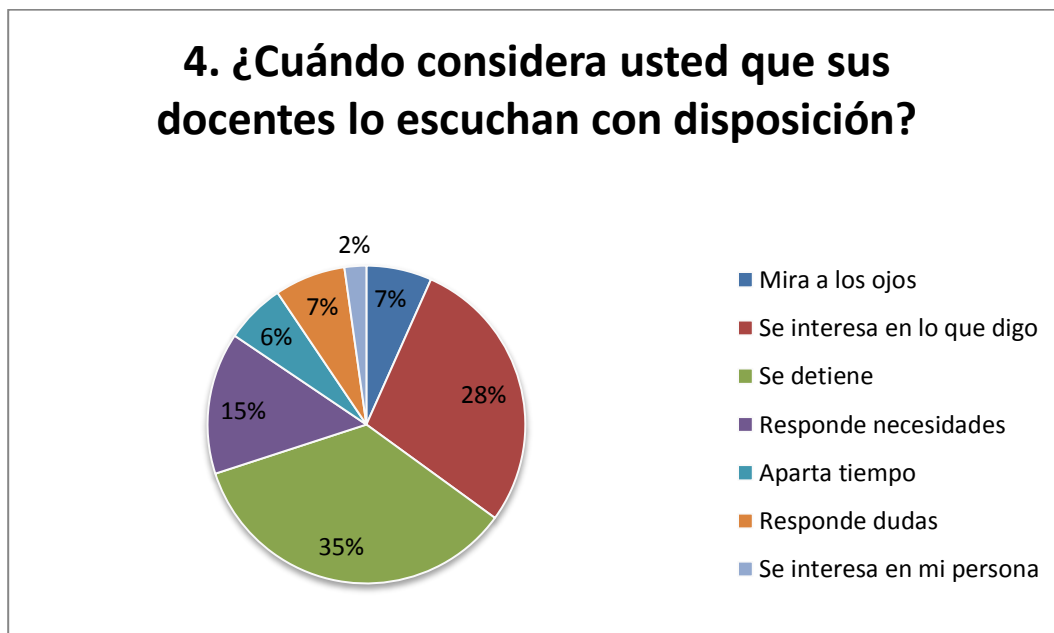
Fuente: encuesta realizada a estudiantes universitarios, Facultad de Humanidades, UMG, Chimaltenango, 6 de octubre 2012

TABLA No. 3

PREGUNTA No.3	f	SI	NO	A veces	Total
¿Sus docentes universitarios lo escuchan con interés cuando usted se comunica con ellos?	fa	172	7	1	180
	fr	96%	4%	0.5%	100%

INTERPRETACIÓN: la mayoría de los estudiantes universitarios encuestados manifiestan que sus docentes universitarios, lo escuchan con interés cuando se comunica con ellos. Esto implica un dato muy positivo en la práctica de la escucha asertiva dentro del Centro Universitario de Chimaltenango, UMG.

GRÁFICA No. 4



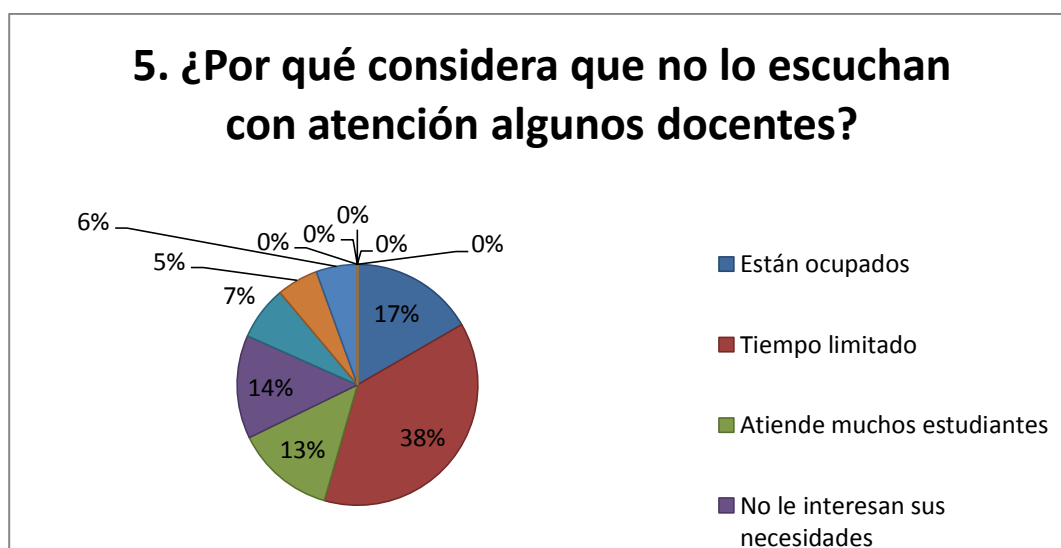
Fuente: encuesta realizada a estudiantes universitarios, Facultad de Humanidades, UMG,

TABLA No. 4									
PREGUNTA No.4	f	Mira a los ojos	Se interesa en lo que digo	Se detiene	Responde necesidades	Aparta tiempo	Responde dudas	Se interesa en mi persona	Total
¿Cuándo considera usted que sus docentes lo escuchan con disposición?	fa	12	51	63	26	11	13	4	180
	fr	7%	28%	35%	15%	6%	7%	2%	100%

INTERPRETACIÓN

La manifestación física de detenerse ante el estudiante por parte del docente universitario demuestra disposición al escuchar, el cual representa el dato mayoritario en la escucha asertiva en los encuestados. También el responder necesidades muestra un dato relevante, lo cual significa que los estudiantes esperan respuestas al ser escuchados.

GRÁFICA No.5



Fuente: encuesta realizada a estudiantes universitarios, Facultad de Humanidades, UMG, Chimaltenango, 6 de octubre 2012.

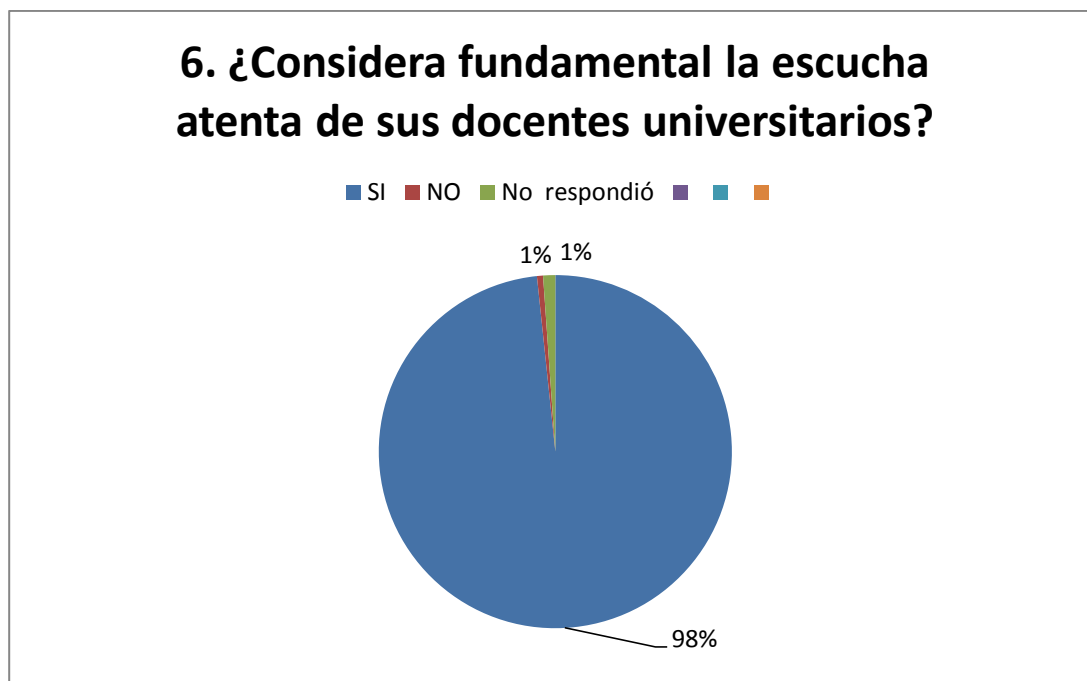
TABLA No. 5

PREGUNTA No.5	f	Están ocupados	Tiempo limitado	Atiende muchos estudiantes	No le interesan sus necesidades	Está cansado el docente	Contesta teléfono	Otras	Total
¿Por qué considera que no lo escuchan con atención algunos docentes?	fa	30	68	24	25	13	10	10	180
	fr	17%	38%	13%	14%	7%	5%	5%	100%

INTERPRETACIÓN

Esta pregunta tiene varias opciones de respuesta, por lo que algunos de las y los encuestados optaron por más de una respuesta. Entre las más significativas están el tiempo limitado y el encontrarse ocupados, como limitantes para que los docentes no escuchen con atención a los estudiantes. Es importante resaltar que en la variante “otras”, los estudiantes manifiestan que hay preferencias con los estudiantes, así como los ignoran y no les interesan sus necesidades.

GRÁFICA No.6



Fuente: encuesta realizada a estudiantes universitarios, Facultad de Humanidades, UMG, Chimaltenango, 6 de octubre 2012

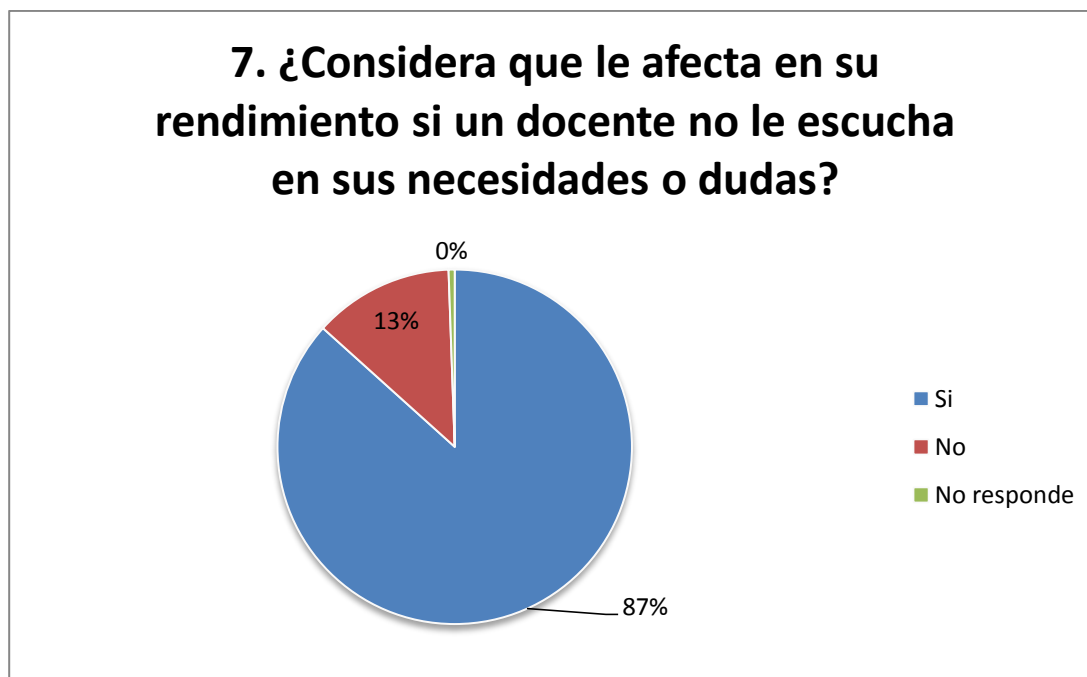
TABLA No. 6

PREGUNTA No. 6	f	SÍ	NO	No respondió	Total
¿Considera fundamental la escucha atenta de sus docentes?	fa	177	1	2	180
	fr	98%	1%	1%	100%

INTERPRETACIÓN

La mayoría de los estudiantes expresan que sí es fundamental la escucha atenta de sus docentes, porque les aclaran dudas, muestran de esta manera el interés por ellos, les atienden sus necesidades, mejora la comunicación y el aprendizaje. Es importante resaltar que los estudiantes ven la escucha atenta de sus docentes como un derecho adquirido y que por eso se les paga.

GRÁFICA No.7



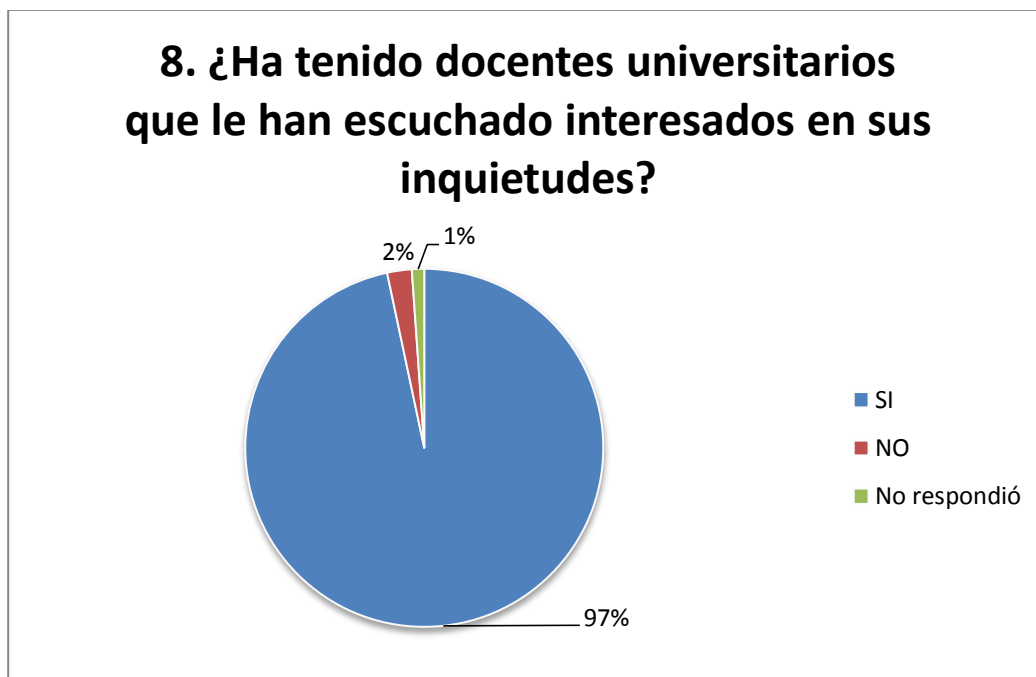
Fuente: encuesta realizada a estudiantes universitarios, Facultad de Humanidades, UMG, Chimaltenango, 6 de octubre 2012.

TABLA No. 7

PREGUNTA No. 7	f	SÍ	NO	No responde	Total
7. ¿Considera que le afecta en su rendimiento si un docente no le escucha en sus necesidades o dudas?	fa	156	23	1	180
	fr	87%	13%	0.5%	100%

INTERPRETACIÓN En la gráfica se observa fácilmente que casi la totalidad de los estudiantes universitarios encuestados si considera que le afecta en su rendimiento si un docente no le escucha en sus necesidades o dudas, porque de esta manera no encontrarán soluciones y los desmotiva creando inseguridad en sus estudios universitarios. Los que indican que no les afecta en su rendimiento lo deben a que son suficientemente maduros y responsables y ellos buscan resolver sus dudas consultando por otros medios.

GRÁFICA No.8



Fuente: encuesta realizada a estudiantes universitarios, Facultad de Humanidades, UMG, Chimaltenango, 6 de octubre 2012

TABLA No.8

PREGUNTA No. 8	f	SÍ	NO	No respondió	Total
8. ¿Ha tenido docentes universitarios que le han escuchado interesados en sus inquietudes?	fa	174	4	2	180
	fr	97%	2%	1%	100%

INTERPRETACIÓN

En esta pregunta la mayoría de encuestados respondió que sí ha tenido docentes universitarios que lo escuchan interesados en sus necesidades, y que se han sentido motivados, apoyados y acompañados en el proceso enseñanza-aprendizaje.

GRÁFICA No.9



Fuente: encuesta realizada a estudiantes universitarios, Facultad de Humanidades, UMG, Chimaltenango, 6 de octubre 2012

TABLA No. 9				
PREGUNTA No. 9	f	SÍ	NO	Total
9. ¿Ha tenido docentes universitarios que no le escuchan en sus necesidades?	fa	129	51	180
	fr	72%	28%	100%

INTERPRETACIÓN

Las respuestas a esta pregunta demuestran que los estudiantes han tenido docentes universitarios que no los escuchan en sus necesidades, y que los ha hecho sentir desmotivados, decepcionados y desvalorizados. Cabe mencionar que muy pocos estudiantes les es indiferente esta actitud de sus docentes.

GRÁFICA No.10



Fuente: encuesta realizada a estudiantes universitarios, Facultad de Humanidades, UMG, Chimaltenango, 6 de octubre 2012

TABLA No. 10						
PREGUNTA No.10	f	SI	NO	Algunas veces	No respondió	Total
10. ¿La escucha asertiva de sus docentes le han beneficiado en sus estudios universitarios?	fa	163	2	14	1	180
	fr	91%	1%	8%	0.5%	100%

INTERPRETACIÓN

La mayoría de estudiantes manifiestan que sí les ha beneficiado en sus estudios universitarios que sus docentes le escuchen asertivamente. Mencionan que les ayuda a resolver sus dudas en el proceso, los motiva, les da certeza y claridad, así como crecen intelectualmente y por lo tanto mejoran sus resultados y promedios. También los anima a continuar y perseverar en su carrera universitaria.

3.2 OBSERVACIÓN A DOCENTES

GRÁFICA No. 1



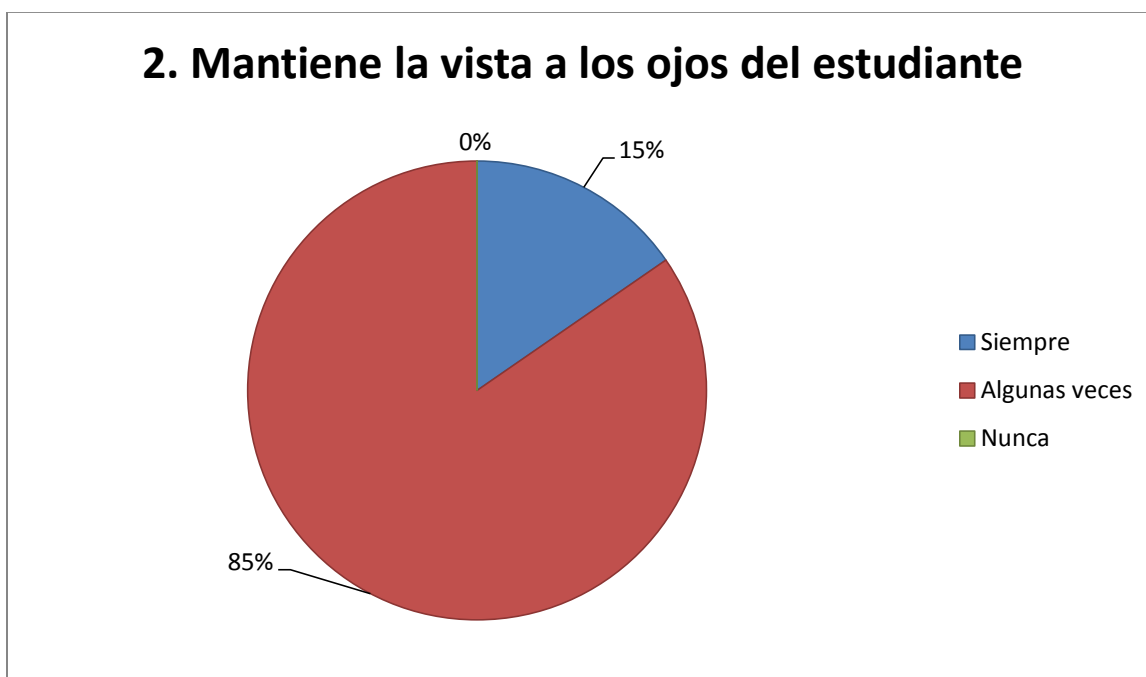
Fuente: guía de observación a docentes universitarios, 13 de octubre de 2012.
UMG. Chimaltenango

TABLA No. 1				
Actitud No. 1	Siempre	Algunas veces	Nunca	Total
Centra su atención en el estudiante que se lo solicita. Muestra interés por el mensaje del estudiante.	5	8	0	13
	38%	62%	0%	100%

INTERPRETACIÓN

En base a los resultados obtenidos a las observaciones realizadas a docentes más de la mitad de ellos, demuestra su atención en el estudiante que le habla, interesándose por el mensaje que recibe, lo cual demuestra la atención que requiere una escucha asertiva, como uno de sus principales requerimientos.

GRÁFICA No. 2



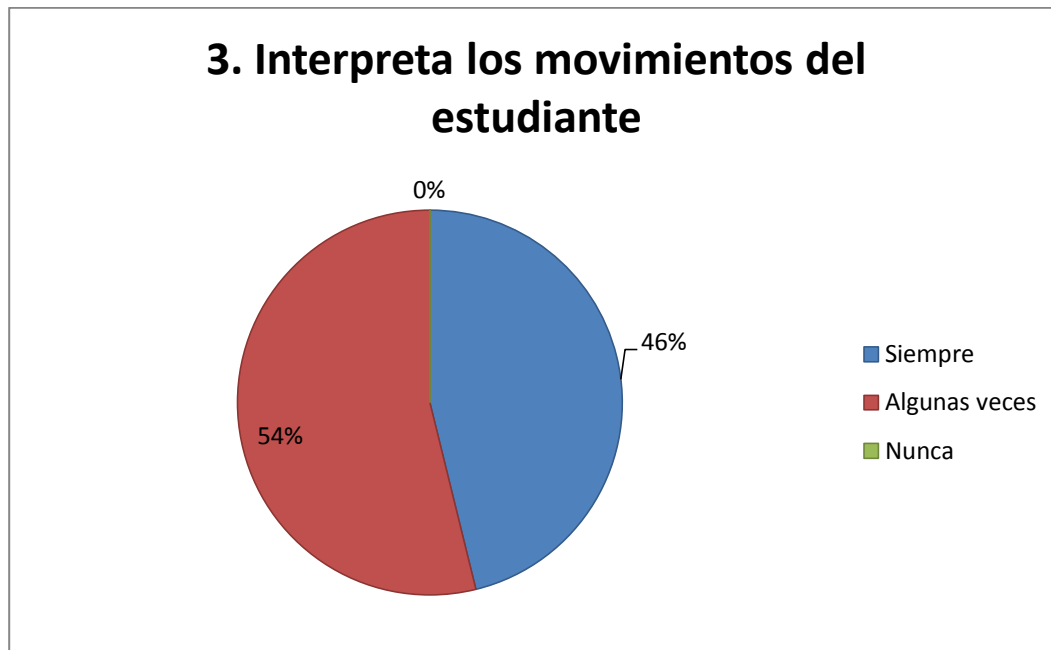
Fuente: guía de observación a docentes universitarios, 13 de octubre de 2012.
UMG. Chimaltenango

TABLA No. 2				
Actitud No. 2	Siempre	Algunas veces	Nunca	Total
Observa con atención al rostro del estudiante	2	11	0	13
	15%	85%	0%	100%

INTERPRETACIÓN

La gráfica muestra que los docentes en una pequeña proporción, siempre mantiene la vista a los ojos del estudiante; lo cual es altamente significativo, pues un alto porcentaje, algunas veces, mantiene la vista a los ojos del estudiante, presentando así una escasa práctica, especialmente en ver al interlocutor para mantener una escucha asertiva.

GRÁFICA No. 3



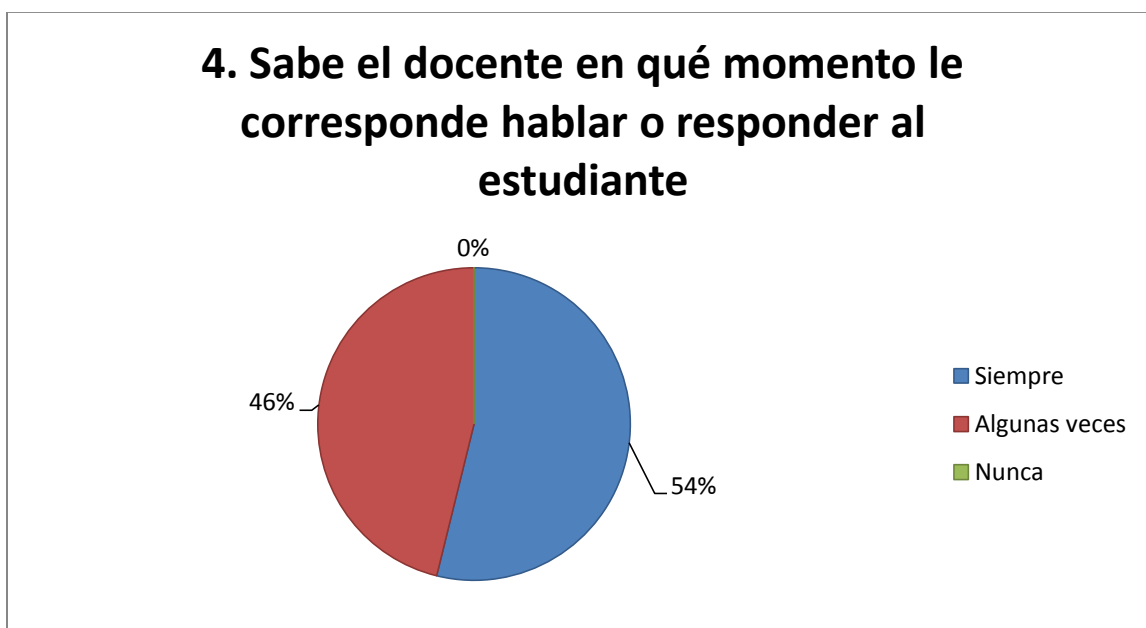
Fuente: guía de observación a docentes universitarios, 13 de octubre de 2012.
UMG. Chimaltenango

TABLA No. 3				
Actitud No. 3	Siempre	Algunas veces	Nunca	Total
Se interesa por las expresiones físicas del estudiante: preocupación, estrés, alegría, tristeza, etc.	6	7	0	13
	46%	54%	0%	100%

INTERPRETACIÓN

Según los datos obtenidos, algunas veces, los docentes se interesan por la expresión física del estudiante, otro buen porcentaje, siempre interpreta estos movimientos, acompañándolo en sus preocupaciones o consultas generales. Lo cual muestra una buena interpretación de los movimientos del estudiante en la escucha.

GRÁFICA No. 4



Fuente: guía de observación a docentes universitarios, 13 de octubre de 2012.
UMG. Chimaltenango

TABLA No. 4				
Actitud No. 4	Siempre	Algunas veces	Nunca	Total
Practica una buena escucha, no lo interrumpe, hace silencio al escuchar al estudiante. Lo respeta.	7	6	0	13
	54%	46%	0%	100%

INTERPRETACIÓN

Casi la mitad de los docentes universitarios, no interrumpe, cuando el estudiante habla; otros, algunas veces hace silencio o interrumpe o no espera concluir la conversación del estudiante; lo cual demuestra falta de práctica en la actitud de la escucha asertiva.

GRÁFICA No. 5



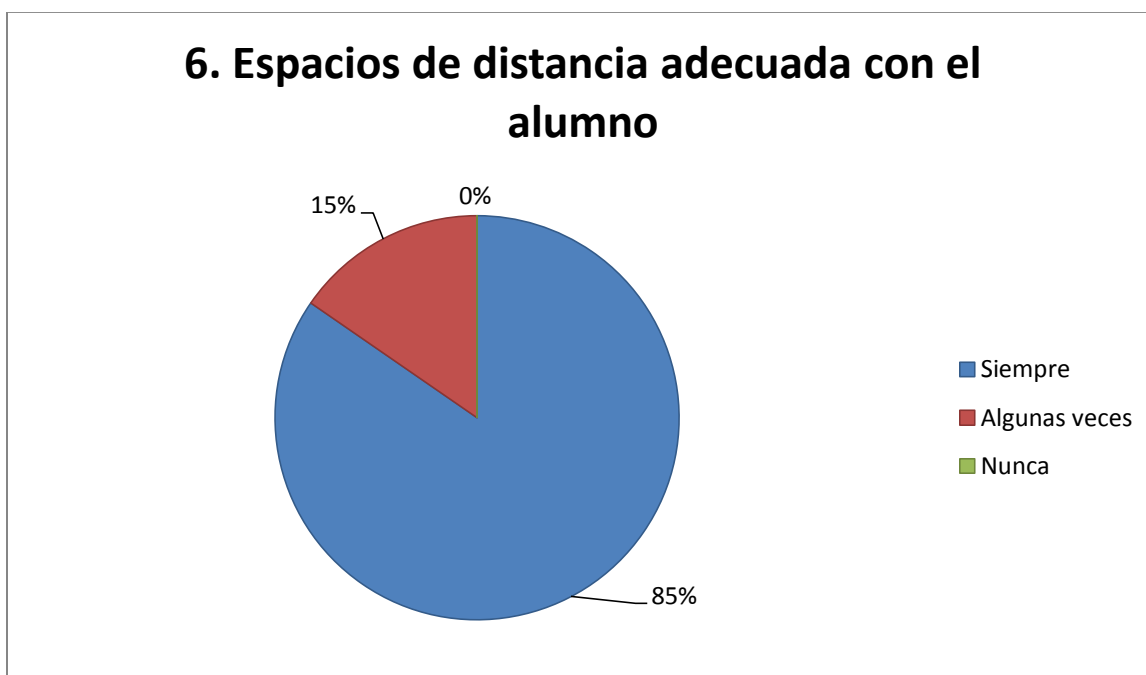
Fuente: guía de observación a docentes universitarios, 13 de octubre de 2012.
UMG. Chimaltenango

TABLA No. 5				
Actitud No. 5	Siempre	Algunas veces	Nunca	Total
Su postura física muestra atención e interés por el estudiante. De igual a igual.	7	6	0	13
	54%	46%	0%	100%

INTERPRETACIÓN

En esta actitud observada más de la mitad de los docentes presenta una postura física que muestra atención e interés por el estudiante. Otra buena cantidad no manifiesta una actitud de igual a igual. Es importante mencionar que a pesar de la limitación del tiempo se muestra interés al escuchar a los estudiantes.

GRÁFICA No. 6



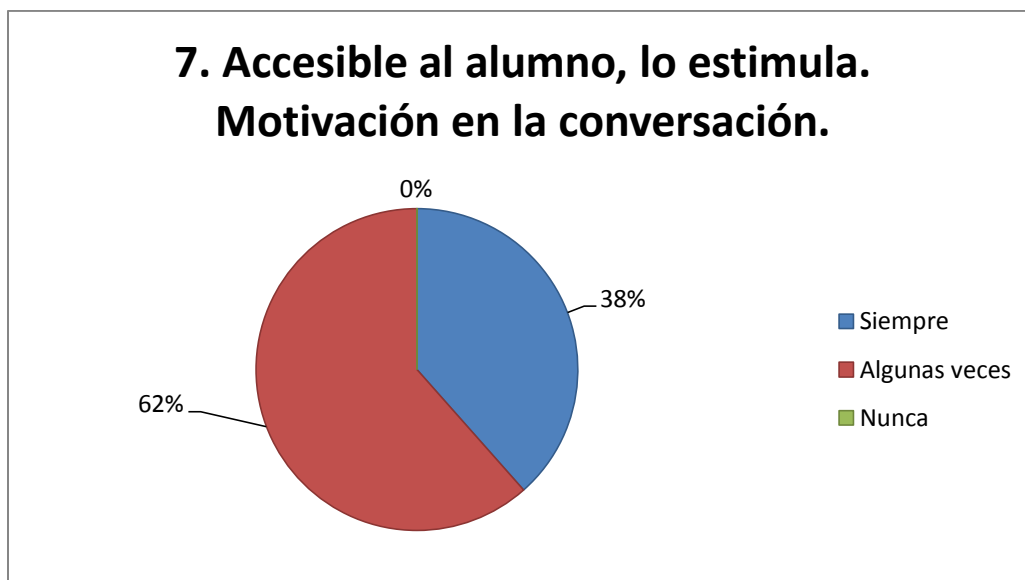
Fuente: guía de observación a docentes universitarios, 13 de octubre de 2012.
UMG. Chimaltenango

TABLA No. 6				
Actitud No. 6	Siempre	Algunas veces	Nunca	Total
Se aproxima al estudiante sin interrumpir u ofender.	11	2	0	13
	85%	15%	0%	100%

INTERPRETACIÓN

La mayoría de docentes observados se aproxima al estudiante sin interrumpir u ofender, manifestando respeto por ellos.

GRÁFICA No. 7



Fuente: guía de observación a docentes universitarios, 13 de octubre de 2012.
UMG. Chimaltenango

TABLA No. 7				
Actitud No. 7	Siempre	Algunas veces	Nunca	Total
Hay palabras de ánimo, lo motiva, le da una palmada de apoyo. Es empático.	5	8	0	13
	38%	62%	0%	100%

INTERPRETACIÓN

Esta actitud, fue menos manifestada ante el estudiante, al dar una palmada de apoyo o siendo empáticos. Algunos docentes si estimulan, apoyan y motivan a través de la escucha y conversación con el estudiante.

3.3 ENTREVISTA A AUTORIDADES

PREGUNTAS	RESPUESTAS
<p>1. ¿Los y las estudiantes con quienes usted tiene comunicación, le han informado si hay docentes que no los escuchan con atención?</p>	<p>Sí, por la naturaleza del trabajo que desarrolla. Sí, manifiestan que no atienden sus necesidades. No les contestan preguntas.</p>
<p>2. ¿Cuáles son las manifestaciones o reacciones de los y las estudiantes a su descontento por no ser escuchados?</p>	<p>Desmotivación, deserción. Comentarios. Aislamiento, se apartan. Desinterés.</p>
<p>3. En su opinión, ¿qué acciones académicas recomienda a los docentes que no escuchan con atención a sus alumnos?</p>	<p>Dialogar con los estudiantes. Indagar sus necesidades. Atender al estudiante. Vincular lo didáctico con lo afectivo. Asumir conciencia del rol de docente. Las autoridades formar una conciencia humanista en los pocos catedráticos que no practican la escucha asertiva. Asumir cada docente, que es responsabilidad suya el aprendizaje de los estudiantes, por lo tanto escucharlos es un buen principio para interesar a los estudiantes sobre el aprendizaje de cada curso.</p>

INTERPRETACIÓN A LA ENTREVISTA A AUTORIDADES

Con base a la entrevista realizada a las autoridades se evidencia que por las características especiales de los puestos que desempeñan, los estudiantes acuden a ellos para presentar sus situaciones personales con los docentes. Además manifiestan que sí hay algunos maestros que no escuchan asertivamente a sus estudiantes, presentado desmotivación desinterés, aislamiento, comentarios y hasta deserción. Las acciones de tipo académico que las autoridades recomiendan es utilizar el diálogo con los estudiantes, preguntar por sus necesidades, vinculando lo didáctico con lo afectivo. Consideran que escucharlos es un buen principio, para interesarlos en cada curso y su aprendizaje. Es importante mencionar que las autoridades consideran que la mayoría de los docentes escuchan a sus estudiantes, siendo una pequeña parte que no.

3.4 ANÁLISIS GENERAL DE LOS RESULTADOS

ANÁLISIS DE RESULTADOS DE ENCUESTA A ESTUDIANTES

Con base a los resultados obtenidos en las encuestas a estudiantes universitarios, se observó que identifican claramente una actitud asertiva, dándole una mayor importancia a estar atento, mostrarse interesado y estar dispuesto. Esto comprueba la teoría que fundamenta la presente investigación, que las actitudes asertivas, no implican necesariamente ser amigos, porque se puede tener esta actitud, incluso con quienes no congeniamos o no conocemos, cumpliendo con el objetivo de investigar teóricamente sobre el proceso de la escucha asertiva y sus beneficios. También hay una directa relación de escuchar con atención y a la vez ayudar a resolver dudas, lo cual demuestra que hay un dinamismo entre escuchar y responder de una determinada manera. La mayoría de los estudiantes universitarios encuestados manifiestan que sus docentes universitarios, los escuchan con interés cuando se comunican con ellos. Esto implica un dato muy positivo en la práctica de la escucha asertiva dentro del Centro Universitario de Chimaltenango, de la Universidad Mariano Gálvez. También las manifestaciones físicas son muy importantes en el momento de escuchar a los estudiantes; expresan los encuestados que si el docente detiene su camino y se interesa en lo que le solicita o pide, significa que lo escucha asertivamente; cumpliendo con el objetivo de identificar las cualidades del docente que practica una efectiva comunicación específicamente al escuchar.

Es interesante observar que los estudiantes encuestados al enumerarles las causas por las cuales algunos docentes no los escuchan con atención, manifiestan que el tiempo limitado, es la situación más significativa al elegir; en directa relación con el plan de estudios que se desarrolla en el Centro Universitario, día sábado, en donde los catedráticos tienen que aprovechar al máximo el tiempo de clases, lo que implica una limitación al momento de poderlos escuchar en sus dudas y situaciones individuales. También teóricamente puede fundamentarse que el docente universitario del siglo XXI debe ser capaz de

capacitar al futuro profesional, en la habilidad de comunicación, y quien debe poner el ejemplo es él a pesar de las limitaciones que se presentan.

La mayoría de los estudiantes expresan que sí es fundamental la escucha atenta de sus docentes, lo ven como un derecho adquirido y también porque a través de ella, les aclaran dudas, muestran de esta manera el interés por ellos, les atienden sus necesidades, mejora la comunicación y el aprendizaje.

En el logro de identificar las desventajas por la ausencia de una escucha asertiva, en el docente universitario con sus estudiantes, se comprobó fácilmente que casi la totalidad de los estudiantes universitarios encuestados si considera que le afecta en su rendimiento si un docente no le escucha en sus necesidades o dudas, porque de esta manera no encontrarán soluciones y los desmotiva creando inseguridad en sus estudios universitarios. Determinando claramente las desventajas, haciéndolos sentir desmotivados, decepcionados y desvalorizados. Cabe mencionar que muy pocos estudiantes les es indiferente esta actitud de sus docentes.

Además la mayoría de estudiantes manifiestan que sí les ha beneficiado en sus estudios universitarios que sus docentes le escuchen asertivamente. Cumpliendo con el objetivo de describir los beneficios que adquieren los estudiantes en sus estudios universitarios al tener docentes que les escuchan activamente. Mencionan que les ayuda a resolver sus dudas en el proceso, los motiva, les da certeza y claridad, así como crecen intelectualmente y por lo tanto mejoran sus resultados y promedios. También los anima a continuar y perseverar en su carrera universitaria.

ANÁLISIS DE RESULTADOS A LA GUÍA DE OBSERVACIÓN A DOCENTES

Los resultados obtenidos a las observaciones realizadas a docentes demuestran que más de la mitad de ellos, ponen atención al estudiante que le habla, interesándose por el mensaje que recibe, lo cual demuestra la atención que requiere una escucha asertiva, como una de las principales cualidades del docente que escucha con atención a sus estudiantes.

Una pequeña proporción de docentes, siempre mantiene la vista a los ojos del estudiante; lo cual es altamente significativo, pues un alto porcentaje, algunas veces, mantiene la vista a los ojos del estudiante, presentando así una escasa práctica, especialmente en ver al interlocutor para mantener una escucha asertiva. Según los datos obtenidos, algunas veces, los docentes se interesan por la expresión física del estudiante, otro buen porcentaje, siempre interpreta estos movimientos, acompañándolo en sus preocupaciones o consultas generales. Lo cual demuestra una buena interpretación de los movimientos del estudiante en la escucha. Casi la mitad de los docentes universitarios, no interrumpe, cuando el estudiante habla; otros, algunas veces hacen silencio o interrumpen o no esperan concluir la conversación del estudiante; presentando falta de práctica en la actitud de la escucha asertiva. Los docentes presentan una postura física que muestra atención e interés por el estudiante. Otra buena cantidad no manifiesta una actitud de igual a igual, manifestando superioridad. Es importante mencionar que a pesar de la limitación del tiempo se muestra interés al escuchar a los estudiantes. La mayoría de docentes observados manifiestan respeto por el estudiante que se les aproxima, aunque las manifestaciones de apoyo, dar una palmada de apoyo o siendo empáticos, fue menos evidente.

ANÁLISIS A LA ENTREVISTA A AUTORIDADES

Con base a la entrevista realizada a las autoridades se evidencia que por las características especiales de los puestos que desempeñan las autoridades, los estudiantes acuden a ellos para presentar sus situaciones personales con los docentes. Además manifiestan que sí hay algunos maestros que no escuchan asertivamente a sus estudiantes, presentado desmotivación desinterés, aislamiento, comentarios y hasta deserción por parte de los estudiantes. Las acciones de tipo académico que las autoridades recomiendan es utilizar el diálogo con los estudiantes, preguntar por sus necesidades, vinculando lo didáctico con lo afectivo. Consideran que escucharlos es un buen principio, para interesarlos en cada curso y su aprendizaje. Es importante mencionar que las autoridades

consideran que la mayoría de los docentes escuchan a sus estudiantes, aunque una pequeña parte que no.

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA DE POSTGRADO
Licda. María Elena López de Arias



PROPUESTA
CONVERSATORIO CON DOCENTES UNIVERSITARIOS
TEMA: “ESCUCHAR ASERTIVAMENTE A NUESTROS ESTUDIANTES
CONLLEVA GRANDES BENEFICIOS”

1. Introducción

Llevar a cabo un conversatorio docente permite un espacio para plasmar ideas, sin la intención de llegar a consensos, simplemente presentar nuestros pensamientos y experiencias, con el propósito de conversar compartiendo opiniones. Se basa fundamentalmente en el diálogo, con la intención de poner inquietudes que son expuestas para interactuar. En los conversatorios se invita a un especialista en el tema a tratar. Lo interesante es que tanto especialista como participantes plasman sus ideas, aprovechando las experiencias de ambos. En esto fundamentalmente está la dinámica. Es importante la presencia de un moderador para permitir el uso de la palabra y el respeto mutuo.

Con el deseo de realizar una propuesta a la Facultad de Humanidades de la sede de Chimaltenango de la Universidad Mariano Gálvez de Guatemala, y en base al trabajo de investigación realizado en dicho centro titulado **“La escucha asertiva como actitud fundamental en la docencia universitaria”** se presente la dinámica del siguiente conversatorio.

2. Objetivos del conversatorio

General:

1. Promover una escucha asertiva entre la relación docente y estudiantes, como una de las competencias más importantes de los docentes

universitarios del siglo XXI, en la Facultad de Humanidades, específicamente en la Escuela de Educación.

Específicos:

1. Presentar ideas y experiencias sobre la escucha asertiva en el ejercicio docente.
2. Demostrar la dinámica del proceso comunicativo especialmente el de escuchar con atención.
3. Identificar las ventajas de escuchar con verdadera atención a los estudiantes.
4. Verificar las desventajas que conlleva el no practicar una escucha asertiva con los estudiantes.
5. Llevar a la práctica dentro del centro universitario, que para educar es necesario saber escuchar.

3. Meta

1. La participación del 90% de los docentes de la Facultad de Humanidades en el conversatorio.
El momento idóneo para estos conversatorios pueden ser a la hora del almuerzo (12:00 a 13:00), ya que es el horario que favorece el encuentro de la mayoría de docentes.
2. Beneficiar al 100% de los estudiantes de las carreras del Profesorado en Pedagogía y Administración Educativa y los estudiantes de la Licenciatura en Educación con especialidad en Gerencia de la Calidad. (250 alumnos aproximadamente).
3. Mejorar la calidad educativa a través de un proceso comunicativo eficiente, especialmente a través de la escucha asertiva de los docentes.

4. Desarrollo Temático:

1. El proceso comunicativo

2. La actitud de escuchar se aprende
3. Para educar es necesario saber escuchar
4. Aspectos principales al escuchar
5. La importancia de escuchar a nuestros estudiantes
 - a. Ventajas
 - b. Desventajas
6. Competencias del profesor universitario en el siglo XXI.

5. Metodología:

1. Participativo: A través del conversatorio de docentes.
2. Cooperativo: Aporte de ideas.
3. Vivencial: Experiencias en el aula universitaria
4. Lluvia de ideas: como una estrategia al aporte de ideas y sugerencias.
5. Material escrito: Lecturas comentadas en el conversatorio.

6. Recursos:

Humanos:

1. Docentes de la Facultad de Humanidades
2. Invitado especialista sobre el tema de la Escucha asertiva.
3. Coordinador de la Facultad de Humanidades.
4. Directora del Centro Universitario.

Físicos:

1. Salón de docentes u otra aula del centro universitario.
2. Cañonera
3. Laptop
4. Material escrito
5. Pizarra
6. Marcadores
7. Borrador

5. Salón de docentes.
6. Fotocopias.

7. Cronograma:

El desarrollo del conversatorio puede realizarse en dos sesiones seguidas, una cada sábado a la hora del almuerzo de los docentes, según fecha establecida por la coordinación. También puede adecuarse en otro momento que sea considerado por la dirección y coordinación de la facultad.

8. Evaluación y seguimiento de la propuesta:

- ✚ Luego de llevar a cabo los dos conversatorios, se puede establecer el mecanismo de evaluar a los docentes a través de los estudiantes, específicamente en su actitud de escucharlos con atención para la mejora de la calidad educativa, por lo menos dos veces en el año. La universidad evalúa el desempeño del docente, podría incluirse dentro de la evaluación, un específico para determinar los resultados en la actitud de escucharlos con atención.
- ✚ Llevar por parte de la coordinación de la facultad un record de reportes o informes, en el cual se incluyan las quejas de estudiantes que manifiestan su inconformidad por no ser escuchados.
- ✚ Al realizar la evaluación final del ciclo, preguntar a los docentes que beneficios han obtenido al practicar la escucha asertiva con sus estudiantes.
- ✚ Enviar continuamente a los docentes (vía electrónica o en físico) documentos que fortalezcan el tema de la Escucha Asertiva.

9. Presupuesto:

1. Material escrito que se proporcionará a los docentes.....Q. 25.00
2. Movilización, honorarios y almuerzo del especialista invitado.....Q.500.00

10. Referencias bibliográficas consultadas

1. Alemany, C. (1998). *14 Aprendizajes Vitales*. (pp. 63-77). España: Editorial Descleé de Brouwer.
2. Aguilar, M. (2007). *Reflexiones acerca de la habilidad de escuchar en el proceso docente-educativo*.
Recuperado en: <http://www.efdeportes.com/efd106/la-habilidad-escuchar-en-el-proceso-docente-educativo.htm>
3. Arellano, N. (2006). *Las barreras en la comunicación no verbal entre docente y alumno*.
Orbis: Revista de Ciencias Humanas, 1856-1594, Año 2, N°. 4, 2006, págs. 3-38.
Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2249855>.
4. Cabrera, M; González, C. (2001). *Competencias que debe poseer el docente Universitario para el Ejercicio de su función*. (Tesis de Maestría) Recuperada de la base de datos de la Biblioteca de la Universidad de San Carlos de Guatemala.
5. Elizondo, M. (1990). *Asertividad y Escucha Activa en el ámbito académico*. México. Editorial Trillas.

CONCLUSIONES

1. Al tener docentes que escuchan asertivamente, los estudiantes universitarios se benefician con la ayuda para resolver sus dudas en el proceso educativo, los motiva a continuar, les da certeza y claridad en el proceso, así como crecen intelectualmente y por lo tanto mejoran sus resultados y promedios. También los anima a continuar y perseverar en su carrera, evitando en algunos casos la deserción universitaria. Se sienten motivados, apoyados y acompañados en el proceso enseñanza-aprendizaje.
2. Se identificaron como cualidades de los docentes universitarios que practican la escucha asertiva el detenerse, mirar a los ojos y principalmente el que resuelve dudas, inquietudes y necesidades de sus estudiantes.
3. Las desventajas por la ausencia de una escucha asertiva en el docente universitario, se manifiestan en los estudiantes porque crean en ellos sentimientos de desmotivación, decepción y los hace sentir desvalorizados. Muy pocos estudiantes les es indiferente esta actitud de sus docentes.
4. Teóricamente la escucha asertiva es una actitud fundamental en la docencia universitaria porque a través de ésta principalmente se aclaran dudas, se demuestra el interés por la persona del estudiante, se atienden sus necesidades, mejorando la comunicación y el aprendizaje.
5. Entre las causas principales identificadas por las cuales los docentes no escuchan a los estudiantes está el tiempo limitado y el encontrarse ocupados, factores determinados por los períodos de estudio en plan sábado, así como la falta de vincular lo didáctico con lo afectivo.
6. La escucha asertiva por parte de los docentes es una práctica que se evidencia dentro del Centro Universitario de Chimaltenango, de la Universidad Mariano Gálvez; aunque hacen falta las manifestaciones físicas que ésta conlleva entre ellas el igual a igual y mirar a los ojos, que forman parte de un estado interno respecto a la toma de decisiones, y a la claridad con respecto a los objetivos dentro de la docencia universitaria.

RECOMENDACIONES

1. A la Dirección del Centro de la Universidad Mariano Gálvez de Guatemala con sede en Chimaltenango:

Divulgar los beneficios de la escucha asertiva a todas las facultades que sirve el centro universitario, a través de conversatorios académicos o círculos de calidad entre docentes y autoridades.

2. A la Coordinación de la Facultad de Humanidades de la Universidad Mariano Gálvez de Guatemala con sede en Chimaltenango:

- Continuar con el conocimiento y la práctica de la escucha asertiva por parte de los docentes, para el beneficio de los estudiantes, a través de capacitaciones, charlas, talleres, diplomas o reconocimientos por su actitud.
- Comunicar a los docentes universitarios en los círculos de calidad, las ventajas de escuchar con atención las necesidades e inquietudes de los estudiantes.
- Informar a los docentes universitarios las desventajas y dificultades que se presentan cuando no se escucha o atienden las necesidades, dudas o inquietudes expresadas por los estudiantes.
- Ampliar los días viernes y sábado las clases para que los docentes y alumnos puedan sentirse menos tensos por la carga académica en un solo día y que permita atender y escuchar con atención a los estudiantes.

3. A los docentes de la Facultad de Humanidades de la Universidad Mariano Gálvez de Guatemala con sede en Chimaltenango

- Promover actividades dentro de las aulas, en las que se analice la importancia de la comunicación, y especialmente la práctica de la escucha asertiva.
- Escuchar asertivamente a los estudiantes ya que seguramente en poco tiempo los docentes evidenciarán las ventajas y los beneficios de hacerlo como una de las competencias en la docencia universitaria en el siglo XXI.

4. A los estudiantes de la Facultad de Humanidades de la Universidad Mariano Gálvez de Guatemala con sede en Chimaltenango:

Expresar sus sentimientos, dudas, comentarios a través de las personas y los medios establecidos para que las autoridades y docentes atiendan sus necesidades y dentro del aula escuchar con atención.

LISTA DE REFERENCIAS

6. Alemany, C. (1998). *14 Aprendizajes Vitales*. (pp. 63-77). España: Editorial Descleé de Brouwer.

7. Aguilar, M. (2007). *Reflexiones acerca de la habilidad de escuchar en el proceso docente-educativo*.
Recuperado en: <http://www.efdeportes.com/efd106/la-habilidad-escuchar-en-el-proceso-docente-educativo.htm>

8. Arellano, N. (2006). *Las barreras en la comunicación no verbal entre docente y alumno*.
Orbis: Revista de Ciencias Humanas, 1856-1594, Año 2, N°. 4, 2006 , págs. 3-38.
Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2249855>.

9. Arias, A. (2010). *El arte de escuchar con atención*.
Recuperado de [http://www. Buenastareas.com/ensayos/El arte de escuchar con atención/194374.html](http://www.Buenastareas.com/ensayos/El_arte_de_escuchar_con_atenci3n/194374.html).

10. Bartha, F. (1997). *Innovación y calidad de la docencia universitaria: Hacia un desarrollo Docente Universitario*. Cuba: Educa VI.

11. Cabrera, M; González, C. (2001). *Competencias que debe poseer el docente Universitario para el Ejercicio de su función*. (Tesis de Maestría) Recuperada de la base de datos de la Biblioteca de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

12. Cerdeira, L. (2011). *Saber escuchar trae beneficios*. Recuperado de <http://leocerdeira.com/saber-escuchar-trae-beneficios/#more-801>.

13. Codina, A. (1999). *Comunicaciones interpersonales efectivas en el trabajo directivo*. La Habana, Cuba: Editorial Pablo de la Torriente.

14. Codina, A. (2004). *Saber escuchar. Un intangible valioso*. La Habana, Cuba: Editorial Pablo de la Torriente.

15. _____ (1998). *Conferencia Mundial sobre Educación Superior*. Paris, Francia.
16. _____ (2012). *Código de Ética para Docentes - Universidad Mariano Gálvez*
apps.umg.edu.gt/docs/PDF/ccjss/codigo_etica_docentes.pdf

17. De los Ríos, D.; Herrera, J.; M. Letelier y otros (2000). *Paradigmas y competencias profesionales*. Chile: Editorial Cinda.
18. Del Campo, J.(2008). *Cómo comunicarse asertivamente*. Coaching para el día a día. Recuperado del campovillares.com/como-comunicarse-asertivamente/.
19. Diccionario de la Real Academia Española. (2012). Recuperado en: <http://www.rae.es/rae.html>.
20. Eisner, R. (1989). *Psicología social: actitudes, cognición y conducta social*. Madrid. Editorial Pirámide.
21. Elizondo, M. (1990). *Asertividad y Escucha Activa en el ámbito académico*. México. Editorial Trillas.
22. Freire, P. (2006). *Pedagogía de la Autonomía*. Saberes necesarios para la práctica educativa. Brasil: Editorial Siglo XXI.
23. Gallego, M. (2006). *Las funciones docentes presenciales y virtuales del profesorado universitario*. Revista Electrónica Teoría de la Educación. Educación y Cultura en la Sociedad de la Información. Recuperado de Revista electrónica Teoría de la Educación http://campus.usal.es/~teoriaeducacion/rev_numero_08_02/n8_02_arrufat.pdf.
24. Hernández S. (1997). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
25. Kourganoff, V. (1972). *La Cara Oculta de la Universidad*. Argentina: Ediciones Siglo XX.
26. Luperdi, Carlos (2008). *La escucha asertiva*. Recuperado de La fuente mundial de críticas y reseñas en <http://es.shvoong.com/humanities/1747714-la-escucha-asertiva/>.
27. Martínez, F. (2012). *El perfil del profesor universitario en los albores*. del Siglo XXI Recuperado de: <http://edutec.rediris.es/documentos/199/perfil.htm>.
28. Nichols, M. (1998). *El arte perdido de escuchar*. España: Editorial Urano.
29. Ojalvo, V. (2006). *¿Cómo hacer más efectiva la comunicación?* La Habana, Cuba: Editorial Félix Varela.

30. Pérez. (1993). *La Formación de habilidades lógicas a través del Proceso docente-Educativo*. Cuba.
Recuperado en: www.eumed.net/tesis/2011/lcpm/.
31. Quezada, J. (2005). *Retos en la Docencia Universitaria siglo XXI*. Consensus, vol.9, no.10, p.35
Recuperado de:
http://revistas.concytec.gob.pe/scielo.php?pid=S168038172005000100005&sc=sci_arttext.
32. Ribeiro, L. (1998). *La comunicación eficaz*.
Argentina. Editorial Urano.
33. Ribeiro, L. (2001). *La Magia de la Comunicación*.
España: Ediciones Urano.
34. Torralba, F. (2008). *El Arte de Saber Escuchar*. España:
Editorial Milenio.
35. UNESCO. (1998). *La educación superior en el Siglo XXI*.
París, Francia: Editorial Visión y Acción.
36. Valda, J. (mayo, 2007). *Escuchar: Imperativo para el profesional de la comunicación*. Recuperado de:
<http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/escuchar-Imperativo-profesional-comunicacion.htm>.
37. Verdecia, C. (1999). *¿Escuchar es simplemente oír o supone algo más?* Cuba: Editorial con Luz
Propia.

Apéndices

Instrumentos de la investigación

INSTRUMENTOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
 FACULTAD DE HUMANIDADES
 ESCUELA DE POSTGRADO
 MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA



TEMA: “LA ESCUCHA ASERTIVA COMO ACTITUD FUNDAMENTAL EN LA DOCENCIA UNIVERSITARIA”.

GUÍA DE OBSERVACIÓN A DOCENTES UNIVERSITARIOS No. _____

No.	Actitud a evaluar	Siempre	Algunas veces	Nunca	Descripción
1.	Pone atención al estudiante				Centra su atención en el estudiante que se lo solicita. Muestra interés por el mensaje del estudiante.
2.	Mantiene la vista a los ojos del estudiante.				Observa con atención al rostro del estudiante.
3.	Interpreta los movimientos del estudiante.				Se interesa por las expresiones físicas del estudiante: preocupación, estrés, alegría, tristeza, etc.
4.	Sabe el docente en qué momento le corresponde hablar o responder al estudiante.				Practica una buena escucha, no lo interrumpe, hace silencio al escuchar al estudiante. Lo respeta.
5.	Postura corporal es relajada y hay expresividad.				Su postura física muestra atención e interés por el estudiante. De igual a igual.
6.	Espacios de distancia adecuada con el alumno.				Se aproxima al estudiante sin interrumpir u ofender.
7.	Accesible al alumno, lo estimula. Motivación en la conversación.				Hay palabras de ánimo, lo motiva, le da una palmada de apoyo. Es empático.

COMENTARIO U OBSERVACIONES DE INTERÉS, DIFERENTES A LA GUÍA

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
 FACULTAD DE HUMANIDADES
 ESCUELA DE POST-GRADOS
 MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA



ENCUESTA A ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS

Estimado y estimada estudiante: Le agradezco responder la presente encuesta, la cual proporcionará datos muy importantes para el estudio de investigación titulado “LA ESCUCHA ASERTIVA COMO ACTITUD FUNDAMENTAL EN LA DOCENCIA UNIVERSITARIA”. De manera especial muchas gracias. Licda. María Elena López de Paz.

1. Para usted ¿cuál es una actitud asertiva? (Marque con una X)

- Estar atento
- Mostrarse interesado
- Ser servicial
- Estar dispuesto
- Ser amigable

2. ¿Cuál de las acciones siguientes significa escuchar con atención?

- Mira a los ojos
- Atiende necesidades
- Se interesa en lo que escucha
- Responde y resuelve dudas

3. Sus docentes universitarios lo escuchan con interés cuando usted se comunica con ellos?

SI NO

¿Por

qué? _____

4. ¿Cuándo considera usted que sus docentes lo escuchan con disposición?

(Marque con una X)

- Me miran a los ojos
- Se interesan en lo que digo
- Se detienen a escuchar lo que digo
- Responden a mis necesidades
- Aparta un tiempo para atenderme
- Responde a mis dudas
- Se interesa en mi persona

5. ¿Por qué considera que no lo escuchan con atención algunos docentes?

Están ocupados

Tiempo limitado

Atienden muchos estudiantes

No les interesan sus necesidades

Está cansado el docente

Contesta llamadas telefónicas

Otras:

6. ¿Considera fundamental la escucha atenta de sus docentes universitarios?

SI NO

¿Por qué? _____

7. ¿Considera que le afecta en su rendimiento académico si un docente no le escucha en sus necesidades o dudas?

SI NO

¿Cómo le afecta?

8. ¿Ha tenido docentes universitarios que le han escuchado interesados en sus inquietudes?

SI NO

¿Cómo se ha sentido?

Motivado-a

Contento-a

Apoyado-a

Acompañado-a

9. ¿Ha tenido docentes universitarios que no lo escuchan en sus necesidades?

SI

NO

¿Cómo se ha sentido?

Desmotivado-a

Enojado-a

Frustrado-a

Indiferente

Decepcionado-a

Desvalorizado-a

10. ¿La escucha asertiva de sus docentes le ha beneficiado en sus estudios universitarios?

SI

NO

Algunas veces

¿Cómo? _____

MUCHAS GRACIAS POR SU ATENCIÓN Y RESPUESTAS A LA ENCUESTA

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA
Licda. María Elena López de Paz.



**“LA ESCUCHA ASERTIVA COMO ACTITUD FUNDAMENTAL EN LA
DOCENCIA UNIVERSITARIA”**

ENTREVISTA A AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

Muy buen día, con el objetivo de promover la Escucha Asertiva dentro de la Facultad de Humanidades, estoy llevando a cabo la presente entrevista a su persona, la cual no representará mucho tiempo. Los resultados darán un aporte valioso al trabajo titulado: **“La escucha asertiva como actitud fundamental en la Docencia Universitaria”**. Muchas gracias.

1. ¿Los y las estudiantes con quienes usted tiene comunicación, le han informado si hay docentes que no los escuchan con atención?
2. ¿Cuáles son las manifestaciones o reacciones de los y las estudiantes a su descontento por no ser escuchados?
3. En su opinión, ¿qué acciones académicas recomienda a los docentes que no escuchan con atención a sus alumnos?

MUCHAS GRACIAS POR SU ATENCIÓN Y RESPUESTAS A LA ENTREVISTA.

CUADRO PARA LA ELABORACIÓN DE INSTRUMENTOS (Encuesta a estudiantes, observación a docentes y entrevista a autoridades)

TEMA	TEORIZACIÓN	PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	PREGUNTAS DE LOS INSTRUMENTOS: encuesta, guía de observación a docentes y entrevista a autoridades.
<p>"LA ESCUCHA ASERTIVA COMO ACTITUD FUNDAMENTAL EN LA DOCENCIA UNIVERSITARIA"</p>	<p>1. Escucha: Parte esencial de la comunicación oral del ser humano, es una capacidad extraordinariamente compleja, misteriosa y tempranamente desarrollada. asertiva</p> <p>2. Asertividad: De aserto, proviene del latín asertus y quiere decir afirmación de la certeza de una cosa. Tiene como premisa fundamental que toda persona posee derechos básicos.</p> <p>3. Escucha asertiva: Es aquella que representa un esfuerzo físico y mental para obtener con atención la totalidad del mensaje, interpretando el significado correcto del mismo, a través del comunicado verbal, el tono de la voz y el lenguaje corporal.</p> <p>4. Docencia Universitaria: Es considerada como un proceso organizado, intencional y sistemático que orienta los procesos de enseñanza-aprendizaje, exigiendo en el profesor el dominio de su especialidad, así como el conocimiento de las estrategias, técnicas y recursos psicopedagógicos que promuevan la interacción didáctica y los aprendizajes significativos en los estudiantes.</p>	<p>¿Por qué la escucha asertiva es una actitud fundamental en la docencia universitaria?</p>	<p>Promover la escucha asertiva como actitud fundamental en el ejercicio de la docencia universitaria.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar las cualidades del docente que practica la escucha asertiva. 2. Describir los beneficios que adquieren los estudiantes en sus estudios universitarios al tener docentes que le escucha asertivamente. 3. Investigar teóricamente sobre el proceso de la escucha asertiva y sus beneficios. 4. Identificar las desventajas, por la ausencia de una escucha asertiva en el docente universitario con sus estudiantes. 5. Identificar las causas de la falta de escucha asertiva 6. Verificar la práctica de la escucha asertiva en docentes universitarios. 	<p>Encuesta a estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Para usted ¿Cuál es una actitud asertiva? ✓ Sus docentes universitarios lo escuchan con interés cuando usted se comunica con ellos? ✓ ¿Ha tenido docentes universitarios que le han escucha interesados en sus inquietudes? ✓ ¿Cómo se ha sentido cuando un docente lo o la escucha? <p>Encuesta a estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Cuándo considera usted que sus docentes lo escuchan con disposición? ✓ ¿Considera fundamental la escucha atenta de sus docentes universitarios? ✓ ¿Es importante que los docentes lo escuchan o simplemente que lo oigan? ✓ ¿Considera que el proceso comunicativo entre docente y alumno es fundamental en sus estudios? ✓ ¿Qué beneficios obtiene cuando sus docentes lo escuchan con atención? <p>Encuesta a estudiantes</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Cuál de las siguientes acciones significa escuchar con atención? ✓ Teorización de la Investigación. <p>Encuesta a estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Considera que le afecta en su rendimiento académico si un docente no le escucha en sus necesidades o dudas? ✓ ¿Cómo se ha sentido cuando un docente no lo escucha amigablemente? ✓ ¿Ha tenido docentes universitarios que no lo escuchan en sus necesidades educativas? <p>Entrevista a las autoridades.</p> <p>Encuesta a estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Por qué considera que no lo escuchan con atención algunos docentes? <p>Guía de observación a docentes.</p>