



# Relación entre comunicación maestro alumno y la resiliencia

Autor(a): Catalina Florentino Benito  
OFTV N° 502 “Lic. Isidro Fabela Alfaro” 15ETV0526Z  
Luvianos, México  
25 de Enero de 2023



## INDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
ANTECEDENTES.....	4
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	6
JUSTIFICACIÓN.....	6
OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS.....	12
DELIMITACIÓN ESPACIAL.....	13
DELIMITACIÓN TEMPORAL.....	16
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	17
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	44
ESQUEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	50
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	55
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	85
BIBLIOGRAFÍA.....	86

HOJA DE FIRMA DEL ASESOR .....	91
ANEXOS.....	92

## INTRODUCCIÓN

La escuela contemporánea enfrenta complejos retos para estar a la altura de las exigencias sociales. Actualmente la institución educativa es cuestionada por los altos índices de fracaso, de conflictividad y de riesgo de exclusión educativa. La función de la escuela es la búsqueda del desarrollo de cada uno de los individuos, por lo que ha sido valorada desde antaño como el medio para un cambio social, así como para hacer menos visibles las desigualdades dentro de las aulas y para favorecer la inserción de los jóvenes al mundo laboral.

Se ha documentado científicamente el rol de la escuela, el profesor y las experiencias escolares en la construcción de la resiliencia, como estrategia para los estudiantes con necesidades de tipo psicosocial. La escuela como un espacio microsocioal donde todos los alumnos, principalmente los más vulnerados se integren a un escenario que propicie un desarrollo no solo cognoscitivo sino también afectivo, con un verdadero espacio de comunicación; generando oportunidades que le permitan establecer vínculos positivos para contrarrestar las experiencias negativas que arrastran de los otros contextos sociales en que se desenvuelven.

El presente trabajo de investigación se propuso demostrar la importancia de una comunicación resiliente entre el docente y el alumno dentro de las aulas, para lo cual se ha organizado de la forma que a continuación se describe.

De principio se abordan de forma general los antecedentes de la comunicación educativa dada entre el docente-alumno, características de las personas con personalidad resiliente, las investigaciones realizadas sobre la resiliencia en el ámbito educativo y sus connotaciones; así como los factores que inciden en este para fomentarla y reforzarla.

Abordar este tema es realmente importante para conocerlo y formar alumnos con fortalezas para afrontar problemas en situaciones de vulnerabilidad, como las que viven los estudiantes en las comunidades rurales.

También se analizan los referentes teóricos en los que se fundamenta esta investigación, que son la Teoría de la Resiliencia y la Teoría de la Comunicación, con énfasis en la Comunicación Educativa.

Otro referente teórico que respalda esta investigación es la Psicología Positiva, enfoque que le da sustento al estudio de los aspectos psicológicos del ser humano. Por otra parte las emociones positivas como elemento que favorece el aprendizaje, incrementa la capacidad de resolver problemas, aumenta la creatividad y mejora la capacidad de resistir, entre muchas bondades.

La investigación se estructura en cuatro Capítulos: En el Capítulo I se realiza el Planteamiento del Problema, en el II se desarrolla la Fundamentación Teórica, en el III la Metodología y en el IV el Análisis de los Resultados.

## **CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 ANTECEDENTES**

El hombre como ser social ha buscado agruparse a lo largo de su historia, primeramente en defensa de su integridad física y posteriormente en grupos que le permiten socializar expresando sus necesidades y anhelos. Para ello requirió de habilidades comunicativas que le permitieron interactuar entre los diversos miembros del grupo social en el que estaba integrado.

Pero esta historia del hombre también ha sido una interminable lucha de poder que ha configurado el orden social existente. En la actualidad y dentro de esta dinámica emerge una población que carece de elementos básicos que le impiden desarrollar una vida digna. Ellos forman un grupo vulnerable dentro de la población.

El Centro de Estudios de las Finanzas Públicas (CEFP, 2011) de la LXI Legislatura de la Cámara de Diputados de los Estados Unidos Mexicanos conceptualiza la vulnerabilidad como la condición de indefensión en la que se puede encontrar una persona, grupo o comunidad debido a características como edad, sexo, estado de salud, nutrición, raza o etnia, entre otros. De forma que los grupos

sociales en situación de vulnerabilidad pueden ser definidos como “aquellos núcleos de población y personas que por diferentes factores o la combinación de ellos, enfrentan situaciones de riesgo o discriminación que les impiden alcanzar mejores niveles de vida (...)” (CEFP, 2011, párr. 1).

Desde esta perspectiva, y como un micro espacio de interacción de suma importancia por las connotaciones y fines que implican, la escuela no está exenta de tener alumnos vulnerables. Cada aula se enmarca en un sinfín de caracteres culturales y socioeconómicos de quienes conforman su cotidianidad, ahí los alumnos presentan diversidad de condiciones, algunos con familias monoparentales, padres con adicciones, pobreza extrema, trabajo infantil o maltrato físico y psicológico o combinación de varios de estos elementos, lo que los convierte en un grupo vulnerable.

En el estado de México, en el año 2016 la población en situación de pobreza fue de 8.23 millones de personas, es decir 47.9 por ciento de la población mexiquense. Del total de población del estado que se encuentra en esta situación, 1.05 millones (6.1 por ciento del total poblacional) viven en pobreza extrema, es decir, no cuenta con los ingresos suficientes para cubrir las necesidades alimenticias básicas y tienen tres o más carencias sociales. (Gobierno del Estado de México, 2017)

La consecuencia de esos grupos desfavorecidos es el rezago educativo, que es uno de los problemas más visibles del ámbito escolar en nuestro país, de acuerdo a las autoridades educativas. A nivel nacional según el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2010), la población de 15 años y más en 2010 era analfabeta o no terminó la primaria o secundaria, y representaba el 40.7 % de los mexicanos. En el Estado de México, en el año 2015 el rezago educativo en la población de 15 años o más que no concluyó la educación básica obligatoria fue de 29.6 por ciento. (Gobierno del Estado de México, 2018)

Los factores asociados a este fenómeno (Mendoza y Zúñiga, 2017) se pueden dividir en intraescolares y extraescolares. Dentro de los factores internos que

inciden en los resultados académicos están: la asignación y administración de recursos, la capacitación y las condiciones de trabajo de los docentes, los salarios, los planes de estudio, el modelo de docencia, la percepción y creencias de los profesores con respecto a los alumnos; mientras que entre los elementos extraescolares se encuentran la situación económica, la cultura y el contexto escolar.

Sin embargo, llama la atención por su singularidad, el hecho de que algunos estudiantes en la misma aula o escuela y en igualdad de condiciones psicosociales adversas, logran resultados positivos, a diferencia del resto de otros compañeros del mismo salón de clases.

A esta característica presente en algunas personas se denomina Resiliencia, donde el individuo a pesar de estar sometido a fuertes situaciones de estrés logra afrontar, resolver y aún más, salir fortalecido. Este término, proveniente de la Física, en las últimas décadas es acuñado en el ámbito educativo como una analogía a la personalidad de los alumnos que en situaciones vulnerables tienen la capacidad de sobreponerse.

En consecuencia la labor escolar y dentro del proceso comunicativo del docente-alumno resulta trascendental para el alumno, considerando que:

La escuela puede ser un contexto para el desarrollo integral y para la resiliencia de todos los alumnos, desfavorecidos o no, si es capaz de sobrepasar la mera función cognoscitiva de enseñar y aprender y se convierte en un verdadero espacio de comunicación, dando oportunidades a todos los alumnos para establecer vínculos positivos que en algunos casos compensen experiencias negativas de otros contextos sociales. (Uriarte, 2006, p.8)

De ahí la importancia de la relación comunicativa docente –alumno para transmitirle rasgos resilientes, porque esas características son imitables y si el docente posee una personalidad con esos rasgos es posible que también su alumno lo sea.

Sobre esta base, se planteó la siguiente pregunta de investigación:

**¿Cómo es la relación con respecto a la comunicación docente-alumno y la resiliencia de los estudiantes de la OFTV N° 0597 “Tenochtitlan” de la zona escolar V045 del municipio de Luvianos, Estado de México?**

## **1.2. JUSTIFICACIÓN O FUNDAMENTACIÓN**

La educación como constructora del conocimiento trasmite los contenidos curriculares, el desarrollo de habilidades y destrezas principalmente por el docente, quién a través de una comunicación verbal y no verbal realiza dicho cometido. De esta manera, el salón de clases conforma el espacio de expresión idóneo para el proceso comunicativo, donde se intercambian pensamientos y sentimientos de los alumnos pero sobre todo representa el lugar para modificar las representaciones preconcebidas de los adolescentes sobre la vida, el éxito, la escuela, el maestro, del propio estudiante y de su entorno social.

Etimológicamente el origen de la palabra comunicación, se deriva de dos vocablos latinos *comunis* y *comunicaris*, el primero significa común y el segundo término se entiende como algo en común con alguien, compartir ideas, información (Shablico, 2012).

La comunicación en el aula, adquiere importancia para su análisis a partir de resultados del desempeño de los alumnos y con base en eso, tomar decisiones. La comunicación docente-alumno es una interacción bidireccional (forma activa), donde existe una retroalimentación en ambos sentidos, sin embargo también está la comunicación en forma lineal, con un enfoque conductista que Shablico (2012) lo expresa como proceso únicamente de transmitir y recibir ideas, sentimientos y actitudes, sin reconocer la cualidad de sus participantes. Mientras que el primero promueve la autonomía, la reflexión y el sentido crítico del estudiante; el segundo forma de manera pasiva, como simples receptores. Esa diferencia comunicativa



tiene consecuencias visibles en los resultados de evaluaciones tanto internas como externas.

Este proceso comunicativo docente –alumno conlleva a la implementación de los objetivos educativos enmarcados en los planes y programas escolares. Donde el maestro es el encargado de crear las condiciones necesarias para que los alumnos activen y desarrollen los conocimientos y habilidades requeridas ante nuevos aprendizajes, ayudar a encontrar diferentes rutas para la solución a los distintos problemas. También como un mediador de los contenidos, del contexto escolar, la interacción de los alumnos. Además se interesa por las limitaciones, los estilos de aprendizaje, los intereses y forma de ser. Esta forma de ser y actuar del docente implica estrechar los vínculos comunicativos dentro del aula. En este diseño de actividades de enseñanza-aprendizaje posibilita en mayor medida la construcción de los aprendizajes significativos, pero además contribuye a la autoconfianza del propio alumno, y en consecuencia elevar sus expectativas de logro, de lo contrario al no poder alcanzarlo puede generarle frustración, lo que conlleva al rezago educativo, como en el bajo desempeño, ausentismo o deserción.

Por lo tanto, el docente se convierte en el principal promotor de espacios para la participación activa, generar una comunicación bidireccional, mantener el interés y la motivación de cada uno de sus alumnos, además de fomentarles actitudes positivas.

Sin embargo, existen datos estadísticos de pruebas estandarizadas como el Programa para la Evaluación Internacional de Alumnos (PISA), donde se aprecia un gran rezago en Matemáticas, Ciencia y Lectura de los alumnos de educación básica del país, comparado con los otros 36 países miembros de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), donde México ocupa uno de los últimos lugares. Se muestran el bajo rendimiento alcanzando: solo 52% de los estudiantes mexicanos logran los aprendizajes mínimos en Ciencias, 43% en Matemáticas y 59% en Lectura. Asimismo, en los tres dominios, menos de 1 %

de los alumnos se considera de alto rendimiento (OCDE, 2015). En los tres dominios evaluados México se encuentra: por debajo del promedio de los países de la OCDE.

De ahí la importancia de que el docente como comunicador cuente con los requisitos indispensables para llevar a cabo el proceso comunicativo dentro de un salón de clases. Como lo afirma Granja (2013) en el ámbito pedagógico, “la clave de un proceso educativo está en gran medida en la capacidad de comunicación del educador. Los educadores somos seres de comunicación” porque a partir del diálogo se efectúa el proceso de la enseñanza-aprendizaje.

Si la interacción que se lleva a cabo en el aula resulta trascendental, el docente podrá comunicar contenidos y los estudiantes apropiarse de los conocimientos, generando un espacio activo. También requiere identificar los elementos que ayudan u obstaculizan en ese intercambio bidireccional entre el docente-alumno y sumen los elementos comunicativos indispensables, para crear un ambiente positivo propicio para la enseñanza-aprendizaje. Porque no sólo es comunicar, sino cómo se lleva a cabo ese proceso. Existen elementos que contribuyen a mejorarla, entre ellas está la empatía, que le antecede a la resiliencia.

Esto lleva a analizar el tipo de comunicación docente-alumno en la telesecundaria, donde se centra el estudio y en qué medida la escuela es formadora de resiliencia a través del desarrollo de las habilidades comunicativas, verificar si existen espacios con ambientes positivos de aprendizajes o situaciones que contribuyan tensión y frustración en el aula que dificulte la enseñanza-aprendizaje en los estudiantes.

Abordar la resiliencia y particularmente en la comunicación docente-alumno en la modalidad de telesecundaria es necesaria, porque estas escuelas fueron creadas para los adolescentes en espacios vulnerables y rurales, además resulta de suma importancia describirla, porque permite focalizarla y verla de forma más

esperanzadora a partir de sus fortalezas, ante los problemas que interfieren en los procesos educativos de nuestro país.

Los siguientes datos corresponden a la prueba del Plan Nacional para la Evaluación de los Aprendizajes, Planea 2015 y 2017 de la zona escolar V045 de Luvianos:

En *Lenguaje y Comunicación*, de acuerdo al los cuatro niveles que se manejan, donde el Nivel I representa *un logro insuficiente*, el Nivel II *logro apenas indispensable*, el Nivel III *logro satisfactorio* y el Nivel IV *logro sobresaliente*; en el año 2015 la evaluación arrojó los siguientes datos: el 26 % de los evaluados se ubicaron en el Nivel I, el 49.5% en el Nivel II, el 21.1% en el Nivel III, y sólo en 3.5 se ubicó en el Nivel IV que es el *logro sobresaliente*. Posteriormente, en la evaluación del año 2017 arrojó datos con un incremento del porcentaje de alumnos de tercer grado en el Nivel I con el 41.9%, que representa un logro insuficiente; en el Nivel II con un 39%, en el Nivel III un 14.2%, y finalmente en el nivel IV se obtuvo un 4.9% , en éste último hubo un ligero incremento con respecto a la evaluación anterior. (Planea ELCE, 2017)

Se aprecian bajos niveles de desempeño en *Lenguaje y Comunicación* de la zona escolar V045 de telesecundarias, en el que la mayoría de los alumnos se ubican en el Nivel I y II.

En cuanto a los resultados en *Lenguaje y comunicación* de la misma evaluación Planea 2015 y 2017 en la OFTV N° 0597 “*Tenochtitlan*”, son los siguientes:

En la evaluación del 2015 el 45% de los alumnos se encontraba en el Nivel I, que representa *logro insuficiente*, mientras que la mitad de los evaluados se ubicó en el Nivel II en el *logro apenas indispensable*, por último en el Nivel III en *logro satisfactorio* con un 5% del resto de los evaluados.

Sin embargo en el 2017 bajó el porcentaje en el Nivel I de *logro insuficiente* , se ubicó en un 20%, y se incremento en el Nivel II con un 60% de *logro apenas*

*indispensable*, en el Nivel III con un 13.3% en el Nivel *logro satisfactorio*, finalmente hubo un 6.7 % en el Nivel *logro sobresaliente*. (Planea ELCE, 2017)

Se observa un repunte considerable entre el año 2015 y 2017, sin embargo la mayoría de los evaluados se concentran en los dos niveles inferiores que representan un bajo nivel de desempeño escolar en una evaluación estandarizada que mide el aspecto cognitivo del alumno. Por lo tanto se requiere conocer qué factores inciden en esos resultados y que se requiere para alcanzar un mejor nivel. (Ver anexo 1 y 2)

Por otro lado, con los datos arrojados en la evaluación *Planea*, que son poco alentadores, para el profesor optimista le representa un reto, que de acuerdo a las características de un profesor resiliente, éste busca los aspectos positivos de los alumnos los cuales le permitan sobreponerse y lograr mejores resultados, por lo tanto resulta importante en primer lugar conocer la comunicación existente entre el docente y el alumno para poder describir los elementos resilientes que lo caracterizan y aquellas acciones que la imposibilitan como una vía a una posible solución a la gran gama de problemáticas presentes en el salón de clases. Según Vanistendael (1996), la resiliencia es la capacidad de tener éxito de modo aceptable para la sociedad, a pesar de padecer estrés o una adversidad con riesgo de sufrir efectos negativos.

Por otro lado, con una visión amplia para entender la combinación entre los atributos (internos) de los alumnos y su ambiente familiar, social y cultural (externos) se posibilitan superar el riesgo y la adversidad de forma constructiva (González Arratia, 2007), el docente puede en parte solventar la deficiencia afectiva que padecen en su mayoría los estudiantes en situaciones de vulnerabilidad. Por lo tanto, la escuela representa el espacio idóneo para construir la resiliencia académica y personal en los alumnos (Henderson y Milstein, 2007); es la gran oportunidad que el docente tiene frente así; sin embargo a veces no presta suficiente atención a este aspecto, solo se enfoca al desarrollo cognitivo.

Ante estos bajos niveles de logro se requiere conocer si los docentes conocen la importancia de construir una comunicación resiliente con los estudiantes como una importante vía en la consecución de un adecuado nivel de aprendizaje dentro de las aulas, o si están los docentes de escuelas telesecundarias formados para construir una comunicación resiliente; además de conocer la responsabilidad que asume el docente ante un ambiente negativo dentro del aula. Son cuestiones que requieren de un análisis objetivo.

Una de las respuestas inmediatas a los problemas educativos supondría que es el nivel socioeconómico y cultural de los alumnos como el principal factor; sin embargo, como se puede apreciar no es una causa lineal, sino que existen múltiples elementos que convergen en el desarrollo de los estudiantes. Por consiguiente en las zonas con factores de riesgo se inhibe aún más una construcción de la personalidad resiliente en los alumnos.

Por lo tanto, una parte de la responsabilidad sin lugar a dudas es del docente, que a veces carece de elementos para afrontar los obstáculos de su práctica docente. Víctor Díaz (2006) apunta que “los docentes somos una circunstancia que se forma a partir de una persona. Si la formación personal es fuerte, sólida, así será el docente”. (p. 90)

En consecuencia, conocer el trabajo del profesor en la construcción de una comunicación resiliente para un ambiente positivo y vincularla con la resiliencia de los alumnos en la modalidad de la Telesecundaria es un asunto emergente que pocas veces ha sido atendido o estudiado. Por otro lado, al realizar éste análisis de los diversos factores que determinan estos resultados educativos, se encuentran: la baja escolaridad de los padres, el nivel socioeconómico y cultural, la falta del apoyo parental, ambiente intrafamiliar negativo, diferencias en el nivel de desarrollo cognitivo, afectivo y social de los alumnos, la relación entre pares y el deficiente desempeño de los docentes.

Los factores mencionados obstaculizan la consecución del logro académico, por consiguiente resulta interesante también, conocer la interacción cotidiana del

docente con sus alumnos y cómo interfiere en ello; es en esa relación y comunicación bidireccional donde puede lograrse la resiliencia en sus alumnos, como estrategia de enseñanza para mejores resultados en su trabajo.

Sin embargo, Henderson y Milstein (2003) afirman que sería poco realista pretender que los alumnos fueran resilientes si los docentes no lo son. Citando a Fine (1991) argumentan que los docentes que carecen de poder tendrán escasa posibilidad de crear contextos académicos de posibilidad y transformación.

Por eso es importante conocer las características comunicativas que imperan en la formación inicial de los docentes. La respuesta representa un elemento primordial de este rompecabezas educativo, porque la conformación de la resiliencia dentro de las escuelas se adquiere como toda habilidad social: por imitación; por lo tanto, como se ha reiterado, se requiere de docentes con personalidad resiliente. Por lo tanto es necesario que los maestros conozcan las características de un individuo resiliente y se autoevalúen al respecto.

Porque educar desde ésta perspectiva ayudaría en gran medida a solucionar varias problemáticas actuales del aula; como por ejemplo, en la comunicación efectiva, que contribuye al desarrollo equilibrado entre lo cognitivo y afectivo de los alumnos en nivel de secundaria.

Por lo tanto, una escuela en consonancia con las demandas y necesidades sociales tiene la responsabilidad de asumir que los aprendizajes escolares poseen varias dimensiones, y que es de suma importancia si se orientan más a la enseñanza del conocimiento afectivo que al simple hecho de transmitir contenidos; de esta forma se alcanzaría un mejor desarrollo integral del alumno.

Teniendo en cuenta que los estudiantes insertados en estas zonas vulnerables presentan particulares características familiares, por ejemplo, entre estas se encuentra la emigración que se vive en el sur del estado. De acuerdo con los datos del Censo General de Población y Vivienda de 1995 y del Censo de Población del 2000 (citado en González, 2006), el Estado de México ocupó el

cuarto lugar de todas las entidades federativas en cuanto a la expulsión de población a Estados Unidos y el resto del mundo. (p.12)

Otro problema muy marcado es el alcoholismo en muchos padres de familia de ésta región Sur, que debilita la formación de una imagen con características positivas para los hijos, lo que conlleva a una dificultad en el desarrollo de habilidades sociales necesarias para enfrentar los retos de la vida.

Por lo tanto, ésta investigación tiene por objeto describir la relación entre la comunicación maestro-alumno y la resiliencia de los estudiantes, la importancia de conocer si los docentes construyen y fomentan una comunicación eficaz con actitud resiliente entre ellos, además observar si los docentes de escuelas telesecundarias poseen características resilientes para fomentarla en sus estudiantes dentro del aula y qué acciones implementan ante situaciones negativas que surgen en la interacción.

La utilidad de conocer los niveles en la eficacia de la comunicación y la relación que guarda con la resiliencia servirá de referente al docente mediante la reflexión de la práctica educativa así como la importancia de adquirir rasgos resilientes para fomentarla entre los estudiantes con la finalidad de mejorar diversos aspectos en el aspecto cognitivo y afectivo.

Además, existen condiciones que permiten llevar a cabo el estudio en la OFTV N° 0597 Tenochtitlan porque hay accesibilidad por parte del supervisor de la zona escolar, las facilidades otorgadas por parte del director y la disponibilidad de los tres docentes frente a grupo de la escuela, los 65 alumnos inscritos y los padres de familia que aprobaron la encuesta a los estudiantes así como las observaciones a los docentes en el aula.

Asimismo sobresalen dos aspectos esenciales a observar: la relación maestro-alumno, con la finalidad de apreciar en primer lugar la sensibilidad del trato entre estos dos sujetos y conocer los elementos resilientes presentes en los alumnos a través de una serie de enunciados de un cuestionario que analiza las características de su personalidad y las prácticas institucionales; porque los

maestros y las maestras son los agentes potencializadores de una escuela resiliente, en la creación de ambientes que favorezcan la inclusión, reconocer situaciones conflictivas para abordarlas de forma asertiva con los alumnos. Finalmente llegar a entender que para lograrlo, el docente es el primero que de manera propositiva debe afrontar y superar los retos y los factores estresantes que conlleva su labor en el aula. Reconocer la relación entre emoción y aprendizaje, también la perturbación que el maestro o la maestra genera en sus alumnos y en los procesos de vida. Esto permite develar el grado de incidencia en la formación de la resiliencia de los estudiantes, como estrategia en el aprendizaje, el rezago educativo, la inasistencia o la deserción con el propósito de incidir en el desarrollo emotivo del alumno como sujetos motivados y valorados.

## **OBJETIVO GENERAL**

La presente investigación tuvo por objetivo general: Determinar la relación entre la comunicación docente-alumno y la resiliencia de los estudiantes para perfeccionar las prácticas comunicativas resilientes de la OFTV N° 0597 “Tenochtitlan”.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Describir la comunicación docente-alumno en las aulas del OFTV N° 0597 “Tenochtitlan” de la zona escolar V045, del municipio de Luvianos.
- Identificar los elementos resilientes de los estudiantes en la OFTV N° 0597 “Tenochtitlan”
- Estimar la relación entre las dos variables: comunicación maestro-alumno y resiliencia de los estudiantes de la OFTV N° 0597 “Tenochtitlan”
- Proponer recomendaciones para el perfeccionamiento de la comunicación y las prácticas resilientes en la interacción maestro alumno.



## **HIPÓTESIS**

Por consiguiente se desprende la siguiente hipótesis:

*Existe relación entre la Comunicación maestro-alumno y la resiliencia de los estudiantes*

## **DELIMITACIÓN ESPACIAL**

La escuela se encuentra ubicada en el territorio perteneciente al municipio de Luvianos. El nombre de Luvianos se deriva de un pasado colonial, tomado del nombre del encomendero que tenía bajo su cargo esta porción de terreno que era Cristóbal Luvianos y por ello se le quedó el nombre de Luvianos a este lugar.

Este municipio localizado en la parte suroeste del estado de México, cuenta con una superficie territorial de 702.129 km<sup>2</sup> que equivale a un 3.12% del territorio estatal, ocupa el catorceavo lugar estatal en la estadística de marginación con un alto índice de pobreza; es uno de los cuatro municipios del Estado de México cuyapoblación en situación de pobreza es de más del 80%. Sus límites, conforme al decreto de su creación son los siguientes: al norte con el Estado de Michoacán y los municipios de Otzoloapan con una población y Zacazonapan, al sur con el Estado de Guerrero y el municipio de Tejupilco, al Este los municipios de Zacazonapan y Tejupilco y al Oeste el Estado de Michoacan. Su relieve es muy accidentado y el clima semiárido.

En su integración territorial el municipio de Luvianos se constituye por doscientas treinta y cinco localidades, con categoría correspondiente a una villa de Luvianos que es la cabecera municipal, cinco pueblos: Cañada de Nanchititla, el estanco, Hermiltepec, Reparó de Nanchititla y San Juan Acatitlán; así también seis rancherías que son Caja de Agua, Cerro del venado, San Antonio Luvianos, San Sebastián, trojes y Piedra Grande; además de doscientos veinticuatro caseíos (comunidades pequeñas). De acuerdo al último censo de población realizado por el INEGI en 2010, Luvianos cuenta con 27,781 habitantes (INEGI, 2010).

En lo referente a los servicios educativos, cuenta con diecinueve preescolares, sesenta y cuatro primarias, cuatro secundarias, dieciséis telesecundarias, una secundaria técnica, un CBTA, cuatro preparatorias y dieciocho Tele bachilleratos.

Las actividades económicas predominantes en esta región son: el cultivo de maíz, en menor proporción el tomate, la cría de ganado vacuno, ovino y caprino.

La mayor parte de su población profesa la religión católica, además de que existen muchas familias separadas por la migración de algunos de sus miembros hacia los Estados Unidos, que constituyen otra fuente de ingresos económicos de este municipio.

La comunidad escolar de este municipio está adscrita a la Subdirección Regional de Educación Básica Tejupilco, abarcando cinco municipios: Amatepec, Tejupilco, Luvianos, Tlatlaya y Temascaltepec.

En el municipio de Luvianos, los adolescentes que oscilan entre los 10 y 13 años de edad ya tienen el deseo firme de emigrar a los Estados Unidos, por lo que representa un factor que obstaculiza en el proyecto educativo, generando un rezago al ausentarse o causar baja definitiva.

La escuela donde se centra la presente investigación es la OFTV N° 0597 “Tenochtitlan”, perteneciente a la zona escolar V045 y se ubica en la comunidad de El Naranjo de San Isidro, municipio de Luvianos. Cuenta con 60 alumnos, quienes están insertos en una zona vulnerable y por consiguiente presentan particulares características familiares, por ejemplo: la emigración en el sur del estado, como una de las más altas del país.

Respecto a la escuela telesecundaria, ésta cuenta con tres aulas para los diferentes grados, una dirección, y una pequeña plaza cívica. También posee una pequeña biblioteca escolar, además de 20 equipos de cómputo, 15 instaladas en la dirección, que también sirve como área de cómputo y los demás están en las aulas.

Su plantilla la integran tres docentes de base y el director sin grupo. Regularmente la escuela atiende entre 60 a 70 alumnos de los tres grados. En el presente ciclo existe una matrícula de 60 alumnos inscritos.

Tabla 1. Alumnos inscritos en la OFTV N° 0597 Tenochtitlan.

<b>Grado</b>	<b>Inscripción</b>	<b>Bajas</b>	<b>Altas</b>	<b>Existencia</b>	<b>Deserción</b>	<b>Existencia</b>
<b>Primero</b>	17					17
<b>Segundo</b>	19					19
<b>Tercero</b>	24					24
<b>total</b>	60					60

Fuente: estadística OFTV N° 0597 Tenochtitlan 2018-2019

La localidad está enmarcada entre pequeños cerros y la población es de aproximadamente 400 habitantes. La mayoría de las viviendas son de adobe recubiertas de cemento, con dos o tres habitaciones que la familia comparte, estas generalmente la integran los padres y entre dos a ocho hijos en promedio. Un 57.14 % de los padres concluyó la educación primaria, el 23.80 % cuentan con secundaria, el 4.76 % con preparatoria y el 14.28 % sin concluir la primaria; lo que representa una barrera de aprendizaje de los escolares, pues según Vygotski (citado en Pozo, 1996) la cultura proporciona al individuo las herramientas necesarias para modificar su entorno.

En cuestión de los servicios, la comunidad carece de agua potable, sanitarios y drenaje; sin embargo cuenta con una carretera de acceso que está pavimentada casi en su totalidad, aunque en malas condiciones. En cuanto a las actividades productivas, la población practica la agricultura de subsistencia: siembran en junio y cosechan en diciembre, después de este periodo algunos salen a la ciudad de México para buscar trabajos eventuales. También mucha gente ha emigrado hacia los Estados Unidos de América. Con respecto a las cuestiones religiosas, hay una predominancia de la católica, y unas dos familias que practican otra diferente.

En esta localidad los partidos políticos han propiciado conflictos moderados, y la mayoría se identifica con el PRD.

También cuenta con una escuela primaria de tiempo completo que atiende entre 60 a 80 alumnos, presenta una plantilla de maestros completa. Además, tiene una buena infraestructura en espacios deportivos, salones, sanitarios y un desayunador. También tiene un preescolar que está integrado por una sola maestra y atiende un aproximado de 20 infantes.

En lo concerniente a los datos obtenidos con las herramientas del SisAT (Sistema de atención temprana) se obtuvieron los siguientes datos:

En los resultados de la **toma de lectura**, un 25 % de los alumnos “requieren apoyo”, el 63.60 % están “en desarrollo” y solo el 9.10 % está en el rubro de lo “Esperado”. Se observa también que dentro de algunos indicadores evaluados el porcentaje más bajo lo representa la *Comprensión*, y solo el 55 % de los alumnos logra comprender lo que lee.

En cuanto a la **producción de textos**, existe un alto porcentaje de alumnos que *Requieren apoyo (72%)*, el 18.20 % se ubica en *Desarrollo* y con un 9.10 % en el rubro de lo *Esperado*.

Finalmente dentro del **cálculo mental** el 81.80% de los alumnos se encuentran dentro de la categoría de *Requiere apoyo*, y solo el 18.20 % *En desarrollo*, y ningún alumno logra estar dentro del *Esperado*.

De acuerdo a todos los datos obtenidos con los diferentes instrumentos y herramientas se llega a la conclusión de que es un grupo de estudiantes que presentan grandes retos para lograr un nivel óptimo con cada uno de los alumnos.

Finalmente es importante mencionar que carecen en la mayoría de recursos tecnológicos en su casa, como por ejemplo computadoras o tabletas. Solo dos alumnas cuentan con una computadora en casa, y tres alumnos tienen una Tablet personal en su hogar, los demás poseen una Tablet pero está descompuesta.

De manera general, la fortaleza con que cuentan todos los alumnos es el entusiasmo y disposición para aprender y el área de oportunidad sería el desarrollo de las habilidades de lecto-escritura de todos en un nivel favorable y en

el cálculo matemático reforzar las operaciones básicas. Con respecto a la convivencia muestran respeto e inclusión dentro de su grupo. Sin embargo en lo concerniente al gran rezago educativo en todos los aspectos de acuerdo al SisAT, se encuentran cuatro alumnos, el resto presenta problemas específicos.

## **DELIMITACIÓN TEMPORAL**

Las acciones a realizar para Identificar las características resilientes en la comunicación docente-alumno se desarrollan en el periodo escolar 2018-2019, siendo el primer semestre del periodo lectivo que corresponde la planeación y realización de actividades, mismas que se aplicaron tomando en cuenta el diagrama de actividades propuestas en la parte final del trabajo. De igual forma la recolección de datos, la interpretación, las conclusiones y las sugerencias permitirán la elaboración del trabajo final y corresponderá al segundo semestre del ciclo escolar 2018-2019.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

En el presente capítulo se exponen los enfoques conceptuales sobre los objetos de estudio de la investigación: Comunicación y Resiliencia. En el primer apartado se desarrollan los enfoques teóricos sobre Comunicación y Comunicación Maestro-alumno; mientras que en el segundo apartado se describen los enfoques conceptuales sobre la Resiliencia y la Psicología Positiva.

### **2.1.1. Enfoques conceptuales sobre COMUNICACIÓN**

Dado que el trabajo se centra en la comunicación y resiliencia, el enfoque teórico que sustenta el análisis de esta investigación sobre la comunicación son las Teorías de la Comunicación, la cual se compone por numerosas teorías, enfoques y modelos.

La Teoría de la Comunicación (Serrano, 1982) estudia la capacidad que poseen algunos seres vivos de relacionarse con otros seres vivos intercambiando información.

Por otro lado la Teoría de la Comunicación también es vista como una comunicación de masas, conjuntamente con la comunicación interpersonal que se produce en el proceso de recepción, y excluyente de otras formas sociales de comunicación y de discurso, exalta la comunicación como proceso y producto de medios y tecnologías, ensalzando un instrumentalismo que sitúo en un segundo plano su relación con diversas prácticas sociales (Alonso y Saladrigas, 2006). Sin embargo existe una evidencia de diferentes aproximaciones a la comprensión de la interacción comunicativa que reconocen la importancia de la interacción social ya no solo de transmisión de información sino del intercambio de ideas sentimientos o emociones.

La comunicación es ante todo, un sistema de interacciones a través del diálogo entre seres humanos, consigo mismos, con los otros y el entorno.

Desde el enfoque sistémico de Watzlawick (Rizo, 2011) lo ve como un conjunto de elementos en interrelación en donde toda modificación de uno de ellos afecta las relaciones entre los otros elementos. También menciona los axiomas de la comunicación de Watzlawick, Beavin y Jackson en su Teoría de la Comunicación Humana:

Es imposible no comunicar, por lo que en un sistema dado, todo comportamiento de un miembro tiene un valor de mensaje para los demás; en segundo lugar, en toda comunicación cabe distinguir entre aspectos de contenido o semánticos ya aspectos relacionales entre emisores y receptores; como tercer elemento básico, los autores señalan que la definición de una interacción está siempre condicionada por la puntuación de las secuencias de comunicación entre los participantes; el cuarto axioma apunta a que la comunicación humana implica dos modalidades, la digital-lo que dice- y la analógica –cómo lo dice-; el quinto y el último axioma establece que toda relación de comunicación es simétrica o complementaria, según se base en la igualdad o en la diferencia de los agentes que participan en ella, respectivamente. (Rizo, 2011)

Por consiguientes la comunicación se genera a partir de dos sujetos interactuantes en un contexto físico, cultural o simbólico.

De acuerdo al contenido del proceso comunicativo, históricamente la comunicación se conceptualiza en tres perspectivas (Alonso y Saladrigas, 2006):

- Transmisión de información (paradigma informacional): aquí se ubican los modelos de Shannon, Schramm y Berlo.
- Intercambio de información: modelo dialéctico de Manuel Martín Serrano, entre otros enfoques.
- “Hacer común”, compartir experiencias: aquí están los modelos más actuales como el semiótico, el de la acción participativa y el paradigma cultural latinoamericano. La comunicación como acción participativa.

Los cuales divide en dos enfoques:

- Trasmisión (difusivo) con un propósito instrumental que emite, difunde y da información a otros. Su núcleo es el espacio para transmitir mensajes.
- Ritual (expresivo) no se dirige la extensión de mensaje en el espacio, sino al mantenimiento de la sociedad en el tiempo. La comunicación crea, modifica y transforma la cultura.

A partir de las necesidades de la investigación, se aborda el paradigma de la *acción participativa*, denominado también como: comunicación popular, educativa, participativa o alternativa que hace énfasis en el proceso comunicativo, donde el sujeto es activo y hay una interacción horizontal, contrario al modelo *transmisivo informacional* donde la comunicación es vista como transmisión de información (Alonso y Saladrigas, 2006), aspectos necesarios para entender el desarrollo cognitivo y afectivo en los alumnos. sus principales fuentes teóricas provienen de la escuela de Frankfurt y la pedagogía del oprimido de Paulo Freire.

Este enfoque teórico permite comparar las características comunicativas que practica el docente con el alumno en su interacción cotidiana, porque se concibe como proceso de interacción social y democrática en particular las que le permiten crear un espacio propicio para una comunicación bidireccional y no solo un lugar de trasmisión de información, con la finalidad de crear recursos personales y

resiliencia en los alumnos, porque antes de ser docente o alumno son personas y requieren reconocimiento y valoración antes que enseñar o aprender algo.

Además en lo que respecta a los niveles del proceso de comunicación como son: sociedad global, institucional / organizacional, intergrupo o asociación, intragrupo e interpersonal; nos enfocamos en éste último, en el proceso de comunicación *Interpersonal*, este acto comunicativo se da de forma directa o cara a cara entre dos o más personas físicamente próximas, utilizando los cinco sentidos y con retroalimentación inmediata, con intercambio de información verbal y no verbal (Alonso y Saladrigas, 2006). Presenta entre sus características: una relación interdependiente entre fuente y receptor, el mensaje inicial influye en la respuesta y viceversa, además las personas que intervienen son participativos. (pp. 25-26)

La comunicación interpersonal, es comunicación entre personas, quienes son irrepetibles, singulares, reflexivas, inconmensurables y con capacidad de elección, muy alejado de la comunicación impersonal que se da a los objetos.

En la práctica educativa, en algunos casos el docente por abarcar los contenidos que le marca el plan de estudios, se centra en una intervención colectiva y deja en segundo plano una intervención más personalizada con cada uno de los alumnos, traduciéndolo en una comunicación casi impersonal.

Para las habilidades comunicativas que ayuden a formar alumnos resilientes, en la interacción docente-alumno, el estudio se basa en la corriente de la Psicología Positiva, “el término fue propuesto por Martín Seligman, quien tras dedicar gran parte de su carrera al estudio de la indefensión aprendida y a la psicopatología, dio un giro radical hacia el estudio de lo que él llamó fortalezas y virtudes humanas” (Contreras y Esguerra, 2006).

El inicio de la Psicología Positiva fue en 1998 con el discurso inaugural de Martín Seligman como presidente de la American Psychological Association (APA) (Lupano y Castro, 2010). De manera general, la Psicología como ciencia busca mejorar la salud mental, la calidad de vida y el bienestar de los seres humanos. En tanto la Psicología Positiva aborda la comprensión de la emoción positiva y



propone estudiar los comportamientos humanos desde una mirada orientada a sus fortalezas. Keyes, Shmotkin y Ryff (como se citó en Palomera, 2017), defienden el uso de esas fortalezas personales para alcanzar mayores niveles de bienestar y de igual forma proponen que las personas conozcan y sean conscientes de sus potencialidades para que aprendan a utilizarlas y que estas actúen como vehículo para conseguir el éxito personal y escolar, esta perspectiva y de acuerdo a sus postulados desarrollan las características requeridas para la formación de la resiliencia en los alumnos.

La Psicología Positiva en el ámbito educativo centra la atención en las fortalezas o atributos específicos positivos de los alumnos, porque los docentes que enfatizan las experiencias positivas en el desarrollo y destrezas de los estudiantes generan en ellos mayor probabilidad de experimentar altos niveles de autosuficiencia y otras características de su desarrollo psicológico positivo.

.Más que arreglar lo que está mal en los estudiantes identifica y fortalece las cualidades predominantes y brinda apoyo para que encuentren los espacios idóneos en que puedan expresarse.

Con el sustento de estas dos posturas teóricas, sobre la comunicación y la resiliencia desde la perspectiva de la Psicología Positiva se aborda este trabajo. La investigación sobre el proceso de interacción entre el docente y el alumno dentro del aula, que está basada en el intercambio de signos para compartir información o experiencias, genera un espacio donde se modifica la visión de cada uno de los actores dialógicos y la importancia del fomento de la resiliencia en los alumnos, para potenciar aún más las fortalezas de cada uno en el espacio áulico.

### **2.1.2. Proceso de Comunicación**

El hombre desde la época primitiva, tuvo la incesante necesidad de comunicarse con los que le rodeaban, para lo cual inventó diversos instrumentos, técnicas o estrategias. Con el transcurrir del tiempo los estudiosos nombraron como lenguaje a los diversos medios e instrumentos que el hombre utiliza para comunicarse con los otros.

Al practicarlo, se desarrolló como habilidad que le facilitó el desempeño en la sociedad; de esta manera, el sujeto utiliza el lenguaje para describir quién es y qué sabe; además le permitió expresar sentimientos, emociones, discutir, o discernir; pero principalmente comunicarse.

Sin embargo en la época contemporánea existe una revolución tecnológica y está marcada con infinidad de medios de comunicación que utiliza como instrumentos para expresarse o comunicarse, y deja de lado un aspecto fundamental de la comunicación humana básica que es la interacción cara a cara.

### **2.1.3. Concepto de comunicación**

La definición etimológica de comunicación, proviene del latín *communis*, y significa «poner en común» poniendo de manifiesto la esencia de un proceso social y cultural básico que se da en diferentes espacios (Alonso y Saldrigas, 2006). Dicho de otra manera, como proceso básico, la comunicación es fundamental para la integración y existencia de la sociedad. Sin comunicación no existe sociedad. La escuela como microespacio social es el lugar idóneo donde se forma una relación interpersonal entre el maestro y el alumno que permite el desarrollo de las habilidades comunicativas y prosociales necesarias para la vida.

Austin y Searle (como se citó en Guardia de Viggiano, 2009) puntualizan que el lenguaje no es sólo un medio de representación, sino que también sirve para realizar acciones sociales e interacciones. Esto es, pedir disculpas, afirmar, preguntar, dar direcciones, estimular, agradecer, entre otras, donde se toma en cuenta el contexto como producto del sentido y a los participantes como creadores de secuencias interactivas. (p.9), de esta forma el lenguaje contextualizado tiene una gama de influencia en los aspectos psicológicos, sociales, culturales y afectivos.

Por lo tanto la influencia comunicativa marcada por los docentes frente a sus alumnos al estar en contacto cotidiano es de una gran gama para su desarrollo integral como se afirma y no solo supeditado solamente a lo cognitivo. Contrario a lo que supondría esta época de globalización en la que la mayor parte de los habitantes se encuentran interconectados, muchas de las personas se aíslan y generan ambientes individualistas carentes de habilidades comunicativas básicas para la convivencia cara cara dentro de una sociedad. De aquí se desprende la importancia de una formación integral del alumno, cuidando los diferentes aspectos que conforman al ser humano, además de tomar en cuenta el contexto en que se encuentra inmerso, como por ejemplo los alumnos de medios rurales o urbanos los cuales presentan características particularidades.

De acuerdo con Peralta (2000), la comunicación se puede entender como la combinación de actos o serie de elementos con propósito e intención, es decir el lenguaje puede ser usado para requerir, prometer, solucionar, amenazar, persuadir, informar, entre otros, por esto, no se puede analizar el lenguaje como un sistema de comunicación abstracto, antes bien, en función de su uso en diversos contextos.

Además, Chévez y otros (2017) lo conciben como una interacción de cuatro elementos en el modelo clásico comunicativo: emisor, receptor, mensaje y contexto, sin embargo puntualizan la falta de claridad en las diferencias que hay entre cada elemento, ni conferir a cada componente el lugar que le corresponde. Pero enfatiza la importancia del rol de todos los involucrados al tomar una posición con respecto a lo que se dice y como se dice. Resultando importante la reflexión con respecto a los componentes del lenguaje.

De alguna forma el docente tiene claro su función, que a través del despliegue de diversas estrategias tiene la finalidad de transmitir e informar contenidos, sin embargo de acuerdo a las teoría de comunicación y la acción participativa el alumno juega un papel activo y en una interacción horizontal, sin la observancia de

esto último el maestro no tendrá una verdadera comunicación, y solo será un simple trasmisor. Es situación cotidiana en muchas escuelas de nuestro país, donde el alumno no le encuentra sentido a lo que vive a diario junto a sus compañeros, porque el lenguaje utilizado para comunicarle no ha tenido la emotividad necesaria para despertarle un sentido en su papel de estudiante.

De esta forma el maestro y el alumno como sujetos principales y actores de la comunicación, intercambian contenidos subjetivos personales: conocimiento, sentimientos, puntos de vista propios con la finalidad de resolver situaciones ligadas a la satisfacción de sus necesidades. Además, el acto comunicativo se da de manera simultánea por dos canales: verbal y no verbal

#### **2.1.4. La comunicación verbal**

Todos comunicamos, pero no todos lo hacemos de la misma manera. Porque la comunicación como ya se dijo anteriormente tiene una intencionalidad y pareciera que solo existen tres factores en el acto comunicativo: el emisor, el mensaje y el receptor; sin embargo Amodio (2006) identifica al menos seis elementos y cada uno con su función específica: el emisor (función expresiva); el código (función meta-lingüística); el mensaje (función emotiva); el receptor (función conativa); el medio o canal de transmisión (función fática) y el contexto (función referencial).

Refiere también que la intencionalidad de la comunicación dependerá del nivel en que se expresa, los medios utilizados, y los deseos de los individuos a la hora de emitir el mensaje. En cuanto al emisor, este debe de respetar las reglas de comunicación: articulación inteligible, claridad del medio utilizado. En lo referente al receptor, este debe percibirlo con claridad, aceptarlo o rechazarlo y dar una respuesta que le permita al emisor la confirmación de la llegada de su mensaje. Por otro lado el mensaje además de transmitir contenidos también conlleva aspectos emocionales transmitidos por el emisor (Amodio, 2006). De igual manera Sánchez y Hernández (2006) listan elementos básicos similares:

- El sujeto que emite el mensaje (fuente).
- El contenido del mensaje.
- Las vías y los medios que se utilizan para transmitir el mensaje.
- El sujeto o los sujetos que reciben el mensaje (perceptor).
- El efecto logrado por el emisor.

De acuerdo a Amodio, Sánchez y Hernández es importante cuidar las formas de cada uno de los elementos de la comunicación dentro del aula porque de esto depende que el docente tenga claridad en su mensaje y genere una respuesta en el alumno de acuerdo al propósito planeado.

Además Helena Beristáin (como se citó en Santos, 2012) refiere que el proceso de transmisión involucra un canal, elegido por el emisor quien codifica las señales para que estas lleguen a un receptor, y este descodifica la estructura recibida. Finalmente, para que el mensaje sea efectivo y cumpla con el objetivo de quien lo emite, debe ser transmitido con un mínimo de distorsiones.

De acuerdo a los elementos del proceso de comunicación a que hace referencia Amodio, resulta importante observar que no basta con tener los elementos referidos para que resulte eficaz, sino tomar en cuenta la intencionalidad de la comunicación. De tal manera, el docente debe tener la certeza sobre la información que comparte con sus alumnos, así también considerar el por qué y para qué; y cuando lo tenga claro, podrá expresarse adecuadamente, y con un mensaje con la carga emotiva necesaria para iniciar en el alumno el proceso comunicativo requerido por parte del maestro con la finalidad de condicionar o modificar la conducta del estudiante o que responda o reaccione de acuerdo al propósito del emisor -del maestro- en éste caso y de acorde a los sentimientos, emociones o estados de ánimo.

Todo esto lo puede lograr el docente si utiliza la entonación adecuada o destaque con el acento de intensidad aquello que considere relevante. Queda claro que Informar no es lo más importante de la función fática sino la de iniciar, mantener o finalizar una conversación, además de generar el contacto social necesario que permita optimizar más mensajes y de mayor contenido en el aula.

### **2.1.5. Competencias sociopersonales en la comunicación**

La interacción positiva dentro de las aulas entre el docente y el alumno se caracterizan por habilidades sociales relacionadas a la comunicación entre los sujetos, al desarrollarlas permite tener las aptitudes indispensables para enfrentar de forma efectiva los obstáculos de la vida diaria tanto en el contexto escolar como social. A continuación se abordan algunas de ellas, como la escucha activa, la expresión asertiva y la empatía, que son habilidades indispensables para una comunicación efectiva y la formación en paralelo de la resiliencia.

#### **A) Escucha activa**

Una de las habilidades comunicativas indispensable para una comunicación eficaz es la escucha activa, de acuerdo a James y Jongeward (como se citó en Naranjo, 2005) señala que el escuchar activo, con frecuencia llamado escuchar reflexivo, comprende la retroalimentación verbal del contenido de lo que se dijo o hizo, junto con una conjetura sobre los sentimientos inherentes en las palabras pronunciadas o los actos. Estos se expresan verbalmente. Escuchar de verdad no significa necesariamente estar de acuerdo. Sencillamente quiere decir aclarar y comprender los sentimientos y puntos de vista de otra persona.

De igual forma Espinosa (2011) define las características de la escucha activa como práctica de las siguientes actitudes:

- Preste toda la atención al interlocutor
- Controle su reacción ante situaciones que pueden estar cargadas de emociones.
- Muestre coherencia en todos los canales de comunicación.
- Tenga genuina curiosidad por comprender al otro.
- Demuestre al otro que lo está escuchando. (p.9)

Dadas las aseveraciones de la escucha activa, esta requiere de mayor interacción entre el maestro y el alumno, comprobar que la otra persona realmente comprendió con exactitud el mensaje emitido y de acuerdo a la respuesta generada por parte de los estudiantes.

Resulta importante lo que Espinosa resalta de las características de la escucha activa, desarrollar esta habilidad en los docentes permite ofrecer disponibilidad y mostrar interés por los alumnos en el trato cotidiano, aunque las clases son de forma colectiva se requiere también de una atención personalizada. Brindarle la oportunidad a cada uno de los estudiantes de escucharlos cara a cara, es de alguna forma atender las características particulares que lo hacen único y tener presente que como tal cada uno entiende el mensaje de acuerdo a su experiencia, a su contexto sociocultural, a la expresión de pensamientos, ideas y sentimientos con los que impregna el mensaje que recibe y a la emisión de la respuesta, de no hacerlo el proceso comunicativo en la enseñanza - aprendizaje será poco favorable.

Además un factor que influye en la atención del maestro es la cantidad de alumnos que atiende, éste divide o realiza diversas tareas al mismo tiempo como hablar, escuchar, caminar, tomar un libro, escribir en el pizarrón, revisar un trabajo, entre otros por lo que en ocasiones finge escucharlos, y en la mayoría de las veces no aplica la técnica de la escucha activa, lo que genera en algunos alumnos que adquieran poca seguridad, muestren poco interés sobre el tema que

se atiende, se aíslen o tengan escasa participación con lo que se está descuidando una parte primordial de la comunicación y mostrando una manera pobre de interacción social.

Contrario a los postulados de la comunicación interpersonal donde enfatiza una relación interdependiente entre la fuente y el receptor en una secuencia de acción reacción, un mensaje inicial detona para una respuesta y ésta, a su vez, en la subsiguiente. Asimismo lo que James y Jongeward afirman, escuchar de verdad no significa necesariamente estar de acuerdo, eso implica que el docente admita la coexistencia de diferentes posturas sobre un tema, cada uno de los interactuantes tienen ya un sentido, una idea formada, por ello se hace necesario escuchar cada punto de vista. Esté o no equivocado el alumno, dejarlo hablar y escucharlo es el primer paso para generarle confianza, que sea crítico, reflexivo y adquiera una autonomía. Para eso también se requiere ser asertivo.

La escucha comprensiva del maestro debe expresarse en los siguientes aspectos:

- Receptividad, apertura hacia el alumno, estar dispuesto a conocerlo y comprenderlo respetando su intimidad, su privacidad.
- Reciprocidad no basta con estar expectante, sino también en responder con actitudes, con palabras, con gestos,
- Compromiso que es la responsabilidad que se asume en relación con el otro, en este caso con el alumno.

## **B) La expresión asertiva**

La asertividad es otra habilidad prosocial en la comunicación. La palabra asertivo, de aserto, tiene su origen en el latín *assertus* y significa: afirmación de la certeza de una cosa, por lo que se deduce que la persona asertiva es aquella que afirma con certeza (Naranjo, 2005).



Esta habilidad es importante en la interacción cara a cara, y por la trascendencia del trabajo docente, principalmente en la educación secundaria, con los adolescentes y las características de la etapa de desarrollo en que se ubican, presentan cambios físicos y cognitivos además de una inestable emotividad y constantes cambios de humor, lo que requiere de mucho tacto o asertividad para dirigirse hacia ellos de manera individual o colectiva.

Por otro lado Riso (como se citó en Naranjo, 2005) define la conducta asertiva como aquella que permite a la persona expresar adecuadamente (sin distorsiones cognitivas o ansiedad y combinando los componentes verbales y no verbales de la manera más efectiva posible) oposición (decir no, expresar desacuerdos, hacer y recibir críticas, defender derechos y expresar en general sentimientos negativos) y afecto (dar y recibir elogios, expresar sentimientos positivos en general) de acuerdo con sus intereses y objetivos, respetando el derecho de los otros e intentando alcanzar la meta propuesta.

De manera general, la asertividad permite reconocer y responsabilizarse de la forma en que se demuestra lo que se es ante los demás. Por consecuencia la persona asertiva posee la capacidad para reconocer sus necesidades y hacerlas saber con confianza, de igual forma reconoce el derecho de los demás para también hacerlas valer.

Un punto muy importante es que el maestro como modelo a seguir por parte de los alumnos presente sus ideas con cortesía y escuche con respeto las reclamaciones de los alumnos, porque su personalidad tiene una gran influencia sobre ellos, quienes están en una búsqueda de identidad.

Por último, el docente asertivo permite una interacción respetuosa con una variedad de elementos comunicativos que le permiten relacionarse positivamente con el estudiante y de crear una atmósfera propicio para un desarrollo armonioso

necesario que requiere la actual sociedad, en el que convergen diferentes formas de violencia y escasas oportunidades sociales para los adolescentes.

### **C) Empatía**

La empatía es una habilidad básica en comunicación y resiliencia, muy importante en las relaciones interpersonales, es una cualidad que permite desarrollar la capacidad de entender, comprender, ayudar y motivar a nuestros semejantes al respetar su integridad emocional y sentimental.

Desde la perspectiva de López, Arán y Richaud (2014), la empatía es la capacidad de comprensión de los sentimientos y emociones de los otros, teniendo como base el reconocimiento del otro como similar. Reconociéndose como una habilidad indispensable en la relación sujeto-sujeto porque la vida transcurre en contextos sociales complejos. Asimismo hace referencia a la compasión, la escucha y la toma de perspectiva del otro, dicho de otra forma y coloquialmente es ponerse en el lugar del otro.

Por otro lado, Prieto (como se citó en Pérez, Quijano, Góngora y Alfonso, 2017) afirma que es comprender su punto de vista, sus reacciones, sentimientos y demás; imaginarse las situaciones vivenciales de las otras personas. Además la empatía ayuda a aceptar a las personas diferentes y a mejorar las interacciones sociales.

Esta actitud no es una dote natural, es una sensibilidad que nace con el otro, con el contacto humano, se adquiere y educa de manera progresista. Aquí se requiere de un maestro humanista que desarrolle esa virtud con los alumnos a través de la escucha activa, del diálogo cara a cara y el respeto de las emociones del estudiante de secundaria que se siente incomprendido.

Finalmente, para Marchesi (como se citó en Canales y Rovira, 2016) es una habilidad social que se exterioriza al no juzgar las reacciones emocionales de los demás, receptivos ante sus emociones negativas y simpatizando con sus manifestaciones.

Por tanto, la empatía, como el manejo de las reacciones emocionales y sentimentales en la comunicación con el otro, dentro de las aulas surge la necesidad de una actitud empática en toda interacción, porque ahí existen relaciones interpersonales entre maestro y alumno, de lo contrario al hablar, se pueden generar gritos, palabras altisonantes y conflictos que obstaculizan una efectiva comunicación para un ambiente óptimo de aprendizaje y baja resiliencia en los estudiantes. De ahí la importancia del respeto de las emociones, el comportamiento prosocial y las actitudes positivas hacia las personas para generar una buena comunicación y tener resultados positivos.

#### **2.1.6. COMUNICACIÓN NO VERBAL**

Al expresar un mensaje, normalmente el lenguaje es acompañado de expresiones no verbales como apoyo y refuerzo al contenido, o en su defecto también pueden contradecirlo. La Comunicación No Verbal es aquella que se realiza mediante formas expresivas diferentes de la palabra hablada o escrita. Se le llama *lenguaje mudo, del cuerpo o sin palabras* y desempeña un importante papel en la comunicación, sobre todo interpersonal.

Las funciones de la Comunicación No verbal son las siguientes:

- Repetir o reforzar el mensaje verbal.
- Complementar el mensaje verbal.
- Contradecir el mensaje verbal.
- Acentuar o enfatizar parte de un mensaje verbal.
- Sustituir el mensaje verbal.
- Regular el flujo de la interacción

Algunos investigadores estiman que menos de la mitad de un mensaje es verbal. El resto se da a través del lenguaje no verbal. De acuerdo al estudio de Mehrabian (como se citó en Shabalico, 2012), se observaron los siguientes datos:

- el 55% de un mensaje está integrado por expresiones a través de conductas corporales como la postura, la gestualidad y el contacto visual
- el 38% por el tono de voz
- el 7% restante corresponde al contenido del mensaje.

Sin embargo pueden variar los porcentajes de acuerdo a diversas variables. De acuerdo a estos porcentajes, comunicar requiere no solo de los recursos orales sino corporales que pueden enfatizar o en caso contrario negar un discurso.

En educación, los procesos de enseñanza-aprendizaje se logran a través de un proceso comunicativo, en una interacción dialógica entre el docente y el alumno, a través de eventos sociales así como psicológicos, con apoyo del lenguaje verbal y no verbal donde el docente pretende tener un impacto positivo en el estudiante.

De tal manera que la comunicación No Verbal incluye un sinnúmero de signos y sistemas no lingüísticos para comunicar. Domínguez (2009) la divide en:

a) Kinésica: hace referencia a los movimientos corporales no orales, de percepción visual y aquellas posiciones del cuerpo, ya sea de forma consciente o no, y poseen un valor comunicativo clave en el proceso. Dentro de esta clasificación se encuentra: la postura corporal, la gesticulación, la expresión facial y la mirada.

En educación estos elementos son fundamentales. Se ha dicho que los ojos son el espejo del alma. Como regla, el contacto visual puede estimular o impedir la

comunicación. El contacto visual con la clase es el instrumento por medio del cual el profesor transfiere sus mensajes y crea los efectos emocionales y comunicativos que refuerzan sus datos verbales.

b) Proxémica: ciencia que estudia el conjunto de comportamientos no verbales que hacen referencia a la organización del espacio y se encarga de analizar el valor expresivo que el ser humano le confiere a dicho dominio. Dentro de éste ámbito se encuentra el espacio físico o territorial y el espacio psicológico o personal (Domínguez, 2009).

Por otro lado, Calsamiglia y Tusón (2001, citados en Guanipa-Pérez, 2012), consideran básicamente la manera en que el espacio se concibe individual y socialmente, a cómo los participantes se apropian del lugar donde se desarrolla un intercambio comunicativo y a cómo se distribuyen. Del mismo modo, el maestro genera la pauta a esa proximidad requerida entre él y su pupilo.

c) Tactésica: es aquel aspecto de la comunicación no verbal más primitivo y básico, es fundamental en el desarrollo del infante. El contacto corporal entabla una interacción con el otro, la frecuencia, intensidad, contexto y principalmente especifica el objetivo que pretende. Todo lo experimentado a través del tacto es muy importante para el desarrollo de la persona y su ausencia puede influir en la conducta del ser humano.

d) Paralenguaje: Disciplina que estudia desde el punto de vista fónico, las cualidades de la voz, sus modificaciones, los diferenciadores emocionales, las pautas y los silencios. Es la forma en que se expresa lo que se quiere decir.

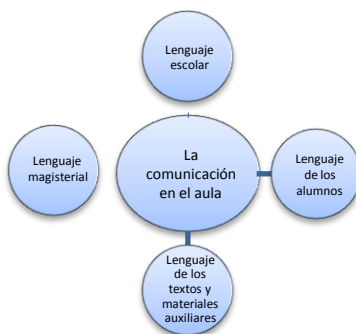
Gracias a estos recursos es que nuestros sentidos posibilitan la percepción del ambiente. Esto dentro del ámbito educativo y de acuerdo a la neurolingüística el docente requiere de ellos para comunicar y enriquecer su mensaje o el propósito para cada uno de sus alumnos, quienes tienen diversos estilos de aprendizaje.

### 2.1.7. La Comunicación Educativa

La Comunicación en el espacio escolar se define como un Proceso de interacción entre profesores, estudiantes, estos entre sí y de la escuela con la comunidad, con la finalidad crear un clima psicológico favorable, para optimizar el intercambio y recreación de significados que contribuyan al desarrollo de la personalidad de los participantes. (Ojalvo, 1996)

De lo anterior se deriva la complejidad de la Comunicación Educativa, pues en ella participan diferentes actores y ámbitos. Entre los actores se encuentran los maestros, alumnos, directivos, padres y comunidad. Dentro de los ámbitos se encuentra la Comunicación en el aula, la Comunicación en las Metodologías de Enseñanza Aprendizaje y la Comunicación entre la Escuela y su contexto. A su vez, al interior de la Comunicación Áulica, se expresan diversas dimensiones comunicativas, tal como señala Ojalvo (1996):

Figura 1. La comunicación en el aula



Fuente: Ojalvo (1996)

Dentro de la Comunicación en el Aula se ubica el lenguaje magisterial, que es aquel que utiliza el docente en la relación pedagógica que establece tanto con los alumnos como con el objeto del conocimiento. No sólo implica el uso de la palabra, sino también la entonación, el lenguaje no verbal (la mirada, el uso de

las manos, la expresión de la cara, etc.). El lenguaje es el principal instrumento del docente, ya que la enseñanza es narración, monólogo, intercambio, discusión, explicación, descripción, así como transmisión de contenidos.

Un importante elemento de la Comunicación maestro-alumno son los Estilos de Comunicación del docente, los cuales pueden ser: **Comunicativo, Funcional, Formal y No comunicativo o negativo**; siendo el Estilo Comunicativo el que mejores resultados alcanza. Este estilo se caracteriza por los siguientes rasgos:

- Se estimula la participación activa de los estudiantes en la manifestación de criterios acerca de temas tanto docentes como de otra índole.
  - Existe preocupación por los problemas y dificultades de los estudiantes, tanto en el área docente como en lo personal y familiar.
  - El profesor es sensible, se caracteriza por su tacto en el trato.
  - Se constata una definida tendencia a destacar más logros que las insuficiencias. Se utiliza más el estímulo que la reprobación.
  - La actividad del docente está encaminada al cumplimiento no sólo de los objetivos instructivos sino a la formación de la personalidad del estudiante.
- (Ojalvo, 1996)

Las características listadas por Ojalvo pone a reflexión la práctica del docente en cuanto al proceso de comunicación idóneo.

## **2.2 Enfoques conceptuales sobre Resiliencia**

En la actualidad el término resiliencia se ha difundido ampliamente en diferentes ámbitos de la vida, como por ejemplo la Física, la Psicología, en el sector salud y en la Pedagogía entre otros. Sin embargo su definición no es precisa y existe poca difusión de las bondades que trae implementarla como estrategia para el desarrollo psicológico del individuo, principalmente en el ámbito educativo; en

México aún no se ha incorporado en investigaciones científicas de mayor envergadura.

La palabra resiliencia es una palabra derivada del inglés resilience y este del latín resiliens “saltar hacia atrás, rebotar, replegarse” (Enciclopedia Universal Española, 2018). También como la capacidad de un material, mecanismo o sistema para recuperar su estado inicial cuando ha cesado la perturbación a la que había estado sometido. Y en los seres vivos es la capacidad de adaptación frente a un agente perturbador o un estado o situaciones adversos.

Hay dos términos que dejaban prever el surgimiento del concepto resiliencia: uno en inglés, to cope with o coping, y otro en francés, invulnérabilité; el primero se traduce como hacer frente, arreglárselas, encarar el golpe, no derrumbarse (Cyrulnik et al., 2004). El segundo, la invulnérabilité, nació con los psiquiatras Koupenik y Anthony (como se citó en Manciaux, 2003). Para estos autores el desastre es el resultado del choque entre la personalidad del sujeto y la agresión de la que es víctima. El término fue adoptado por las ciencias sociales para caracterizar a aquellos sujetos que, a pesar de nacer y vivir en condiciones de alto riesgo, se desarrollan psicológicamente sanos y socialmente exitosos.

Específicamente en el caso de la psicología, la palabra cobra un sentido distinto, pues no se limita a la resistencia, sino que conlleva un aspecto dinámico que implica que el individuo traumatizado se sobrepone (se desarrolla tras una pausa) y se reconstruye (González Arratia, 2016).

De acuerdo con González Arratia, el individuo no solo resiste a los episodios estresantes y traumáticos vividos sino que se sobrepone y mejor aún, se reconstruye. A partir de esta afirmación se aborda la resiliencia, desde el ámbito educativo, porque la psicología es uno de los soportes de la pedagogía que apoya al trabajo docente dentro de las aulas de las escuelas, principalmente las que se encuentran en un contexto social de vulnerabilidad.



Como estrategia la resiliencia y de acuerdo a varios estudios de psicólogos y pedagogos, ésta puede marcar una diferencia no sólo en el rendimiento escolar sino de la vida del alumno. Porque la escuela representa el espacio idóneo para la socialización y la ubican en el segundo lugar -el primero lo representa el hogar de estudiante- donde el alumno adquiere habilidades socioemocionales que le permiten alcanzar sus expectativas de logro en la vida.

Desde la perspectiva de la Psicología Positiva de Martin Seligman con sus tres pilares: *emociones positivas*, *rasgos positivos* y *las instituciones positivas*, la resiliencia se caracteriza principalmente por el fomento y consolidación de las fortalezas del individuo a través de las emociones e instituciones positivas, como por ejemplo la escuela y el aula, para brindarle al alumno un espacio seguro y en el que adquiera confianza y crea en sí mismo con la contribución del docente frente a grupo.

### **2.2.1. Comunicación y Resiliencia**

La comunicación y la resiliencia presentan características complementarias, por ejemplo para que exista una efectiva comunicación efectiva debe de estar complementado con habilidades prosociales como: la escucha activa, la asertividad, y la empatía que también son elementos fundamentales para el desarrollo de la resiliencia, por ejemplo, la importancia de la empatía radica en la disposición prosocial de las personas al inhibir la agresividad del mismo modo la escucha activa y la asertividad permiten una comunicación positiva.

Por esto, la comunicación entre el docente y el alumno en la etapa que atraviesa el adolescente debe ser acorde a las necesidades de éste. Basándose en los principios de la Psicología Positiva, al nivel subjetivo del estudiante y del propio maestro sobre el bienestar, la alegría así como la satisfacción; pero también al nivel individual en los rasgos positivos como capacidad de amar, vocación, perseverancia, visión de futuro y talento; al nivel grupal como las virtudes cívicas,

las instituciones en lo que se refiere a responsabilidad, altruismo, moderación, tolerancia y la ética, encaminados hacia una comunicación que influya para la adquisición de esa identidad buscada con características resilientes

Para el fomento en los alumnos de educación secundaria resulta una tarea fácil si se conoce cuáles son sus características y la manera en que se puede lograr. Una de las vías, precisamente es en la forma de comunicar del docente en esa interacción cotidiana con el alumno. La habilidad comunicativa desarrollada por el maestro será también el modelo a seguir por su pupilo, de ahí la importancia que el maestro sea como el actor de una obra teatral, en ese actuar muestra los diversos recursos discursivos que enriquecen la comunicación para transmitir pensamientos y emociones.

Al respecto existen varios estudios, como por ejemplo, el de Madriz (2013) realizado a un grupo de alumnos en edades de 15 a 18 años para conocer el porqué de la falta de atención y escasa motivación de algunos estudiantes, que no participaban en el proceso de enseñanza-aprendizaje, encontró barreras de comunicación docente-alumno, que provocaban problemas en el aula y distanciaba la relación entre ellos, dificultando el proceso formativo de los estudiantes. Desde la perspectiva constructivista, este autor afirma que la comunicación educativa constituye el proceso mediante el cual se estructura la personalidad del educando, lográndose a través de las informaciones que éste recibe, en interacción con el medio ambiente y con los propios conceptos construidos, formarse como persona y profesional.

Además resalta lo importante de una comunicación efectiva, que se implemente a través de adecuadas destrezas y formas positivas de hacer llegar la información, de igual forma tener presente los afectos, el conocimiento, la inteligencia, los valores que involucran toda nuestra personalidad. De lo contrario se crea un ambiente de tensión y frustración.

Tanto el maestro como el alumno llevan al salón una carga de emociones positivas o negativas que desbordan a la menor provocación, principalmente los adolescentes que son más activos por su condición natural de desarrollo; sin

embargo cada uno lo maneja de diferente forma, el maestro que ya tiene una madurez emocional, se espera que muestre paciencia, respeto y tolerancia ante algunas ocurrencias de los estudiantes, quienes presentan por lo regular repentinos cambios de humor, o crean situaciones contrarias a lo planeado. Desde la perspectiva del proceso de comunicación interpersonal el docente debe tener la proximidad física necesaria para el proceso dialógico ante situaciones disruptivas y de acuerdo a la psicología positiva comprender y proponer soluciones desde una mirada orientada a sus fortalezas.

Silas (2008) puntualiza además esa capacidad de superar las adversidades a través de un proceso dinámico entre los factores internos y externos de las personas, tomar en cuenta los aspectos de su personalidad que le favorecen para una sana convivencia y que elementos dentro del aula, escuela u hogar pueden también ayudar en el cometido. Manejando de forma efectiva las competencias afectivas, sociales y comunicativas para afrontar los retos, el adolescente crece en un contexto de armonía que le fomenta seguridad en sí mismo, mejora la autoestima y autonomía.

Este autor encontró a sujetos que a lo largo del tiempo tuvieron interacción con personas resilientes clave y significativas, que les formaron una personalidad similar; mostrando características claras de empatía, sociabilidad, capacidad de llevarse bien con los demás, autónomos, autosuficientes e independientes, creativos, confiados, optimistas, con sentido del humor, pensamiento crítico, autoconocimiento, con iniciativa, capacidad de planear, solución de problemas y trabajo duro. Encontrando un factor clave: el niño, a lo largo de su desarrollo y formación de educación básica contó con una persona significativa que fue resiliente y le sirvió como apoyo.

Finalmente, el alumno busca interactuar con el docente de la forma en que lo ha aprendido dentro del aula, si aprendió a sentir vergüenza en lugar de una seguridad relacional y no desarrolla las habilidades sociales pertinentes a su entorno es muy difícil que adquiera características de una personalidad resiliente. El docente la puede fomentar, por ejemplo al planear clases creativas, mostrar

sentido del humor y optimismo, además siendo crítico, reflexivo, solucionando los problemas y confiando en sus alumnos. Esta actitud a largo plazo y desde el enfoque de la psicología positiva ayuda a formar la resiliencia.

### **2.2.2. Personalidad resiliente**

Tanto en los niños como en los adultos las características resilientes son similares: individuos socialmente competentes, con habilidades de pensamiento crítico y la capacidad para resolver problemas y mostrar iniciativas.

Además presentan factores básicos (Henderson y Milstein, 2007) como: el deseo y la capacidad de vincularse, de fijar límites claros, de desarrollar y manifestar habilidades para la vida, de buscar y transmitir afecto, apoyo y expectativas elevadas y de aprovechar las oportunidades de participación significativa (pág.64).

La posibilidad del desarrollo humano óptimo en el aula con los factores básicos de Henderson y Milstein, se ejemplifican en los líderes, quienes son personas positivas, con iniciativas, autónomas dentro del aula, pero además se pueden formar dentro de ellas en esa relación docente -alumno, ahí el maestro tiene gran influencia hacia el estudiante para fomentar esas características.

Otro rasgo importante de la personalidad resiliente es la capacidad de practicar y fomentar relaciones positivas; además tienen participación en el fomento del cambio social y de forma general tienen un sentido de fe, se consideran espirituales o religiosos de acuerdo a Higgins (como se citó en Henderson y Milstein, 2007). Estos autores describen características de los individuos con una personalidad que trascienden a lo colectivo, personas que desarrollan capacidades para enfrentar situaciones adversas y sus acciones ya no son solo un

beneficio en lo individual sino que piensan en lo colectivo, la sociedad en el que están inmersos, ya sea familia, escuela, comunidad o país.

A continuación se muestran los *factores internos y ambientales* (Henderson y Milstein, 2007) con las características que facilitan la resiliencia en los individuos:

Tabla 2. Factores internos y externos de la resiliencia

<b>Factores protectores internos:</b> <b>Características individuales que facilitan la resiliencia</b>	
1.	Presta servicios a otros y/o a una causa.
2.	Emplea estrategias de convivencia, como adopción de buenas decisiones, asertividad, control de los impulsos y resolución de problemas.
3.	Sociabilidad; capacidad de ser amigos; capacidad de entablar relaciones positivas.
4.	Sentido del humor.
5.	Control interno.
6.	Autonomía; independencia.
7.	Visión positiva del futuro personal.
8.	Flexibilidad.
9.	Capacidad para el aprendizaje.
10.	Automotivación.
11.	“Es idóneo” en algo; competencia personal.
12.	Sentimientos de autoestima y confianza en sí mismo.
<b>Factores protectores ambientales:</b> <b>Características de las familias, escuelas, comunidades y grupos de pares que fomentan la resiliencia</b>	
1.	Promueve vínculos estrechos
2.	Valora y alienta la educación.
3.	Emplea un estilo de interacción, cálido y no crítico.
4.	Fija y mantiene límites claros (reglas, normas y leyes)
5.	Fomenta relaciones de apoyo con muchas otras personas afines.
6.	Alienta la actitud de compartir responsabilidades, prestar servicios a otros y brindar “la ayuda requerida”
7.	Brinda acceso a recursos para satisfacer necesidades básicas de vivienda, trabajo, salud, atención y recreación.
8.	Expresa expectativas de éxito elevadas y realistas.

9. Promueve el establecimiento y el logro de metas.
10. Fomenta el desarrollo de valores prosociales (como altruismo) y estrategias de convivencia (como la cooperación).
11. Proporciona liderazgo, adopción de decisiones y otras oportunidades de participación significativas.
12. Aprecia los talentos específicos de cada individuo.

Fuente: Henderson y Milstein (2007)

Tanto los factores protectores internos como los ambientales de Henderson y Milstein son interdependientes, sin embargo los factores ambientales son los que influyen y determinan la personalidad resiliente. Porque representa una transmisión cultural, una forma de vida que se aprende y practica, que finalmente el aprendiz vuelto experto también lo fomentará en su entorno: familia, escuela o comunidad.

Por otro lado, algunas de las características enlistadas son practicadas en mayor o menor medida por parte de los docentes, porque de alguna manera dentro de la formación inicial del profesorado se abordan los aspectos psicosociales y culturales del alumno, sin embargo otras veces se deja de lado, frente al trabajo arduo del aula, en última instancia el aspecto cognitivo prevalece sobre el emotivo y afectivo en un día de clases.

### **2.2.3. Resiliencia en los adolescentes**

La formación de la resiliencia en las personas se da a lo largo de toda vida, incluso desde el nacimiento del individuo, sin embargo no todos cuentan con los espacios idóneos para eso. Algunos adolescentes muestran esas características, pero también viven una marcada situación natural de conflictos que estresan su vida cotidiana: en el hogar como problemas económicos, violencia física, psicológica, divorcios, entre otros; en la escuela se preocupa por tareas sobre temas que no domina, exámenes o relaciones conflictivas. Pero también desarrolla la capacidad de afrontarlos y sobreponerse gracias a los factores tanto internos como ambientales que le protegen y ayudan.

Un espacio que le proporciona seguridad es el hogar, ahí principalmente tiene una figura que se la trasmite, que es la madre, porque estadísticamente es la encargada de cuidar al infante en su desarrollo a la adolescencia.

De ésta manera, es un proceso combinado, entre los atributos del niño, el ambiente familiar, social y cultural la que influyen en la personalidad resiliente. Si el individuo ha crecido en un espacio seguro, cuando ingrese al sistema escolar, como alumno gozará de autoconfianza y gusto por aprender. Por lo contrario, si el niño ha crecido en un ambiente vulnerable, éste crecerá con inseguridad, tímido, callado, aislado o con conductas disruptivas que le afectarán de manera más evidente en los momentos o situaciones estresantes y traumáticas.

A continuación, se ejemplifican algunas concepciones sobre la resiliencia, en adolescentes expresadas en el siguiente cuadro de Ahern (como se citó en Vinaccia, Quiceno y Moreno, 2007):

Tabla 3. Definiciones de resiliencia

<b>Autores</b>	<b>Población</b>	<b>Definición</b>
<b>Greenspan (1982)</b>	Infantiles y niños	La capacidad de emprender el trabajo de cada uno paulatinamente con éxito de acuerdo a su etapa de desarrollo.
<b>Garnezy (1991)</b>	Global	La capacidad de recuperarse y mantenerse y mantener los comportamientos adaptables después del maltrato.
<b>Wagnild y Young (1993)</b>	Adultos y adolescentes de diferentes culturas	La habilidad de poder cambiar las desgracias con éxito.
<b>Rouse y Ingersoll (1998)</b>	Adolescentes de Básica Secundaria	La habilidad de luchar y madurar en un contexto cuando hay circunstancias adversas u obstáculos.
<b>Hunter y Chandler (1999)</b>	Adolescentes de zonas marginales.	El proceso de defensa del aislamiento utilizando determinadas tácticas como protección.

<b>Mandleco y Peery (2000)</b>	Adolescentes de Básica Secundaria.	Es como un proceso de supervivencia mediante la desconexión de la agresión y la negación.
<b>Markstrom, et al., (2000)</b>	Niños y adolescentes	La capacidad de responder y desarrollar ante la experiencia de eventos vitales estresantes.
<b>Rew, y otros, (2001)</b>	Adolescentes pobres de zonas rurales	La capacidad de una persona de ser inmune y adaptarse al estrés que le permite desarrollarse como individuo a pesar de experiencias de vida infelices

Fuente: Vinaccia, Quiceno y Moreno, 2007

Las definiciones presentan términos en común: individuos sometidos a eventos estresantes, socialmente competentes y con capacidad de respuesta de éxito.

Además Wolin y Wolin (1993) la conciben como la capacidad de sobreponerse, de soportar las penas y de enmendarse a uno mismo. Explicando los cambios que anteriormente se habían adoptado como: invulnerable, invencible y resistente, porque la acepción del término resiliente, reconoce que está presente el dolor, la lucha y el sufrimiento inherentes en el proceso de este fenómeno. (Henderson y Milstein, 2007). Esta aclaración es importante, porque los seres humanos no son invencibles, invulnerables, existen situaciones que emocionalmente quiebran al individuo y precisamente en ese camino de derrota, dolor, sufrimiento inicia la lucha para sobreponerse, con la experiencia vivida que lo hace más fuerte y grande.

Dentro de las aulas de educación básica, principalmente con los adolescentes, presentan variadas emociones desbordadas, como gritos de enojo porque algún compañero o compañera fue grosero y se sienten agredidos, o alegría por las ocurrencias juveniles, también llantos por conflictos de noviazgos o problemas del hogar, adicciones o tristeza, entre otras. Estas situaciones le dan al docente la oportunidad de ser el apoyo requerido para el alumno en situación de vulnerabilidad para salir de la adversidad y desarrollar competencias sociales y académicas.



Benard (como se citó en Henderson y Milstein, 2007), aborda la resiliencia como el desarrollo de habilidades para la vida y el pensamiento crítico, capaces de resolver problemas y de tomar iniciativas.

Cabe resaltar que las concepciones puntualizan exactamente las mismas variables: trauma, estrés, desarrollo, capacidad, habilidad y finalmente una evolución positiva del ser humano.

Por su parte Gonzalez Arratia (2016) también puntualiza una adaptación y ajuste entre la interacción de los atributos internos, el ambiente familiar, social y cultural (externos) del individuo y posibilitándole a superar la adversidad de manera positiva.

Varios de los autores abordados coinciden en los factores que ayudan a formar la resiliencia en las personas. En la escuela es importante que el docente conozca los factores que fomentan la resiliencia, y en el aula reconozca qué la inicia y que condiciones le permiten adquirir la seguridad de los alumnos, porque aun viviendo en un contexto de precariedad los alumnos de una misma comunidad presentan diferencias en sus actitudes y aptitudes ante situaciones similares, algunos lograr tener éxitos escolares mientras a otros les cuesta un poco más o no lo tienen, como los que presentan rezago educativo, deserción escolar o la reprobación.

Además, la resiliencia es vista como algo contextual, porque cada individuo responde de acuerdo a su cultura, por consiguiente cada persona vive de diferente manera los elementos de su propia experiencia y el sentido es producto interno del sujeto. Esa variabilidad de características en los individuos, puede crecer o decrecer de acuerdo a factores del ambiente o la personalidad del sujeto. Henderson y Milstein (2007) dividen en dos los factores presentes en la construcción de la resiliencia: factores de protección y factores de riesgo.

Los factores de protección como ya se comentó lo divide en factores protectores internos como propios de cada individuo y los ambientales como los externos: familia, escuela o comunidad que apoyan para amortiguar los factores de riesgo

como la violencia, adicciones, divorcios, pobreza entre otros. Estos factores de riesgo, incrementan la posibilidad de generar un comportamiento disfuncional en el individuo ante una situación adversa.

En el Modelo de resiliencia de Henderson y Milstein (2007), existen cuatro respuestas posibles al enfrentar un riesgo; si existe una “protección” suficiente, el sujeto se adapta sin ningún trauma significativo, lo que permite seguir en una zona de bienestar; o existe la posibilidad de escalar un mejor nivel, el de la reintegración con resiliencia. Por otro lado, si la persona no ha desarrollado una fortaleza emocional, sufrirá una ruptura y su reintegración será disfuncional. El modelo muestra que la adversidad no necesariamente conduce a la disfunción, sino que existen variados resultados.

Este modelo muestra las diversas respuestas que tienen las personas ante los desafíos o problemas; esas diferencias responden a la formación de los individuos, y en el caso escolar es una gran interculturalidad que convive de acuerdo a sus valores de vida.

Por otro lado un factor de riesgo no necesariamente conlleva un resultado negativo, como por ejemplo en el alumno lo es el fracaso escolar, pero sí incrementa su posibilidad según Benard, 2004; Jenson y Fraser, 2011 (como se citó en Aguiar y otros, 2012).

Por lo tanto resulta importante de acuerdo a Benard, Jenson y Fraser el tipo de comunicación que exista entre el docente y el alumno dentro de las aulas. Desde la perspectiva de la psicología positiva reconocer las fortalezas de alumno le genera un ambiente positivo para el diálogo cara a cara, generando un vínculo afectivo entre los dos que le permite sentir seguridad y confianza en sí mismo, al mismo tiempo le eleva la autoestima y le permite tener esperanzas para elevar sus expectativas de logro.

González Arratia también hace una clasificación de los factores de riesgo y protección en que divide la resiliencia (González Arratia, 2016):

**Tabla 4. Factores de riesgo de la resiliencia**

<b>Individuales.</b>	Desventajas de constitución, complicaciones perinatales, desequilibrio neurológico, incapacidad sensorial, atrasos en las habilidades del desarrollo, dificultades emocionales como apatía, inmadurez, baja autoestima, mal manejo de emociones, problemas escolares, bajo rendimiento, abandono de la escuela, etcétera
<b>Familiares y Sociales</b>	Nivel socioeconómico, enfermedad mental y/o abuso de sustancias en la familia, desorganización y conflictos familiares, tales como: divorcio, rechazo de los padres, abandono, maltrato y/o abuso infantil, etcétera.
<b>Del medio</b>	Poco apoyo emocional y social, disponibilidad de alcohol, drogas, armas de fuego en la escuela o comunidad, condiciones de la comunidad como pobreza, desempleo, injusticia social, pandillerismo, etcétera (Aguirre, 2004).

Fuente: González Arratia (2016)

**Tabla 5. Factores de protección de la resiliencia**

<b>Individuales</b>	Habilidades cognitivas, habilidad de solución de conflictos, sentido del propósito, sentido del humor, inteligencia, entre otros.
<b>Familia y sociales</b>	Lazos seguros con los padres, altas expectativas de parte de los familiares, lazos seguros con los pares y otros adultos, etcétera.
<b>Del medio</b>	Conexión entre casa y escuela, cuidado y apoyo de los profesores, comunidad, vecindario, entre otros.

Fuente: González Arratia (2016)

Cada uno de los interactuantes en el proceso comunicativo, como el maestro-alumno de alguna manera conocen los factores de riesgo y de protección al que hace alusión González Arratia. Sería un gran acierto que cada docente pudiera conocer cada uno de las cualidades de sus estudiantes así como los vínculos que tiene en su contexto que le ayudan en su desarrollo, como la importancia de

reconocer los factores de riesgo en que se encuentre y brindarle oportunidades al alumno, observando y fortaleciendo las cualidades que posea.

#### **2.2.4. Comunicación maestro-alumno, Psicología Positiva y Resiliencia**

Los estudiantes adolescentes están inmersos en ambientes de un exceso de información a través de diversos dispositivos electrónicos y de escasa comunicación interpersonal, aunada a un contexto socio-cultural y económico desfavorable como elementos que no contribuyan en un buen ambiente para el aprendizaje y la convivencia. Convirtiéndose en un individuo sin habilidades sociales que le permitan desarrollar todas sus potencialidades. Sin embargo, también existen voces que difunden diversas formas para contribuir al desarrollo de los estudiantes; entre los que se encuentran los beneficios de la resiliencia como una estrategia escolar pertinente para los alumnos que se encuentran en contextos desfavorables.

De acuerdo a la Psicología Positiva atender no solo las patologías, sino las fortalezas y virtudes de los seres humanos, permite apoyar a los individuos en situaciones de vulnerabilidad. Con esta mirada, desde el aula el docente en vez de remarcar cotidianamente las conductas negativas de los alumnos, debe reconocer las virtudes que cada uno tiene para crear un vínculo afectivo que propicie en el estudiante la seguridad de que es posible lograr lo que se proponga en su deseo de aprender y sin importar el tiempo que tarde.

Abordar las emociones positivas permite favorecer el desarrollo afectivo de los estudiantes. Estas emociones son adquiribles, mensurables y ejercitadas cuando el contexto las requiere, necesita o facilita.

Basada en tres pilares, la Psicología positiva está configurada en: las emociones positivas, los rasgos positivos y las instituciones positivas que facilitan dichas

emociones y rasgos. Según Seligman (como se citó en Palomera, 2017) este enfoque se sustenta en diversos estudios, donde muestran que experimentar emociones positivas favorece el pensamiento creativo para la solución de problemas interpersonales, promueve la flexibilidad cognitiva, posibilita la toma de decisiones asertivas, desarrolla respuestas de generosidad y altruismo, además aumenta los recursos intelectuales y contrarresta las tendencias depresivas.

La escuela es el lugar donde los alumnos tienen la oportunidad de aprender características con una actitud optimista y desarrollar conocimientos, habilidades y destrezas con un enfoque humanista que le permita adaptarse y convivir en la sociedad, siendo el segundo contexto que más influye durante la infancia después de la familia. Arguís, Bolsas, Hernández, Paniello y Monge (2010) señalan que el objetivo esencial de todo educador es capacitar a los niños y jóvenes para desplegar al máximo sus aspectos positivos (fortalezas personales) y potenciar su bienestar presente y futuro.

La implementación de la psicología positiva en la escuela, sustentada en los resultados científicos de las bondades que aporta al desarrollo y bienestar de los educandos representa una estrategia adecuada para atender las necesidades de desarrollo del alumno, tanto afectivo como el emotivo, implementándolas en el horario escolar o extraescolar, como por ejemplo, en las tutorías, o en la transversalidad de los contenidos como medida de prevención de los factores de riesgos de los adolescentes.

Para fomentar estrategias en la escuela y promover el bienestar, y de este manera el aprendizaje efectivo, afectivo y la resiliencia en la comunidad escolar.

Palomera (2017) enlista lo siguiente:

1. Respeto y valor de la felicidad.
2. Modelos organizativos y metodológicos estimulantes, flexibles y variados.
3. Espacios para la felicidad.
4. Tiempos para la felicidad
5. Respeto por las voces de los niños.

## 6. Actitud y bienestar del profesorado.

De acuerdo a los puntos enlistados, los docentes deben ser los modelos positivos, con un lenguaje adecuado realizar las acciones pertinentes que visualicen oportunidades y trasmita a los alumnos actitudes que permitan elevar las expectativas de logro y cambie las actitudes negativas que encuentre en el contexto escolar.

Al respecto la investigación sobre la relación de la comunicación maestro-alumno y la resiliencia en los estudiantes es un tema de interés actual en las Ciencias de la Educación, principalmente con el avance de la neurociencia que arroja datos muy interesantes sobre la actividad cerebral y el efecto de las imágenes mentales que se producen ante determinadas actividades o actitudes del sujeto.

Las prácticas educativas con un enfoque tradicional, solo se centran en aspectos cognitivos y se deja de lado el emotivo, parece más importante el pensar, la racionalidad y no el sentir del individuo. De alguna manera contribuye a tener una visión más clara de lo que debe desarrollarse en el alumno como ser humano.

Existen diversos enfoques neurológicos dentro de la pedagogía que impactan en su estudio. Citamos algunos de los que Alférez Villareal (2015) enumera:

- Estudios sobre el efecto Pigmalión o sistemas de creencias que facilitan el aprendizaje a través de las altas expectativas. Si las creencias son limitadas, darán como resultado un mundo agotado, empobrecido, por el contrario si las creencias son expectantes dará lugar a un mundo excitante y rico.
- Estudios sobre las neuronas “espejo”, que Acarín Tusell (2007) define como la capacidad para sentirse en la piel del otro.
- Estudio sobre la resiliencia, como la capacidad para sobreponerse a situaciones traumáticas.

En el presente estudio solo se aborda la resiliencia fomentada a través de la comunicación del maestro-alumno como apoyo en la formación de la personalidad del estudiante.

Asimismo Churches y Terry (como se citó en Alférez, 2015) afirma que un sistema mente-cuerpo en el que definen los patrones de conexión que unen la experiencia y el lenguaje interno (neuro-lingüística) con la conducta ayudan a comprender los procesos mentales y cognitivos que hay detrás de toda conducta. Ligando dos aspectos que explican los comportamientos humanos, que anteriormente se dejaba de lado.

Del mismo modo, la comunicación eficaz para un mejor logro de los fines educativos se asemeja a un sistema donde las partes son autónomas pero por otro lado complementarias. Frade Rubio (2009) afirma que “el aprendizaje se logra mediante un proceso cognitivo de índole neuropsicológico que consiste en la realización de seis fases: sensación, percepción, atención, memoria, cognición y actuación”. (p. 28). Todo este proceso cognitivo está regulado por la emoción, que se expresa a través del lenguaje y a su vez puede modificar, para influir de manera positiva en la interacción del docente-alumno.

Por otra parte Martínez Miguelez (2012) destaca la existencia de teorías que conciben como un solo sistema a la estructura *emocional-cognitiva*:

De esta manera, los estados afectivos adquieren una importancia extraordinaria, ya que pueden inhibir, distorsionar, excitar o regular los procesos cognoscitivos; conclusión que deberá cambiar muchas prácticas anti educativas, que no se preocupan por crear el clima o atmósfera afectivos necesarios para facilitar los procesos de aprendizaje y el fomento y desarrollo de la creatividad. (p.37)

Lo que Martínez Miguelez puntualiza se expresa en el espacio áulico, pues dependiendo de la emoción que el docente comunica, la clase se vuelve divertida

o aburrida y la emoción del alumno permite profundizar o abordar superficialmente la tarea encomendada.

De esta forma, en la escuela todos comunican, pero la eficacia de este proceso depende de los objetivos, además de las habilidades comunicativas para dicho cometido. Como se dijo, se prioriza el aspecto intelectual del alumno en el papel y se deja en segundo término sus emociones y sentimientos, pero éstos en realidad envuelven el proceso cognitivo por lo que no se alcanza el aprendizaje esperado..

Esa comunicación asertiva y eficaz dentro del proceso comunicativo en el aula, se apoya en el lenguaje verbal y no verbal además de la empatía que ayuda a formar una personalidad resiliente, como estrategia de apoyo para beneficiar a los alumnos en situaciones de precariedad social, económica y afectiva dentro de la escuela.

De acuerdo al avance de la ciencia, la neurociencia muestra y comprueba la relevancia de la emoción en el aprendizaje, no solo de contenido científico sino una nueva forma de vida, hacia nuevas y mejores perspectivas de los alumnos en las aulas. Por consiguiente, resulta significativa la formación inicial y permanente del docente, porque es el profesional cuyas habilidades prosociales fomentan las características de una personalidad resiliente en sus alumnos en el marco de una efectiva comunicación, apoyado en la psicología positiva que hace énfasis en las fortalezas del individuo para crear y elevar las expectativas de los alumnos.

## **CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1. PARADIGMA EMPIRICO-ANALITICO**

El paradigma científico positivista en su construcción tuvo grandes aportaciones de Francis Bacon, Galileo Galilei, Rene Descartes e Isaac Newton (Martínez, 2004).



En la investigación empírico-analítica la única forma válida de desarrollar un conocimiento sobre el hombre es basándose en lo que puede observarse o hacerse observable (lo empírico); el conocimiento debe de ser analítico en lugar de sintético, por lo que las observaciones tiene por objeto dividir el comportamiento humano en sus elementos constitutivos.

Según Bernal (2010), este paradigma de las ciencias naturales se caracterizaba por:

- El monismo metodológico
- El modelo de las ciencias naturales exactas
- La explicación causal
- La predicción

Por las características, la presente investigación está enmarcada desde la epistemología empírico-analítica también llamado racionalista o científico-naturalista, porque en nuestro objeto de estudio se observan las características de la comunicación del docente-alumno dentro del aula y describir si existen elementos resilientes en esa interacción como un hecho social. Magaldy Téllez (Téllez, 2001) al respecto en *Epistemología y educación: estudios sobre la perspectiva empírico-analítica*, subraya que:

En y desde la epistemología empírico-analítica como objeto de investigación, supuestamente "extraído de la realidad", es ya un objeto delimitado, "recortado", configurado a la medida de los requerimientos de cientificidad aceptados sin discusión. Los objetos enunciados incorporan su entendimiento tal y como tienen que ser: objetos con arreglo a dichos requerimientos y a los procedimientos técnico-metodológicos correspondientes. Los objetos de investigación son susceptibles de ser tratados científicamente sí y sólo sí admiten su adecuación a los cánones empírico-naturalistas de cientificidad: la observación controlada, el cotejo controlado de hipótesis a los efectos de su verificación empírica; cánones que aparecen y se asumen como supuestos sin discusión, pero que fundan la configuración de los objetos que permiten un "tratamiento científico"; es decir, que sean controlables, medibles. (Téllez, 2001)

De acuerdo a Téllez, ésta investigación se encamina a la conducta observable principalmente del docente frente a grupo, y describir la realidad inmediata que se aprecien en esa interacción comunicativa entre el profesor y el alumno así como las consecuencias positivas o negativas que se generan a partir de esto porque el trabajo del docente no solo incluye el desarrollo intelectual, sino una formación holística del educando.

Como tal, el método científico es un proceso sistemático que requiere del racionalismo lógico y de los hechos empíricos para contrastar una teoría en la realidad. Del mismo modo, desde la perspectiva Cuantitativa (Hernández y otros, 2005) se aplica el Método Hipotético-deductivo donde se formula una hipótesis para especificar relaciones entre dos o más variables. Los estudios correlacionales se interesan descubrir o aclarar relaciones entre las variables más significativas de un fenómeno (Bisquerra, 2004).

De igual modo puntualiza sobre la recolección de datos para probar hipótesis, después, con base en la medición numérica y el análisis de los resultados se establecen los patrones de un fenómeno, se prueban las teorías y se establece una serie de conclusiones con respecto de las hipótesis.

Asimismo Bernal (2010) puntualiza que la metodología cuantitativa se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, derivado de un marco conceptual acorde al fenómeno estudiado, además de los postulados relacionados entre las variables estudiadas de forma deductiva. Este método generaliza los resultados.

También define el método hipotético-deductivo como “un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos”. (pág. 60) a partir de una medición numérica y usando la estadística en

el conteo de los datos obtenidos sobre la comunicación y resiliencia de docentes y alumnos.

### **3.2. DEFINICIONES CONCEPTUALES DE LAS VARIABLES**

Identificadas las variables del estudio, se conceptualizan y operacionalizan. De acuerdo a Bernal (2010) conceptualizar una variable es definirla, para clarificar qué se entiende por ella. Para los fines de ésta investigación se enlistan los siguientes conceptos sobre la *comunicación*, *comunicación maestro-alumno*, *resiliencia* y *personalidad resiliente*.

#### **1. Variable Comunicación**

**Comunicación:** Proceso de interacción entre profesores, estudiantes y estos entre sí y de la escuela con la comunidad, que tiene como finalidad crear un clima psicológico favorable, para optimizar el intercambio y recreación de significados que contribuyan al desarrollo de la personalidad de los participantes. (Ojalvo, 1996)

**Comunicación maestro-alumno:** Dentro del contexto escolar: es la interacción de los actores, basada en el lenguaje verbal y no verbal, para compartir los contenidos culturales, curriculares y extracurriculares (Escobar, 2015).

#### **2. Variable Resiliencia**

**Resiliencia:** Es la capacidad para adaptarse y ajustarse a través de la combinación y / o interacción entre los atributos del individuo (internos) y su ambiente familiar, social y cultural (externos), que lo posibilitan para superar el riesgo y la adversidad de forma constructiva (González Arratia, 2016).

**Personalidad resiliente:** De acuerdo a Henderson y Milstein (2007) se caracterizan por tener iniciativas, independencia, introspección, humor, creatividad y moral; presentan además factores básicos, como: el deseo y la capacidad de vincularse, de fijar límites claros, de desarrollar y manifestar habilidades para la

vida, de buscar y transmitir afecto, apoyo y expectativas elevadas y de aprovechar las oportunidades de participación significativa. (pág.64)

### 3.3. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LAS VARIABLES

En la obtención de los datos, se operacionaliza la variable, lo cual significa traducir la variable a indicadores, es decir traducir los conceptos hipotéticos a unidades de medición (Bernal, 2010). Del enfoque cuantitativo se tomará la técnica de la encuesta para medir las características comunicativas en los docentes y alumnos, además los elementos resilientes en los alumnos.

#### **VARIABLE: Comunicación**

1. Para la recolección de datos sobre la comunicación se aplicó un cuestionario tanto para el docente como al alumno con respuestas estandarizadas, consta de 10 reactivos de opciones de respuesta tipo Likert de cinco puntos (el valor 1 indica nunca y el 5 siempre) para conocer las características de escucha activa y asertividad en la comunicación del docente y el alumno en el aula (Anexo #).

Tabla 6. Puntaje sobre la comunicación entre el docente y el alumno			
	Deficiente	Regular	Buena
<b>Individual</b>	10-23	24-36	37-50
<b>Muestra de los 55 alumnos</b>	550-1283	1284-2016	2017-2750
<b>Tres Docentes</b>	30-70	71-110	111-150

#### **VARIABLE: Resiliencia**

2 .En tanto para conocer las características presentes sobre la personalidad resiliente en el docente se utiliza la técnica de la Observación ordinaria, y un instrumento Guía de observación con seis categorías de acuerdo a Henderson y Milstein (2007 )enunciadas con determinadas acciones que el docente realiza en el aula con sus alumnos, éstas incluyen:

a) Mitigar los factores de riesgo en el ambiente:

1. Vinculación prosocial :
2. Límites claros y firmes
3. Enseñar “habilidades para la vida”

b) Construir resiliencia en el ambiente

4. Afecto y apoyo
5. Expectativas elevadas
6. Oportunidades de participación significativa

Cada factor consta de 6 enunciados. Las puntuaciones más bajas indican una construcción de resiliencia positiva; las más altas indican la necesidad de mejorarlas.

Tabla 7. Rango del puntaje 36-144			
Favorable		Desfavorable	
En esto está bien	Ha avanzado	Está empezando	No ha hecho nada
36-62	63-89	90-116	117-144

Fuente: Diagnóstico de la construcción de la resiliencia en el aula, basado en Henderson y Milstein (2007)

3. Por último, para conocer la personalidad resiliente en el alumno se aplica un cuestionario de autoinforme que consta de 32 reactivos, de opciones de respuesta tipo Likert de cinco puntos (el valor 1 indica nunca y el 5 siempre), dividida en tres dimensiones: Factores Protectores internos, Factores protectores dividida en tres dimensiones: Factores Protectores internos, Factores protectores externos y Empatía validada por González Arratia (2016) (Anexo #)

La siguiente tabla muestra la operacionalización de las variables:

Tabla 8. Operacionalización de las variables e indicadores e indicadores del cuestionario de resiliencia para cada uno de los 55 alumnos de la muestra.

<b>Interpretación nivel de resiliencia</b>			
	Baja	Moderada	Alta
<b>Factores protectores internos</b>			
<b>25,21,20,27,18,17,30,28,,26,23,29,31,32 = 14 reactivos</b>	14-32	33-51	52-70
<b>Factores protectores externos</b>			
<b>13,15,12,4,14,16,10,6,1,11,5= 11 reactivos</b>	11-26	26-40	41-55
<b>Empatía</b>			
<b>22,19,7,8,9,2,3= 7 reactivos</b>	7-16	17-26	27-35
<b>SUMA</b>	32-74	76-117	120-160
<b>TOTAL=</b>			

Fuente: González Arratia (2016)

A partir de los valores anteriores, se procedió a interpretar la resiliencia de manera general en la escuela en que se sitúo la investigación, con los siguientes valores:

Tabla 9. Nivel de resiliencia de acuerdo a los valores del 1 al 5 para los 55 alumnos encuestados.

	<b>Baja</b>	<b>Moderada</b>	<b>Alta</b>
<b>Rango de valores de la resiliencia en los estudiantes</b>	55-127	128-200	201-275

Tabla 10. Valores e intervalos por cada uno de los ítems clasificados en los tres factores.

Interpretación nivel de resiliencia de la muestra para los 55			
	Baja	Moderada	Alta
<b>Factores protectores internos</b>			
<b>25,21,20,27,18,17,30,28,,26,23,29,31,32= 14 reactivos</b>	770-1760	1815-2805	2860-3850
<b>Factores protectores externos</b>			
<b>13,15,12,4,14,16,10,6,1,11,5= 11 reactivos</b>	605-1375	1430-2200	2255-3025
<b>Empatía</b>			
<b>22,19,7,8,9,2,3= 7 reactivos</b>	385-880	935-1430	1485-1925
<b>SUMA TOTAL</b>	<b>1760-4099</b>	<b>4107-6453</b>	<b>6454-8800</b>

Fuente: basado en González Arratia (2017)

### 3.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación de tipo cuantitativo y dado al objetivo del estudio que fue conocer la relación entre la comunicación docente-alumno y la resiliencia, el diseño de la investigación fue *no experimental, transeccional correlacional*. No experimental porque las dos variables se midieron, no se manipularon, sino se observaron situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente (Hernández y otros, 2005) y correlacional porque se establecen relaciones de concomitancia entre ellas.

Se recolectan datos o componentes sobre diferentes aspectos de la comunicación del personal de la organización escolar a estudiar y se realiza un análisis y medición de los mismos; se pretenden medir los factores resilientes que caracterizan la interacción de los docentes y alumnos. Como lo expresa Martínez Miguélez (2004) se busca la explicación causal de la conducta humana en términos de variables independientes y dependientes. Esas correlaciones se sustentan en las hipótesis que se comprueban.

De esta manera, el propósito de la investigación (Hernández y otros, 2005) es relacionar situaciones y eventos, es decir cómo es y se manifiesta determinado fenómeno. Los estudios correlacionales buscan establecer relaciones entre variables, medidas en personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Medir los factores resilientes en la comunicación dentro del aula para saber si existe la necesidad por parte de los docentes de implementar estrategias que permitan desarrollarla o fortalecerla.

### **3.5. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

El método se refiere al conjunto de procedimientos que, valiéndose de los instrumentos o técnicas necesarias, examina y soluciona un problema o conjunto de problemas de investigación (Bunge, 1979 citado en Niño, 2011, p.75).

Como tal, el método científico es un proceso sistemático que requiere del racionalismo lógico y de los hechos empíricos para contrastar una teoría en la



realidad. Además desde la perspectiva Cuantitativa (Bisquerra, 2004, p.82), se aplica el Método Hipotético-deductivo donde se formula una hipótesis para la relación causal entre conceptos, que se contrasta y verifica, también utiliza técnicas de recolección de datos con instrumentos como test, las pruebas objetivas, las escalas, los cuestionarios y la observación sistemática.

## **ESQUEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

De acuerdo a las características del método científico, la línea marcada según Bunge (2013), es de la siguiente manera:

1. Planteo del problema:
  - 1.1. Reconocimiento de los hechos.
  - 1.2. Descubrimiento del problema
  - 1.3. Formulación del problema
  
2. Construcción de un modelo teórico:
  - 2.1. Solución de los factores pertinentes
  - 2.2. Invención de la hipótesis
  - 2.3. Traducción matemática
  
3. Deducción de consecuencias particulares:
  - 3.1. Búsqueda de soportes racionales
  - 3.2. Búsqueda de soportes empíricos.
  
4. Prueba de hipótesis:
  - 4.1. Diseño de la prueba
  - 4.2. Ejecución de la prueba
  - 4.3. Elaboración de los datos
  - 4.4. Inferencia de la conclusión

5. Introducción de las conclusiones en la teoría:
  - 5.1. Comparación de las conclusiones con las predicciones
  - 5.2. Reajuste al modelo
  - 5.3. Sugerencias del modelo ulterior

En ésta investigación se utilizó el método hipotético-deductivo porque a través de la observación en el contexto laboral se planteó un problema con lo que se identificaron la comunicación del docente- alumno y la resiliencia como fenómenos importantes para la tarea docente, encontrando investigaciones que de alguna manera guardan relación, asimismo se descubrieron pocos estudios que vinculen las dos variables de este estudio, a partir de aquí se encaminó al planteamiento de la pregunta de investigación.

Se revisaron las teorías que relacionadas con las variables de Comunicación y Resiliencia. Se optó por recurrir a las Teorías de la Comunicación, con énfasis en la Comunicación Interpersonal, la Teoría Positiva de Martín Seligman a partir de la cual se abordó la Resiliencia, los cuales aportaron datos sobre dichas variables.

Sobre el soporte de la teoría se inició a la colección de los datos empíricos a través de la muestra elegida, y de acuerdo a las técnicas apropiadas y los instrumentos que corresponden a las mismas se procedieron al análisis e interpretación de los datos estadísticos. Se contrastaron los datos de acuerdo a la hipótesis y se elaboraron las conclusiones.

### **3.6. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

De acuerdo a las características de la investigación en el área de educación se eligió la técnica de la encuesta que consiste en “obtener información de los sujetos del estudio, proporcionados por ellos mismos, sobre opiniones, conocimientos, actitudes o sugerencias” (Pineda y otros, 1994, p.136), implementando un instrumento de recopilación de información basado en un cuestionario que utiliza

un formulario impreso, destinado a obtener respuestas sobre el problema en estudio y que el investigado llena por sí mismo (p.139), con respuestas estandarizadas para medir o saber las características con respecto de una o más variables, en éste caso sobre la comunicación del docente y el alumno y la resiliente en los estudiantes.

Por otro lado para ésta investigación, es útil “la muestra no probabilística, en un subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación” (Hernández y otros, 2005, p.176). Al respecto según Hernández y otros en la recolección de datos, se entrelazan tres actividades: seleccionar un instrumento de recolección de datos, aplicar ese instrumento y preparar observaciones y mediciones obtenidas. Además Pineda, Alvarado y Canales (1994) afirman que “...se toman los casos o unidades que están disponibles en un momento dado” (p.119). En éste caso, es a los alumnos asistentes a clases en el día de la aplicación del instrumento.

### **3.7. INSTRUMENTO**

Para obtener información de las características de la comunicación del docente y alumno se utilizó un cuestionario con 10 reactivos, de opciones de respuesta tipo Likert de cinco puntos (el valor 1 indica nunca y el 5 siempre) que incluyen características sobre la comunicación asertiva y escucha activa (Anexo 5 y 6).

Se consideró útil su aplicación para describir las características de la comunicación entre el docente y el alumno que contribuye a la interpretación de las variables de correlación entre la comunicación y resiliencia.

Para recabar información de las características resilientes del docente, observar las conductas, actividades y características o factores ambientales, se implementó una Hoja de observación estandarizada (Anexo 2), aplicada a cada uno de los tres docentes en el aula con su respectivo grupo en un día de clases.

Para la obtención de información sobre la resiliencia en los alumnos se utilizó un cuestionario que consta de 32 reactivos, de opciones de respuesta tipo Likert de

cinco puntos (el valor 1 indica nunca y el 5 siempre), dividida en tres dimensiones: Factores Protectores internos, Factores protectores externos y Empatía de González Arratia (2016) (Anexo 1). Éste instrumento muestra índices de validez y confiabilidad (Coeficiente Alpha de Cronbach de 0.9192) por consiguiente se respetó su forma original.

Por último se adapta los factores externos y empatía del cuestionario de la resiliencia para los adolescentes para la encuesta a los docentes y correlacionar los resultados con los emitidos por los estudiantes. (Anexo 7)

### **3.8. POBLACIÓN**

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2005) la población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones (p. 174). La presente investigación sitúa su población en la telesecundaria OFTV N° 0597 “Tenochtitlan” que la conforman tres docentes frente a grupo, 60 alumnos en los tres diferentes grados y un director escolar. Para su desarrollo se consultaron diversas fuentes, como entrevistas estandarizadas a los tres profesores y a los alumnos que se encuentran inscritos ahí.

### **3.9. MUESTRA**

El diseño de la muestra es no probabilístico, en la que se integraron los grados de primero, segundo y tercer de la telesecundaria OFTV N° 0597 Tenochtitlan y se encuestó a 55 alumnos de los tres grados y a tres docentes.

### **3.10. PROCESAMIENTO DE DATOS**

En el análisis de los datos se contemplaron procesos estadísticos con el propósito de conocer las características generales de la población observada, describir la comunicación existente entre los docentes y los alumnos dentro del aula, así como las características resilientes de los sujetos estudiados.

Para lograr el cometido, se analizó las frecuencias de las particularidades generales de los estudiantes (edad y sexo), de igual modo, las características asertivas, empáticas y de la escucha activa en la comunicación entre el maestro- alumno, así también de la correlación entre la comunicación docente y la resiliencia de los estudiantes, en particular los factores externos y la empatía entre el docente y el alumno para la correlación de acuerdo al Coeficiente de Pearson, porque las dos variables son cuantitativas.

El procesamiento de la información en tablas de las frecuencias absolutas y relativas de los datos recabados además de las gráficas se utilizó el programa computacional Excel, de igual forma para la correlación se realizó a partir del programa estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), versión 25.

El coeficiente de correlación de Pearson (Hernández y otros, 2005) puede variar de -1,00 a + 1,00 y se define como:

*Hipótesis a probar.* Una prueba estadística para analizar la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalos o de "razón". Se simboliza con la "r". la hipótesis a probar es "A mayor X, mayor Y", "a mayor X, menor Y", "altos valores en X están asociados con altos niveles en Y", "Altos valores en X se asocian con bajos valores en Y".

Variables: dos. La prueba en sí no considera a una como independiente y a otra como dependiente, ya que no evalúa la causalidad. La noción de causa-efecto (independiente-dependiente) es posible establecer teóricamente, pero la prueba no asume dicha causalidad. (p. 311)

### **Coeficiente de Pearson**

- 1.00= Correlación negativa perfecta
- 0.90= Correlación negativa muy fuerte
- 0.75= Correlación negativa considerable
- 0.50= Correlación negativa media
- 0.25= Correlación negativa débil

- 0.10= Correlación negativa muy débil
- 0.00= No existe correlación alguna entre las variables
- +0.10= Correlación positiva muy débil
- +0.25= Correlación positiva débil
- +0.50= Correlación positiva media
- +0.75= Correlación positiva considerable
- +0.90= Correlación positiva muy fuerte
- +1.00= Correlación positiva perfecta

Donde:

$r$  = valor de coeficiente

$s$  o  $P$  = significancia

$N$  = número de casos correlacionados

A continuación se presentan los resultados obtenidos.

## **CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS**

En el presente capítulo se exponen los resultados obtenidos a través de los procesos estadísticos utilizados en la investigación. En un primer apartado, se analizan los resultados de los cuestionarios sobre las características de la comunicación del docente y los alumnos dentro del aula; posteriormente se realiza el análisis sobre la resiliencia de los alumnos y los rasgos resilientes del docente. Finalmente se analiza la relación entre las dos variables: Comunicación Maestro- Alumno y Resiliencia en los factores externos y empatía. El cuestionario de resiliencia en los adolescentes está conformado por tres apartados: factores internos, factores externos y empatía, pero para la correlación se tomó solo dos, los factores externos porque ahí está el papel de la escuela y el docente como

elementos importantes que fomentan la resiliencia; del mismo modo sobre las prácticas empáticas en la relación dentro del aula entre el docente y el estudiante. Por consiguiente se adecuó éste mismo instrumento de encuesta para el docente con los mismos dos elementos con la finalidad de la correlación entre las dos variables: comunicación y resiliencia.

Los primeros datos analizados corresponden a las características que prevalecen en la interacción del docente y el alumno desde la perspectiva del docente, los ítems corresponden a elementos de la escucha activa y la asertividad en la comunicación.

## 4.1. RESULTADOS

### 4.1.1. Aspectos generales de la muestra

La muestra se conformó por 55 alumnos, de los cuales 16 alumnos son de 1°, 17 alumnos de 2° y 22 alumnos de 3° grado.

Tabla . Características de los estudiantes de la OFTV N° 0597 “Tenochtitlan”

FACTOR	N	%
<b>GRADO : 1°</b>	16	100%
<b>SEXO</b>		
<b>Femenino</b>	6	37.5%
<b>Masculino</b>	10	62.5%

FACTOR	N	%
<b>GRADO : 2°</b>	17	100%
<b>SEXO</b>		

<b>Femenino</b>	9	52.9%
<b>Masculino</b>	8	47.1%

<b>FACTOR</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>GRADO : 3°</b>	22	100%
<b>SEXO</b>		
<b>Femenino</b>	14	63.6%
<b>Masculino</b>	8	36.4%

Las edades están acorde a los grados en que están inscritos. En primer grado la edad de los alumnos oscila entre 12-13 años, en segundo grado de 13-14 y en tercer grado de entre 14-15 años respectivamente.

Los tres docentes encuestados son dos del sexo masculino y uno femenino. Con antigüedades de: cinco años, 10 y 20 años de servicio frente a grupo.

#### **4.1.2 Características de la Comunicación Maestro-alumnos**

En la siguiente tabla se organizan las frecuencias absolutas y relativas de la encuesta a 55 alumnos de los tres diferentes grados sobre las características comunicativas del maestro en el aula.



**Tabla 12. Encuesta a los alumnos sobre la percepción de la comunicación maestro-alumno**

<b>Frecuencias absolutas y relativas características de la comunicación entre los docentes y alumnos</b>					
Encuesta a 55 alumnos sobre la comunicación con su maestro (a)					
<b>Enunciado</b>	<b>Siempre</b>	<b>La mayoría de las veces</b>	<b>Indeciso</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Nunca</b>
	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1. El maestro (a) reconoce y valora las diferencias individuales de los alumnos cuando les comunica algo.	18 (32.70%)	18 (32.70%)	2 (3.60%)	17 (30.90)	0 (0%)
2. El maestro (a) sabe escuchar a sus alumnos. Esta siempre atento y en actitud receptiva.	18 (32.70%)	18 (32.70%)	3 (5.50%)	15 (27.30)	1 (1.80%)
3. Cuando el maestro (a) habla, lo hace oportunamente y se expresa de forma respetuosa. Sus palabras tienen un efecto notorio sobre los alumnos.	20 (36.40%)	17 (30.90%)	5 (9.10%)	10 (18.20)	3 (5.50%)
4. El maestro (a) al conversar lo hace con ánimo, con energía y es amable con todos.	<b>31</b> <b>(56.40%)</b>	15 (27.30%)	1 (1.80%)	7 (12.70)	1 (1.80%)
5. El maestro (a) confía en sus alumnos.	<b>25</b> <b>(45.50%)</b>	19 (34.50%)	4 (7.30%)	7 (12.70)	0 (0%)
6. Los alumnos de tu maestro (a) son activos.	7 (12.70%)	19 (34.50%)	4 (7.30%)	25 (45.50)	0 (0%)
7. El maestro (a) resuelve de forma pacífica los conflictos entre sus alumnos o compañeros.	<b>21</b> <b>(38.20%)</b>	16 (29.10%)	6 (10.90)	10 (18.20)	2 (3.60%)
8. El maestro (a) se controla emocionalmente cuando le provocan.	14 (25.50%)	16 (29.10%)	9 (16.40)	14 (25.50)	2 (3.60%)

					)
9. El maestro (a) escucha a los demás sin interrumpirlos.	<b>32</b> <b>(58.2%)</b>	10 (18.20%)	2 (3.60%)	9 (16.40)	2 (3.60%
					)
10. El maestro (a) sabe cuándo debe permitir hablar a los demás.	<b>29</b> <b>(52.70%)</b>	9 (16.40%)	6 (10.90)	11 (20.00)	0 (0%)

Fuente: encuesta 2018

Los resultados de esta encuesta muestran en tres ítems que rebasan el 50 % de *Siempre* en una percepción favorable de alumnos hacia el maestro. En el n° 4. *El maestro (a) al conversar lo hace con energía y es amable con todos* con un 56,40%; en el n° 9. *El maestro (a) escucha a los demás sin interrumpirlos* con un 58, 2% y en el n° 10. *El maestro (a) sabe cuándo debe permitir hablar a los demás* con un 52,70 %. También en el ítem n° 6. *Los alumnos de tu maestro (a) son activos*, hay una percepción de 41,81 % en *Algunas veces*; y un 5, 45 % *Nunca* en el n° 3. *Cuando tu maestro (a) habla, lo hace oportunamente y se expresa de forma respetuoso (a) sus palabras tienen un efecto notorio en sus alumnos.*

Como puede observarse, los ítems 4 y 9 se relacionan con la escucha activa y la asertividad, son las más elevadas en los datos; el 58,2% percibe que el maestro los escucha sin interrumpir, así como el 56,4% observa que al conversar lo hace con ánimo, con energía y es amable, además en el enunciado 10, con respecto a que el maestro sabe cuándo debe de permitir hablar a los demás. De acuerdo con Espinosa (2011) la escucha activa consiste en prestar toda la atención al interlocutor, demostrar que lo está escuchando. Del mismo modo es asertivo porque permite que comuniquen en el momento adecuado.

Figura 13. Percepción del docente sobre las características de la comunicación entre el docente-alumno.

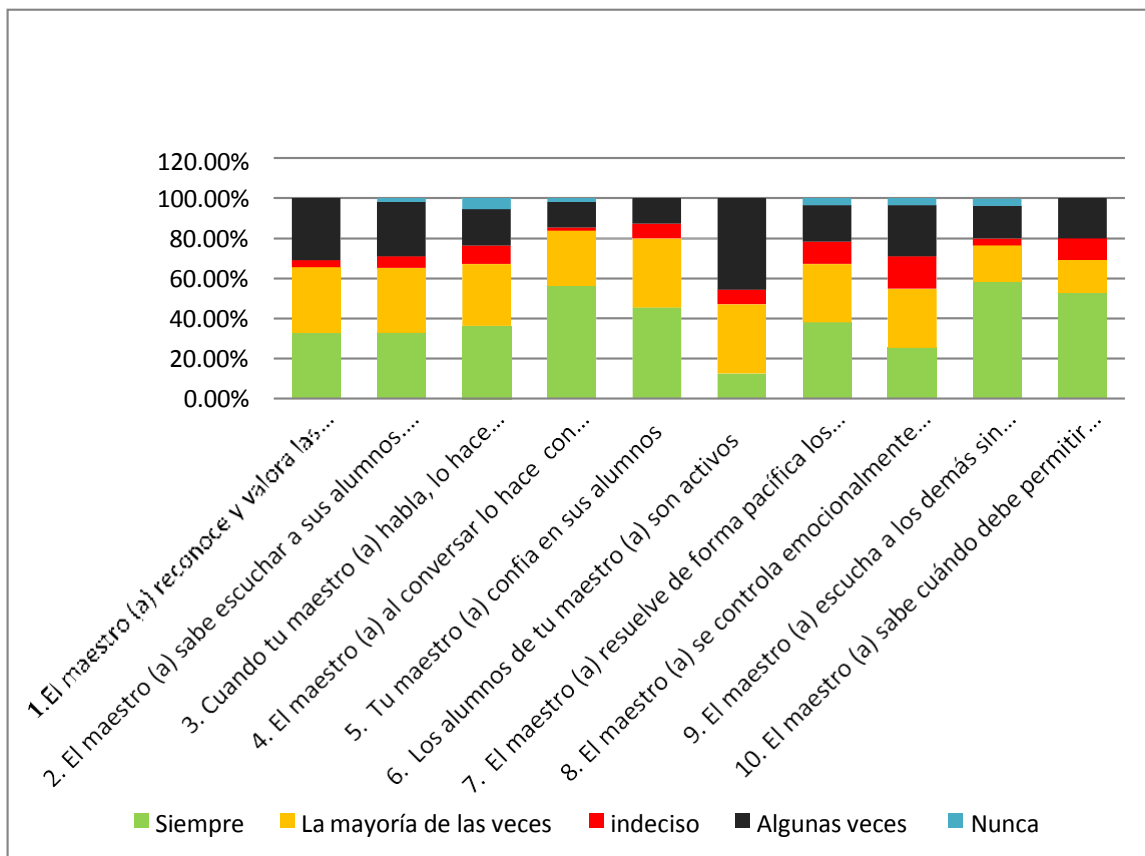
Enunciado	Siempre	La mayoría de las veces	Indeciso	Algunas veces	Nunca
1.Reconozco y valoro las diferencias individuales de mis alumnos cuando les comunico algo	2 <b>66.66%</b>	1 33.33%	0 0%	0 0%	0 0%
2. Sé escuchar a mis alumnos. Estoy siempre atento y en actitud receptiva.	2 <b>66.66%</b>	1 33.33%	0 0%	0 0%	0 0%
3. Cuando hablo, lo hago oportunamente y me expreso de forma respetuosa. Mis palabras tienen un efecto notorio sobre los alumnos.	0 0%	3 <b>100%</b>	0 0%	0 0%	0 0%
4. Al conversar lo hago con ánimo, con energía y soy amable con todos.	2 <b>66.66%</b>	1 33.33%	0 0%	0 0%	0 0%
5. Confío en mis alumnos	1 33.33%	1 33.33%	0 0%	1 33.33%	0 0%
6. Los alumnos son activos	2 66.66%	0 0%	0 0%	1 33.33%	0 0%
7. Resuelvo de forma pacífica los conflictos entre mis alumnos y compañeros	2 <b>66.66%</b>	1 33.33%	0 0%	0 0%	0 0%
8. Me controlo emocionalmente cuando me provocan	1 33.33%	1 33.33%	0 0%	1 33.33%	0 0%
9. Escucho a los demás sin interrumpirlos.	1 33.33%	2 66.66%	0 0%	0 0%	0 0%

10. Sé cuándo debo permitir hablar a los demás.	2	1	0	0	0
	66.66%	33.33%	0%	0%	0%

Fuente: encuesta 2018

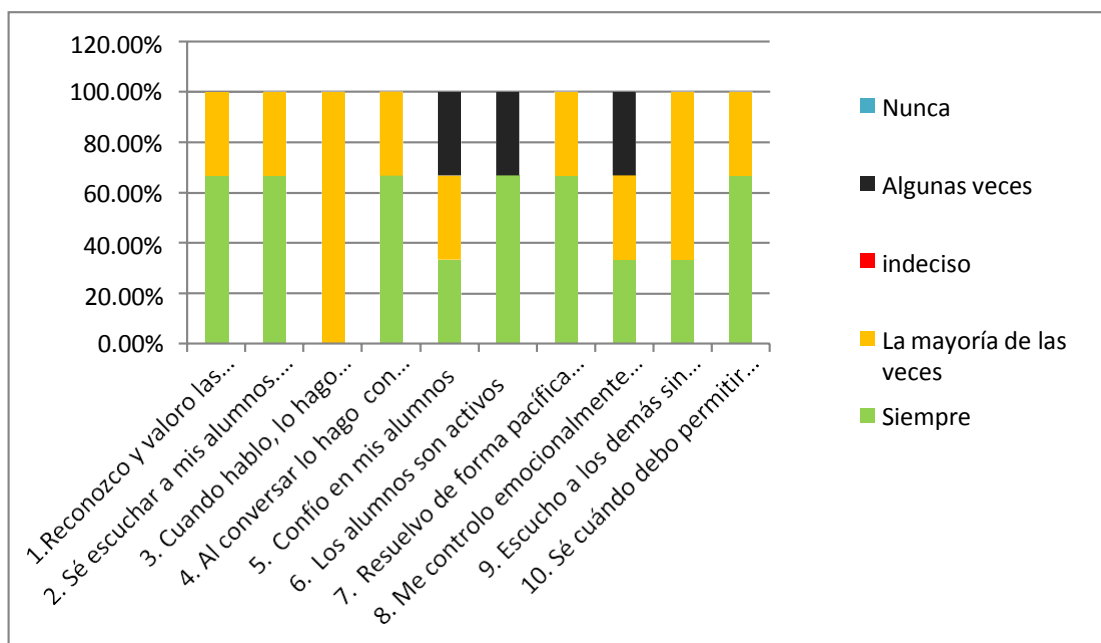
Se observa una coincidencia de los tres docentes en el ítem n° 3. *Cuando hablo, lo hago oportunamente y me expreso de forma respetuosa. Mis palabras tienen un efecto notorio sobre los alumnos*, en la columna de: La mayoría de las veces; además hay un porcentaje considerable en la columna de Siempre en cinco ítems. Con una repetición de frecuencias en el apartado de La mayoría de las veces.

Figura 2. Percepción del alumno sobre la comunicación entre el alumno y el docente



Fuente: encuesta 2018

Figura 3. Percepción del alumno sobre la comunicación entre el docente y el alumno



Fuente: encuesta 2018

Se puede observar que hay una ligera discrepancia entre la percepción del alumno y el maestro, mientras que los docentes tienen una valoración más positiva en cuanto a la comunicación con sus alumnos, éstos tienen algunas diferencias, por ejemplo en el ítem 1. *El maestro (a) reconoce y valora las diferencias individuales de los alumnos cuando les comunica algo*, los docentes presentan un 66.33% en el parámetro *Siempre*, mientras que los alumnos no son tan optimistas y solo 32,7 % lo ve así.

En la siguiente tabla se muestran los datos descriptivos de los ítems que indican la percepción de la comunicación entre el docente y el alumno.

Tabla 14. Medidas de varianza

<b>Medias y desviación estándar del nivel de comunicación entre los docentes y alumnos</b>							
	Media	Mediana	Máximo	Mínimo	Rango	Desviación estándar	Coefficiente de variación
<b>55 alumnos</b>	209	207.5	233	173	60	17.4	8,4%
<b>3 Docentes</b>	13.1	14	14	11	3	1.2	9,3%

Fuente: encuesta 2018

Los 55 alumnos encuestados tuvieron un promedio de 209 puntos, en tanto de los tres docentes fue de 13.1 puntos.

En la encuesta sobre la percepción de la comunicación entre el docente y el alumno con un rango de valor de 55 a 275 puntos, el 50% de los estudiantes se encuentra entre 207.5 y aproximadamente un promedio de 209, un rango de diferencia de 60, así mismo se desvían de 207.5, en promedio 17.4 unidades que representa el 8.4 %. Mientras los docentes de un rango de valor de entre 3 a 15, obtuvieron 13.1 puntos en promedio, con una desviación de 1.2 con respecto de la media y 9.3 %.

Tabla 15. Los valores que conforman el nivel de comunicación.

<b>Tabla de puntaje sobre la comunicación entre el docente y el alumno</b>			
	Deficiente	Regular	Buena
<b>Individual</b>	10-23	24-36	37-50
<b>Muestra de los 55 alumnos</b>	550-1283	1284-2016	2017-2750
<b>Tres Docentes</b>	30-70	71-110	111-150

Tabla 16. Resultados

<b>Puntaje obtenido sobre la comunicación entre el docente y el alumno</b>			
	Deficiente	Regular	Buena
<b>Muestra de los 55 alumnos</b>			2090
<b>Tres Docentes</b>			131

Fuente: encuesta 2018

De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta a los 55 alumnos y tres docentes del centro escolar en el que se situó esta investigación se enmarca dentro del nivel: Bueno tanto en la percepción de los estudiantes como en el de los docentes.

## 4.2 RESILIENCIA DE LOS ADOLESCENTES

Los siguientes datos se obtuvieron del cuestionario *Resiliencia para niños y adolescentes*, con tres factores: Internos, Externos y Empatía.

### 4.2.1 Factores Internos

En la siguiente tabla se muestran los datos recabados a partir de la encuesta aplicada a los alumnos de la OFTV N° 0597 “Tenochtitlan”, con la finalidad de conocer el nivel de resiliencia de los estudiantes, dividido en factores externos, factores internos y empatía.

Tabla. Factores internos de los adolescentes

	Factores internos				
	Siempre	Mayoría de las veces	Indeciso	Algunas veces	Nunca
	5	4	3	2	1
<b>25. Puedo buscar la manera de resolver mis problemas.</b>	50.90%	32.72%	3.63%	12.72%	0%
<b>21. Me siento preparado para resolver mis problemas.</b>	36%	34.54%	7.27%	20%	1.81%
<b>20. Soy firme en mis decisiones.</b>	36%	36.36%	3.63%	23.63%	0%
<b>27. Puedo reconocer lo bueno y lo malo en mi vida.</b>	60%	25.45%	1.81%	7.27%	5.45%
<b>24. Yo puedo controlar mi vida.</b>	23.63%	41.81%	14.54%	16.36%	3.63%

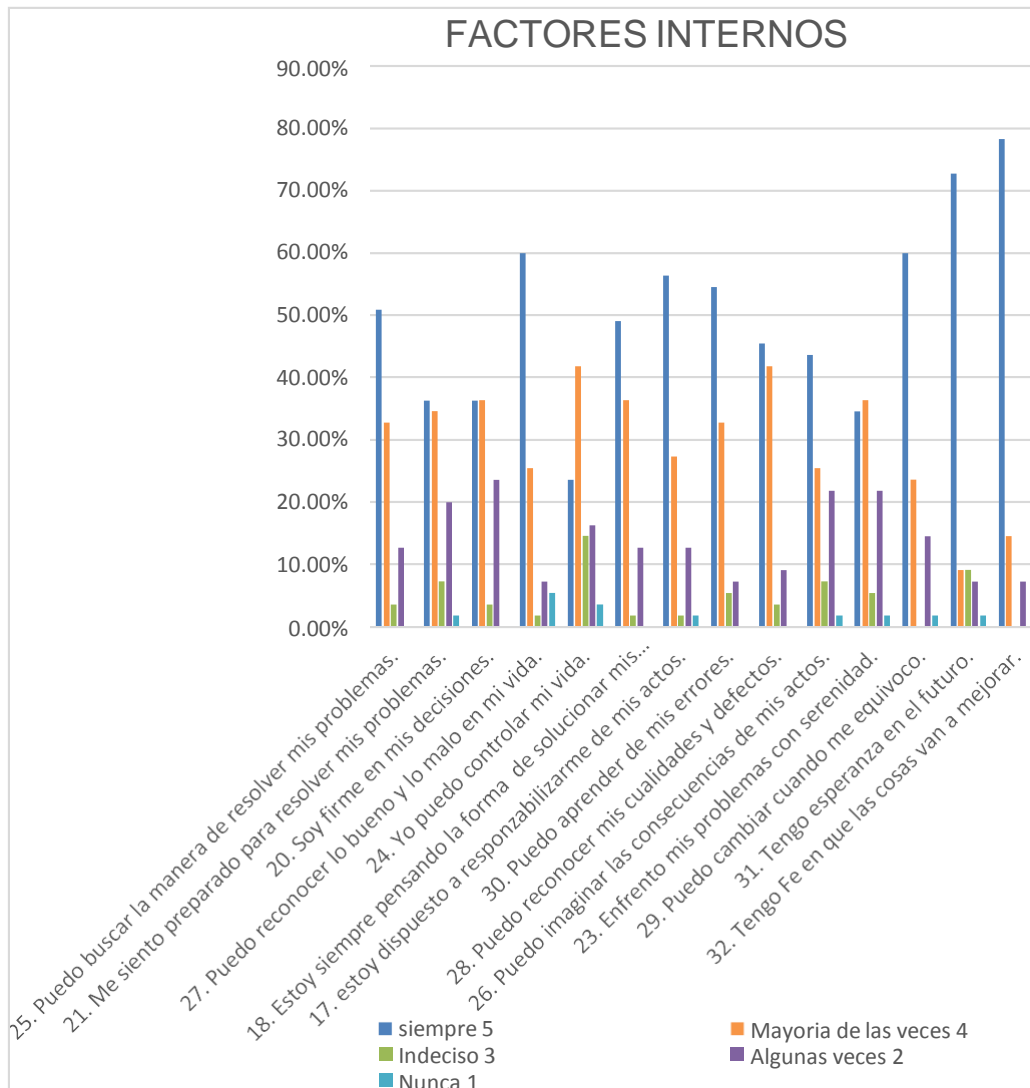
<b>18. Estoy siempre pensando la forma de solucionar mis problemas.</b>	49.09%	36.36%	1.81%	12.72%	0%
<b>17. Estoy dispuesto a responsabilizarme de mis actos.</b>	56.36%	27.27%	1.81%	12.72%	1.81%
<b>30. Puedo aprender de mis errores.</b>	54.54%	32.72%	5.45%	7.27%	0%
<b>28. Puedo reconocer mis cualidades y defectos.</b>	45.45%	41.81%	3.63%	9.09%	0%
<b>26. Puedo imaginar las consecuencias de mis actos.</b>	43.63%	25.45%	7.27%	21.81%	1.81%
<b>23. Enfrento mis problemas con serenidad.</b>	34.54%	36.36%	5.45%	21.81%	1.81%
<b>29. Puedo cambiar cuando me equivoco.</b>	60%	23.63%	0%	14.54%	1.81%
<b>31. Tengo esperanza en el futuro.</b>	72.72%	9.09%	9.09%	7.27%	1.81%
<b>32. Tengo Fe en que las cosas van a mejorar.</b>	78.18%	14.54%	0%	7.27%	0%

Fuente: encuesta a alumnos 2018

Gráficamente, los resultados se expresan en la siguiente figura.



Figura 4. Porcentajes obtenidos en los factores internos de los 55 alumnos encuestados



Fuente: encuesta a los alumnos 2018

Como se puede apreciar, los enunciados mejor valorados son el número 32: *Tengo fe en que las cosas van a mejorar* y el 31: *Tengo esperanza en el futuro*; mientras que los más desfavorables son: el número 24 *Yo puedo controlar mi vida*, el 20 *Soy firme en mis decisiones* y el 21 *Me siento preparado para resolver mis problemas*. Se observa que existe mayor frecuencia en la columna de valor: *Mayoría de las veces*

Estos resultados expresan que los estudiantes poseen fe en el mejoramiento de su vida, así como esperanza de un futuro mejor. Sin embargo, consideran que no cuentan con las herramientas para controlar su vida o tomar decisiones propias. De igual forma, se identifica un problema en cuanto a las emociones para afrontar las situaciones que se les presentan, ya que solo una tercera parte señala que enfrenta sus problemas con serenidad.

Por consiguiente, estos factores internos para la personalidad, definida por González Arratia (2016) como la forma en que una persona se ve a sí misma y al mundo que le rodea, son importantes de abordar, de acuerdo a los resultados de la encuesta y desde una perspectiva de oportunidad de crecimiento para los alumnos. Según González Arratia (2016) las conductas de los individuos, su función adaptativa y las diferencias individuales engloban diversas variables de la personalidad, como: autoestima, estilos de enfrentamiento, locus de control, optimismo, personalidad resistente y otras como religiosidad-espiritualidad, y vínculo parental.

Además, desde la perspectiva de la Psicología Positiva se abordan aspectos subjetivos como bienestar, satisfacción (pasado), alegría (actual), esperanza y optimismo (por el futuro) (González Arratia, 2016); de esta forma si los alumnos presentan dificultades, pueden tener la oportunidad de crecimiento y desarrollo emocional que les permitan resolver sus problemas, posean seguridad y confianza en sí mismos.

Es de destacar que en la comunidad estudiada existe una alta religiosidad católica, lo cual se relaciona con los resultados obtenidos en cuanto a la fe que manifiestan los adolescentes. La creencia de un poder superior trascendente, explica Cruz (2009), también puede servir como un valioso recurso para las personas, otorgando un sentimiento de apoyo para enfrentar y desarrollar una fortaleza personal para enfrentar los obstáculos (González Arratia, 2017). Aunque

también podría traer como consecuencia el creer que su destino pueda estar determinado.

#### 4.2.2 FACTORES EXTERNOS

En la siguiente tabla se muestran los resultados obtenidos en los factores externos:

Tabla 18. Frecuencias absolutas y relativas de 55 alumnos encuestados

Factores externos					
	Siempre	Mayoría de las veces	Indeciso	Algunas veces	Nunca
	5	4	3	2	1
13. Cerca de mí hay amigos en quien confiar.	27 49.09%	13 23.63%	4 7.27%	<b>11</b> <b>20%</b>	0 0%
15. Tengo deseos de triunfar	<b>38</b> <b>69.1%</b>	11 20%	0 0%	6 10.9%	0 0%
12. Hay personas que me ayudan cuando estoy enfermo o en peligro.	40 72.72%	5 9.09%	3 5.45%	4 7.27%	3 5.45%
4. Soy capaz de hacer lo que quiero	15 27.27%	15 27.27%	5 9.09%	<b>19</b> <b>34.54%</b>	1 1.81%
14. Tengo personas que me quieren a pesar de lo que sea o haga.	<b>29</b> <b>57.72%</b>	14 25.45%	4 7.27%	8 14.54%	0 0%
16. Tengo metas a futuro.	<b>34</b> <b>61.81%</b>	13 23.63%	2 3.63%	5 9.09%	1 1.81%
10. Yo tengo personas que me quieren incondicionalmente	21 38.18%	22 40%	1 1.8%	11 20%	0 0%
6. Soy inteligente.	4 7.27%	25 45.45%	7 12.72%	<b>18</b> <b>32.72%</b>	1 1.81%
1. Yo soy feliz cuando hago algo bueno para los demás.	26 47.27%	17 30.90%	0 0%	<b>12</b> <b>21.81%</b>	0 0%
11. Conmigo hay personas que quieren que aprenda a desenvolverme solo.	13 23.63%	27 49.09%	4 7.27%	<b>11</b> <b>20%</b>	0 0%
5. Confío en mí mismo.	<b>33</b> <b>60%</b>	17 30.90%	2 3.63%	3 5.45%	0 0%

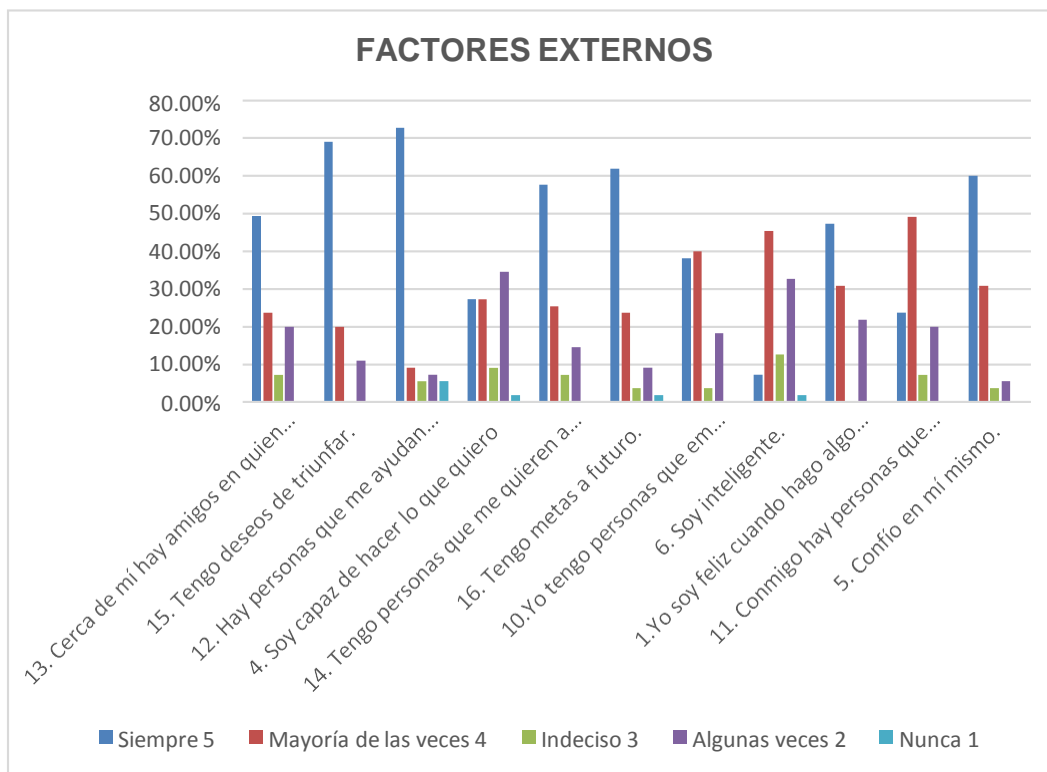
Fuente: encuesta a alumnos 2018

En cuanto a los Factores externos, se puede apreciar que los puntajes más altos corresponden a los siguientes enunciados: 12. *Hay personas que me*

ayudan cuando estoy enfermo o en peligro, 16. Tengo metas a futuro y 5. Confío en mí mismo con la elección en el valor *Siempre*. Sin embargo se observan puntajes significativamente bajos en los puntos: 6. Soy inteligente, 11. Conmigo hay personas que quieren que aprenda a desenvolverme solo, y el 4. Soy capaz de hacer lo que quiero.

Se muestra a continuación la gráfica de los resultados de este factor:

Figura 5. Porcentajes obtenidos en los factores externos de los 55 alumnos encuestados



Fuente: encuesta a alumnos 2018

Como puede apreciarse, hay un alto porcentaje en el valor *Siempre* en al menos seis ítems y en menor frecuencia en el valor *Mayoría de las veces*; sin embargo también hay en nueve ítems la elección en el rubro de *Indeciso* que muestra una baja valoración, ya que solo el 7.27 % de los adolescentes se valoran *Siempre*

como inteligentes. De igual forma, solo una quinta parte evalúa que *Siempre*: 11. *Conmigo hay personas que quieren que aprenda a desenvolverme solo*, lo que expresa que algunos estudiantes requieren ser atendidos en el aspecto de la autonomía en su desarrollo, que sería una de las funciones de la escuela, según los documentos normativos de la política educativa y de la teoría de la Psicología Positiva y elementos resilientes,

La autonomía e independencia, características de la personalidad resiliente, de acuerdo con Henderson y Milstein (2003) solo se pueden construir si se brindan oportunidades de participación significativa, así como la de establecer y transmitir expectativas elevadas en los alumnos, de esta manera ellos van adquiriendo y fortaleciendo la autoconfianza; de lo contrario, se aíslan y muestran inseguridad.

También desde el enfoque humanista en que se fundamenta la Reforma Educativa (SEP, 2017) enfatiza en desarrollar las facultades y el potencial de todas las personas, en lo cognitivo, físico, social y afectivo, en condiciones de igualdad; para que participen activa, creativamente y con responsabilidad en las tareas que le conciernen como sociedad.

#### 4.2.3 EMPATÍA

En seguida se muestran los resultados correspondientes al factor Empatía:

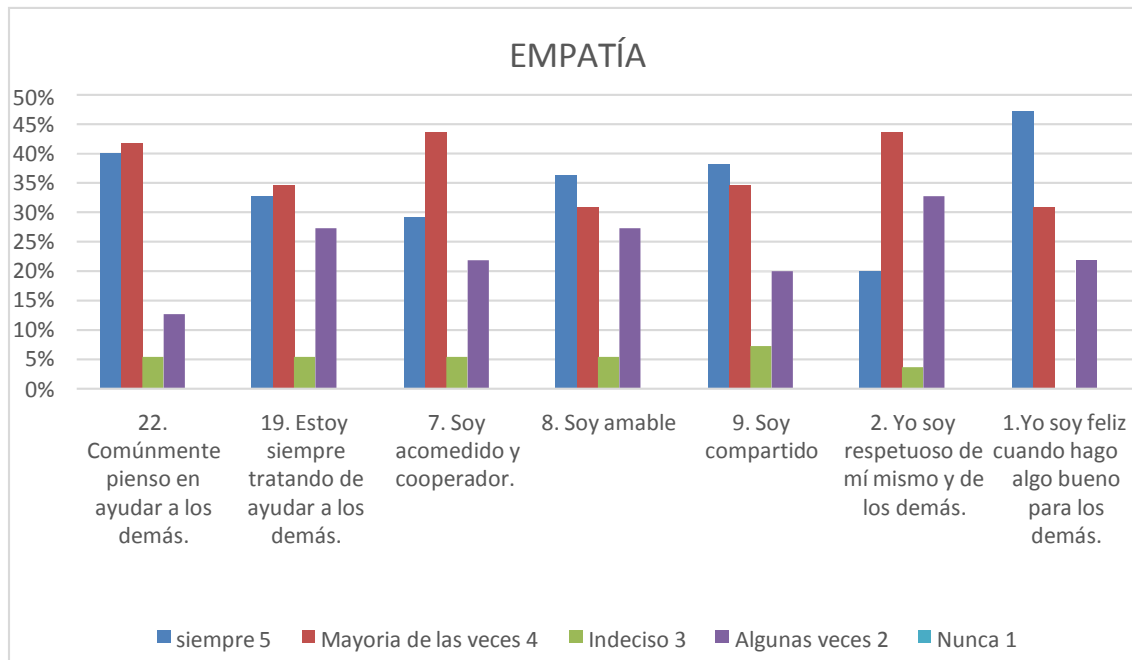
Tabla 19 . Tabla de frecuencia absoluta y relativa sobre la empatía de los alumnos

Empatía					
	Siempre	Mayoría de las veces	Indeciso	Algunas veces	Nunca
	5	4	3	2	1
22. Comúnmente pienso en ayudar a los demás.	40%	41.81%	5.45%	12.72%	0%
	22	24	3	6	0

19. Estoy siempre tratando de ayudar a los demás.	<b>32.72%</b>	34.54%	5.45%	27.27%	0%
	18	19	3	15	0
7. Soy acomedido y cooperador.	29.09%	<b>43.63%</b>	5.45%	21.81%	0%
	14	23	3	15	0
8. Soy amable	<b>36.36%</b>	30.90%	5.45%	27.27%	0%
	21	16	3	15	0
9. Soy compartido.	<b>38.18%</b>	34.54%	7.27%	20%	0%
	23	17	4	11	0
2. Yo soy respetuoso de mí mismo y de los demás.	20%	<b>43.63%</b>	3.63%	<b>32.72%</b>	0%
	12	23	3	17	0
1. Yo soy feliz cuando hago algo bueno para los demás.	<b>47.27%</b>	<b>30.90%</b>	0%	21.81%	0%
	36	12	0	5	0

Fuente: encuesta a los alumnos 2018

Figura 6. Porcentajes obtenidos sobre la empatía de los 55 alumnos encuestados



Fuente: encuesta a alumnos 2018

En la tabla sobre el factor de la Empatía, en la totalidad de los enunciados se observa que en la mayoría de los ítems se encuentran repartido en la columna *Siempre* y *La mayoría de las veces* que son valores deseables o positivos. Específicamente en los rubros, los más altos son en los números: 1. *Yo soy feliz cuando hago algo bueno para los demás*, 22. *Comúnmente pienso en ayudar a los demás*, y 9. *Soy compartido* en los que en buena parte se distribuye las frecuencias.

En cuanto a los más bajos, se aprecia que solo la tercera parte considera que es respetuoso de sí mismo y de los demás, lo cual se relaciona con el contexto sociocultural de violencia que se vive en la sociedad contemporánea.

La escuela muestra porcentajes favorables sobre la empatía; sin embargo también se observa frecuencia importante en las columnas *Indeciso* y *Algunas veces*, lo que indica que existen estudiantes que requieren integrarse positivamente en la relación con sus compañeros; la empatía como una habilidad prosocial constitutiva

de la resiliencia es de suma importancia fomentarla en la interacción áulica, por esto en la Reforma Educativa (2018) se adopta una educación más integral con la implementación de la *Educación socioemocional en Educación Básica*.

Como consecuencia de la degradación social, la empatía es una de las dimensiones importantes a las que más atención se le ha prestado, por ser reconocida como un elemento central del desarrollo afectivo y ético de las personas, mostrar un nivel bajo de empatía en un grupo social es consecuencia al desconocimiento de las propias emociones. Dentro de los factores internos se observan los porcentajes más altos en las columnas positivas como *Siempre* y *La mayoría de las veces* y un porcentaje bajo en el rubro *Algunas veces* y *Nunca*.

Del mismo modo en los factores externos también en la mayoría de los ítems se observa un porcentaje elevado en los valores más altos que representan las columnas *Siempre* y *La mayoría de las veces*. Aunque el ítem 4. *Soy capaz de hacer lo que quiero* muestra poca seguridad o certeza, la mayoría de los alumnos con un 34,5% solo lo cree en *Algunas veces*, lo que implica su análisis para conocer qué se está realizando para fomentarle la confianza, incrementar la autoestima y elevar sus expectativas.

En cuanto a la empatía las frecuencias están repartidas principalmente en tres de los cinco valores *Siempre*, *La mayoría de las veces* y *Algunas veces*. La empatía definida como la capacidad de comprender los sentimientos y emociones de los demás (López & otros, 2014), retrasa el inicio de las adicciones, además permite prevenir conductas sexuales en los adolescentes de alto riesgo, enseñar a controlar la ira, mejorar el desempeño académico y promover el ajuste social positivo.

A continuación se muestran las observaciones en un conjunto de datos de los 55 alumnos encuestados.



Tabla 20. Medias y desviación estándar

<b>Medias y desviación estándar del nivel de resiliencia de los alumnos dividida en tres factores</b>							
	Media	Mediana	Máximo	Mínimo	Rango	Desviación estándar	Coefficiente de variación
Factores internos	227.35	232.5	255	201	54	14.94	6.6%
Factores externos	221.27	222	246	178	68	21.38	9.7%
Empatía	214	209	244	193	51	15.20	7.1%
<b>PROMEDIO</b>	<b>220.9</b>	<b>221.2</b>	<b>248.3</b>	<b>190</b>	<b>57.7</b>	<b>17.2</b>	<b>7.8%</b>

Se observa un nivel elevado en los valores encontrados. El rango real de la escala iba de 55 a 275 puntos. El rango resultante para esta investigación varió del total de los 55 alumnos encuestados, se obtuvo un puntaje promedio de 227.35 en los factores internos, 221.27 en los factores externos y 214 en empatía. En cuanto a la mediana el 50% de los alumnos tuvo un puntaje promedio de 232.5 en los factores internos, 222 en los factores externos y 209 en la empatía. Por lo tanto se perciben valores elevados.

De manera general los 55 alumnos encuestados obtuvieron un promedio de 220.9, el cincuenta por ciento de los estudiantes se ubica dentro de 221.2; existe una desviación en promedio de 17.2 unidades de la escala. Las puntuaciones se ubican en los valores medios o elevados.

Tabla 21. Rango de valores en los alumnos

	Baja	Moderada	Alta
<b>Rango de valores de la resiliencia en los estudiantes</b>	55-127	128-200	201-275
<b>Valor promedio encontrado</b>			220.9

Tabla 22. Interpretación nivel de resiliencia de la muestra de un total de 55 alumnos

	Baja	Moderada	Alta
<b>Factores protectores internos (14 ítems)</b>	770-1760	1815-2805	2860-3850
<b>Factores protectores externos (11 ítems)</b>	605-1375	1430-2200	2255-3025
<b>Empatía (7 ítems)</b>	385-880	935-1430	1485-1925
<b>SUMA TOTAL</b>	1760-4099	4107-6453	6454-8800

Fuente: valores basados en González Arratia (2017)

Tabla 23. Resultados generales de los 55 alumnos encuestados sobre: *Resiliencia en los adolescentes* de la OFTV N° 0597 “Tenochtitlan”

Factores	Baja	Moderada	Alta
• <b>Factores protectores internos</b>			3183
• <b>Factores protectores externos</b>			2434
• <b>Empatía</b>			1498
		<b>Total=</b>	<b>7115</b>

Fuente: encuesta a alumnos 2018

### 4.3 CONSTRUCCIÓN DE RESILIENCIA EN LOS DOCENTES

A partir del *Diagnóstico de la construcción de resiliencia en la escuela*, elaborado por Henderson y Milstein (2003) y modificado por la autora del presente trabajo, se aprecian los siguientes resultados:

Tabla 24. Puntaje obtenido sobre el diagnóstico de la construcción de la resiliencia en el aula de los tres docentes en el aula.

Diagnóstico de la construcción de resiliencia en el aula	Docente 1	Docente 2	Docente 3
1. Vinculación prosocial	9	12	9
2. Límites claros y firmes	10	11	7
3. Enseñar "habilidades para la vida"	12	13	9
4. Afecto y apoyo	8	11	9
5. Expectativas elevadas	8	14	8
6. Oportunidades de participación significativa	9	13	8
<i>Total</i>	<b>56</b>	<b>74</b>	<b>50</b>
<b>Cada punto consta de 6 enunciados. Las puntuaciones más bajas indican una construcción de resiliencia positiva; las más altas indican la necesidad de mejorarlas. Rango del 36-144</b>			
<b>Favorable</b>		<b>Desfavorable</b>	
<b>En esto está bien</b>	Ha avanzado	Está empezando	No ha hecho nada
<b>36-62</b>	63-89	90-116	117-144

Fuente: basado en Henderson y Milstein (2003)

Los docentes estudiados se encuentran en un nivel intermedio de construcción de la resiliencia correspondiente a: un docente con un puntaje de 74 se ubica en la

columna: Ha avanzado, lo que significa que poseen ciertos elementos de construcción de resiliencia en su interacción con los alumnos, pero existen diversas áreas de oportunidad, especialmente en la enseñanza de habilidades para la vida y en expectativas elevadas, lo que constituyen dos elementos clave para la construcción de una personalidad resiliente en sus alumnos.

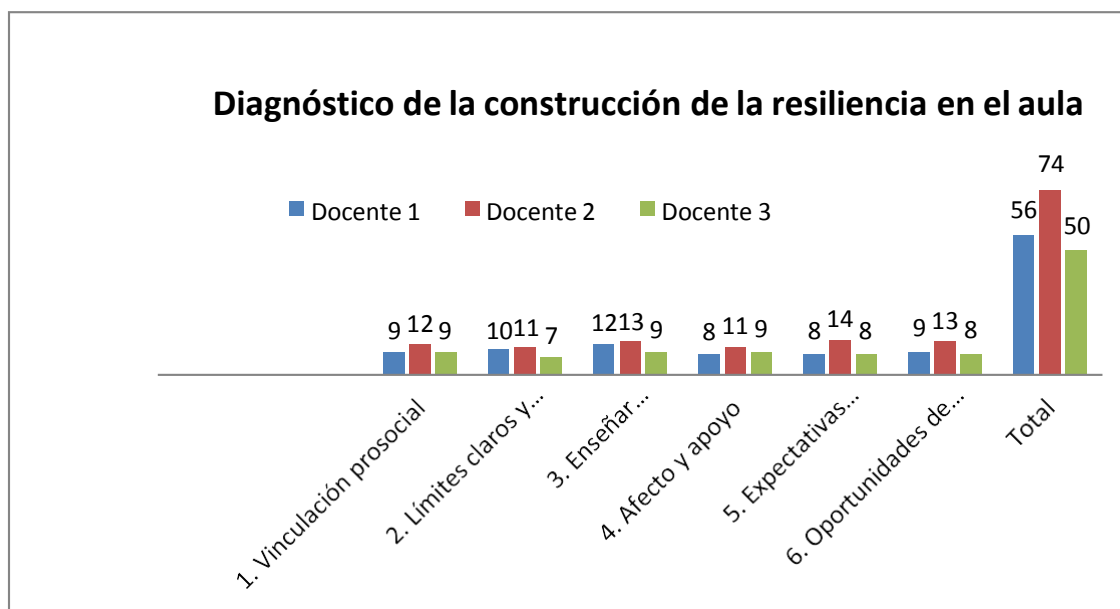
Tabla 25. Medias y desviación estándar del nivel de la construcción de resiliencia en el aula						
	Mediana	Máximo	Mínimo	Rango	Desviación estándar	Coefficiente de variación
1. Vinculación pro social	9	12	9	3	1.4	14.1%
2. Límites claros y firmes	10	11	7	4	1.69	18.2%
3. Enseñar habilidades para la vida	12	13	9	4	1.69	15.0%
4. Afecto y apoyo	9	11	8	3	1.24	13.4%
5. Expectativas elevadas	8	14	8	6	2.82	28.3%
6. Oportunidades de participación significativa	9	13	8	5	2.16	21.6%

Fuente: encuesta a docentes

Tabla 26. Medias y desviación estándar del nivel de la construcción de resiliencia en el aula						
	Mediana	Máximo	Mínimo	Rango	Desviación estándar	Coefficiente de variación
<b>Docente</b>	56	74	56	24	10.19	17.0%

Fuente: encuesta a docentes

Figura 7. Gráfica de la resiliencia en docentes.



Fuente: encuesta a docentes

Los datos observables en esta investigación muestran que hay un desarrollo favorable de la resiliencia en los docentes, sin embargo no contribuye en mucho según los resultados de la encuesta de *los factores internos, externos y la empatía* de los alumnos. Lo que confirma lo dicho por Henderson y Milstein (2007) quienes argumentan que el *afecto y personalización* son elementos indispensables para la construcción de la resiliencia en los alumnos, a través de crear un ambiente de relaciones personales afectivas, donde el docente tenga una actitud constructora de resiliencia, es decir, que transmitan esperanzas y optimismo (cualquiera que sea la problemática o la conducta pasada del alumno), de creer en el alumno y de centrarse en los puntos fuertes del estudiante.

Además de implementar los seis pasos para su construcción: a). Enriquecer los vínculos prosociales, b). Fijar límites claros y firmes, c). Enseñar “habilidades para la vida”, d). Brindar afecto y apoyo, e). Establecer y transmitir expectativas elevadas y f). Brindar oportunidades de participación significativa. (Henderson & Milstein, 2007)

Por consiguiente de acuerdo a los resultados, el vínculo entre docente-alumno como factor fuerte en la comunicación resiliente requiere de un análisis para su reorientación.

#### 4.4. RELACIÓN ENTRE LA COMUNICACIÓN MAESTRO-ALUMNO Y LA RESILIENCIA DE LOS ESTUDIANTES

Los datos obtenidos del cuestionario sobre la resiliencia en los adolescentes se retoman los valores de los factores externos porque permite verificar la relación existente entre el alumno y un elemento externo representado por el maestro dentro del aula así como la empatía que posibilita describir las acciones empáticas que muestran en el aula.

Tabla 26. Frecuencias de los alumnos, tomado del cuestionario sobre la resiliencia en adolescentes y niños de González Arratia (2016)

<b>Indicador: Factores externos</b>	<b>Puntaje alumno</b>
1. Cerca de mí hay amigos en quien confiar.	221
2. Tengo deseos de triunfar	248
3. Hay personas que me ayudan cuando estoy enfermo o en peligro.	240
4. Soy capaz de hacer lo que quiero	191
5. Tengo personas que me quieren a pesar de lo que sea o haga.	228
6. Tengo metas a futuro.	240
7. Yo tengo personas que me quieren incondicionalmente	222
8. Soy inteligente.	180
9. Yo soy feliz cuando hago algo bueno para los demás.	222
10. Conmigo hay personas que quieren que aprenda a desenvolverme	207

solo.	
11. Confío en mí mismo.	244
<b>Indicador: Empatía</b>	
12. Comúnmente pienso en ayudar a los demás.	227
13. Estoy siempre tratando de ayudar a los demás.	205
14. Soy acomedido y cooperador.	201
15. Soy amable	208
16. Soy compartido	217
17. Yo soy respetuoso de mí mismo y de los demás.	195
18. Yo soy feliz cuando hago algo bueno para los demás.	244

Fuente: encuesta a alumnos 2019

La siguiente tabla de datos se obtuvo a partir de la modificación de los ítems de los factores externos y empatía del cuestionario de resiliencia en los adolescentes para conocer cómo el docente contribuye a la resiliencia en sus estudiantes como un elemento externo y la empatía que muestre con ellos.

Tabla 27. Encuesta a tres docentes, adaptado del cuestionario sobre resiliencia en adolescentes y niños de González Arratia (2016)

<b>Indicador: Factores externos</b>	<b>Puntaje docente</b>
1. Desarrollo la confianza con mis alumnos.	12
2. Contribuyo a que mis alumnos triunfen.	15
3. Ayudo a mis alumnos cuando está en problemas.	12
4. Los aliento para que sean capaces de lograr sus propósitos	12
5. Acepto a mis alumnos a pesar de lo que sean o hagan.	12
6. Conozco las metas a futuro de mis alumnos.	15
7. Acepto a mis alumnos incondicionalmente.	12
8. Reconozco verbalmente la inteligencia de mis estudiantes.	11
9. Reconozco públicamente a mis estudiantes cuando realizan algo bueno para los demás.	12
10. Fomento la autonomía de mis estudiantes.	10
11. Demuestro mi confianza al alumno en cada una de sus tareas	14

<b>Indicador: Empatía</b>	
12. Comúnmente pienso en ayudar a los estudiantes	13
13. Estoy siempre tratando de ayudar a los alumnos	12
14. Soy acomedido (a) y cooperador con los alumnos	12
15. Soy amable con todos	12
16. Soy compartido	14
17. Yo soy respetuoso de mí mismo y de mis alumnos.	14
18. Yo soy feliz cuando hago algo bueno para los demás.	13

Fuente: encuesta a docentes 2019

## Análisis bivariado

En los resultados del análisis bivariado, en el que se relacionaron las variables. Comunicación maestro-alumno y la resiliencia se muestran los valores encontrados estadísticamente

Tabla 28. Medias y desviación estándar los factores externos y empatía de los docentes y alumnos

	Media	Mediana	Máximo	Mínimo	Rango	Desviación estándar	Coefficiente de variación
<b>55 alumnos</b>	218.8	221.5	248	180	68	19,45	8,9%
<b>3 Docentes</b>	12,6	12	15	10	5	1.29	10,2%

El 50 por ciento de los alumnos está por encima del valor 221.5 y el restante por debajo de la mediana, en promedio, los alumnos se ubican en el puntaje de los 218.8; además hay una desviación en promedio de 19.45 unidades de la escala. El rango de escala es de 18 a 90 por cada alumno. De los 55 estudiantes la escala es de 55 a 275 puntos. El rango resultante de esta investigación varió de 180 a 248. Por lo que es notorio que los estudiantes se inclinaron por valores elevados en la medida de los factores externos y empatía.



En lo que respecta a los tres docentes en promedio se ubican en 12.6 y hay en promedio una desviación de 1,29; el rango de escala es de 3 a 15 puntos, en éste caso también se observan valores elevados en los datos obtenidos.

Tabla 29. Resultado de la correlación entre la comunicación del maestro y la resiliencia en los alumnos en los factores externos y la empatía.

		Resiliencia (Factores externos y empatía en alumnos)	Comunicación (Factores externos y empatía docentes)
Resiliencia (Factores externos y empatía en alumnos)	Correlación de Pearson	1	.540*
	Sig. (bilateral)		.021
	N	18	18
Comunicación (Factores externos y empatía docentes)	Correlación de Pearson	.540*	1
	Sig. (bilateral)	.021	
	N	18	18

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

$r$  = valor de coeficiente

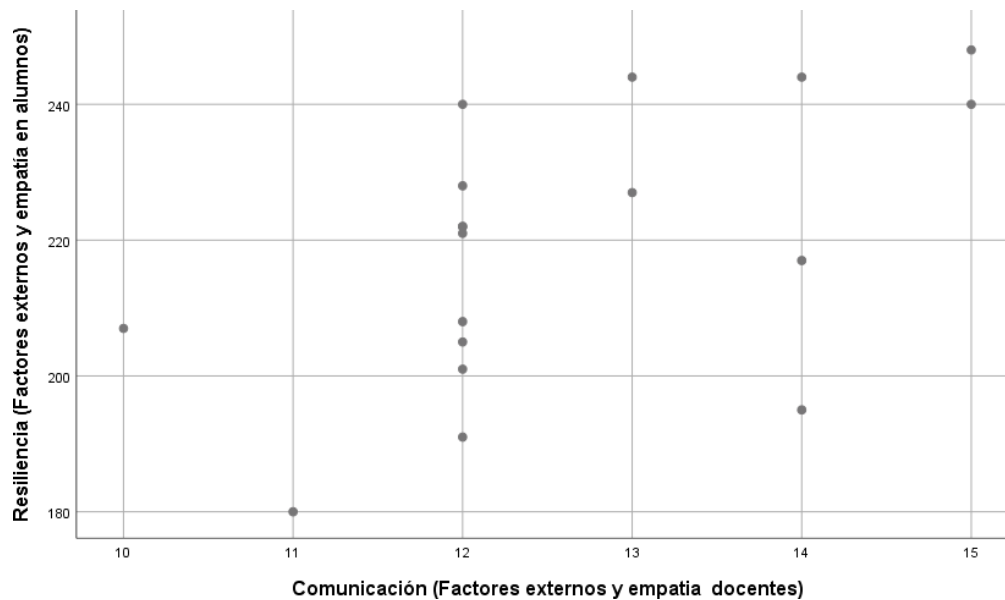
s o  $P$  = significancia

$N$  = número de casos correlacionados

La correlación entre comunicación y resiliencia es ( $r= 0.54$ ), lo que indica que a una mejor comunicación hay una mayor resiliencia en los alumnos.

El resultado fue significativo al nivel de 0.05 ( $p < 0.05$ ) lo que implica que tiene 95% de seguridad y un 5% de posibilidad de error al aceptar la hipótesis de correlación.

Figura 8. Muestra gráfica de la correlación entre comunicación maestro-alumno y la resiliencia en los estudiantes.



## DISCUSIÓN

Como se argumentó en el marco teórico, la comunicación del docente- alumno en el aula es de suma importancia, porque es el espacio donde se pueden desarrollar habilidades comunicativas que le permitan al estudiante sentar las bases para adquirir las destrezas sociales como la escucha activa, la asertividad y la empatía en la interacción dentro del salón de clases, de alguna manera lo que sucede en el aula contribuye hacia los otros contextos del alumno, empezando por el espacio escolar, familiar y social.

Watzlawick (citado en Rizo, 2011) menciona que es imposible no comunicar, además enfatiza que todo comportamiento genera un mensaje para los demás pero es condicionado por los interactuantes por lo que dicen y cómo lo dicen. El docente en el aula es el principal promotor de la comunicación entre éste y su pupilo. Todo comportamiento emite mensajes tanto verbales como no verbales que determinan el ambiente que vive. Esa forma de comunicar influye en el

comportamiento del estudiante y el fomento de aspectos resilientes en su personalidad.

Dentro de los factores que contribuyen a la resiliencia en el individuo de acuerdo a González Arratia (2016) se encuentran los factores internos, factores externos y la empatía, con base a estos el docente constituye un factor externo o ambiental que promueve actitudes y comportamientos positivos. Genera vínculos estrechos, valora y alienta en las tareas escolares, interactuando de manera cálida, no crítico, más bien empático, escuchando a cada estudiante contribuye a fomentar relaciones de apoyo entre sus alumnos.

Al respecto, los resultados emanados de éste estudio son acordes con los hallados en otras investigaciones referentes a la actitud asumida por el docente en la comunicación con sus estudiantes para generar ambientes positivos en las aulas. Enmarcado en el modelo de la comunicación como acción participativa donde no se trata de una educación para informar ni para conformar, sino para formar y transformar (Alonso y Saladrigas, 2006), la comunicación bidireccional es trascendental para el estudiante, además con un enfoque interpersonal donde hay intercambio de conocimientos, sentimientos e ideas para resolver asuntos que de alguna manera están relacionados con la satisfacción de sus necesidades.

El punto de partida para reflexionar sobre los resultados, son las características de los factores externos y empatía en los estudiantes. El dato más alto es 72.72% donde el alumno dice tener siempre personas que le ayudan cuando está enfermo o en peligro; y solo un 5.45% dice que nunca lo tiene. Otro porcentaje alto es el 61.81 % de que siempre tiene metas a futuro y un 3.63% se mostró indeciso.

Además un 60% siempre confía en sí mismo y un 30.9% lo hace la mayoría de las veces. También se observa que existe mayor frecuencia en la columna del mayor puntaje; lo que lleva a pensar que desde muy temprana edad los alumnos han

establecido relaciones positivas con los otros (González Arratia, 2016), por consiguiente crean también relaciones favorables en la escuela con sus compañeros y maestros.

Por otro lado también hay tres ítems con un porcentaje alto en la columna de Algunas veces que representa un valor de solo dos unidades, por ejemplo un 34.54% cree que solo algunas veces es capaz de hacer lo que quiere, y solo el 32.72% piensa que algunas veces es inteligente. Estos mismos ítems tienen un bajo porcentaje en la columna de *siempre* con un valor de 5 puntos. Es posible que este porcentaje en los alumnos sea un reflejo de carencia de apoyo, aprecio y reconocimiento en su familia, comunidad o de la escuela (Henderson y Milstein, 2007). La confianza que se le demuestra a la persona le permite creer en sí mismo y mejorar su autoestima, además se relaciona con el sentido de autonomía y de la eficacia propia y la confianza de algún grado de control sobre el ambiente (González Arratia, 2016). Si bien este estudio no se centra solo en la autoestima, existen diversos trabajos que demuestran la importancia en el desarrollo del ser humano. Con respecto a los resultados sobre la comunicación que tienen los docentes respecto a estos mismos ítems, son los siguientes: el 66.6% afirma que siempre ayuda a sus alumnos cuando están en problemas, el 100 % de los docentes dice conocer las metas a futuro de sus alumnos y el 60% de los maestros dice que siempre muestra confianza al estudiante en cada una de sus tareas. En cuanto a los porcentajes de si reconoce la inteligencia de sus estudiantes el porcentaje se encuentra dividido en 33.33% en siempre, casi siempre y algunas veces. En el ítem 4. Los aliento para que sean capaces de lograr sus propósitos el porcentaje está repartido en un 66.6% en siempre y el 33.3% en algunas veces.

Se observa que en los aspectos donde los estudiantes tienen puntuaciones altas, los docentes también tienen altos valores y en los bajos porcentajes hay también coincidencias. Porque tanto la familia y la escuela como elementos protectores externos brindan ambientes y condiciones que promueven la resiliencia.

En el análisis bivariado entre las variables de comunicación docente-alumno y la resiliencia de los estudiantes el resultado es significativo, obteniéndose una correlación positiva media ( $r= 0.54$ ) de acuerdo a la tabulación de Hernández y otros (2005). Si bien se evaluó la comunicación del docente con el alumno, el maestro como factor externo en las puntuaciones obtenidas indican que existe esa correlación, lo que significa que el alumno siente confianza y satisfacción en su comunicación con su maestro. En palabras de Ojalvo (1996) el profesor al comunicarse con el alumno es sensible, se caracteriza por su tacto en el trato, tiende a destacar más los logros que las insuficiencias, utilizando más el estímulo que la reprobación.

También es acorde a los postulados de la Psicología Positiva sobre las fortalezas de carácter, propias de cada individuo que le provocan emociones positivas y actúan como barreras ante las adversidades (Contreras y Esguerra, 2006) desde este enfoque el docente en el aula reconoce las virtudes con cada uno de sus estudiantes.

Respecto a la empatía con *yo soy feliz cuando hago algo bueno para los demás*, el 47.27 % de los alumnos encuestados presentan los puntajes más altos (5). Mientras que el 30.90 % con menor puntaje (4) se percibe feliz en ayudar en *la mayoría de las veces*.

Otro porcentaje elevado corresponde al enunciado *comúnmente pienso en ayudar a los demás*, con un 40% siempre y 41% con la mayoría de las veces.

En tanto a los docentes y en los mismos ítems el 33.33% con mayor puntaje (4) percibe ser siempre feliz cuando hace algo bueno para los demás y el 66.66% con menor puntaje (4) eligió la columna de *La mayoría de las veces*.

En el enunciado *Comúnmente pienso en ayudar a los demás*, también hay un puntaje de 33.3% en la columna con más alto valor *siempre* y el 66.66% eligió un valor más bajo (4) en *la mayoría de las veces*.

En este sentido existen valores altos en las actitudes empáticas de los maestros y alumnos, la empatía como cualidad es muy importante en la comunicación interpersonal entre el docente y el estudiante porque permite comprender los sentimientos y emociones de los otros (López y otros, 2014). Se aprecian coincidencias en esta relación entre la percepción del alumno sobre las relaciones existentes y la forma de interacción del docente.

En este estudio, si bien el puntaje hace referencia a la impresión subjetiva del alumno de cómo se percibe sobre sí mismo y su interacción como sujeto sería interesante indagar más detalladamente sobre los demás factores protectores externos como son la familia, amigos y comunidad.

Si entendemos que la escuela es un gran promotor de la resiliencia a partir de la comunicación afectiva que se establece entre el maestro y el alumno nos permite también vislumbrar algunos indicadores como elementos que facilitan comportamientos positivos hacia los estudiantes para favorecer una personalidad resiliente que le permita enfrentar situaciones problemáticas.

## **CONCLUSIONES**

De los resultados expuestos, del análisis y de su discusión, se expresan las siguientes conclusiones:

Estadísticamente hay una correlación positiva media entre la comunicación maestro-alumno y la resiliencia en los estudiantes, es decir, en la medida que hay mayor y mejor comunicación existe una mayor resiliencia en los alumnos en el entendido de que el docente es un factor protector externo o ambiental.

Sin duda alguna, hablar sobre la comunicación maestro- alumno precisa considerar el papel central del maestro en el aula. La comunicación en el aula está conformada por una vasta red de microlenguajes interactuando en diversos niveles al interior del salón de clases. El lenguaje del maestro lleva implícita cierta asimetría de autoridad, al dirigir el discurso en la escuela tradicional, se hacen cuestionamientos que responden los alumnos con respuestas acordes a los que el docente quiere escuchar. Estas aseveraciones se han dado a lo largo de mucho tiempo y los investigadores están preocupados por transformar esa forma de comunicación áulica.

Otro aspecto a señalar en la actualidad, son las nuevas tecnologías utilizadas para la comunicación masiva que marcan una bifurcación en el estudiante, por un lado los alumnos están constantemente informados sobre situaciones de diversa índole, por otro parte los mismos dispositivos han aislado a los individuos dándole mucha importancia a los vínculos sociales que virtualmente establecen los alumnos. Este panorama es cuestionado y visto como una comunicación instrumental.

El papel del maestro es fundamental para formar la personalidad en sus alumnos (Domínguez, 2013) porque ayuda a entender y sentir el mundo y a las demás personas con los que interacciona, además tienen la necesidad de reconocer al otro. Para fomentar esas relaciones empáticas es trascendental que el docente sea el modelo a seguir por los alumnos. Si bien la empatía se presenta en un nivel alto de acuerdo a los datos de la encuesta en esta investigación, es importante que todos los alumnos logren desarrollar estas habilidades para su vida social.

Otro dato importante a recalcar es la percepción que tiene el docente y el alumno con respecto a la comunicación entre ellos. En algunos casos el maestro es más optimista que sus alumnos, quienes expresan esa percepción subjetiva de que requiere mejorar algunos aspectos en la comunicación entre ambos. Con

respecto al enunciado de si su maestro confía en sus alumnos, la mayoría de los alumnos que representa el 80% eligió los valores más altos (5 y 4). Mientras los docentes especifican que el 100 % lo hacen en la mayoría de las veces.

En este caso el sentido humanista del docente puede guiar la relación con su alumno para que actúe y dé sentido a su vida, explorando en el interior de cada estudiante las necesidades y sueños. Lograr congruencia entre lo que siente y dice.

La postura del profesor y la disposición del alumno en la relación dialógica permiten construir la resiliencia en el individuo. A través de relaciones personales afectivas. Henderson y Milstein (2007) señalan que quienes intentan reformar la educación reconocen que un ambiente afectivo es la base para el éxito académico a partir de los seis puntos de la Rueda de la Resiliencia (1.Brindar oportunidades de participación significativa, 2. Establecer y transmitir expectativas elevadas, 3.Brindar apoyo y afecto, 4.Enseñar habilidades para la vida, 5.Fijar límites claros y firmes y 6.Enriquecer los vínculos prosociales) aplicada en la escuela. De igual forma la familia representa un elemento importante porque forma el primer sistema que guía al niño en su proceso de socialización (González Arratia, 2016) y la comunidad pueden aportar a los factores protectores ambientales y las condiciones que promuevan los factores protectores internos como estrategia escolar con la finalidad de mejorar las diversas interacciones y el nivel de desempeño.

Por tanto una comunicación interpersonal que toma en cuenta la individualidad de cada estudiante contribuye a solventar las necesidades de aquellos que presentan condiciones adversas en la vida. Además los datos obtenidos muestran una buena percepción en la comunicación entre alumnos y maestros.

Por consiguiente el docente puede utilizar el paradigma de la resiliencia como modelo comprensivo para fomentar el éxito académico y social de sus



estudiantes y motivarlo para que sepa enfrentar los desafíos actuales a través de la comunicación afectiva que tiene, sin embargo requiere fortalecer para que todos los estudiantes sean activos, tengan autoconfianza, practiquen la escucha activa, la asertividad y la empatía dentro del aula.

Estas fortalezas del alumno como afirma la Psicología Positiva son las que le harán cambiar de conducta de una negativa a otra positiva. Bernard (citado en Henderson y Milstein, 2007) afirma que los programas que encasillan y señalan negativamente a los niños desmotivan su cambio, por lo que la persona debe de tener un sentido de eficacia. Deben de creer y confiar en que tienen la fortaleza y la capacidad de hacer cambios positivos.

Los datos obtenidos del cuestionario Resiliencia en los adolescentes de González Arratia (2016) los estudiantes obtuvieron un nivel de resiliencia alta en los tres elementos: factores internos que son propios del individuo, los factores externos que enmarcan la familia, escuela y comunidad y la empatía. Esta característica es crucial para el éxito de los alumnos y docentes, pero sobre todo promover en el personal capacitado y motivado que sepa enfrentar los desafíos, transformando cada alumno a partir de las fortalezas que posea.

Por lo anterior se considera importante emprender acciones desde la tarea del docente donde se impulse no solo el aspecto cognitivo del estudiante, sino también el desarrollo afectivo, promoviendo el desarrollo de las habilidades comunicativas en el aula y fomentando la resiliencia en los docentes para que sean a su vez los promotores con sus alumnos.

## SUGERENCIAS

Con base a los resultados de este estudio sobre la correlación positiva que existe entre la comunicación maestro-alumno y la resiliencia se pueden retomar estas variables con la finalidad de investigar una relación causal entre ellas. En razón de las limitantes del estudio transversal que solo pueden interpretar correlaciones entre los dos fenómenos en un determinado tiempo.

Se sugiere realizar investigaciones que contemplen la relación entre la comunicación afectiva y la resiliencia en otros centros escolares a fin de tener información desde diversos contextos de tipo sociocultural y económico ya que éste estudio se evaluó desde la percepción del docente y el alumno de una sola escuela.

Se requiere de un diagnóstico preciso con la finalidad de identificar las necesidades en la formación permanente de los docentes y apoyo pedagógico sobre la comunicación afectiva, efectiva y resiliencia en los maestros.

Los datos vertidos aquí dejan ver algunas señales para adentrarnos a la comprensión de la importancia de las habilidades comunicativas que posee el maestro en la interacción áulica con sus estudiantes, y con esta base generar estrategias que puedan implementar en la escuela para promover la resiliencia en los maestros y estudiantes.

Existen pocos estudios que aborden la resiliencia como estrategia en los centros escolares para satisfacer las necesidades de los estudiantes con problemas que se traducen en barreras para el sano desarrollo cognitivo y afectivo.

Implementar acciones como los talleres que permitan detectar a los alumnos con mayores necesidades psicoafectivas, al presentar grandes niveles de estrés

aunado a la poca autoconfianza se vuelven vulnerables y están en condiciones de poca resistencia, poco optimismo acerca de sus posibilidades para salir adelante..

Fomentar en el centro escolar una comunicación eficiente en actividades colaborativas entre padres de familia, docentes y alumnos, creando vínculos afectivos porque eso posibilita una interacción más estrecha, mejor comunicación y mayor resiliencia entre los estudiantes.

## CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL
1. Análisis de la bibliografía												
2. Selección de textos útiles para la investigación.												
3. Elaboración de las técnicas e instrumentos de recolección de información.												
4. Fundamentación de la metodología												
5. Asistencia a un evento académico que contribuya a mi formación docente.												
6. Asistencia a un evento académico que contribuya a mi formación docente.												
7. Capítulo II. Marco Teórico												
8. Capítulo III. Metodología												
9. Capítulo IV. Análisis de resultados												
10. Entrega del primer informe												
11. Reestructurar del primer informe semestral.												
12. Asistencia a un evento												

académico que contribuya a mi formación docente.												
13. Fundamentación de sugerencias.												
14. Asistencia a un evento académico que contribuya a mi formación docente.												
15.Redacción de las conclusiones												
16. entrega del informe final.												
17. Correcciones del informe final.												
18. Difusión de la investigación.												

## BIBLIOGRAFÍA

- Alonso A., M., Saladrigas M., H. (2006) *Teoría de la comunicación, una introducción a su estudio*. La Habana. Pablo de la Torriente.
- Acarín T., N. (2007). Reseña de "Las neuronas espejo. Los mecanismos de la empatía emocional" de RIZZOLATTI, G. y SINIGAGLIA, C. *Anuario de Psicología* 38. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=97017404015>
- Acevedo, V. E., Restrepo L. (2012). De profesores, familias y estudiantes: fortalecimiento de la resiliencia en la escuela. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 10 (1), 301-319.
- Aguiar A., E., Acle-Tomasini, G. (2012). Resiliencia, factores de riesgo y protección en adolescentes mayas de Yucatán: elementos para favorecer la adaptación escolar. *Acta Colombiana de Psicología* 15 (2), 53-64. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=79825836002>
- Alfárez V., A. (2015). La comunicación eficaz del profesor: una responsabilidad social. *Opción* 31. Recuperado de: [:<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31045568003>](http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31045568003)
- Amodio, E. (2006). *Cultura, comunicación y lenguaje*. Caracas: IESALC.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación*, 3ra. ed, Colombia: Pearson.
- Bisquerra, R. (2004). *Metodología de la investigación educativa*. Barcelona: Editorial La Muralla.
- Bunge, M. (2013). *La ciencia, su método y su filosofía*, España, Ed. Laetoni.
- Camacaro de Suárez, Z. (2008). La interacción verbal alumno-docente en el aula de clase (Un estudio de caso). *Laurus* 14. Recuperado de: [:<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=76111491009>](http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=76111491009)
- Canales La Cruz, I. y Rovira, G. (2016). La importancia de la autorregulación y la empatía en la formación docente. *Movimiento*, 22 (1), 157-172. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=115344155012>
- Chávez, F.; Astudillo, M. P.; Artavia, Á. (2017). El lenguaje docente como una forma de exclusión educativa en las aulas universitarias. *Revista Folios*,

- núm. 46, pp. 97-104. Recuperado de:  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=345951474008>
- Contreras, F. y Esguerra, G. (2006). Psicología positiva: una nueva perspectiva de psicología. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, vol. 2, núm. 2, Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67920210>
- Corrales, A.; Quijano, N. K. y Góngora, E. A. (2017). Empatía, comunicación asertiva y seguimiento de normas. Un programa para desarrollar habilidades para la vida. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, (22) 1, 58-65. Recuperado de:  
<http://www.redalyc.org/pdf/292/29251161005.pdf>
- Díaz Barriga, F. y Hernández, G. (2002). *Estrategias docentes para un aprendizaje significativo*. 2ª. ed. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Domínguez, R. E. (2013). La comunicación interpersonal: elemento fundamental para crear relaciones efectivas en el aula. *Razón y Palabra*. núm. 82. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199525737032>
- Domínguez, M.R. (2009). La importancia de la comunicación no verbal en el desarrollo cultural de las sociedades. *Razón y Palabra* (14) 70.
- Escobar, M. B. (2015), Influencia de la interacción alumno-docente en el proceso enseñanza-aprendizaje. *Paakat: Revista de Tecnología y Sociedad*, 8 (5). Recuperado de:  
<http://www.udgvirtual.udg.mx/paakat/index.php/paakat/article/view/230/347>
- Del Barrio, J. A., Castro, A., Ibáñez, A. y Borragán, A. (2009). EL PROCESO DE COMUNICACIÓN EN LA ENSEÑANZA. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349832321042>
- Espinosa, R. (2011). *Manual del Participante. Comunicación y Negociación Efectiva*. México: Centro de Colaboración Cívica A.C. Recuperado de:  
<http://library.fes.de/pdf-files/bueros/mexiko/08627.pdf>
- Guanipa-Pérez, M. (2012). Elementos del proceso de comunicación que orientan el discurso de los profesores universitarios. *Vivat Academia*, núm. 118, pp. 33-60.

- Guardia de Viggiano, N. V. (2009) *Lenguaje y comunicación*. San José: CECC/SICA. Recuperado de:  
<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/icap/unpan040441.pdf>
- Gobierno del Estado de México (2018). Plan de Desarrollo del Estado de México 2017-2023. Toluca de Lerdo: Gobierno del Estado de México.
- González. D. (2002). El constructivismo: Resena del libro *Corrientes Constructivistas*. *Revista Cubana de Psicología*, 19 (2).
- González Arratia, López, N. I., Valdez, J. L., y Zavala, Y. (2008). Resiliencia en adolescentes mexicanos. *Enseñanza e Investigación en Psicología* (13) 1, 41-52.
- González Arratia, N. I. (2016). Resiliencia y personalidad en niños y adolescentes. *Cómo desarrollarse en tiempos de crisis*. México: Eón/UAEMex
- Granja , C. (2013) Caracterización de la comunicación pedagógica en la interacción docente-alumno. *Investigación en Enfermería: Imagen y Desarrollo* [en línea] 2013, 15 (Julio-Diciembre) : [Fecha de consulta: 8 de mayo de 2019] Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=145229803005>> ISSN 0124-2059
- Henderson, V. y Milstein, M. (2007). *Resiliencia en la escuela*. Buenos Aires: Paidós.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. M. (2005) *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill/ Interamericana.
- INEGI.(2010).Censo de Población y Vivienda 2010. Recuperado de: <https://www.inegi.org.mx/programas/ccpv/2010/>
- López, M. B.; Arán, V.; Richaud, M. C. (2014). Empatía: desde la percepción automática hasta los procesos controlados. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 32 (1), 37-51. Recuperado de: <http://www.scielo.edu.uy/pdf/cp/v4n1/v4n1a05.pdf>
- Lupano, M. L.; Castro, A. (2010). Psicología Positiva: análisis desde su surgimiento. *Prensa Médica Latinoamericana*, IV (1), 43-56. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=79929780004>



- Madriz, L. L. (2013). Comunicación efectiva como estrategia didáctica para potenciar el proceso de enseñanza y aprendizaje. *Educare*, 17 (1), 74-91.
- Martínez, M. M. (2004). *Ciencias y arte en la metodología cualitativa*, México, Trillas.
- Martínez, M. M (2012). *El paradigma emergente: hacia una nueva teoría de la racionalidad científica*, México, Trillas.
- Mendoza, E. y Zúñiga , M. (2017). Factores intra y extra escolares asociados al rezago educativo en comunidades vulnerables, *ALTERIDAD. Revista de Educación*, 12 (1), Recuperado de:  
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/4677/467751868007/html/index.html>
- Monje, V.; Camacho, M.; Rodríguez, E. y Carvajal, L. (2009) influencia de los estilos de comunicación asertiva de los docentes en el aprendizaje escolar. *Psicogente* 12 (21), 78-95.
- Naranjo, M. L. (2005). Perspectivas sobre la comunicación. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"* (5) 2, 1-32. Recuperado de:  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44750218>
- Niño, V. M. (2011). *Metodología de la investigación*. Bogotá, Ediciones: de la U.
- OCDE. (2016). *PISA 2015. Resultados clave*. Recuperado de;  
<https://www.oecd.org/pisa/pisa-2015-results-in-focus-ESP.pdf>
- Ojalvo, V. (1996). *Comunicación Educativa*. La Habana: CEPES.
- Palomera, R. (2017). Psicología positiva en la escuela: un cambio con raíces profundas. *Cantabria*, 38 (1), 66-71. Recuperado de:  
<http://www.redalyc.org/jatsRepo/778/77849972009/77849972009.pdf>
- Peralta, J. (2000). Adquisición y desarrollo del lenguaje y la comunicación: una visión pragmática constructivista centrada en los contextos. *Límite*, núm. 7, 54-66. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=83600704>  
<http://www.redalyc.org/jatsRepo/778/77849972009/77849972009.pdf>
- Rizo, M. (2011). Reseña de "Teoría de la Comunicación humana" de Paul Watzlawick. *Razón y Palabra* núm. 75, Recuperado de: en:  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199518706028>

- Sánchez, A. M.; Vázquez, M. D. y Hernández, I. (2006). La comunicación oral, sus características generales Ciencias Holguín, (XII) 2, 1-6. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181515838002>
- Santos, D. V. (2012). *Fundamentos de la comunicación*. México: Red TercerMilenio S.C. Recuperado de: [https://www.academia.edu/37034483/Fundamentos\\_de\\_la\\_comunicaci%C3%B3n](https://www.academia.edu/37034483/Fundamentos_de_la_comunicaci%C3%B3n)
- Shablico, S. (2013), *La comunicación no verbal en el aula, un análisis en la enseñanza disciplinar. Cuadernos de Investigación Educativa*. Recuperado de: [www.redalyc.org/articulo.oa?id=443643891005](http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=443643891005)
- Serrano, M., Piñuel R., J., Gracia S., J., Arias F., M. A.. (1982). *Teoría de la comunicación. Epistemología y análisis de referencia*. Madrid, A. Corazón
- Silas Casillas, J. C. (2008). ¿Por qué Miriam sí va a la escuela? *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 13 (39), 1255-1279. Recuperado de: <http://www.comie.org.mx/documentos/rmie/v13/n039/pdf/39009.pdf>
- Tellez, M. (2001). *Epistemología y Educación: estudios sobre la perspectiva empírico-analítica*. Caracas: Comisión de Estudios de postgrado.
- Uriarte, J.D. (2006). Construir la resiliencia en la escuela. *Revista de Psicodidáctica*, (11) 1, 7-23. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/175/17514747002.pdf>
- Villalta, M. A. (2009). Factores de resiliencia asociados al rendimiento académico en estudiantes de contextos de alta vulnerabilidad social. *Revista de Pedagogía*, 31 (88), 159-183.
- Vinaccia, M. (2007). Resiliencia en adolescentes. *Revista colombiana de Psicología* (16), 139-146.
- Centro de Estudios de Finanzas Públicas. (2011). *Grupos Vulnerables* Recuperado de: <http://www.cefp.gob.mx/publicaciones/nota/2011/junio/notacefp0262011.pdf>

## ANEXO 1. CUESTIONARIO DE RESILIENCIA PARA NIÑOS Y ADOLESCENTES

OFTV N° 0597 “TELESECUNDARIA”

NOMBRE \_\_\_\_\_ EDAD \_\_\_\_\_ GRADO \_\_\_\_\_

FECHA \_\_\_\_\_

**Instrucciones**

A continuación se presentan una serie de preguntas que tienen que ver con tu forma de pensar y actuar ante la vida. Por favor, coloca una (x) en el cuadrado que más se acerque a lo que tú eres, pensando en qué medida crees que te sentiste, actuaste o te comportaste en una situación de crisis o cuando hayas tenido algún problema. Siempre ten presente la situación. No dejes ninguna pregunta sin contestar. Por tu colaboración, muchas gracias.

<i>Pregunta</i>	<i>Siempre</i>	<i>La mayoría de las veces</i>	<i>indeciso</i>	<i>Algunas veces</i>	<i>Nunca</i>
1. Yo soy feliz cuando hago algo bueno para los demás.					
2. Yo soy respetuoso de mí mismo y de los demás.					
3. Soy agradable con mis familiares.					
4. Soy capaz de hacer lo que quiero					
5. Confío en mí mismo.					
6. Soy inteligente.					
7. Soy acomedido y cooperador.					
8. Soy amable					
9. Soy compartido					
10. Yo tengo personas que me quieren incondicionalmente.					
11. Conmigo hay personas que quieren que aprenda a desenvolverme solo.					

12. Hay personas que me ayudan cuando estoy enfermo o en peligro.					
13. Cerca de mí hay amigos en quien confiar.					
14. Tengo personas que me quieren a pesar de lo que sea o haga.					
15. Tengo deseos de triunfar.					
16. Tengo metas a futuro.					
17. estoy dispuesto a responsabilizarme de mis actos.					
18. Estoy siempre pensando la forma de solucionar mis problemas.					
19. Estoy siempre tratando de ayudar a los demás.					
20. Soy firme en mis decisiones.					
21. Me siento preparado para resolver mis problemas.					
22. Comúmmmente pienso en ayudar a los demás.					
23. Enfrento mis problemas con serenidad.					
24. Yo puedo controlar mi vida.					
25. Puedo buscar la manera de resolver mis problemas.					
26. Puedo imaginar las consecuencias de mis actos.					
27. Puedo reconocer lo bueno y lo malo en mi vida.					
28. Puedo reconocer mis cualidades y defectos.					
29. Puedo cambiar cuando me					

equivoco.					
30. Puedo aprender de mis errores.					
31. Tengo esperanza en el futuro.					
32. Tengo Fe en que las cosas van a mejorar.					

Tomado de: *Cuestionario para niños y adolescentes, González Arratia (2016)*

## **ANEXO 2. Hoja de observación. Diagnóstico de la construcción de resiliencia en el aula**

Evalúe los siguientes elementos de construcción de resiliencia escolar en una escala de **1 a 4** donde **1** indica “**en esto está bien**”, **2** indica “**ha avanzado mucho en ésta área**”, **3** indica “**está empezando**” y **4** indica “**no hay nada hecho**”

### ***Vinculación prosocial***

- \_\_\_\_\_ El maestro tiene vínculos positivos con los alumnos.
- \_\_\_\_\_ El maestro participa en muchas actividades de su interés antes, durante y después del horario de clases.
- \_\_\_\_\_ El docente entabla interacciones significativas entre los estudiantes y él.
- \_\_\_\_\_ El personal docente interviene en crear una visión del futuro y declaraciones de la misión significativas en los alumnos.
- \_\_\_\_\_ El docente tiene un vínculo positivo con los alumnos.
- \_\_\_\_\_ El ambiente físico del salón es cálido, positivo y acogedor.
- \_\_\_\_\_ **PUNTUACIÓN TOTAL**

### ***Límites claros y firmes***

\_\_\_\_\_ El docente tiene en claro con los alumnos sobre las conductas que se espera que observen y sienten que la imposición de límites es consistente.

\_\_\_\_\_ El docente emplea un proceso de intervención (equipo “de base” o “de cuidados”) que los ayuda cuando tienen problemas los alumnos.

\_\_\_\_\_ El docente tiene en claro qué se espera de él y siente que las expectativas son consistentes.

El docente modela las expectativas de conducta planteadas para los alumnos.

\_\_\_\_\_ El docente promueve un permanente debate de las normas, reglas, metas y expectativas para los alumnos.

\_\_\_\_\_ El docente brinda la capacitación necesaria a los miembros de la comunidad escolar para establecer expectativas conductuales atinadas y se guíen por ellas.

\_\_\_\_\_ **PUNTUACIÓN TOTAL**

### ***Enseñar habilidades para la vida***

\_\_\_\_\_ El maestro emplea estrategias de resolución sana de conflictos, adopción de decisiones, solución de problemas y técnicas de manejo del estrés la mayor parte del tiempo.

\_\_\_\_\_ El docente practica el trabajo colaborativo orientado tanto a las habilidades sociales como al rendimiento académico.

\_\_\_\_\_ El personal docente trabaja de manera cooperativa y pone de relieve la importancia de la colaboración.

\_\_\_\_\_ El personal docente posee habilidades interpersonales necesarias para mantener un buen funcionamiento institucional y las habilidades profesionales requeridas para llevar adelante una enseñanza eficaz.

\_\_\_\_\_ La escuela brinda capacitación en las habilidades necesarias para todos los miembros de la comunidad escolar.

\_\_\_\_\_ La escuela promueve la filosofía del *aprendizaje permanente*

\_\_\_\_\_ **PUNTUACIÓN TOTAL**

### ***Afecto y apoyo***

\_\_\_\_\_ El docente muestra aprecio y cuidado a los alumnos en el salón.

\_\_\_\_\_ El docente ofrece muchos tipos de incentivos, reconocimientos y gratificaciones a sus estudiantes.

\_\_\_\_\_ El docente muestra su aprecio y valoración a sus alumnos en el aula.

\_\_\_\_\_ El personal docente percibe muchos tipos de incentivos, reconocimientos y gratificaciones.

\_\_\_\_\_ El salón tiene un clima afable y alentador.

\_\_\_\_\_ Los recursos necesarios para los alumnos y el personal están asegurados y son distribuidos equitativamente en el salón

\_\_\_\_\_ **PUNTUACIÓN TOTAL**

### ***Expectativas elevadas***

\_\_\_\_\_ El docente cree en las posibilidades de éxito de sus alumnos

\_\_\_\_\_ El docente no etiqueta (formal o informalmente) ni encasilla a sus alumnos.

\_\_\_\_\_ El docente cree en las posibilidades de tener éxito con sus alumnos.

\_\_\_\_\_ El docente recompensa a sus alumnos por la disposición de asumir riesgos y la excelencia (por ejemplo, incentivos por méritos).

\_\_\_\_\_ El docente ofrece planes de desarrollo para los alumnos con resultados claros, revisiones regulares y retroalimentación positiva.

\_\_\_\_\_ Actitud “se puede” prevalece en el salón.

\_\_\_\_\_ **PUNTUACIÓN TOTAL**

### ***Oportunidades de participación significativa***

\_\_\_\_\_ Los docentes alientan y organizan a los alumnos a participar en programas dirigidos a prestar servicio a otros alumnos en el salón, escuela y/o comunidad.

\_\_\_\_\_ Los docentes fomentan en los alumnos la intervención en la adopción de decisiones del salón o escuela.

\_\_\_\_\_ El personal docente interviene en la adopción de decisiones de la escuela, incluyendo las referentes a la conducción y las políticas escolares.

\_\_\_\_\_ Los miembros del salón de clases tienen responsabilidades tanto específicas de su rol como correspondientes al salón en su conjunto.

\_\_\_\_\_ Todos los integrantes de la escuela (alumnos, padres de familia, personal) son considerados como recursos, y no como problemas, objetos o clientes.

\_\_\_\_\_ El clima del salón propicia “hacer lo que realmente importa” y asumir riesgos.

\_\_\_\_\_ **PUNTUACIÓN TOTAL**

**PUNTUACIÓN GLOBAL DEL DIAGNÓSTICO** (Total de cada una de las seis secciones)

Rango de puntuaciones:

Global: 36-144; cada sección tiene 6 enunciados. Las puntuaciones más bajas indican una construcción de resiliencia positiva; las más altas indican la necesidad de mejorar.



Tomado y modificado de *Diagnóstico de la construcción de resiliencia en la escuela*. Elaborado por Henderson y Milstein, 2003

**ANEXO 3. Encuesta sobre comunicación docente-alumno  
OFTV N° 0597 “TELESECUNDARIA”**

**FECHA** \_\_\_\_\_

**Instrucciones: estimado profesor (a)**

A continuación se presentan una serie de preguntas que tienen que ver con la forma de comunicarte con tus alumnos. Por favor, coloca una (x) en el cuadrado que más se acerque a lo que hace y piensa, en qué medida cree que actúa o se comporta en una situación cotidiana, de crisis o cuando surge un problema. No deje ninguna pregunta sin contestar. Por su colaboración, muchas gracias.

<b>Enunciado</b>	<b>Siempre</b>	<b>La mayoría de las veces</b>	<b>Indeciso</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Nunca</b>
1. Reconozco y valoro las diferencias individuales de mis alumnos cuando les comunico algo					
2. Sé escuchar a mis alumnos. Estoy siempre atento y en actitud receptiva.					
3. Cuando hablo, lo hago oportunamente y me expreso de forma respetuosa. Mis palabras tienen un efecto notorio sobre los alumnos.					
4. Al conversar lo hago con ánimo, con energía y soy amable con todos.					
5. Confío en mis alumnos					

6. Los alumnos son activos					
7. Resuelvo de forma pacífica los conflictos entre mis alumnos y compañeros					
8. Me controlo emocionalmente cuando me provocan.					
9. Escucho a los demás sin interrumpirlos.					
10. Sé cuándo debo permitir hablar a los demás.					

**ANEXO 4. Encuesta sobre comunicación docente-alumno  
OFTV N° 0597 “TELESECUNDARIA”**

**FECHA** \_\_\_\_\_

**Instrucciones: estimado alumno (a)**

A continuación se presentan una serie de preguntas que tienen que ver con la forma de comunicarte con tu maestro (a). Por favor, coloca una (x) en el cuadrado que más se acerque a lo que hace y piensa, en qué medida crees que actúa o se comporta en una situación cotidiana, de crisis o cuando surge un problema. No dejes ninguna pregunta sin contestar. Por tu colaboración, muchas gracias.

<b>Enunciado</b>	<b>Siempre</b>	<b>La mayoría de las veces</b>	<b>Indeciso</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Nunca</b>
1. El maestro (a) reconoce y valora las diferencias individuales de los alumnos cuando les comunica algo.					
2. El maestro (a) sabe escuchar a sus					

alumnos. Esta siempre atento y en actitud receptiva.					
3. Cuando el maestro (a) habla, lo hace oportunamente y se expresa de forma respetuosa. Sus palabras tienen un efecto notorio sobre los alumnos.					
4. El maestro (a) al conversar lo hace con ánimo, con energía y es amable con todos.					
5. El maestro (a) confía en sus alumnos.					
6. Los alumnos de tu maestro (a) son activos.					
7. El maestro (a) resuelve de forma pacífica los conflictos entre sus alumnos o compañeros.					
8. El maestro (a) se controla emocionalmente cuando le provocan.					
9. El maestro (a) escucha a los demás sin interrumpirlos.					
10. El maestro (a) sabe cuándo debe permitir hablar a los demás.					

**ANEXO 5. Encuesta sobre comunicación docente-alumno  
OFTV N° 0597 “TELESECUNDARIA”**

**FECHA** \_\_\_\_\_

**Instrucciones: estimado profesor (a)**

A continuación se presentan una serie de preguntas que tienen que ver con la forma de comunicarte con tus alumnos. Por favor, coloca una (x) en el cuadrado que más se acerque a lo que haces y piensas, en qué medida crees que actúas o te comportas en una situación cotidiana, de crisis o cuando surge un problema. No dejes ninguna preguntasin contestar. Por tu colaboración, muchas gracias.

<b>Enunciado</b>	<b>Siempre</b>	<b>La mayoría de las veces</b>	<b>indeciso</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Nunca</b>
1. Tengo confianza en mis alumnos.					
2. Deseo que mis alumnos triunfen.					
3. Ayudo a mis alumnos cuando está en problemas.					
4. Mis alumnos son capaces de hacer lo que quieren.					
5. Acepto a mis alumnos a pesar de lo que sean o hagan.					
6. Mis estudiantes tienen metas a futuro.					
7. Acepto a mis alumnos incondicionalmente.					
8. Reconozco la inteligencia de mis estudiantes.					
9. Reconozco cuando mis estudiantes realizan algo bueno para los demás.					
10. Fomento la autonomía de mis alumnos.					
11. Demuestro mi confianza al alumno en cada una de sus tareas					
12. Comúnmente pienso en ayudar a los demás					
13. Estoy siempre tratando de ayudar a los demás.					
14. Soy acomedido(a) y cooperador.					
15. Soy amable.					

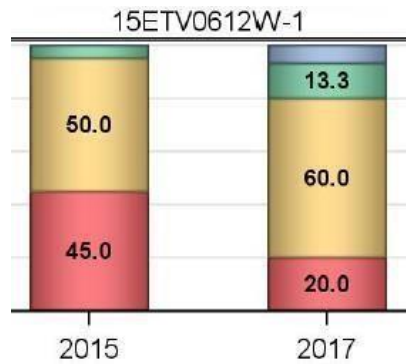
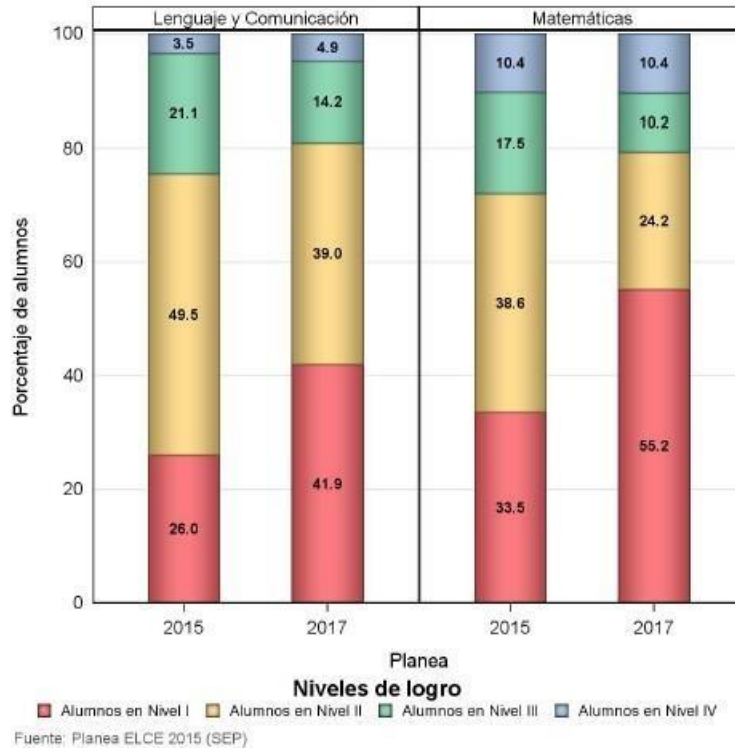
16. Soy compartido..					
17. Yo soy respetuoso (a) de mí mismo y de los demás					
18. Yo soy feliz cuando hago algo bueno para los demás.					

# Anexo 1

Zona escolar:	SUPERVISION DE EDUCACION TELESECUNDARIA ZONA V045/12		
Clave:	15FTV2049B	E. Federativa:	México

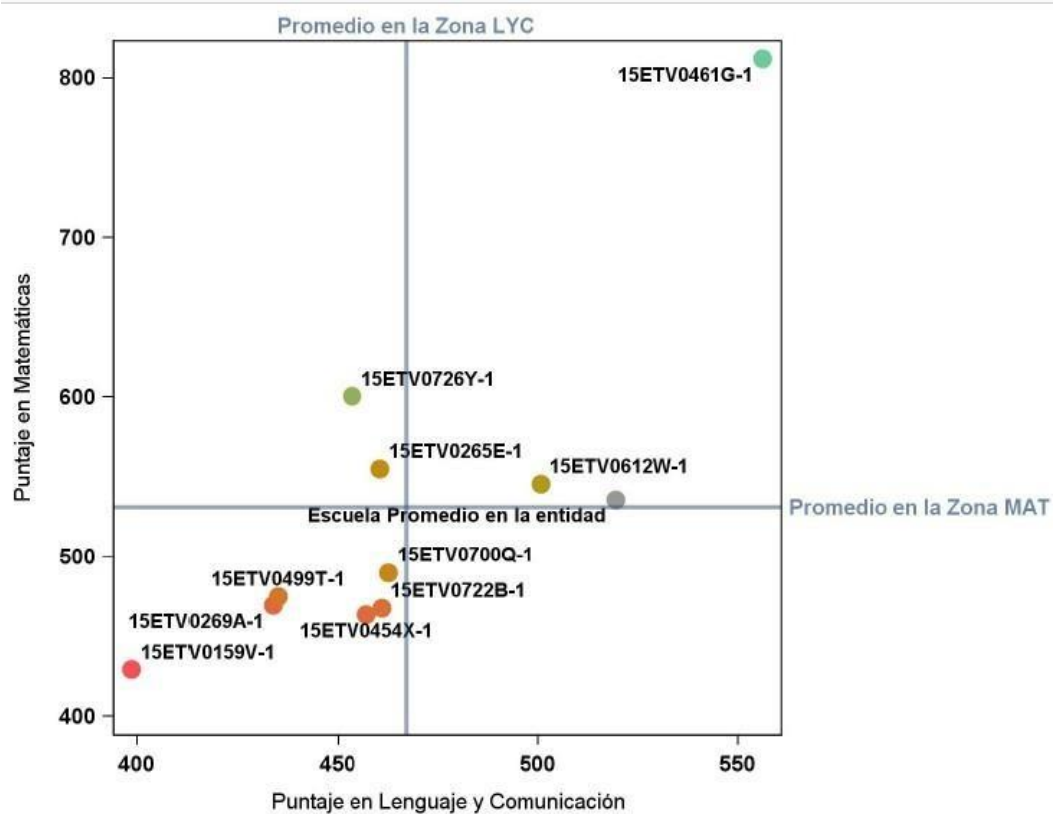
## PRIORIDADES DE ATENCIÓN EN LA ZONA ESCOLAR

Porcentaje de alumnos por niveles de logro en las escuelas de la zona escolar (Planea 2015 y 2017)



Fuente: Planea ELCE (2017)

## Anexo 2



Planea ELCE 2017 (SEP)