

REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE EDUCACIÓN
ESTUDIOS UNIVERSITARIOS SUPERVISADOS



**LA INTERACCIÓN EN EL AULA DE CLASE
UN ANÁLISIS DESDE LA PERSPECTIVA DEL TRATO
DOCENTE-ESTUDIANTE**

Trabajo Especial de Grado para optar al título de
Licenciado en Educación

Autora: Moraima Acevedo

Tutor: Prof. Mariángeles Páyer

Caracas, Junio, 2011

DEFENSA DE TRABAJOS DE LICENCIATURA VEREDICTO

Quienes suscriben, miembros del jurado designado por el Consejo de la Escuela de Educación en su sesión 1442 de fecha 22/6/2011 para evaluar el Trabajo de Licenciatura presentado por Moraima Peveco, C.I. 5.569.178, _____ C.I.

_____ C.I. _____ bajo el Título La interacción en el aula de clase. Un análisis desde la perspectiva del trato docente - estudiante para optar al Título de LICENCIADO EN EDUCACIÓN, dejan constancia de lo siguiente:

1. Hoy 26/07/2011 Aula 2B2 nos reunimos en la sede de la Escuela de Educación para que su(s) autor(es) lo defendiera(n) en forma pública.
2. Culminada la Defensa Pública del referido Trabajo de Licenciatura, conforme a lo dispuesto en el Art. 14 del "Reglamento de Trabajos de Licenciatura de las Escuelas de la Facultad de Humanidades y Educación" adoptando como **criterios para otorgar la calificación**: rigurosidad en el razonamiento, coherencia en la exposición, claridad y pertinencia en los procesos metodológicos empleados, adecuación del sustento teórico, así como la calidad de la exposición oral y de las respuestas dadas a las preguntas formuladas por el jurado, acordamos **calificarlo como**:

APLAZADO

APROBADO otorgándole la mención:

SUFICIENTE DISTINGUIDO SOBRESALIENTE

3. Las razones que justifican la calificación otorgada son las siguientes: La relevancia del tema, su aporte como herramienta en la formación docente y pertinencia en los procesos metodológicos empleados.



Armenakis
Jacqueline Frontado

Tutor(a)
Prof.(a)

María Angeles Payer

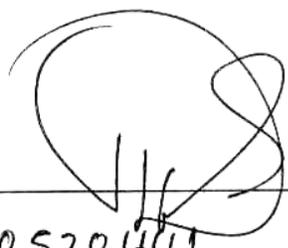
Prof.(a)

Doris Córdova

APROBACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, Profesora Mariángeles Páyer, de la Universidad Central de Venezuela, adscrita a la Escuela de Educación, en mi carácter de Tutor del Trabajo de Grado titulado La Interacción en el Aula de Clase. Un Análisis desde la Perspectiva del Trato Docente-Estudiante, realizado por la ciudadana Moraima Acevedo, CI. 5 569 178. Manifiesto que he revisado en su totalidad la versión definitiva de los ejemplares de este trabajo y certifico que se incorporaron las observaciones y modificaciones indicadas por el jurado evaluador.

En Caracas a los 13 días del mes de Julio de 2011

Profesora 
CI. 10.520.441

DEDICATORIA

Al Supremo Creador del Universo “Dios” y a su Hijo Jesús, que con sus enseñanzas y prácticas sociales impulsaron el deseo de convertirme en educadora, a ellos les dedico mis años de experiencia, pasados, presentes y futuros, en un contexto donde existen espacios atrayentes en lo que respecta a la formación del ser humano.

A Carmen Acevedo (†) que donde quiera que su espíritu se encuentre, se sienta orgullosa de una hija que escuchó sus orientaciones y hoy le regala este triunfo académico, que a pesar de los obstáculos ha sido valioso como tributo a la persona que me creó. Madre, sólo se muere al que no recuerdan, y tú serás recordada por mí hasta la eternidad, por ello siempre vivirás.

A Juan, mi compañero de toda la vida que más que un esposo es un amigo solidario, gracias por enseñarme con tus acciones que el que persevera vence.

A mi Yaya y a Julito, mis hijos, mis orgullos, razón de mi existencia, a quienes les resté tiempo por alcanzar este logro que a partir de hoy pueden decir que el esfuerzo, el acompañamiento y los brazos de ustedes que siempre estuvieron presentes, sirvieron para que alcanzáramos juntos como equipo, una meta planificada.

Especialmente a mi nieto César David, quien afectivamente es mi hijo; a él quiero servir de ejemplo para que luche por sus sueños, porque el mundo está en manos de aquellos que tienen el coraje de soñar y correr el riesgo de vivir los sueños.

A mi nieto querido Julio David quien representa una visión de futuro en mi existencia, por cuanto en él y mis otros dos nietos, Rodrigo Alfonso y Sofía Paola, se siembra una semilla de aliento y esperanza para la humanidad.

A mi hermana Aída, para que se sienta orgullosa de sus consejos y acompañamiento, más que una hermana es mi amiga y mi compañera, es

alguien especial en la historia de vida que aún continúa y que le falta por alcanzar muchos logros más.

A Ylied, una hija que el cielo me ofreció a través de mi hijo, mi nuera a quien agradezco la disposición de amor y fortaleza que me ha ofrecido.

Moraima

RECONOCIMIENTOS

Especial mención a la Tutora la Profesora Mariángeles Páyer por su acompañamiento pedagógico y su asesoramiento durante el desarrollo del proceso investigativo para dar forma y profundidad a este estudio fundamental *La Interacción en el Aula de Clases: Un análisis desde la perspectiva del trato docente-estudiante*.

A la Universidad Central de Venezuela, como casa de estudio que ofreció la oportunidad de realizar mi desarrollo académico en el área de educación, contribuyendo con ello a la formación de un profesional con conciencia social, y sentido crítico, que obtuvo los conocimientos teóricos con juicios críticos que le permitieron adoptar nuevos esquemas pedagógicos fundamentados científicamente.

A los estudiantes, personal directivo y docentes de la Institución seleccionada como objeto de estudio, por su atención, receptividad y cooperación en la recolección de datos, lo que permitió lograr los objetivos y completar el proceso investigativo.

A todas aquellas personas, profesores, amigos y compañeros de estudio, que de alguna u otra manera se hicieron solidarios en el alcance de esta meta académica.

Un gran agradecimiento a todos por haber participado de alguna manera de esta historia de vida educativa.

INDICE GENERAL

	Página
CAPITULOS	
I	El Problema..... 5
	1.1. Planteamiento del Problema..... 5
	1.2. Objetivos de la Investigación..... 8
	1.2.1. Objetivos Generales..... 8
	1.2.2. Objetivos Específicos..... 9
	1.3. Justificación e importancia de la investigación..... 9
	1.4. Descripción del contexto en el que se inscribe el problema 10
	1.4.1. Reseña Histórica de la Unidad Educativa Objeto de estudio..... 10
	1.4.1.1. Visión..... 11
	1.4.1.2. Misión..... 11
	1.4.1.3. Objetivos..... 11
	1.4.1.4. Organización de la Unidad Educativa..... 12
	1.5. Cuestiones Éticas de la Investigación..... 13
II	Marco Teórico..... 14
	2.1. Antecedentes de la Investigación..... 14
	2.2. Bases Teóricas..... 23
	a. La Interacción..... 23
	b. Trato..... 28
	c. Mal Trato..... 32
	d. Indicadores Verbales y No Verbales del Trato en la Relación Docente-Estudiante..... 37
	2.3. Bases Legales..... 49
III	Marco Metodológico..... 52
	3.1. Diseño de la Investigación..... 52
	3.2. Tipo y Nivel de la Investigación..... 53

	3.3. Operacionalización de la variables.....	53
	3.4. Población y Muestra.....	57
	3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	58
	3.6. Validez.....	59
	3.7. Técnicas de Análisis de los Datos.....	60
IV	Presentación y Análisis de los Resultados.....	61
V	Conclusiones y Recomendaciones.....	92
	5.1. Conclusiones.....	92
	5.2. Recomendaciones.....	94
	Referencia.....	96
	Apéndices.....	103
	Apéndice A. Formato de Observación por Sesión de Clase.....	103
	Apéndice B. Validación.....	105
	Apéndice C. Solicitud de aprobación de observaciones.....	106

LISTA DE CUADROS

CUADRO	pp.
1 Operacionalización de las Variables.....	55
2 Variables Ilustrativas.....	56
3 Distribución muestral de los Sujetos Participantes en el Estudio.....	58
4 Docente 1. Indicadores de interacción Docente-estudiante. Primer Grado (270 horas de observación).....	61
5 Docente 1. Indicadores del modelo pedagógico en que se sustenta la actividad de clase. Primer Grado.....	63
6 Docente 2. Indicadores de interacción Docente-estudiante. Primer Grado (270 horas de observación).....	64
7 Docente 2. Indicadores del modelo pedagógico en que se sustenta la actividad de clase. Primer Grado.....	66
8 Docente 3. Indicadores de interacción Docente-estudiante. Segundo Grado (270 horas de observación).....	68
9 Docente 3. Indicadores del modelo pedagógico en que se sustenta la actividad de clase. Segundo Grado.....	70
10 Docente 4. Indicadores de interacción Docente-estudiante. Tercer Grado (270 horas de observación).....	72
11 Docente 4. Indicadores del modelo pedagógico en que se sustenta la actividad de clase. Tercer Grado.....	74
12 Docente 5. Indicadores de interacción Docente-estudiante. Cuarto Grado (270 horas de observación).....	75
13 Docente 5. Indicadores del modelo pedagógico en que se sustenta la actividad de clase. Cuarto Grado.....	77

14	Docente 6. Indicadores de interacción Docente-estudiante. Quinto Grado (270 horas de observación).....	79
15	Docente 6. Indicadores de interacción Docente-estudiante. Quinto Grado (270 horas de observación).....	81
16	Distribución General.....	82
17	Distribución General. Indicadores del modelo pedagógico adoptado por el docente.....	84
18	Resumen General. Trato y Variables ilustrativas del docente...	86
19	Relación entre el trato y el género del maestro.....	86
20	Relación entre el trato y la titulación del maestro.....	87
21	Relación entre el trato y el Modelo Pedagógico que sigue el maestro.....	87
22	Relación entre Modelo Pedagógico (Pseudocooperativo) y Titulación.....	88
23	Relación entre el trato y los años de servicio del maestro.....	89
24	Relación entre el trato y la edad del maestro.....	89
25	Relación entre el trato y el grado que atiende el docente.....	90
26	Relación entre el trato y el número de estudiantes por aula.....	91

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO	pp.
1 Docente 1. Manifestaciones de trato en la interacción docente-estudiante. Primer Grado.....	62
2 Docente 1. Indicadores del modelo pedagógico en que se sustenta la actividad de clase. Primer Grado.....	63
3 Docente 2. Manifestaciones de trato en la interacción docente-estudiante. Primer Grado.....	65
4 Docente 2. Indicadores del modelo pedagógico en que se sustenta la actividad de clase. Primer Grado.....	66
5 Docente 3. Manifestaciones de trato en la interacción docente-estudiante. Segundo Grado.....	69
6 Docente 3. Indicadores del modelo pedagógico en que se sustenta la actividad de clase. Segundo Grado.....	70
7 Docente 4. Manifestaciones de trato en la interacción docente-estudiante. Tercer Grado.....	73
8 Docente 4. Indicadores del modelo pedagógico en que se sustenta la actividad de clase. Tercer Grado.....	74
9 Docente 5. Manifestaciones de trato en la interacción docente-estudiante. Cuarto Grado.....	76
10 Docente 5. Indicadores del modelo pedagógico en que se sustenta la actividad de clase. Cuarto Grado.....	77
11 Docente 6. Manifestaciones de trato en la interacción docente-estudiante. Quinto Grado.....	80
12 Docente 6. Indicadores del modelo pedagógico en que se sustenta la actividad de clase. Quinto Grado.....	81
13 Distribución.....	83

14	Distribución porcentual. Indicadores del modelo pedagógico adoptado por el docente.....	84
----	---	----

**LA INTERACCIÓN EN EL AULA DE CLASE
UN ANÁLISIS DESDE LA PERSPECTIVA DEL TRATO
DOCENTE-ESTUDIANTE**

UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE EDUCACIÓN
ESTUDIOS UNIVERSITARIOS SUPERVISADOS
Trabajo Especial de Grado para optar al título de Licenciado en Educación

LA INTERACCIÓN EN EL AULA DE CLASE
Un análisis desde la perspectiva del trato docente-estudiante

Autor: Moraima Acevedo

Tutor: Mariángeles Páyer

Fecha: Abril. 2011

RESUMEN

La investigación nace de una realidad observada en las aulas de clase y tiene que ver con el modo y la forma en que el docente se relaciona con sus estudiantes. Tuvo como finalidad de analizar la interacción y el modelo pedagógico que caracteriza las relaciones de aula en el nivel de Educación Primaria de la Unidad Educativa objeto de la investigación y su relación con el trato docente-estudiante. Atendiendo a los objetivos del estudio propuesto, la presente investigación se concibió como un trabajo teórico práctico, apoyado en una investigación de campo. En cuanto al alcance del conocimiento, el estudio respondió a una investigación de carácter exploratorio-descriptivo, en referencia a variables de tipo cualitativo y cuantitativo; por lo que el enfoque bajo el cual se aborda el trabajo se puede definir como mixto. La muestra fue seleccionada mediante un procedimiento no probabilístico, representada por un total de 74 estudiantes que componen el nivel de Educación Primaria de la Unidad Educativa objeto de estudio y 6 (seis) docentes que laboran en ese Nivel. La técnica desarrollada en la investigación es la observación estructurada no participante. El instrumento utilizado fue el formato de registro de observación y el guión de entrevista. Esto permitió concluir que las relaciones observadas en el aula no son armoniosas entre los docentes y los estudiantes, pues los intercambios que se establecen entre ellos están mediatizados por comportamientos y actitudes cargadas de violencia y agresividad, emociones negativas y antivalores. Es por ello que se sugiere como recomendación promover la capacitación docente en el uso de estrategias de participación para mejorar la interacción en el aula y el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Palabras Clave: interacción en el aula, trato docente- estudiante, modelo pedagógico, expresión del trato.

UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE EDUCACIÓN
ESTUDIOS UNIVERSITARIOS SUPERVISADOS
Trabajo Especial de Grado para optar al título de Licenciado en Educación

INTERACTION IN THE CLASSROOM
An analysis from the perspective of teacher-student treatment

Author: Moraima Acevedo

Tutor: Mariángeles Páyer

Date: April. 2011

SUMMARY

The investigation comes from an observed reality in the classroom and has to do with how and the way the teacher relates to students. Had as purpose to analyze the interaction and pedagogical model that characterizes the relationship of classroom at the primary level of the Educational Unit subject of the investigation and its relation with the teacher-student treatment. Based on the goals of the proposed study, this research was conceived as a theoretical and practical work, supported by field research. Concerning the scope of knowledge, the study responded to an exploratory - descriptive research, in reference to qualitative and quantitative variables, so the approach under which the investigation can be described as mixed. The sample was selected through a non-probability process, represented by a total of 74 students that integrate the level of Primary Education of the Unit under study and 6 (six) teachers who work at this level. The technique developed in the research is structured non-participant observation. The instrument used was the registration form of observation and the interview script. This allowed to conclude that the observed relationships in the classroom are not harmonious between teachers and students, as the exchanges established between them are influenced by behaviors and attitudes of violence and aggressiveness, negative emotions and negative values. It is why it is suggested as a recommendation to promote teacher training in the use of engagement strategies to improve classroom interaction and teaching-learning process.

Keywords: classroom interaction, teacher-student treatment, pedagogical model, expression of the deal.

INTRODUCCIÓN

La interacción social se refiere al comportamiento social, de cómo interactúan y se relacionan las personas y los grupos humanos, y de la influencia ejercida en esas interacciones. La interacción e influencia social adoptan formas específicas según los niveles progresivamente complejos de la vida social: individual, interpersonal, grupal, organizacional e institucional, comunitario, nacional e internacional.

García Requena (1997), indica que “las relaciones se plantean en términos de las distintas posturas que adoptan las personas con respecto a otras próximas” (p.2) y agrega que éstas se refieren, a las actitudes y a la red de interacciones que mantienen los agentes personales. Pueden presentarse actitudes positivas como: cooperación, acogida, autonomía, participación, satisfacción; pero también se pueden observar actitudes de reserva, competitividad, absentismo, intolerancia y frustración, que producen una corriente interna, explícita o no, de deseos, aspiraciones e intereses corporativos y personales.

De ello se entiende que, debido a que las personas son el eje central de las relaciones, los comportamientos que éstas adopten en situaciones particulares de interacción pueden, en algunos casos, obstaculizar las relaciones interpersonales y en otros, favorecerlas. En el contexto educativo, se parte de la premisa que, si el trato se establece sobre la base de actitudes positivas, como la cooperación, la acogida, la participación y la autonomía entre otras y sobre la base del diálogo, de la valoración positiva de los demás y de sí mismo, así como de la confianza, el clima del aula será positivo y gratificante; pero, si el trato en el aula está sentado sobre la base de actitudes negativas, como la competitividad, la intolerancia y la frustración, el individualismo, la falta de tacto, las reacciones airadas y sin control, el

aplazamiento de decisiones y la dificultad para asumir los propios errores, entonces el clima del aula será negativo.

Bajo la premisa anterior, se parte de la idea que las prácticas cotidianas del aula de clase son las manifestaciones materiales de un modelo de interacción que de manera implícita se encuentra en las acciones didácticas de los maestros. Es decir, que el docente posee un discurso teórico-implícito que da soporte a sus prácticas de enseñanza. Según De Zubiría (1994), el cuaderno de un niño, los textos que usamos, un tablero con anotaciones, la forma de disponer el salón, un mapa, o cualquier recurso didáctico utilizado, dice mucho más de los enfoques pedagógicos de lo que aparentemente podría pensarse. Son en realidad la huella inocultable de la concepción pedagógica.

La discusión en torno al trato docente-estudiante, dadas las implicaciones que esto tiene en el proceso de enseñanza-aprendizaje, es un tópico de interés, considerado además como polémico, particularmente para el caso venezolano, por cuanto los docentes no admiten que ellos tratan inadecuadamente a los estudiantes. Se puede tomar como referencia una de las investigaciones reportadas en Venezuela, como es la de Esté (1999); en la cual por medio de registros etnográficos, muestra lo que ocurre en las escuelas “donde se encontraron altas cifras de exclusión, la existencia de una escuela sancionadora, donde priva una relación de autoridad centrada en el docente que reprime la subjetividad del niño” (p.17).

Hoy en día resulta factible afirmar que la motivación de muchos profesionales que se dedican al estudio y abordaje del maltrato y protección del niño, niña y adolescente apunta a un mismo objetivo, que es erradicar toda situación que vulnere sus derechos en las diferentes manifestaciones. Se debe tomar en cuenta la necesidad de crear conciencia y sensibilidad hacia el maltrato en las instituciones educativas además de un conocimiento exacto de la realidad.

Por otro lado, se ha intentado dar respuesta a la situación de maltrato escolar en Venezuela por medio de la Ley Orgánica de Protección del Niño, Niña y Adolescente, que entró en vigencia el 1ro de abril de 2000. Ésta contempla, entre otras cosas, que los niños y niñas deben ser tratados como sujetos de derecho y deben ser incluidos en el nuevo paradigma de la *Protección Integral*, de manera que puedan ser protegidos por el Ministerio Público, Consejos de Protección o las Defensorías, entre otros, en caso de que se les vulneren sus derechos.

Según refiere el Cecodap (2000), en la mayoría de las instituciones educativas existe desidia por parte de algunos docentes. En muchas ocasiones hay ausencia de límites entre educar, disciplinar y maltratar; continuamente, el estudiante es colocado en situación de maltrato y en la mayoría de los reglamentos internos de las instituciones escolares se vulneran los derechos.

Se consideró realizar la investigación, bajo la modalidad teórico-práctica, por cuanto, sustentada en la teoría busca comprender un problema en un contexto educativo concreto. De acuerdo a la estrategia se consideró realizar un estudio de campo. En atención al enfoque, se combinan en la investigación métodos de tipo descriptivo, en referencia a variables de tipo cualitativo, y cuantitativo; por lo que el enfoque bajo el cual se aborda el trabajo se puede definir como mixto. La técnica desarrollada en la investigación de campo fue la observación *estructurada no participativa*. Los instrumentos utilizados fueron el *formato de registro de observación* y el *guión de entrevista*. Las observaciones fueron realizadas entre los meses de abril y julio de 2010, se hicieron 3 sesiones de 90 minutos cada una, a los seis docentes participantes, para un total de 18 sesiones de observaciones y 1620 horas.

Durante la sesión de observación se registró cada una de las manifestaciones del docente, con connotación positiva o negativa emitida a

cualquiera de sus alumnos, independientemente de que se tratara del mismo estudiante.

Los resultados obtenidos de esta investigación se reflejan en un análisis exhaustivo de la situación de la Unidad Educativa señalada. De este análisis se deriva el conjunto de estrategias que fundamenta este trabajo y que constituyen un aporte a otras investigaciones realizadas en esta temática.

Para desarrollar este trabajo de investigación se planteó alcanzar los objetivos propuestos, para ello, se consideró estructurar el trabajo en los siguientes capítulos:

El capítulo I corresponde al planteamiento del problema, la justificación y los objetivos planteados. El capítulo II comprende los antecedentes y el marco teórico, en él se encuentra la información teórica que le da sustento a este trabajo. El capítulo III, está conformado por el marco metodológico, en esta sección, se explica la modalidad, tipo, diseño, fases, técnicas, instrumentos aplicados, participantes y su selección, validez y confiabilidad, y procesamiento de datos correspondientes a la investigación. El capítulo IV está representado por los resultados, la categorización, interpretación y análisis de los datos que conlleva a la elaboración del capítulo V, donde se contempla las conclusiones y las recomendaciones que se desprenden de la investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

En el contexto de cualquier sociedad, la educación representa el pilar fundamental para la formación de la ciudadanía, bien sea a través de la educación formal en el marco de instituciones educativas o en la educación informal que se establece en las interacciones dadas en el seno del hogar entre padres e hijos, hermanos y demás integrantes que forman parte de una familia y en las múltiples interacciones que establecen los individuos en el contexto donde se desenvuelven.

Al respecto, cabe citar a García (1997) quien considera a la institución educativa, un lugar privilegiado que tiene una historia y características propias, en el cual se realizan con los estudiantes procesos de socialización, de enseñanza y aprendizaje. En ella a través de la práctica continua, se da al estudiantado, la adquisición y promoción de valores y conocimientos que le permitan comprender y saber como convivir con otras personas, mejorar sus habilidades sociales y su preparación académica.

Es importante destacar que el Art 3 de la Ley Orgánica de Educación (2009) [LOE], establece como principios y valores rectores de la educación; “la formación en una cultura para la paz, el respeto a los derechos humanos, el amor y la fraternidad, la convivencia armónica en el marco de la solidaridad...” (p.2)

En concordancia con este artículo de la LOE (2009), se asume a la institución educativa como un espacio de intercambio sociocultural donde se producen comportamientos valorativos que tienen estrecha relación con las

demandas, conflictos e influencias de la sociedad y la cultura sobre los participantes en un proceso educativo.

Concebir la escuela desde esta perspectiva supone considerar tanto las acciones verbales como no verbales del docente y de los estudiantes en el contexto que define la institución, infiriendo las intencionalidades del comportamiento interactivo bajo la influencia de las llamadas variables contextuales, psicológicas y sociales (Tifunoff, citado en Pérez Gómez, 1998).

Al respecto, Vigotsky (1998) afirma que la interacción es considerada como una herramienta psicológica social, en el sentido de que es el producto de la evolución socio-cultural cuya función principal primaria tanto para los adultos como para los niños es la comunicación de contacto social, de interacción plena, de influencia sobre los individuos del entorno.

El Currículo Nacional Bolivariano (Ministerio del Poder Popular para la Educación, 2007) constituye una guía con orientaciones metodológicas que dan coherencia y pertinencia al proceso educativo, lo que permitirá cumplir con el compromiso social de preparar y formar a un ser humano social e integral. Entre sus objetivos están:

- Ejecutar los procesos de cohesión para aprender a trabajar en equipo, asumiendo de manera individual y en colectivo las normas de convivencia en pluralismo para la valoración del conocimiento de los otros y las otras, respetando la autonomía de los demás.

- Participar en la búsqueda de soluciones a los problemas sociales y ambientales, a fin de formar un ser social integral con conocimientos, experiencias y conciencia ecológica, integrando a todos los actores: estudiantes, maestros, maestras, familias y comunidad en general.

- Fortalecer la formación de los niños y las niñas como seres sociales, integrales, solidarios, innovadores, creativos, críticos y reflexivos, con la finalidad de comprender y transformar su realidad más inmediata para el bienestar y la armonía colectiva.

- Brindar oportunidades a los niños y las niñas, en igualdad de condiciones, para desarrollar habilidades en las diferentes áreas y sus componentes, a fin de fortalecer sus saberes y experiencias, para su formación integral.

- Valorar las potencialidades de los niños y las niñas para fortalecer los avances en la construcción del conocimiento.

- Desarrollar habilidades para el trabajo cooperativo, liberador, la autoestima y la solución de problemas sociales.

- Afianzar sentimientos de amor y respeto por sí mismos y sí mismas, sus familias, escuelas, comunidades y Nación; como principios rectores de la conciencia colectiva para el ejercicio de la ciudadanía, sustentado en la corresponsabilidad, justicia social y el bien común.

De manera que, el currículo del Sistema Educativo Bolivariano (2007) fue diseñado para dar respuesta a la formación de un nuevo ciudadano y una nueva ciudadana afín con el modelo de sociedad propuesto, respondiendo con ello al nuevo modelo de desarrollo social, político, cultural y económico que lo sustenta.

En este contexto curricular, el docente se presenta como el promotor de estos nuevos cambios, y articula todas estas características en una realidad educativa para el estudiante. Su papel es esencial, ya que, muchas de las conductas de los estudiantes son producto de sus modelos educativos y de la retroalimentación que reciben del docente.

No obstante, como apuntan Álvarez y Bisquerra (1999), no es el currículo explícito o formal, el que determina el desarrollo personal y social del educando, esto depende más del sistema de relaciones profesor- alumno que conforman la educación incidental o informal o “currículum oculto”, a través del cual el profesor actúa como agente de socialización y como formador de sus alumnos de manera no explícita, relacionada con la metodología, los estilos educativos y el clima socio-emocional que se genera en el aula.

De acuerdo a la experiencia docente se ha observado que por lo general, cuando se habla de trato en el ámbito escolar, se hace referencia a los estudiantes, es decir, de cómo se conducen entre ellos y con respecto a el docente; poco o nada se dice de una manera clara y directa en la cual se le responsabilice al docente de cómo trata a los estudiantes. Por este motivo, la investigación está orientada hacia el estudio de la interacción en el aula de clase desde la perspectiva del trato que dan los docentes a los estudiantes del subsistema de Educación Primaria, que para efecto del trabajo se denominará “la unidad educativa”. Se elige esta institución por tener acceso directo a ella y en virtud que se ha detectado en los docentes comportamientos y actitudes, que interfieren en las relaciones armoniosas en el aula.

Dada la importancia “del trato”, sobre todo en los primeros niveles de escolaridad y del papel que juegan los docentes como modeladores de conductas y como actores que contribuyen al desarrollo de la personalidad, surge la inquietud por indagar en el nivel de Educación Primaria. ¿Cómo tratan los docentes a los estudiantes?, ¿Cuál es el modelo pedagógico que prevalece en el aula y su relación con el trato docente-estudiante? Tales formulaciones constituyen el problema de estudio de este trabajo, que impulsa la propuesta de un modelo para la evaluación del comportamiento del docente hacia los estudiantes.

1.2. Objetivos de la Investigación

1.2.1. Objetivo General

- Analizar la interacción docente-estudiante en el aula en el nivel de Educación Primaria.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Definir indicadores que permitan caracterizar el trato de los docentes hacia los estudiantes en el nivel de Educación Primaria de la Unidad Educativa objeto de la investigación.
- Caracterizar la interacción docente-estudiante en Educación Primaria de la Unidad Educativa objeto de la investigación.
- Enunciar potenciales factores que explican el trato de los docentes hacia los estudiantes en Educación Primaria de la Unidad Educativa objeto de estudio.
- Describir el modelo de interacción en el aula que caracteriza las relaciones de aula en Educación Primaria y su relación con el trato docente-estudiante en la Unidad Educativa objeto de estudio.

1.3. Justificación e importancia de la investigación

La importancia de la presente investigación radica en el hecho de que hasta donde se ha consultado, las investigaciones reportadas no refieren directamente el problema “del trato”, sino aluden a factores que explican algunas conductas violentas manifestadas por los estudiantes y muy poco resaltan el trato que éstos reciben de sus docentes.

Se considera que el trabajo hace un aporte a la comprensión de las relaciones docente-alumno en el aula. Por otra parte se realiza la investigación en una población no explorada dado que no se reportan estudios previos en la Unidad Educativa objeto de estudio. Así mismo, el estudio se puede constituir en una referencia para otros trabajos de investigación, ya que, se propone un modelo de evaluación “del trato” de los docentes hacia los estudiantes, de igual forma, la temática ha sido poco estudiada, de acuerdo a la literatura consultada. Otro aspecto es que los estudios reportados se orientan más que todo al maltrato y en este trabajo se

contemplará el trato en sentido general, lo que arrojará indicadores de mayor alcance relacionados al “buen trato y al mal trato”.

La investigación, por tanto, es conveniente desde el punto de vista socioeducativo, sobre todo en estos momentos cuando existe una propuesta pedagógica innovadora sustentada en los Pilares de la Educación Bolivariana, presentados en el Currículo Nacional Bolivariano (2007) que se basa en: Aprender a Crear, Aprender a Convivir y Participar, Aprender a Valorar y Aprender a Reflexionar (p.16,17) por lo que es necesario abrirse a una nueva concepción de convivencia y disciplina escolar, basada en la participación, corresponsabilidad, respeto mutuo, confrontación pacífica de los conflictos para la búsqueda de solución a los problemas que día a día afectan a los niños, niñas y adolescentes.

Por las razones expuestas, la investigación reviste relevancia científica, humana y contemporánea.

1.4 Descripción del contexto en el que se inscribe el problema

1.4.1 Reseña Histórica de la Unidad Educativa objeto de estudio

La Unidad Educativa objeto de estudio es una Institución educativa privada, fundada en 1983. Ubicada en la Parroquia San Pedro del Distrito Capital. Atiende los niveles educativos Maternal, Preescolar y Primaria. Consta de dos sedes ubicadas en la misma calle. Las plantas físicas tienen las paredes y el techo de concreto. Una de las sedes aloja las oficinas administrativas, tres salones de preescolar, dos salones destinados al maternal, comedor, cocina, tres baños y un parque, la segunda sede consta de un patio central, seis salones destinados a las labores educativas de los estudiantes y un salón destinado a la dirección; cocina, comedor, y biblioteca y cinco baños. La actividad de educación física es realizada en la terraza de la sede.

Morales (2008) [Administrador general] en referencia a la “Unidad Educativa”, señala que es:

Una institución especializada en la estimulación, atención y educación de los niños en edades comprendidas entre los dos meses y doce años de edad, pioneros en la implementación de lineamientos de aula abierta, donde los estudiantes tienen la oportunidad de planificar y explorar el área que deseen desarrollar, creando en ellos el sentido de la responsabilidad, de ejecutar el trabajo previamente estructurado fomentando la instauración de hábitos de trabajo, compañerismo, respeto, autonomía y autoevaluación, factores que conllevan al refuerzo y definición de elevada autoestima.¹

La institución cuenta con un equipo de trabajo caracterizado por su calidad humana y alta preparación, tiene como garantía el respaldo y la confianza de los Organismos del Estado y la comunidad, todo esto fundamentado en 28 años de trayectoria.

1.4.1.1. Visión

Desarrollo potencial de la población estudiantil, mediante la garantía de una educación integral de calidad que lo prepare para su desarrollo personal, académico y social. (Morales, 2008)

1.4.1.2. Misión

Según Morales (2008) la misión de la Unidad Educativa es propiciar el desarrollo integral del individuo como un ser pensante, dinámico, que conduzca sus diferentes etapas con una personalidad definida manejando sus principios ante la vida.

1.4.1.3. Objetivos

Dentro de los objetivos de la Unidad Educativa, se pueden citar los siguientes:

¹ Morales, V. (“Comunicación personal”, Septiembre 3, 200

- Establecer una gerencia participativa
- Mantener la eficiencia en el manejo de los recursos
- Propiciar un ambiente de aprendizaje que favorezca el desarrollo integral del educando
- Favorecer la integración efectiva de la comunidad con el instituto

1.4.1.4. Organización de la Unidad Educativa

Tal como se desprende del organigrama de la institución la Unidad Educativa está estructurada de la siguiente manera:

- Dirección Administrativa: la constituye el Director Administrativo y el Gerente Administrativo, es el Departamento principal, está conformado por los accionistas de la empresa, y su función primordial es la de realizar los planes estratégicos y control de ejecución.

- Departamento Administrativo: conformado por el Asistente Administrativo, la Secretaria y las Recepcionistas, se encarga de ejecutar las operaciones administrativas de la empresa, con clientes y proveedores, sumado a esto apoyan los procesos internos entre las direcciones.

- Dirección Pedagógica: integrada por el Director Pedagógico, Subdirector Pedagógico y Asistente, se encarga de planificar, ejecutar y controlar el proceso de enseñanza – aprendizaje y de los eventos de la institución.

- Centro de Estimulación: constituido por 2 docentes, 1 puericultora y 3 auxiliares, en esta área se ejecutan los procesos de estimulación temprana a nivel de guardería a 25 niños con edades comprendidas entre los dos meses y dos años.

- Preescolar: lo conforman 3 docentes y 3 auxiliares, en esta área se ejecutan los métodos de enseñanza-aprendizaje dirigidos a 105 niños en edad preescolar.

- Primaria: constituido por 7 docentes y una auxiliar, en esta área se ejecuta la programación, implementación y evaluación del proceso académico dirigido a niños y niñas de 7 a 12 años. Abarca los grados: 1ero con una matrícula de 24 estudiantes, 2do grado con 18 estudiantes, 3er grado 9 estudiantes, 4to grado 11 estudiantes, 5to grado 12 estudiantes y 6to con una matrícula de 12 estudiantes.

- Conserjería: en donde se ubican el conserje, cocineros y personal de mantenimiento, se encarga de la elaboración y suministro de alimentos en la institución y del mantenimiento de la planta física.

1.5 Cuestiones éticas de la investigación

Previamente a la realización de esta investigación; fue transmitido al personal directivo y docente el propósito, significado y objetivo de la misma. Se informó de su naturaleza; la libertad de participar, de rechazar su participación, o retirarse de la investigación; se explicó las consecuencias previsibles del rechazo o la retirada; de los factores significativos que podía esperarse que tengan influencia en su disposición a participar (tales como riesgos, incomodidades, efectos adversos, o limitaciones sobre la confidencialidad, y explicación de otros aspectos sobre lo que los futuros colaboradores determinen.

Se les aseguró también que toda la información recabada es únicamente utilizada para el estudio. Que no se pretende valorar ni juzgar ideas o acciones de los docentes, sino de conocerlas. Así mismo se informó sobre las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de información, y que la misma es confidencial, utilizándose el anonimato; que bajo ningún concepto y sin excepción, el estudio incide en su calificación y/o desempeño como docentes, ni comprometer a la institución participante.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Las relaciones humanas se refieren al trato o la comunicación que se establece entre dos o más personas; son muy importantes en las instituciones escolares, puesto que durante la actividad educativa se produce un proceso recíproco mediante el cual las personas que se ponen en contacto valoran los comportamientos de los otros y se forman opiniones acerca de ellos, todo lo cual suscita sentimientos que influyen en el tipo de relaciones que se establecen. (Texeido y Capell, 2002).

De ello se entiende que, debido a que las personas son el eje central de las relaciones, los comportamientos que éstas adopten en situaciones particulares de interacción pueden, en algunos casos, obstaculizar las relaciones interpersonales y en otros, favorecerlas. En todo caso, si las relaciones se establecen sobre la base de actitudes positivas, como la cooperación, la acogida, la participación y la autonomía entre otras y sobre la base del diálogo, de la valoración positiva de los demás y de sí mismo, así como de la confianza, el clima del aula será positivo y gratificante; pero, si las relaciones en el aula están sentadas sobre la base de actitudes negativas, como la competitividad, la intolerancia y la frustración, el individualismo, la falta de tacto, las reacciones airadas y sin control, el aplazamiento de decisiones y la dificultad para asumir los propios errores, entonces el clima del aula será negativo.

Con respecto al tema de la interacción en el aula y al tipo de estudios que se reportan en los que predominan los relacionados al trato, se distingue el trabajo de Rivera (2004), quien desarrolló una investigación que tuvo como objetivo describir las manifestaciones de violencia de los docentes hacia los estudiantes de sexto grado de la “Unidad Educativa Nacional Gran Colombia”. Para alcanzar el objetivo propuesto se realizó un estudio de campo descriptivo transeccional. El grupo objeto de estudio fue 309 estudiantes de sexto grado, constituido por 46,61% de niñas y 53,38% niños. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento para la recolección de datos fue el cuestionario. En la investigación se establecen las manifestaciones de violencia más frecuentes, así como los lugares en que estas ocurren.

Se encontró que las expresiones de violencia más frecuentes en dicha institución, específicamente en el grado estudiado, son las de tipo verbal: gritos, amenazas, apodos e insultos; la violencia física se presenta en un porcentaje muy bajo, entre ellas se encuentran: pellizcos, zarandeo y otros. Los lugares donde estas se presentan son en el aula, en la formación, el pasillo y otros. La frecuencia de las acciones violentas verbales es la que muestra un mayor porcentaje: gritos 61%; amenazas 38,1% y apodos 16%.

En cuanto a las acciones físicas violentas, la investigación indicó que en general este tipo de violencia se da muy poco: golpes y empujones 0,0%, zarandeo 6,7%, pellizcos 14,4% y otros 0,8%. De acuerdo a los resultados se sostiene que existen claros indicios de que las docentes de la Unidad Educativa Nacional Gran Colombia incurren en la práctica de acciones violentas de forma verbal y física. La violencia es un fenómeno que se ha acrecentado en las instituciones educativas y, por lo tanto, cada día cobra más víctimas, siendo las principales aquellas que integran los grupos más vulnerables como los niños y niñas en edad escolar, de allí la importancia de este estudio a los efectos de la investigación que se realiza.

En sustento a la investigación antes citada algunas noticias dan cuenta de la situación de violencia que se vive en los planteles venezolanos y de la participación de los docentes en dicha problemática, al respecto, se reporta en el Diario El Universal en entrevista realizada por Miranda (2008) a Oliveira C., abogada encargada de tramitar las denuncias en el Consejo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes del Municipio Guaicaipuro del Estado Miranda, que:

“entre abril y noviembre, ante este Consejo se formularon 58 denuncias: 40 por maltrato verbal y 18 por maltrato físico, todas por parte de docentes [...] Hay docentes que no tienen paciencia con los niños, y para reprenderlos los gritan, los humillan o les pegan”

Refirió Oliveira citado por Miranda (2008). En ocasiones, dijo la entrevistada, las víctimas han debido cambiar de plantel para evitar nuevos ataques.

En atención al artículo publicado (Miranda, 2008) “Día tras día en el Consejo de derecho municipal se debe atender a por lo menos dos padres y/o madres que desean formular denuncias contra el plantel donde estudian sus hijos, para mantener a salvo la integridad de sus muchachos”, considerando que esta condición contribuye con la disociación entre grupos de padres y educadores, dado que no se plantea la relación de negociación requerida en todo proceso de interacción humana”. Oliveira, citado por Miranda (2008).

Por otra parte, en noticias emitidas en septiembre de 2008 en la página Web de la Defensoría del Pueblo, se informó que de las 60 denuncias que se recibieron por violencia física o psicológica en planteles educativos, 30 casos estaban relacionados con planteles públicos, otros 11 en centros privados, y el resto abarca a distintos entes de la Administración Pública, como Alcaldías, autoridades de las Zonas Educativas, etc. Entre las denuncias procesadas por el ente oficial están 9 en el estado Bolívar de las cuales tres (3) involucran a las autoridades y docentes de la Unidad Educativa Gonzalo Méndez, entre las que figura la denuncia de

representantes por maltrato psicológico sufrido por los estudiantes, mientras que otra ciudadana denunció al director del plantel por agredir verbalmente a su hija delante de sus compañeros por exceso de peso. Este último caso evidencia no sólo una situación de violencia verbal y psicológica, sino una actitud discriminatoria incompatible con la actividad docente y con los principios de la Ley Orgánica de Educación.

En el estado Zulia, un colegio fue objeto de denuncia en dos oportunidades por el maltrato psicológico a niños ocasionado por una misma docente. Por su parte en el estado Lara se formuló una de las denuncias más preocupantes según notificó un delegado legal de la Defensoría: “las autoridades de un plantel militarizado expusieron a un estudiante al sol durante largo tiempo, por las dificultades de pago de las mensualidades de su representante”. (Defensoría del Pueblo, 2008).

En otra investigación noticiosa Rodríguez (2008) Coordinador del Instituto de Protección de la Zona Educativa del Estado Zulia y colaborador del Diario Socialista Digital Venezolano, de forma extensa informa que en Ciudad Ojeda al menos seis (6) docentes de Educación Inicial y Básica fueron separados de las aulas de clases al ser denunciados ante el Consejo de Protección del Niño y del Adolescente por infringir maltratos físicos a sus estudiantes, datos que obtuvo de funcionarios adscritos al Instituto de Protección y Desarrollo Estudiantil de la Zona Educativa de la entidad. Las medidas emanadas por el organismo en el Municipio Lagunillas revelan una situación de alarma: “Los niños y niñas menores de 10 años son los más vulnerados en sus derechos a la seguridad integral y física” develó Oviedo citado por Rodríguez (2008), consejero de protección en la entidad. Las acciones, que van desde cachetadas hasta golpes con varas o reglas, contravienen lo estipulado en los artículos 32 y 54 de la Ley Orgánica de Protección del Niño, Niña y Adolescente que resguardan sus derechos a ser respetados por los docentes. (Rodríguez, 2008)

Uno de los casos mencionados por Sandoval citado por Rodríguez (2008), jefa del municipio escolar de Lagunillas, recayó en una docente de primera etapa que acostumbraba a dar nalgadas a los niños, lo que condujo a la denuncia y posterior separación de su cargo. “La resolución del Ministerio de Educación fue contabilizar sus años de servicio y pasarla a jubilación” (p.1), indicó Sandoval. La violencia es observada por igual entre las instituciones públicas y privadas de la jurisdicción acotó Sandoval “Muchos casos son resueltos entre ambas partes, con la participación de los directores de los planteles” (p 1), tal vez por eso desconocemos las cifras reales de las faltas de este tipo cometidas por los docentes.

Más allá del maltrato físico, cuyas evidencias pueden ser detectadas por los padres o representantes, López citado por Rodríguez (2008), refirió la presencia y aumento de la violencia verbal y psicológica contra los estudiantes. “Sabemos de casos en colegios privados donde los directivos agreden a sus estudiantes por retrasarse en el pago de la mensualidad, que amerita nuestra intervención para mediar y llegar a acuerdos satisfactorios”. (p 1)

Otro caso similar de maltrato ha sido reportado por la Fundación Pro-Defensa del Derecho a la Educación (2008). Según se expone en el libro de *denuncias de niños maltratados por educadores en el estado Anzoátegui*, la denuncia es redactada de la siguiente manera: Maltrato infantil en la escuela “Luis Beltrán Martínez” de Puerto La Cruz.

Un docente de apellido Subero, quien se desempeñaría como maestra en la Escuela Bolivariana Luis B Martínez, ha mantenido un constante maltrato físico en contra de los niños de la Etapa Inicial a los cuales les imparte clases. Se estaría presentando el caso de un niño que sufrió severas lesiones al ser halado y apretado por una de sus extremidades. Los padres del niño guardan silencio ante la situación por temor a represalias, (p 25).

En el mismo orden de ideas, (2008) del Diario Panorama, relató una de las noticias sobre maltrato docente bastante difundido por los medios, de una docente, quien el 14 de octubre de 2008, mientras impartía clases a sus

alumnos de Primer grado maltrató a dos de ellos. En el salón estaba una pasante de la Universidad Alonso de Ojeda, quién grabó con un teléfono celular a la psicopedagoga dándole golpes, gritos y fuertes sacudones a ambos escolares. Se pudo conocer que la Directora del plantel fue quien hizo la denuncia ante el Consejo de Protección del Niño y Adolescente en Ciudad Ojeda, (Rojas, 2008).

La docente en cuestión fue presentada el pasado 8 de Diciembre de 2008, ante un juzgado de control. Tiene que someterse a terapia al igual que sus alumnos. La psicopedagoga, fue imputada por el presunto maltrato a dos alumnos de Primer grado en una escuela pública de Ciudad Ojeda, Lagunillas, separada de su cargo y recibe tratamiento psicológico. Según informó una fuente ligada a la investigación, el 15 de diciembre de 2008 en la mañana la maestra acudió a la medicatura forense en el Cuerpo de Investigaciones Científicas y Criminalísticas (CICPC) de Cabimas para recibir ayuda médica. También uno de los menores agredidos asistió junto con su mamá al organismo policial. La profesional de la docencia fue detenida por una comisión de la Policía Municipal de Lagunillas (IMPOL), el pasado viernes 5 de diciembre de 2008, en su residencia de Ciudad Ojeda. Ese día fue trasladada hasta el retén de Cabimas, donde permaneció recluida hasta el lunes 8 de diciembre de 2008 cuando fue presentada a la Fiscalía 43 con competencia en materia penal adolescente del Ministerio Público. La fuente agrega que a la docente le dictaron una medida cautelar de prohibición de salida del país y presentación periódica; además de la obligatoriedad de recibir asistencia especializada. (Rojas, 2008)

Las noticias reportadas dan cuenta de lo delicado de la situación cuando participan docentes en acciones de maltrato que compromete la integridad física y psicológica de los estudiantes, lo anterior resulta lamentable, pero es el tipo de conducta que se reporta con mayor frecuencia.

Los siguientes trabajos que se reseñan no hacen referencia directa al trato de los docentes con respecto a los estudiantes, sin embargo, aluden a

factores que indirectamente podrían explicar el comportamiento de los educadores, como por ejemplo el estrés que podría desencadenar un determinado tipo de trato.

En esta línea, Cedeio, López y Rodríguez (2003) desarrollaron una investigación de campo que tuvo como objetivo determinar el nivel de estrés laboral de los docentes que acuden a la consulta de medicina general del Instituto de Previsión y Asistencia del Ministerio de Educación (IPASME), sede Valencia Estado Carabobo (Venezuela). De la población en estudio que estuvo conformada por 122.797 docentes de Educación Básica y Media, afiliados al servicio médico del IPASME, sede Valencia, se extrajo una muestra de 30 maestros de Educación Básica y Media, quienes fueron seleccionados a través de métodos de muestreo incidental.

La recolección de datos se realizó por medio de tres instrumentos, el primero referido a los datos sociodemográficos, el segundo conformado por el cuestionario de impacto de malestar percibidos en el ámbito laboral, dirigido a identificar los eventos estresores integrados por seis dimensiones, y el tercer instrumento que consistía en un cuestionario compuesto por 19 ítems relacionados a respuestas ante situaciones de estrés. Los resultados del estudio determinaron la presencia de eventos desencadenantes de estrés, que permitieron concluir que los docentes que asistieron a consulta externa si presentaban estrés laboral.

La investigación precedente ofrece como aporte a este estudio el reconocimiento del estrés como variable que puede afectar el humor del docente de manera desfavorable e incidir en el trato hacia el estudiante.

Por su parte Daza (2007), en la misma dirección del trabajo anterior desarrolló una investigación sobre los factores que inciden en el estrés de los docentes de la Educación Básica. Se extrajo una muestra de 103 docentes de la I Etapa, activos en el período 2006-2007, seleccionados a través de un muestreo casual o incidental, técnica que se desarrolló en la fase de investigación de campo, en la que se realizó una encuesta. En base a los

resultados obtenidos, Daza (2007) destaca que los factores percibidos por los docentes como generadores de estrés, son las normas, planificación y evaluación de clase, cantidad de alumnos, horas de clase, disponibilidad de recursos, desarrollo de proyectos de aula, remuneración, los años para la jubilación, la falta de formación y actualización de contenidos, la tenencia de un único trabajo y la presencia de auxiliares de aula. También se pudo constatar que ello incide directamente en su salud, desempeño laboral y las relaciones con los otros (comunidad, colegas, estudiantes y familia), lo que se considera un aspecto relevante, a los fines de esta investigación.

La interacción verbal es una dimensión del trato, y los patrones del docente sean verbales o no verbales influyen en el comportamiento de los estudiantes porque son modeladores de la conducta. Lizardo (2006), realizó un estudio de campo para indagar sobre los procesos cognitivos promovidos en los estudiantes a partir del patrón de interacción verbal exhibidos por el docente universitario, en el desarrollo de las actividades de aula. Para este propósito se efectuó la observación y registro de intercambios verbales realizados entre un docente y su grupo de 56 estudiantes durante las situaciones de clase. El análisis de los datos obtenidos se efectuó utilizando el sistema de categoría de Flanders, y la aplicación del análisis de contenido a las participaciones verbales efectuadas por la docente.

Con base en los resultados obtenidos se evidencia una tendencia por parte de la docente al manejo de un *patrón de interacción de influencia indirecta*, es decir, aquella donde el docente tiene la mayor parte del control sobre el proceso de interacción. Los resultados expuestos por las categorías para el análisis de la interacción verbal correspondiente a este tipo de patrón presentaron los porcentajes más altos en la mayoría de los registros orales obtenidos; *siendo la explicación de contenidos y objetos de aprendizaje* la segunda categoría en alcanzar los mayores porcentajes en las intervenciones verbales de la docente. Se muestra con esto que, en el ejercicio de la docencia universitaria, el desarrollo de las clases a partir de la

transmisión de información a los estudiantes, persiste como una práctica común e induce a una actitud pasiva por parte del estudiante. Aparte esta investigación analiza los efectos del patrón de interacción verbal sobre el tipo de procesos cognitivos que se promueve en el aprendiz, es una referencia que desde el punto de vista metodológico arroja luces sobre cómo se puede evaluar el proceso de interacción en el aula a partir de uno de los componentes del trato, como es la interacción verbal.

En otro orden de ideas, ante la pregunta ¿Cómo enfrentan el conflicto los administradores y las administradoras de centros educativos?, se realizó una investigación de campo en la Escuela de Administración de la Universidad de Costa Rica, a cargo de los Licenciados Martínez, Orozco y Vargas (2003). Este estudio buscó aclarar la idea de conflicto que tenían las personas a cargo de los centros educativos, así como conocer los principales conflictos que suceden en las instituciones y la forma de enfrentarlos. El estudio involucró más de 50 directores y directoras de institutos educativos de primaria y secundaria. Se trabajó mediante talleres con administradores y administradoras de la educación de dos institutos educativos, además se hicieron consultas a directores y directoras de dos instituciones más. Para la recolección de datos se utilizaron los siguientes instrumentos: a) Una guía de observación, basada en la técnica de observación participativa y el método o técnica de la encuesta.

El estudio de Martínez, Orozco y Vargas evidenció que el área más amplia de conflicto se ubica en torno a la relación docente-alumno, en aspectos relacionados con la disciplina estudiantil y cambios en el patrón de valores, aspectos que se expresan en dificultades de aprendizaje y en el manejo de la conducta. En los grupos estudiados, se presentan conflictos similares, pero diferente en priorización. Así en la primera institución los conflictos de principios, asociados con disciplina estudiantil son considerados como más importantes y en segundo lugar los de ética docente, mientras que en la

segunda institución, aquellos relacionados con la ética del docente son de mayor importancia y los de disciplina estudiantil se consideran de menos prioridad. En ambas instituciones, los conflictos con respecto a relaciones personales que se presentan con mayor frecuencia son los asociados a la relación del trato docente-alumno.

A partir de la investigación se concluye que los directores y las directoras, tienden a apoyarse en medidas conciliadoras o bien en procedimientos establecidos y legislación vigente para resolver conflictos, con el fin de limar asperezas y subsanar los problemas de organización y procedimientos.

El conflicto es inherente al desarrollo de las organizaciones sociales y, dentro de las nuevas concepciones organizacionales, se considera como factor importante para el fortalecimiento de los grupos humanos, razón por la que se hace necesario analizarlo y establecer formas alternativas para su manejo. Un componente importante del manejo del conflicto tiene que ver con el trato de los unos hacia los otros, de allí la importancia de este estudio a los efectos de la investigación que se realiza. Se presume que los buenos tratos inducen buenas conductas, en términos de convenciones socialmente aceptadas en concordancia con la moral y buenas costumbres, así como estados de ánimo placenteros, y los malos tratos inducen a estados displacenteros, lo que puede estar asociado con la posibilidad o no de resolución de conflictos.

2.2. Bases Teóricas

a. La interacción

La interacción ha sido definida de diversas formas por diferentes autores, muchos la han relacionado con la comunicación, mientras que otros han logrado separarla conceptualmente.

Para Tapia (2001), la interacción es el aspecto pragmático (referido a la conducta) de la comunicación humana. Este autor reconoce el elemento de acción recíproca en los procesos comunicativos al referirse a la comunicación “como un proceso de interacción”. (p.18)

Según Dürsteler (2003) “la interacción es la acción recíproca entre dos o más agentes, es un aspecto esencial; es uno de los procesos básicos mediante el cual captamos la información relevante de aquellos que nos rodean”, (p.12).

Por su parte Assman (2002) considera que para que exista una interacción debe haber al menos dos personas que intercambien información, que se comuniquen. Así mismo, argumenta que la interacción implica algún grado de reciprocidad y bidireccionalidad entre los participantes, ella es el vehículo fundamental para la transmisión dinámica del conocimiento cultural e histórico, (p.22).

Las autoras Emler, Ohana y Dickinson (2003) expresan que el acto educativo se constituye a través de la interacción social comunicativa. Plantean que:

Existe, por un lado, un conocimiento que una persona o grupo desea difundir por diversas razones a través de un conjunto de medios y estrategias y existe, por otro lado, un grupo de personas decididas y dispuestas a apropiarse de ese conocimiento. Ese acto comunicativo, se desarrolla entonces a través de la comunicación y dentro de una interacción social, independientemente de los medios y estrategias usados (p.60)

La interacción se concibe como un aspecto o función de la comunicación entendida en su sentido más amplio, según Gutiérrez (1996), puede definirse como “la organización de las acciones que permiten a un grupo realizar cierta actividad conjunta entre todos sus miembros”, (p.21). El análisis de la interacción debe tener en cuenta no sólo su forma, sino la actividad misma. La interacción según Moreno (2006) también es entendida como “las acciones verbales y no verbales que se producen entre dos o más personas relacionadas entre sí”, (p.22). Completando estas

definiciones se agrega también la definición de la Real Academia (2005), la que define a la interacción como “Acción que se ejerce recíprocamente entre dos o más objetos, agentes, fuerzas, funciones” (p.638).

De acuerdo a Moreno (2008) en el contexto escolar los agentes que se presentan son:

- El estudiante que está llevando a cabo un aprendizaje
- El objeto u objetos de conocimiento que constituyen el contenido del aprendizaje
- El docente que enseña, con el fin de favorecer el aprendizaje de los estudiantes.

El rol central del docente es el de actuar como mediador o intermediario entre los contenidos del aprendizaje y la actividad constructiva que despliegan los estudiantes para asimilarlo. También es vital que existan intercambios e influencias recíprocos, si esta situación se lleva a cabo adecuadamente, se verán facilitadas la percepción y comprensión entre las partes.

Sin embargo el estilo de socialización predominante en la escuela según Márquez (2002) es autoritario, rígido y heterónomo, donde la autoridad es un valor que deben ejercer los docentes para generar y mantener el respeto de los estudiantes, el cual se ha legitimado en una forma de relación basada en el uso del poder, y en la manipulación afectiva, que trae consigo la presencia de juicios rígidos sobre lo bueno y lo malo, sobre lo correcto y lo incorrecto, sobre lo que se debe cumplir, y desde allí se evalúa el comportamiento de conformidad con las reglas, favoreciendo la construcción de personalidades carentes de civismo, ignorantes de sus deberes y derechos como ciudadanos y sin un concepto definido de justicia, participación, autonomía e independencia social.

Si el objetivo es que la interacción entre el docente y el estudiante se establezca en un clima cordial, hay diversos ítems que conviene incluir en una hipotética lista de premisas pertinentes. Respeto a la individualidad,

aceptación en la diferencia de criterios, atención a las necesidades y preocupaciones mutuas, organización, afecto, exigencia y justicia son algunas de ellas, así como la utilización de reglas de comportamiento y convivencia. Sin embargo son los adultos quienes definen las formas de participación, reproduciendo en el interior de la escuela, diversas formas de ineficiencia para crear ciudadanía dentro de una perspectiva ética (Márquez 2002).

Según Boscán (2002) la escuela debe convertirse en semilla y espejo de la sociedad que se quiere construir. Esto es posible, si se asume a la escuela con una actitud mental y operativa, que sea síntesis proyectual entre el pensar y el actuar, entre el conocer y el realizar, entre el enseñar y el aprender. Si los docentes desarrollan el pensamiento y la comunicación, animan procesos y junto con los estudiantes caminan en la lógica del descubrimiento y de la construcción.

Siguiendo al autor, la escuela necesita una enseñanza que cambie por completo la relación con la autoridad y las expresiones que lo mediatizan sobre la base de prácticas donde la participación, la búsqueda del consenso, el reconocimiento del otro y la solidaridad sean los ejes fundamentales en ese quehacer.

Destaca el Instituto de Ciencias de la Educación (UNNE, 2000) “que los modos de interacción docente-alumno, en las prácticas pedagógicas, están mediatizados por las representaciones o imágenes que los maestros tienen de sus alumnos”, (p.21). En consecuencia, y según el tipo de interacción dominante, se conformarán situaciones que incidirán de manera positiva o negativa en el proceso de aprendizaje, y en última instancia en el éxito o fracaso escolar del estudiante. El mismo instituto (UNNE, 2000) diferencia tres tipos de categorías o modelos de interacción que aparecen en las prácticas pedagógicas que son:

- Modelo de interacción individualista

Se caracteriza por una centralización de la interacción entre el docente y los alumnos, siendo mínima o nula la interacción de los alumnos entre sí. La secuencia típica de actividades consiste en exposiciones (con poco diálogo), interrogatorios y presentación de ejercitaciones en la pizarra; posteriormente se sigue con trabajos individuales del alumno (copiar, resolver un problema etc.).

En este tipo de modelo se producen una gran cantidad de intervenciones del docente dirigidas al control de la disciplina y también sobre la realización de la tarea. La disposición dominante en el espacio físico suele ser las filas separadas. Desde el punto de vista de la evaluación, ésta consiste en la verificación de la correcta realización de la tarea (aplicando premios y castigos). El tipo de interdependencia que se favorece entre los alumnos es individualista (cada uno centrado en lo suyo, sin interactuar con los pares), y también suele ser competitiva.

- Modelo de interacción pseudo-cooperativa

Se caracteriza por ser similar al modelo individualista en cuanto al tipo de interacciones dominantes, al modo de evaluar, al tipo de intervenciones que realiza el docente y al tipo de interdependencia que se establece entre los alumnos (individualista y competitiva). Se diferencia del anterior en los siguientes aspectos:

Por un lado, en la estructura de las actividades aparecen exposiciones dialogadas por parte del docente con el grupo total de alumnos (que puede durar incluso toda una clase, pero sin llegar a ser auténticamente cooperativas). Por otra parte, y junto con las exposiciones dialogadas con el grupo total, la disposición física de los alumnos en el aula puede presentarse eventualmente, formando grupos.

- **Modelo de interacción cooperativa**

Caracterizado por realizar una articulación entre las interacciones docente-alumno. Las actividades combinan las exposiciones, los diálogos, el trabajo individual y el grupal. La evaluación está dirigida más hacia los procesos y es más flexible, no está apuntando hacia la verificación de la corrección de las tareas. La disposición en el espacio áulico suele ser en grupos; y, se promueve que los alumnos desarrollen vínculos cooperativos entre ellos (se ayuden mutuamente en la realización de las tareas, se auto corrijan).

Es así como la identificación del modelo pedagógico empleado por los docentes observados, permitirá situarnos en la complejidad de la realidad áulica, y reconocer, en una situación docente particular, como se interrelacionan los tres componentes educativos señalados: estudiante, objeto de conocimiento y docente.

b. Trato

El concepto de trato se refiere a la acción y efecto de tratar. Este verbo tiene diversas acepciones, como el proceder bien o mal con una persona ya sea de obra o de palabra o la relación con un individuo.

Según la Real Academia Española (2005) *el trato* es el modo particular de portarse con alguna persona obsequiándola o dañándola con acciones”, (p.1029).

Según Barraza (2003) el trato constituye una conducta normativa que busca regular formal y exteriormente la convivencia de todos los individuos en la sociedad. La persona se forma mediante las relaciones e interacciones sociales que sostienen con los que le rodean, a través del tiempo. (p.42).

La noción de buen trato está vinculada al tipo de trato que se considera ético o correcto desde el punto de vista moral. El buen trato a nivel familiar se logra cuando las personas brindan el espacio y el tiempo para

relacionarse con sus hijos o su pareja, con alegría y dispuestos a descubrir las necesidades del otro, (Mendoza, 2005)

Según Mendoza (2005), a nivel social en general, *el buen trato* aparece vinculado al respeto y la solidaridad. El buen trato, de todas formas, no sólo se expresa a través de palabras, sino que también puede advertirse en el contacto físico o en actitudes.

De acuerdo al planteamiento teórico de Restrepo (2000), definir *el buen trato* no es una tarea sencilla. “Probablemente eso tenga que ver con que generalmente el buen trato, es algo que se siente y no necesariamente algo que se pone en palabras” (p.5)

Cuando se aproxima la relación de buen trato al reconocimiento y la valoración, ello significa conceptualmente que la relación se está generando con base a una forma de satisfacción y bienestar entre quienes interactúan, favoreciendo así el crecimiento y el desarrollo personal.

La mayoría de los textos que trabajan el tema de buen trato, según plantea Restrepo (2000), proponen que este está compuesto por cinco elementos que facilitan la comprensión del desarrollo del buen trato como capacidad que se cultiva, elementos que define como: “reconocimiento, empatía, comunicación, interacción igualitaria, negociación” (p.6).

- El Reconocimiento

Es el punto de partida para el buen trato. Se trata de la capacidad de darse cuenta de que, tanto como uno, el otro existe y tiene características, intereses, necesidades, y formas de expresión tan importantes como las nuestras. Es la esencia del respeto y se empieza a construir desde el primer momento de la vida a través del propio reconocimiento que se da como consecuencia de un adecuado vínculo afectivo.

- La Empatía

Capacidad de darse cuenta, entender y comprender qué se siente, cómo piensa y por qué actúa como lo hace el otro con quien nos relacionamos. Sólo es posible desarrollarla si hemos reconocido al otro.

- La Comunicación

Es diálogo. Está constituido por mensajes que intercambiamos con el otro con alguna finalidad. Sólo si se basa en los dos elementos anteriores (reconocimiento y empatía) es un verdadero diálogo y para serlo precisa de dos capacidades fundamentales: saber expresarse con seguridad y saber escuchar sin juzgar.

- Interacción igualitaria

Es el contexto ideal para la existencia del diálogo. Se basa también, en el reconocimiento y la empatía y expresa la comprensión y uso adecuado de las jerarquías y el poder en las relaciones humanas. Las jerarquías (posiciones de autoridad) y el manejo diferenciado de poder (capacidad de influir en la vida de otros) que surge de ellas, existen para facilitar la convivencia y asegurar las condiciones básicas para la vida; de ninguna manera justifican diferencias en cuanto a la valoración de las personas.

Por ejemplo, los adultos, generalmente, tienen una posición de autoridad frente a los niños, niñas y adolescentes, sea en la familia, en la escuela u otros ámbitos. Esto no quiere decir que los adultos sean más importantes que los niños, niñas o adolescentes; sino que los adultos, por su mayor experiencia de vida, tienen la responsabilidad de orientar a los y las menores de edad y velar porque se respeten las condiciones de seguridad y bienestar para ellos y ellas. Además, tienen la obligación de utilizar el poder que la posición de autoridad les da, para representar adecuadamente, los intereses y necesidades de los niños, niñas y adolescentes, en todas las decisiones que se tomen.

- Negociación

Se conoce como la capacidad de resolver conflictos en forma que todas las partes queden satisfechas. Cuando negociamos, no hay vencedores ni vencidos. Los conflictos en la convivencia son inevitables, precisamente porque somos diferentes.

Si se reconoce que las características, intereses, necesidades y puntos de vista de todos y todas son igualmente importantes, no hay otra forma de resolver las discrepancias que negociando, (Restrepo, 2000, pp.6, 7,8)

En otro orden de ideas, González (2003) señala que “el buen trato implica hablar de un escenario social que como un todo, garantice, proteja y permita el goce y disfrute pleno de los derechos de la infancia, y por consiguiente su desarrollo integral y el ejercicio progresivo de su ciudadanía”, (p.1)

Siguiendo al autor, *el buen trato* es un concepto amplio, por lo que debe ser visto desde múltiples ópticas que permitan un mejor y más adecuado desarrollo (integral, físico, psíquico, social, moral, legal y espiritual) de todas las potencialidades de los niños y niñas. La promoción del *buen trato* busca principalmente fortalecer las expresiones de afecto, ternura, aceptación y reconocimiento presente en el día a día; se busca reforzar relaciones adecuadas y alimentar nuevos entendimientos y relaciones entre las personas.

El buen trato del docente hacia el estudiante constituye una herramienta para generar calidad en el ambiente de trabajo que no necesariamente está circunscrito al aula de clase; por cuanto se establece buen trato en cada momento y ambiente escolar. En este sentido Ostrovskaya (2006), considera que el docente debe reunir una serie de actitudes como:

- Confianza en el educando y en su capacidad para desarrollar sus propias potencialidades.

- Comprensión empática, es decir, ver el mundo no desde el punto de vista propio sino desde el punto de vista del otro.
- Respeto absoluto, que significa la aceptación del estudiante tal y como es, con sus propios sentimientos, experiencias y significados personales.
- Tolerancia, en el sentido de crear un ambiente de autonomía, que es posible una vez que el educador ya ha asumido las actitudes anteriores.
- Colaboración y solidaridad, vinculados con la construcción de relaciones recíprocas y responsables en el hacer común de las personas, (p.42)

Lo antes expuesto lleva a pensar que en el ámbito escolar, necesariamente la promoción del buen trato debe conducir a que el salón de clase sea un lugar libre de cualquier forma de violencia, donde se vivan relaciones adecuadas y exista la posibilidad de crecimiento y entendimiento mutuo, configurando espacios que garanticen que docentes y estudiantes puedan establecer una relación saludable, y se demuestren y ejerciten las bondades propias de un acercamiento desde la empatía, la comprensión, el respeto y la tolerancia.

Con lo planteado anteriormente puede apreciarse que el buen trato se cultiva en la relación cotidiana, no es algo que se aprende en un libro o que se pueda explicar en una clase. Sin embargo, es importante reflexionar sobre él, especialmente porque en la actualidad, se ha acostumbrado a un trato que no es precisamente un buen trato.

c. Mal Trato

“El mal trato se considera como un fenómeno complejo y multifacético que implica, al menos, dos sujetos relacionados”. Se manifiesta a través de la interacción de sus conductas, donde uno o ambos ejercen una fuerza sobre el otro, especificadas por la intención respecto del efecto que tienden a producir, y por la consideración de ese efecto producido como agresivo, aún cuando difiera del propósito de su ejecutor...” (Ministerio de Salud y Desarrollo Social, 2000-2005)

Parra (2000), establece dos definiciones de maltrato, en la primera de ellas plantea el maltrato como "expresión de agresividad manifiesta o encubierta que tiene consecuencias negativas para todo aquel que se ponga en contacto con ella" en la segunda establece el maltrato como una acción que amenaza o lesiona de forma inmediata la vida humana o bien la pone mediatamente en peligro", (p.11)

Briceño (2004) plantea que el maltrato es "un acto premeditado o no, que tiene como producto el daño en la integridad física, psíquica y sexual, en personalidad, y aún en la libertad de movimientos de la víctima" (p.186)

A todo esto, Colmenares y Serrano (2000), añaden que "el maltrato implica siempre el uso de la fuerza para producir daño, siendo una forma de ejercicio del poder, ya sea de manera física, psicológica, económica, etc. Plantea además que para que una conducta sea violenta, tiene que existir un cierto desequilibrio de poder permanente o momentáneo", (p.62)

Existen 3 tipos básicos de maltrato, que según Parra (2000), son: *Maltrato Físico*, el cual define como "aquel que comprende todos los procesos que por diversas causas se relacionan con las dinámicas de sobrevivencia, con la que se genera en la naturaleza para cumplir con el mandato de seguir vivo", (p.54). En segundo lugar se encuentra el *Maltrato Psicológico* que es definido por esta autora como "aquel en el que se pueden analizar realidades destructivas humanas más concretas y particulares que en el resto de la naturaleza pues responde a las reacciones emocionales y racionales del ser humano", (p. 54), y por último está el *Maltrato Socio-Cultural*, que lo puntualiza como "aquél que surge dentro de los diferentes escenarios de tipo colectivo, que genera y se retroalimenta de razones de tipo social y, se fundamenta en la presencia de las diferencias que el ser humano en grupo siente que no puede tolerar" (p.54) .

En todos los estratos sociales, el maltrato es uno de los problemas que con frecuencia se vive, afectando de manera significativa a un grueso número de la población, entre los que se cuentan mujeres, ancianos y niños.

Estos últimos representan un alto porcentaje, por cuanto de diversas maneras, son maltratados por sus propios padres, familiares, vecinos o personas cuya responsabilidad descansa en su cuidado.

Durante siglos los niños eran vistos como propiedad de los padres o del Estado, por ejemplo la Ley Romana le adjudicaba pleno poder al padre sobre el destino de su hijo: éste podría matarlos, venderlos u ofrecerlos en sacrificios (Castillo 2004).

No es sino a finales del siglo XVIII que comienzan a notarse ligeros cambios que conducen al reconocimiento de los daños psicológicos de este tipo de abuso. En 1959 se establece la Declaración de los Derechos del Niño, y en 1989, la Convención de los Derechos del Niño cuyas normas recogen los principios mínimos que deben ser garantizados a las personas menores de 18 años; y en 1962 es cuando realmente se inicia la investigación rigurosa de uno de los tipos de abuso más frecuente, como lo es la utilización del castigo físico, presente en todos los sectores y clases sociales (Castillo, 2004, p .18)

Por su parte el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF 1999) sostiene que:

UNICEF entiende a los menores víctimas del maltrato y el abandono como aquel segmento de la población conformado por niños, niñas y jóvenes hasta los 18 años que sufren ocasional o habitualmente actos de violencia física, sexual o emocional, sea en el grupo familiar o en las instituciones sociales. El maltrato puede ser ejecutado por omisión, supresión o transgresión de los derechos individuales y colectivos, e incluye el abandono completo o parcial. (p.12)

López (2007) considera que el maltrato infantil es:

...cualquier acto por acción u omisión realizado por individuos, por instituciones o por la sociedad en su conjunto y todos los estados derivados de estos actos o de su ausencia que priven a los niños de su libertad o sus derechos correspondientes y/o que dificulten su óptimo desarrollo (p. 8).

Según el autor, existen diferentes tipos de maltrato: maltrato físico, abandono físico, abuso sexual, maltrato emocional, abandono emocional,

síndrome de Munchausen por poderes y maltrato institucional, para el caso que nos ocupa se trabajará con dos tipos de maltrato; el maltrato físico y el maltrato emocional.

Según López (2007) se define el *Maltrato físico*: Acción no accidental de algún adulto que provoca daño físico o enfermedad en el niño, o que le coloca en grave riesgo de padecerlo como consecuencia de alguna negligencia intencionada.

Maltrato emocional: Conductas de los padres o cuidadores tales como insultos, rechazos, amenazas, humillaciones, desprecios, burlas, críticas, aislamiento, atemorización que causen o puedan causar deterioro en el desarrollo emocional, social o intelectual del niño, (p.10)

En atención al maltrato infantil Ugalde (2005), señala que éste es un problema social, internacional, presente en todos los sectores y clases sociales; producido por factores multicausales, interactuantes y de diversas intensidades y tipos que afectan el desarrollo armónico, íntegro y adecuado de un menor, comprometiendo su educación y consecuentemente su desenvolvimiento escolar con disturbios que ponen en riesgo su sociabilización.

En este sentido, se enfatiza en cualquier tipo de maltrato a un niño, violenta todos sus derechos humanos y más grave aún, su crecimiento y desarrollo, lo deseable es generar un clima libre de maltrato que no lesione su estima en valores y principios que oriente su convivencia en cualquier espacio de interacción humana.

Profesionales de la salud infantil e instituciones encargadas de velar por el amparo y defensa de niños, niñas y adolescentes restringen el problema del maltrato, a hechos pertenecientes al hogar y a la familia. Es cierto que estos casos son los más frecuentes y han sido detonantes de investigaciones sociales, así como de movimientos y reformas legislativas en pro del niño maltratado. Sin embargo, según refiere Martínez (1997), citado por Flores, (1997) suponer que este maltrato ocurre solo a nivel intrafamiliar

prolonga la situación de maltrato en otros ámbitos donde se desarrolla la vida del niño, provocando que profesionales e instituciones que trabajan a favor del niño incidan en otra forma de maltrato; *el institucional*, que ocurre cuando éste se produce fuera del ámbito familiar y está dirigido hacia el individuo o hacia el grupo social de la infancia. Igualmente incurren en este tipo de maltrato sistemas de protección o programas asumidos en centros que violen los objetivos del cuidado institucional del niño, niña y adolescente, donde se ponga en riesgo su adecuado desarrollo.

En el ámbito de la educación es oportuno hacer referencia a una frase de Olivares (2000) citado por Brazón (2000) "la escuela se ha resguardado en sus paredes y la comunidad deposita cada día a sus niños; cada cual vive sin sentirse involucrado con el otro", (p.193).

Por otra parte, organizaciones como Cecodap (2000), que tienen como misión promover y defender los derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes contemplados en la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño, refieren que las instituciones educativas (incluyendo directivos y demás miembros) olvidan cuáles han sido sus objetivos amenazando la estabilidad física y/o emocional del niño, niña y del adolescente. Tales circunstancias son cada vez más frecuentes. Opinan que no debería haber compatibilidad entre el maltrato y la educación, sin embargo, existen numerosos puntos de intersección, pues en las escuelas se presentan hechos violentos donde los mecanismos de represión, exclusión y discriminación están presentes.

Esté (1999), menciona que se desconoce realmente lo que ocurre dentro de las aulas y las escuelas, pues, en muchas ocasiones los docentes usan la sanción para provocar dolor, angustia, privación, vergüenza o arrepentimiento, además de hacer uso de un control para marcar sus diferencias y desigualdades con respecto al alumno y a la clase; por lo que frecuentemente en la escuela se observa un ambiente correctivo antes que formativo. Afirma que algunos docentes se jactan del castigo que aplican, del

número de reprobados o sancionados, refiriéndolo como señal de la calidad de su verdad, refiere que los maestros sienten que es "feo ser dignos de castigo"; pero olvidan "que es poco glorioso castigar ", (p, 18)

Por tal motivo, es necesario que tanto los entes gubernamentales como los entes privados se aboquen a un sistema de convenios y estudios interdisciplinados que conduzcan a la formulación de políticas de lineamientos y estrategias que garanticen la debida protección; creando y desarrollando, además, una conciencia responsable que contribuya sino a evitar, por lo menos a minimizar casos de maltrato en las instituciones escolares.

d. Indicadores verbales y no verbales del trato en la relación docente-estudiante

El acto de comunicar es un proceso complejo en el que dos o más personas se relacionan y, a través de un intercambio de mensajes con códigos similares, tratan de comprenderse e influirse de forma que sus objetivos sean aceptados en la forma prevista, utilizando un canal que actúa de soporte en la transmisión de la información.

La comunicación constituye una característica y una necesidad de las personas y de las sociedades con el objetivo de poder intercambiarse informaciones y relacionarse entre sí, (Cortés, 2001)

Para comunicarnos no basta escribir o hablar. Es pertinente considerar los aspectos culturales de los pueblos y sociedades, las características personales de los individuos, hasta el lugar donde viven y su naturaleza étnica, sin olvidar la estratificación social.

En términos individuales, el hombre se comunica con sus actitudes, con los movimientos de su cuerpo, de sus manos o movimientos de los ojos, la expresión de su cara.

Lo anterior nos lleva a concluir que, aunque la comunicación adopta múltiples formas, dos de las más importantes son, *la comunicación verbal* y *la comunicación no verbal*.

Según Martínez (2000) *la comunicación verbal* puede realizarse de dos formas: a) oral, a través de signos orales y palabras habladas, o b) escrita por medio de la representación gráfica de signos.

Hay múltiples formas de *comunicación oral*. Los gritos, silbidos, llantos y risas pueden expresar diferentes situaciones anímicas y son una de las formas más primarias de la comunicación. La forma más evolucionada de comunicación oral es el lenguaje articulado, los sonidos estructurados que dan lugar a las sílabas, palabras y oraciones con las que nos comunicamos con los demás.

Las formas de *comunicación escrita* también son muy variadas y numerosas (ideogramas, jeroglíficos, alfabetos, siglas, graffitis, logotipos...). Desde la escritura primitiva ideográfica y jeroglífica, tan difíciles de entender por nosotros; hasta la fonética silábica y alfabética, más conocida, hay una evolución importante.

Para interpretar correctamente los mensajes escritos es necesario conocer el código, que ha de ser común al emisor y al receptor del mensaje. (pp.37, 38).

En nuestro tiempo cada vez tienen más importancia los sistemas de comunicación no verbal. Cuando hablamos con alguien, sólo una pequeña parte de la información que obtenemos de esa persona procede de sus palabras. Los investigadores han estimado que entre el sesenta y el setenta por ciento de lo que comunicamos lo hacemos mediante el lenguaje no verbal; es decir, gestos, apariencia, postura, mirada y expresión. La comunicación no verbal se realiza a través de multitud de signos de gran variedad: imágenes sensoriales (visuales, auditivas, olfativas...), sonidos, gestos, movimientos corporales, etc. (Zalagaz, Cepero y Cachón, 1999)

Según expresan Zalagaz et al. (1999) entre los sistemas de comunicación no verbal se encuentran:

El lenguaje corporal. Nuestros gestos, movimientos, el tono de voz, nuestra ropa e incluso nuestro olor corporal también

forman parte de los mensajes cuando nos comunicamos con los demás.

El lenguaje icónico. En él se engloban muchas formas de comunicación no verbal: código Morse, códigos universales (sirenas, Morse, Braille, lenguaje de los sordomudos), códigos semiuniversales (el beso, signos de luto o duelo), códigos particulares o secretos (señales de los árbitros deportivos), (p. 22)

Ubicándonos en el contexto educativo, la comunicación en el aula, es una área muy importante para reflexionar y actuar, difícilmente es concebible la acción educativa sin un docente y un alumno, por eso consideramos necesario revisar las relaciones que se establecen entre ellos, no sólo en cuanto al vínculo educativo se refiere, sino también al comunicativo, visto de esta forma se define *el aula* como un espacio de intercambios socioculturales donde se producen comportamientos valorativos que tienen estrecha relación con las demandas, conflictos e influencias de la sociedad y la cultura sobre los participantes en un proceso educativo. Concebir el aula desde esta perspectiva "supone considerar tanto las acciones verbales como no verbales del docente y de los alumnos en el contexto que define el aula; infiriendo las intencionalidades del comportamiento interactivo bajo la influencia de las llamadas "variables contextuales" psicológicas y sociales". (Tifunoff, citado en Pérez 1998, p.46)

Según Tifunoff, antes citado, si bien es cierto que la escuela no es el único escenario de educación de los niños, también lo es que, para los que asisten a ella, sigue siendo una experiencia fundamental.

Para Márquez (2002):

Las distintas relaciones que se establecen entre maestro-alumno, están marcadas por una intuición a priori de y sobre la persona, ocasionando un rechazo o aceptación inmediata que paradójicamente se elabora a partir de muchos indicios que podemos leer del otro a través de lo que en gran medida proyecta su imagen, el tono de su voz o tan sólo sus modales (p.46)

El ojo y el oído humano suelen ser críticos y severos ante esas apreciaciones que alcanzan a dar una información extraordinaria de las personas y que muchas veces no tienen nada que ver con sus aptitudes cognitivas, sino con sus actitudes físicas. Dejar al azar y no tomar consciencia de las implicaciones del lenguaje puede ocasionar una impresión incorrecta del docente, en particular cuando éstos deben tener relaciones e intervenciones académicas, que ameritan un mayor compromiso y cuidado de la expresión verbal y no verbal sobre las que recae el efecto final de una buena y correcta interacción.

Según Vásquez (2001):

La comunicación verbal es el uso de las palabras para la interacción, el lenguaje propiamente tal, expresada de manera hablada o escrita. En este punto según el autor se ponen de relieve los factores de la comunicación, pues son el sustento de la misma: emisor, receptor, mensaje, canal, código y contexto. (p.72)

Siguiendo a Vásquez (2001) “la comunicación verbal es oral” es decir, se utiliza el canal auditivo, se capta por medio de la percepción, es espontánea y se puede retractar, es efímera, hay interacción (feedback), utiliza soportes verbales y no verbales (movimientos de manos, posee sintaxis diversa, muy elaborada o no, es posible escribirla, es lineal, es decir, no se pueden decir o leer dos letras al mismo tiempo.

- El Lenguaje

De acuerdo a Poyatos (1999) “la función intelectual del lenguaje, establece la relación pensamiento-lenguaje, que resulta significativamente valiosa como instrumento cognitivo intelectual”. (p.20)

Esta idea permite desarrollar los procesos de generalización y abstracción de las características generales de un objeto en el aula mediante

el nivel de interacción social y comunicativa que el docente logre establecer entre los estudiantes en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Resulta importante valorar el uso consciente y planificado de la palabra, como nexo de intervención en los procesos psicológicos y de formación de la conciencia del sujeto en este proceso de carácter social, entre los docentes y los estudiantes, de modo que les incentive el interés por su propia formación educativa.

Al respecto Salas (2007), indica que:

El lenguaje es la manifestación sensible del poder que tiene el hombre de penetrar en la realidad más allá de la multiplicidad de estímulos, y de abarcar mucho campo y ganar una posición de dominio frente a todo aquello que lo afecta de algún modo (p.182).

El lenguaje le permite al hombre orientarse al enmarcar y dar sentido a los mil un fenómenos que tejen su vida diaria, ya que su vida se constituye en una trama de interrelaciones. Para Salas (2007) es una matriz constitutiva de identidad (individual y social). Nada hay en el lenguaje que no sea la resultante de situaciones de producción humana y social. Desde las primeras frases y palabras, hasta las más complejas asociaciones que podemos construir, todas son resultado de las experiencias.

Lo expuesto anteriormente lleva a pensar que el lenguaje, dentro del contexto escolar, supone una situación comunicativa y un fenómeno de tipo colectivo. Las peculiaridades lingüísticas que tienen lugar dentro de las aulas son fundamentales para explorar el modo en que se produce *el trato* dentro de la dimensión colectiva. En un sentido más amplio, es uno de los procedimientos que sirve para fomentar el vínculo de comunicación estudiantes-docentes.

- La Conversación

Una conversación es un diálogo entre dos o más personas. Se establece una comunicación a través del lenguaje hablado, escrito o también

gestual. Según Salas (2007), “es una interacción en la cual los interlocutores contribuyen a la construcción de un texto, a diferencia del monólogo, donde el control de la construcción lo tiene sólo uno” (p.191). Por eso se señala su carácter dialógico.

Por otra parte, es necesario destacar que la conversación puede girar en torno a uno o muchos temas y está condicionada por el contexto. En una situación informal, estos pueden variar con facilidad y sin previa organización. Los dialogantes pueden expresar su punto de vista y discutir.

En cambio en otros, las posibilidades mencionadas pueden estar limitadas para uno o ambos actores.

De igual forma, Cortés y Camacho (2003) expresan que:

La comunicación es una actividad comunicativa oral en la que dos o más hablantes se alternan los papeles de emisor y receptor y negocian el sentido de los enunciados. Conversar implica interactuar tanto verbal como no verbalmente. El turno conversacional o turno de habla se considera la unidad básica de la conversación (p.15).

Brown y Yule (1993) distinguen entre el uso interaccional y el uso transaccional del lenguaje. En la conversación interaccional, el lenguaje, se emplea para desarrollar y mantener una relación social o para la expresión de uno mismo. En cambio en la conversación transaccional, el lenguaje se utiliza para transmitir información o discutir contenidos.

Según Brown y Yule (1993), en la didáctica de la lengua, los estudios sobre la conversación han tenido su reflejo en el análisis de los intercambios interaccionales y transaccionales que se producen en el aula, como prácticas pedagógicas diferenciadas y con consecuencias distintas para el aprendizaje, (p.45).

En este sentido, se concibe el lenguaje como la unidad conversacional mayor, esto es, como la interacción en donde los docentes y estudiantes realizan intercambios verbales y no verbales en los que se negocian los significados.

- **Comunicación no verbal**

Según Gutiérrez (2007), *la comunicación no verbal* es más que:

Un simple sistema de señales emocionales que no pueden separarse de la comunicación verbal; ambos están estrechamente vinculados entre sí. Cuando dos seres humanos se encuentran cara a cara se comunican simultáneamente en varios niveles consciente o inconscientemente y emplean para ello los sentidos: la vista, el oído, el olfato y el tacto, (p.6).

De igual forma, Gutiérrez (2007), expresa que la comunicación es un sistema integrado que como tal, debe analizarse en su conjunto. Las palabras no representan la totalidad, ni siquiera la mitad de un mensaje. Detrás de las palabras está el cimiento sobre el cual se construyen las relaciones humanas: la comunicación no verbal. En ella se distinguen tres componentes: la Proxémica, la Kinestésica y la paralingüística.

En el marco de lo planteado, puede afirmarse que la *comunicación no verbal* permite a través de señales, identificar emociones, ideas, pensamientos, temores, manifestados mediante expresiones faciales, posturas, posición, actos explícitos y gestos, que muestran y regulan el comportamiento del individuo, sirviendo para enfatizar, repetir, contradecir, sustituir, complementar, acentuar o negar la comunicación verbal. Por lo tanto debe estudiarse como una parte inseparable del proceso global de la comunicación. Puede ser:

- **Proxémica**

Según Cortés (2001), la proxémica o proxemia se refiere al espacio físico y consiste en el aprovechamiento de las distancias para impresionar más efectivamente; no es lo mismo transmitir una idea de lejos, a corta distancia, cara a cara, sumamente cerca, al oído, aunque se trate de las mismas palabras.

Para Cortés (2001), el contacto puede a menudo ser más expresivo que el lenguaje. En un momento de extrema emoción, se recurre a utilizar el contacto. Un abrazo, una mano en el hombro, dicen, con frecuencia, mucho más que las palabras lo que se siente hacia la otra persona.

Para Franco (2006), el lenguaje proxémico “es el uso que se le da al espacio físico donde se desenvuelve el hablante y también a la percepción que éste tiene de su entorno cercano. (p.873)

Un aspecto importante según Franco (2006), en cuanto al uso del espacio, es que los seres humanos manejan el espacio y emplean las distancias como una manera de satisfacer vitales necesidades individuales y de relación con los demás; sin embargo los estudios sobre proxemia han podido establecer que la percepción que tenemos del espacio personal y del espacio social resulta culturalmente determinada; donde biología y cultura como en tantas otras cosas, se combinan en la utilización que se hace del territorio.

Según expresa Franco (2006)

La proxémica representa la utilidad, estructuración y significación que le dan las personas a los espacios que habitan. En el espacio personal se comunica mediante la proximidad física y el contacto personal que se establece con el prójimo, si se le deja que se le acerque o si por el contrario se le aleja del espacio cercano. En la conducta territorial se ve reflejada la defensa que se tiene de un espacio mayor, pero que sigue siendo importante en la identidad del individuo, y este, no se comporta de igual manera en un espacio público que en un espacio privado, lo que también lo forma y constituye (p.875).

En este sentido, es posible citar como ejemplo del uso de la proxémica en el aula de clases el acercamiento físico del docente a un estudiante que no esté prestando atención a sus indicaciones de modo que la aproximación en función del espacio físico, es una forma de transmitir ideas y de hacerlas presentes sin modular palabra alguna.

- Kinestésica

El estudio científico del lenguaje del cuerpo se ha denominado Kinestésica o kinesia, también se le atribuyen las denominaciones de cinésica y kinética, esta ha propiciado que el comportamiento no verbal pueda ser examinado desde diferentes puntos de vista: pedagógico, antropológico, sociológico, arquitectónico, etc, (Gutiérrez, 2007)

Birdwhistell y Argyre, (citados por Gutiérrez 2007), hacen notar que nos comunicamos a través de símbolos (palabras) que tienen significado para las personas involucradas. "La cinésica trata de la comunicación mediante los movimientos del cuerpo; ejemplo de ello son las expresiones faciales, los ademanes, etc. Y la paracinética se ocupa de la postura del cuerpo y de los cambios en la piel", (p.11).

Esto plantea según Gutiérrez (2007), que el estudio de los movimientos del cuerpo o lenguaje corporal conocido como kinética, incluye gestos, movimientos de cabeza, expresiones faciales, comportamiento de la vista y cualquier otro movimiento físico que pueda ser usado para comunicarse. Por supuesto como las demás formas de comunicación, que no existen de manera aislada, los movimientos del cuerpo pueden únicamente ser entendidos tomando en cuenta la totalidad de la conducta de una persona en contextos específicos.

Para Martínez (2000), kinesia se le llama al conjunto de gestos que componen nuestro lenguaje corporal. Para el autor es necesario tener en cuenta que:

La kinesia no es una ciencia exacta, con ella se expresa nuestra parte emocional y la mayoría de las veces varía por circunstancias donde nos encontremos, por lo que es difícil interpretar gestos aislados. Con ellos apoyamos algún aspecto del mensaje verbal, y la forma de hacerlo, de llevarlos a cabo está muy relacionada con nuestra personalidad. Se puede inhibir la comunicación no verbal y mostrar poca mímica, lo que puede deberse a la intención de ocultar algo, "que no se note" ninguna emoción, implica introversión o control. En la situación opuesta se puede tener total libertad para expresar lo que se

siente actuando de forma completamente extrovertida, incluso permitiendo entrever más con nuestros movimientos que con nuestra boca (pp. 46-47)

Algunos gestos delatan, se pueden intuir muchas cosas, la risa de conformidad, la mirada fija de interés, una posición algo forzada al mentir, arquear las cejas por disgusto.

Hay gestos que tienen su significado, es por esto que es necesario que el docente esté consciente de los mensajes que envía a sus estudiantes tanto a nivel verbal como no verbal; lo deseable es que ambos tipos de mensajes sean consistentes y no contradictorios. Con el mensaje de sus movimientos corporales el docente puede proyectar vivacidad y animación, calma y seguridad para crear un clima de cordialidad respecto a la interacción comunicativa, pero también puede generar efectos contrarios.

- Paralingüística

Existen diversas definiciones del término paralingüística. Adam y Lorda (1999) indican que “la paralingüística se trata de un conjunto, podría decirse infinito, de elementos adicionales que acompañan al lenguaje, bien sea escrito u oral y que ayudan a complementarlo”, (p.151).

Para Poyatos (1999),

La paralingüística trata de las cualidades no verbales de la voz y sus modificaciones y las emisiones independientes cuasiléxicas, producidas o condicionadas en las cavidades supraglóticas (desde los labios y orificios nasales hasta la laringe), la cavidad laríngea y las cavidades infraglóticas (pulmones y esófago) hasta los músculos abdominales, así como los silencios momentáneos, que utilizamos consciente o inconscientemente para apoyar o contradecir los signos verbales, kinésicos, proxémicos, químicos, dérmicos y térmicos, simultáneamente o alternando con ellos, tanto en la interacción como en la no interacción. (p.28)

Esta visión del fenómeno paralingüístico contempla la posibilidad de asumir entre sus componentes, efectos de naturaleza fónica diversa:

segmental (vocalizaciones como [pst] para reclamar la atención de alguien) suprasegmental (voz de falsete, cuando un hombre imita burlescamente la voz femenina), extralingüística (determinados tipos de tos con movimiento entonativo ascendente-descendente utilizada para advertir a alguien de algo). [(Poyatos, 1999)]

Vista de esta forma, la paralingüística se define como la rama de la lingüística que estudia los fenómenos que acompañan a las expresiones verbales, audibles y visibles, con función expresiva, referencial y apelativa, por ejemplo la mímica, los gestos, sonidos guturales, (representa el lenguaje asumido y aprendido por el individuo como muestra de una expresión cognoscitiva) [Adam y Lorda, 1999]

La forma como se pronuncian las palabras también desempeña una función de comunicación (tono de voz, sincronización del lenguaje, acento y otros). A esto corresponde el dominio de la paralingüística.

Los sonidos se pueden percibir con mayor o menor altura. Es, por tanto, una impresión subjetiva. La altura tiene valor lingüístico de forma general. Así en la oración, la sucesión de sílabas con altura constituye la entonación de la oración. El tono (alto, bajo, ascendente, descendente) es la categorización de la altura, la forma abstracta con la que los hablantes distinguen una aserción de una palabra a otra. En la palabra, una sílaba puede llevar más altura que otra. En este caso se dice que una sílaba lleva un tono alto, mientras que otras pueden llevar un tono bajo, ascendente o descendente según la intención o el estado de ánimo, (Salas, 2007)

Es necesario aproximarse al concepto de *tono* para captar lo que aporta a la interacción docente-alumno, entendida precisamente como una relación. Tomando como referencia la definición dada por el Diccionario de la Real Academia Española (2009), la palabra tono indica en su segunda acepción “Inflexión de la voz y modo particular de decir una cosa, según la intención o el estado de ánimo del que habla”, (p.1275) Dicha acepción es la

que mejor expresa el carácter y las dimensiones más auténticas de la interacción social en el salón de clase.

De igual forma para Elizondo (2004) el tono es:

Una variación no lingüística que refleja un estado emocional utilizado en la conversación, de forma que la excesiva emocionalidad ahoga la voz y, el tono se hace más agudo. Por lo tanto, el deslizamiento hacia los tonos agudos es síntoma de inhibición emocional, (p.97).

Para Montaner (1999), los tonos no representan una frecuencia acústica absoluta, sino que son relativos con respecto al habla de un mismo individuo, así el tono en una mujer puede ser más alto inclusive que el tono alto en un hombre, sin embargo, el tono bajo de una persona es más bajo que el tono alto en la misma persona.

En síntesis, el tono lleva implícita la intención que se quiere lograr en quien escucha un acto de comunicación, donde también juega un papel importante las emociones, ya que según Mehrabian (citado por Franco 2006), "el 38% de la comunicación se basa en el tono de la voz; y la velocidad con que hablamos, la modulación de la voz, la entonación que utilizamos y el ritmo que damos a las palabras nos permite expresar el estado de ánimo que tenemos", (p.873).

Señala Antúnez (2006):

La expresión paralingüística del ser humano es sin ninguna duda muy anterior a la existencia misma de la lengua, aunque se entrelace y se confunda con ella. La comunicación de actitudes como el bienestar, la agresividad, el decaimiento o el rechazo utilizando los sonidos de la voz, no sólo provienen de un estadio protolingüístico, sino que ni siquiera es un patrimonio del homo sapiens, (p. 9)

Es razonable pensar, que los elementos paralingüísticos en la relación docente-alumno, puede crear un ambiente dispuesto para la reciprocidad abierta o cerrada, positiva o negativa que puede influir para aumentar o disminuir el deseo del estudiante por aprender y abrir u obstruir la posibilidad de un ambiente de colaboración y confianza entre los docentes y los estudiantes.

2.3. Bases Legales

Esta investigación está orientada por los principios consagrados en diferentes instrumentos legales por los cuales deben regirse las actividades desarrolladas en el país, y en particular la educación.

La educación en Venezuela es un derecho consagrado en la Constitución Nacional (1999), la Ley Orgánica de Educación (2009) y la Ley Orgánica para la Protección del Niño la Niña y del Adolescente (2007).

En la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) en sus artículos 102-103, y en la Ley Orgánica para la Protección del Niño, la Niña y del Adolescente (2007) en sus artículos 53-54-80, se plantea que:

Se garantiza el servicio educativo en la escuela como organización.

De manera clara se indica la democratización de la escuela.

El tipo de formación y el financiamiento es gratuito. De igual manera, indica el tipo de educación a la que tiene derecho el ciudadano. Una educación en la cual prevalezcan los deberes y derechos por igual en el marco de la buena convivencia y en lo establecido en el ordenamiento jurídico.

Todos los niños y adolescentes tienen el derecho a ser informados y a participar activamente en su proceso educativo.

A expresar libremente su opinión en los asuntos en que tengan interés y que sus opiniones sean tomadas en cuenta en función de su desarrollo.

En el año 1999, el Estado, a través del Ministerio de Educación contempla en el Proyecto Educativo Nacional, (PEN), una educación participativa, permanente, con énfasis en un aprendizaje globalizador e integral, basándose en el marco legal que promulga la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV) en su artículo 102 que dice:

La educación tiene por finalidad desarrollar el potencial creativo de cada ser humano y el pleno ejercicio de su personalidad en una sociedad democrática... en donde se promueva la participación activa, consciente y solidaria en los procesos de transformación social. (Ministerio de Educación, 1999, p.16)

De igual forma, hace énfasis en la formación permanente de los docentes para que se conviertan en gerentes de aula y tengan una buena apertura hacia la convivencia escolar.

En la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), artículos 104-105 y en la Ley Orgánica de Educación (2009) se respalda la posición asumida por el P E N, en cuanto a las características que debe reunir un docente para ejercer su cargo como tal: tener reconocida moralidad e idoneidad académica y garantizar la adquisición de un título bajo el cumplimiento de ciertas condiciones para ejercer su trabajo.

De igual manera, en la Ley Orgánica para la Protección del Niño y del Adolescente (2007) Título II, Capítulo II, Artículos 28-32-56-57. Y Capítulo III Artículo 125, se contempla:

Todos los niños, niñas y adolescentes tienen derecho al libre y pleno desarrollo de su personalidad, sin más limitaciones que las establecidas por la Ley

Todos los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a la integridad personal. Este derecho comprende la integridad física, psíquica y moral.

Todos los niños, niñas y adolescentes deben ser respetados por sus educadores.

La disciplina escolar debe ser administrada de forma acorde con los derechos, garantías y deberes de los niños y adolescentes.

Debe garantizarse el derecho a la defensa e impugnar ante una autoridad superior e imparcial.

Se prohíben las sanciones corporales, así como las colectivas.

Se debe imponer medidas de protección cuando se produce en perjuicio de niños o adolescentes, la amenaza o violación de sus derechos o garantías, con el objeto de preservarlos o restituirlos.

La existencia de situaciones que pueden ser catalogadas como maltrato escolar, en cualquiera de sus manifestaciones; maltrato verbal, maltrato físico, maltrato relacional, contraviene lo expresado en estos artículos de la Ley Orgánica para la Protección del Niño, Niña y el Adolescente, donde se puede apreciar claramente el respeto que el personal

docente así como las autoridades educativas y entes gubernamentales deben a los estudiantes.

Como se puede observar en estos artículos, se cuenta con un marco legal que regula la actividad educativa en el país, procurando, desde el punto de vista jurídico, para los niños, niñas y adolescentes, un ambiente idóneo en todos los centros educativos del territorio nacional.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Diseño de la investigación

De acuerdo a su naturaleza, la investigación realizada se inscribe bajo la modalidad teórico-práctica, por cuanto, sustentada en la teoría busca comprender un problema en un contexto educativo concreto. De acuerdo a la estrategia utilizada se define como una investigación de campo, la que según Arias (2004), “consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna”, (p.28).

La Universidad Pedagógica Experimental UPEL (2006), define la investigación de campo como “el análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, (p.18).

Es válido fundamentar lo anteriormente planteado a partir de lo que Sierra (citado por Ramírez, 1999) afirma en cuanto a que la investigación de campo es “aquel tipo de investigación a través de la cual se estudian los fenómenos sociales en su ambiente natural” (p.76) y que según Kerlinger (Citado por Ramírez 1999), permite indagar *in situ* los efectos de la interrelación entre diferentes tipos de variables sociológicas, psicológicas, educacionales, antropológicas, (p.77).

En atención al enfoque, se combinan en la investigación métodos de tipo descriptivo, que son los estudios cuyo alcance se extiende hasta la “...determinación de la frecuencia con que algo ocurre o con la que algo se halla asociado o relacionado con otro factor...” Selltiz y Jahoda (Citado por Ramírez, 1999), en referencia a variables de tipo cualitativo: características o

atributos que se expresan de forma no numérica, y cuantitativo: aquellas que se expresan en valores o datos numéricos. (Arias, 2004, p.57), por lo que el enfoque bajo el cual se aborda el trabajo se puede definir como mixto, lo que suele ser una investigación documental apoyada en una investigación, o bien una investigación de campo complementada con datos documentales. (Hernández, Fernández y Batista, 1991)

3.2. Tipo y Nivel de la investigación

En cuanto al alcance del conocimiento, el estudio respondió a una investigación de carácter exploratorio-descriptivo y correlacional. Es de carácter exploratorio ya que según Arias (2004), “se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimiento”, (p.21).

Por otra parte es también un estudio descriptivo porque caracteriza un hecho, fenómeno o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento, (Arias, 2004, p. 24)

Ramírez (1999) afirma por su parte que, con los resultados de la investigación descriptiva se pueden elaborar hipótesis relacionales entre variables. Esto es posible en tanto que se demuestren las relaciones a través de indagaciones descriptivas, (p.85). Lo cual se ha establecido en el trabajo a través de la medición de correlacionales entre variables; lo que da una idea de la magnitud de la variación conjunta de los factores que pueden condicionar el fenómeno.

En sentido general, el estudio considerado como descriptivo trata de caracterizar detalladamente la realidad existente en el nivel de Educación Primaria de la Unidad Educativa objeto de investigación, en cuanto a la interacción en el aula y la descripción del modelo pedagógico que caracteriza las relaciones en Educación Primaria y su vinculación con el trato docente-estudiante.

3.3. Operacionalización de las variables

“Variable es una característica, cualidad o medida que puede sufrir cambios y que es objeto de análisis, medición o control en una investigación, (Arias, 2004, p.55). En este sentido, dentro de la investigación se analizaron tres variables básicas y seis variables ilustrativas:

1. Interacción: definida como, la acción recíproca entre dos o más agentes. Para el caso del estudio, estos son el docente y el estudiante, en el contexto del aula de clase.

Dado que la interacción implica a la comunicación, la variable se operacionaliza a través de indicadores de comunicación verbal y no verbal (ver cuadro 1)

2. Trato: se entiende como el proceder bien o mal con una persona de obra o de palabra. (Real Academia de la Lengua Española, 2005, p.1293). De allí que las categorías de la variable se diversifiquen en *Buen Trato* y *Mal Trato*.

En el contexto del trabajo se hará referencia a acciones, expresiones, conductas con *connotación positiva* y *negativa* (emitidas por el docente) para expresar manifestaciones asociadas al *Buen Trato*, en el caso de las primeras y *Mal Trato* en el caso de las segundas.

A los fines de la investigación, una *manifestación con connotación positiva*, es aquella que tiene un efecto placentero o gratificante, mientras que aquella con *connotación negativa*, tiene un efecto displacentero o lesivo para el sujeto, y que puede ser interpretado por el observador.

3. Modelo de interacción en el aula: es un sistema formal que busca interrelacionar los agentes básicos de la comunidad educativa con el conocimiento científico para conservarlo, innovarlo, producirlo o recrearlo dentro de un contexto social, histórico, geográfico y culturalmente determinado, (Torres, 2005)

Cuadro 1

Operacionalización de las Variables

Variables	Categorías	Dimensión	Indicadores
Interacción	Comunicación Verbal	Lenguaje Oral Lenguaje Escrito	Palabras, expresiones Verbales Expresiones escritas
	Comunicación no Verbal	Proxémica Kinestésica Paralingüística	Disposición en el espacio Movimientos, gestos Sonidos guturales, tono de voz
Trato	Buen Trato	Reconocimiento	Tomar en cuenta al otro Respetar puntos de vista Refuerzo
		Empatía	Aprobación del otro Ponerse en el lugar del otro
		Comunicación efectiva	Saber escuchar sin juzgar Expresarse con seguridad
	Mal Trato	Interacción Igualitaria	Uso adecuado de las jerarquías Respeto
		Negociación	Capacidad de resolver conflictos
		Maltrato Físico Maltrato Psicológico	Golpes, pellizcos, empujones Vejaciones, desprecio, burla, amenaza
Modelo de interacción en el aula	Individualista	Docente	Clases Magistrales Interrogatorios Tareas
	Pseudocooperativo	Docente – Estudiante	Clases Magistrales Intervención del Estudiante Interrogatorios Tareas
	Cooperativo	Grupo	Discusiones Grupales Construcción de la clase con la participación del estudiante Coevaluación

Las variables ilustrativas, que sirvieron de marco para caracterizar al docente y al grupo de estudiantes fueron:

Cuadro 2
Variables ilustrativas

Variable	Categorías	Nivel de Medición	Escala de Medición
Género	1. Femenino 2. Masculino	Cualitativo	Nominal
Titulación	1. No Graduado 2. Graduado	Cualitativo	Ordinal
Años de Servicio	1. 2 – 5 años 2. 6 – 9 años 3. 10 – 13 años	Cuantitativo	Razón
Edad	1. 20 – 30 años 2. 31 – 40 años 3. 41 – 50 años	Cuantitativo	Intervalo
Grado atendido por el docente	1. Primero 2. Segundo 3. Tercero 4. Cuarto 5. Quinto	Cualitativo	Ordinal
Número de estudiantes por aula	1. 8 – 11 estudiantes 2. 12 – 15 estudiantes 3. 16 – 19 estudiantes	Cuantitativo	Razón

3.4. Población y Muestra

En este apartado se hace referencia a la población en estudio definida por Ramírez (1999) como:

“(...) un concepto más delimitado. Reúne, tal como el universo, al individuo, objetos...que pertenecen a una misma clase por poseer características similares, pero con la diferencia que se refiere a un conjunto limitado por el ámbito de estudio a realizar”. (p. 87)

La población de la Unidad Educativa objeto de la investigación está integrada por 196 estudiantes distribuidos en 12 secciones correspondientes a los Niveles de Maternal a Sexto grado, 12 docentes y 7 auxiliares que laboran en el plantel. De este grupo se selecciona a seis (6) docentes, en su mayoría de sexo femenino, 50% de los cuales son graduados, con una edad promedio de 20 y 50 años, y 2 y 13 años de servicio, que atienden cada uno, una sección de clase de los grados 1ero a 5to de Primaria, para un total de 74 estudiantes del turno de la mañana con 5 secciones y una sección de 1er grado en el turno de la tarde, en su mayoría de género femenino, con edades comprendidas entre 6 y 12 años, de condición social media alta, hijos en su mayoría de profesionales de las Fuerzas Armadas Venezolanas (Ver cuadro 2).

Es importante destacar que la sección de 6to grado no se incluyó en el marco muestral debido a que era atendida por quien suscribe.

Cabe señalar que la muestra fue seleccionada mediante un procedimiento no probabilístico, de tipo incidental, es decir, se dispuso de los elementos que estuvieran al alcance lo que supone que no todos los integrantes tuvieron la misma probabilidad de formar parte de la muestra.

Cuadro 3

Distribución Muestral de los Sujetos Participantes en el Estudio

Grado	Sección	Nº de docentes	Nº de estudiantes
1er. grado	A	1	16
1er. grado	B	1	8
2do. grado	Única	1	18
3er. grado	Única	1	9
4to. grado	Única	1	11
5to. grado	Única	1	12
TOTAL		6	74

3.5. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

La técnica desarrollada en la investigación de campo fue la de observación estructurada no participante la cual es “aquella que además de realizarse en correspondencia con unos objetivos, utiliza una guía diseñada previamente, en la que se especifican cada uno de los elementos que serán observados”. (Arias 2004 p. 69). Y donde el observador no interviene el objeto de estudio. Es decir mantienen un rol pasivo.

Las observaciones fueron realizadas entre los meses de abril y julio de 2009, se hicieron 3 sesiones de 90 minutos cada una a los seis docentes participantes, para un total de 18 sesiones de observación y 1620 horas.

El instrumento utilizado fue el *formato de registro de observación* que es según Arias (2004):

Un instrumento que permite registrar o captar, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos. Se hace especial referencia a la observación directa, ya que la indirecta se

realiza a través de instrumentos muy sofisticados tales como microscopios, telescopio, monitores, entre otros (p. 67).

Durante la sesión de observación se registró cada una de las manifestaciones del docente, con connotación positiva o negativa emitida a cualquiera de sus alumnos, independientemente de que se tratara del mismo estudiante. Tales registros fueron asentados en el formato que se muestra en el Apéndice A, en función de los indicadores y categorías de observación descritas en la tabla de operacionalización de las variables (cuadro 1).

Tal instrumento, de acuerdo a Ruiz (2002), se clasifica como informal, de lápiz y papel, objetivo y no estandarizado.

El formato de observación, diseñado por la autora, estuvo conformado en su totalidad por 24 ítems, distribuidos de acuerdo a las variables o componentes de estudio, de las cuales dieciocho (18) son referidos al componente *trato* y seis (6) al componente *Modelos Pedagógicos de Interacción*. (Apéndice A).

Otro instrumento utilizado fue el *guión de entrevista*, para recabar datos personales de los docentes.

3.6. Validez

Se considera que la validez es uno de los aspectos más importantes que caracteriza a cualquier instrumento, debido a que ésta según Bussot (1991) permite la adecuación que existe entre el contenido y el propósito para el cual se construye el instrumento. (p. 109)

En cuanto a la validez Hernández, Fernández y Batista (1991) señalan que se refiere “al grado en que un instrumento realmente mide la variable que se pretende medir” (p.243)

El instrumento fue validado a través del juicio de experto, en el que participaron tres especialistas con amplia trayectoria en el campo educativo y en la comunicación, quienes certificaron que la redacción de los ítems estaba en correspondencia con los objetivos planteados en el presente estudio. Los

árbitros aportaron información necesaria en relación a aspectos de forma y contenido de los ítems, y ofrecieron sugerencias para mejorar algunos aspectos y agregar otros. Se tomó en cuenta las observaciones realizadas por los expertos para mejorar el instrumento a los fines de su correcta aplicación para la observación de los docentes que componen el nivel de Educación Primaria de la Unidad Educativa objeto de estudio.

3.7. Técnicas de Análisis de los Datos

Una vez que se recogieron los datos de la muestra por medio del instrumento validado, se procedió al procesamiento de la información; para esto se utilizó la clasificación, es decir “la agrupación de los datos recogidos referente a cada variable objeto de estudio y su presentación conjunta... (Sierra, 1998, p.407) Ello con la finalidad de reflejar los aspectos comunes de los datos recogidos y con ello resaltar las semejanzas y diferencias.

Es así como en la presente investigación, para la presentación de los resultados, se aplicaron procedimientos estadísticos y se relacionaron de acuerdo con los objetivos trazados, llevándose a cabo esta clasificación por medio de sus dos operaciones fundamentales: codificación y tabulación; lo cual consistió en extraer la información y ordenarla en cuadros simples con indicadores de frecuencia y porcentaje (medidas de intensidad). Una vez tabulados los resultados de cada instrumento aplicado de acuerdo a los objetivos específicos, se procede a representar en gráficos de torta y barras.

De igual forma, se organizó la información en tablas de doble entrada a los fines de analizar el efecto combinado de las variables y calcular coeficientes de correlación, como fue el caso del coeficiente de correlación Phi (ϕ) y De Contingencia (C), ambos aplicables a variables cualitativas.

Se calcularon también medidas de correlación para las variables medidas en escala ordinal (Spearman) y de razón (Pearson).

Se utilizó para el procesamiento el Programa Estadístico SPSS (v.17) y Excel 2007

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Se hará un análisis por docente (6 casos), y posteriormente un análisis conjunto de la variable *Trato* en función de las variables ilustrativas descritas previamente.

De igual forma, se calculan coeficientes de correlación, a los fines de medir el grado de asociación entre las variables.

Cuadro 4

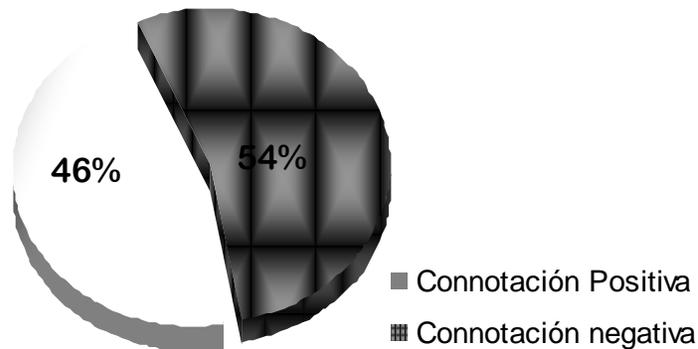
Docente 1. Indicadores de interacción Docente-estudiante. Primer Grado (270 horas de observación)

Aspectos Observados	Connotación			
	Positiva		Negativa	
	f	%	f	%
Palabras o expresiones	19	11,45	24	12
Comunicaciones escritas	20	12,05	9	4,7
Tono de voz	18	10,84	36	19
Disposición del espacio	25	15,06	12	6,2
Contacto Corporal	13	7,831	24	12
Contacto Visual	17	10,24	28	15
Movimientos	23	13,86	23	12
Gestos	18	10,84	20	10
Sonidos Guturales	13	7,831	17	8,8
Total	166	100%	193	100%
Total General	359			
Porcentaje General	46,24		53,76	

Nota: Datos de maestro: Género femenino, 43 años, Graduada, 12 años de servicio, Turno Diurno, 16 estudiantes.

Gráfico 1

Docente 1. Manifestaciones de trato en la interacción docente-estudiante. Primer Grado



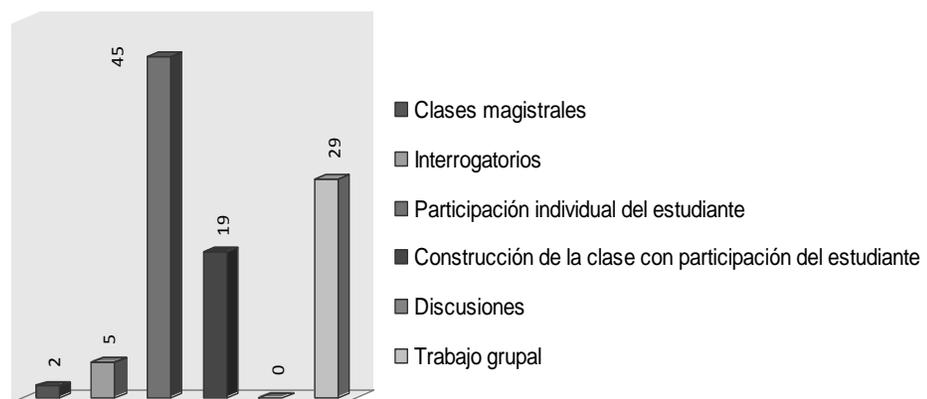
De acuerdo a los resultados observados en el aula de clase, el gráfico que presenta el registro de la observación realizada según la interacción docente-estudiante, especifica que la tendencia de mayor relevancia es la connotación negativa, por cuanto un 54% del comportamiento entre docentes y estudiantes se da sobre esta base, interacción que genera incomodidad para el estudiante y también para el docente al momento de realizar una labor de acompañamiento en el aprendizaje. Desde esta perspectiva se apreciaron cambios en los tonos de voz de donde se deriva un comportamiento del educador sobre la base de la imposición y del mando, dejando desatendido y utilizando en menor frecuencia la negociación y el encuentro desde una perspectiva humanística, lo cual colide con las políticas educativas del Estado, que están centradas en humanizar la escuela para que esta sea más atractiva para el estudiante.

Cuadro 5 modelo de interacción en el aula en que se sustenta la actividad de clase. Primer Grado.

Aspectos observados	fa	%
Clases magistrales	1	1,61
Interrogatorios	3	4,84
Participación individual del estudiante	28	45,16
Construcción de la clase con participación del estudiante	12	19,35
Discusiones	0	0,00
Trabajo grupal	18	29,03
Total	62	100

Gráfico 2

Docente 1. Indicadores del modelo de interacción en el aula en que se sustenta la actividad de clase. Primer Grado.



En atención a los resultados de la observación, respecto al modelo pedagógico, se evidencia que la tendencia de mayor relevancia es la de la

participación individual del estudiante con un 45%, el trabajo grupal con 29% y la construcción de la clase con participación del estudiante con 19%, lo que indica que las interacciones en el aula y en la organización generan un protagonismo compartido.

Cuadro 6

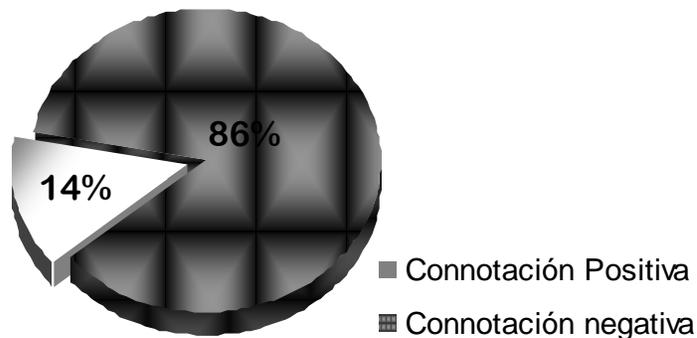
Docente 2. Indicadores de interacción Docente-estudiante. Primer Grado (270 horas de observación)

Aspectos Observados	Connotación			
	Positiva		Negativa	
	f	%	f	%
Palabras o expresiones	3	6,667	33	12,09
Comunicaciones escritas	2	4,444	17	6,227
Tono de voz	3	6,667	38	13,92
Disposición del espacio	7	15,56	31	11,36
Contacto Corporal	5	11,11	29	10,62
Contacto Visual	8	17,78	37	13,55
Movimientos	6	13,33	25	9,158
Gestos	6	13,33	38	13,92
Sonidos Guturales	5	11,11	25	9,158
Total	45	100	273	100
Total General			318	
Porcentaje General		14,15		85,85

Nota: Datos de maestro: Género Masculino, 26 años, No Graduado, 2 años de servicio, Turno Tarde, 8 estudiantes.

Gráfico 3

Docente 2. Manifestaciones de trato en la interacción docente-estudiante. Primer Grado



En esta observación se aprecia que la connotación negativa de los fenómenos observados respecto a la interacción docente-alumno, se ubicó en un 86% y en 14% la connotación positiva, lo cual indica que el trato entre docente y estudiante durante el período de la observación realizada, constituye un riesgo educativo por cuanto quienes se perjudican en mayor cuantía son los estudiantes; así mismo el docente se afecta en la medida que limita la obtención del logro de los objetivos educativos, pero desde el punto psicológico afectivo y social el estudiante tiene la mayor carga de esa negatividad que se proyecta en el aula respecto a sus interacciones, se puede afirmar que las relaciones sociales en el aula estudiada no son armoniosas, pues la mayoría de los intercambios que se establecen entre ellos están mediatizados por comportamientos y actitudes cargados de violencia y agresividad, emociones negativas y antivalores.

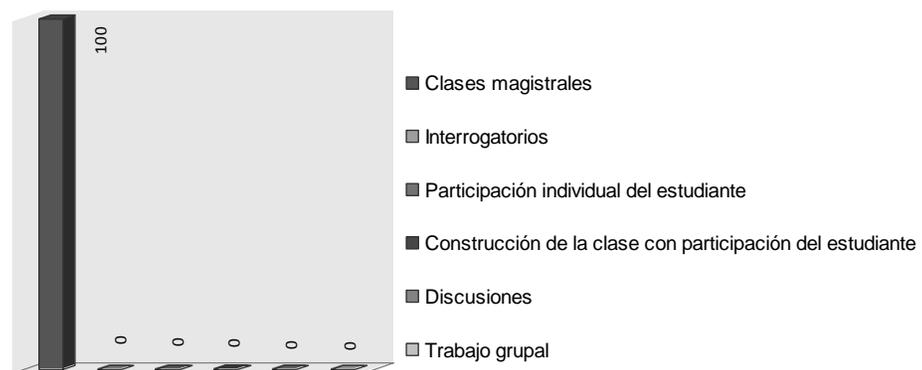
Cuadro 7

Docente 2. Indicadores del modelo de interacción en el aula en que se sustenta la actividad de clase. Primer Grado.

Aspectos observados	fa	%
Clases magistrales	18	100,00
Interrogatorios	0	0,00
Participación individual del estudiante	0	0,00
Construcción de la clase con participación del estudiante	0	0,00
Discusiones	0	0,00
Trabajo grupal	0	0,00
Total	18	100

Gráfico 4

Docente 2. Indicadores del modelo de interacción en el aula en que se sustenta la actividad de clase. Primer Grado.



De acuerdo a los resultados observados en el aula de clase, el gráfico que presenta el registro de observación de este grado realizada según los modelos de interacción ,especifica que la tendencia de mayor relevancia es el de las clases magistrales con un 100%, ubicando al docente en un ambiente de clases tradicional, caracterizado por un método básico de aprendizaje academicista, verbalista, que dicta sus clases bajo un régimen de disciplina a unos estudiantes que son básicamente receptores, situación que permite comprobar el modelo de interacción individualista que identifica al docente, modelo que se caracteriza por una centración de la interacción entre el docente y los estudiantes. En este tipo de modelo se produce una gran cantidad de intervenciones del docente dirigidas al control de la disciplina y también sobre la realización de la tarea, lo que desde el punto de vista de la interacción indica un comportamiento poco favorecedor, ya que, para que exista interacción debe haber al menos dos personas que intercambien información y la posición del docente en este caso es el de controlador.

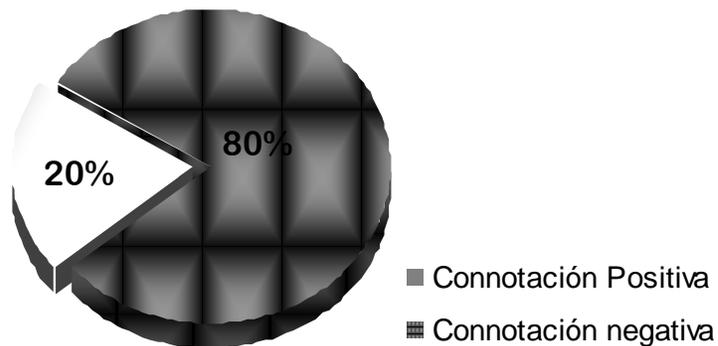
Cuadro 8**Docente 3. Indicadores de interacción Docente-estudiante. Segundo Grado (270 horas de observación)**

Aspectos Observados	Connotación			
	Positiva		Negativa	
	f	%	f	%
Palabras o expresiones	5	9,091	32	14,61
Comunicaciones escritas	2	3,636	10	4,566
Tono de voz	7	12,73	29	13,24
Disposición del espacio	8	14,55	17	7,763
Contacto Corporal	7	12,73	28	12,79
Contacto Visual	8	14,55	18	8,219
Movimientos	6	10,91	31	14,16
Gestos	8	14,55	29	13,24
Sonidos Guturales	4	7,273	25	11,42
Total	55	100	219	100
Total General	274			
Porcentaje General	20,07		79,93	

Nota: Datos de maestro. Género Femenino, 24 años, No Graduada, 3 años de servicio, Turno Diurno, 18 estudiantes.

Gráfico 5

Docente 3. Manifestaciones de trato en la interacción docente-estudiante. Segundo Grado



Evidencia de manera similar a los primeros grados mañana y tarde analizados en las tablas anteriores, una tendencia hacia la connotación negativa de acuerdo a los fenómenos observados, ubicándose la observación en un 80% la connotación negativa y la connotación positiva en un 20%, lo que indica un comportamiento poco negociador dentro del aula de clase en la medida en que exista una constante hacia las expresiones verbales inadecuadas, comunicación con connotación negativa, expresiones gestuales que intimiden al estudiante, tomando en cuenta para esta reflexión que estos estudiantes corresponden a los grupos etéreos que están entre los 8 y 10 años de edad; razón por la que el acompañamiento pedagógico del docente, no está ofreciendo el grado de afectividad, estímulo y negociación que se requiere para que el estudiante alcance aprendizajes significativos.

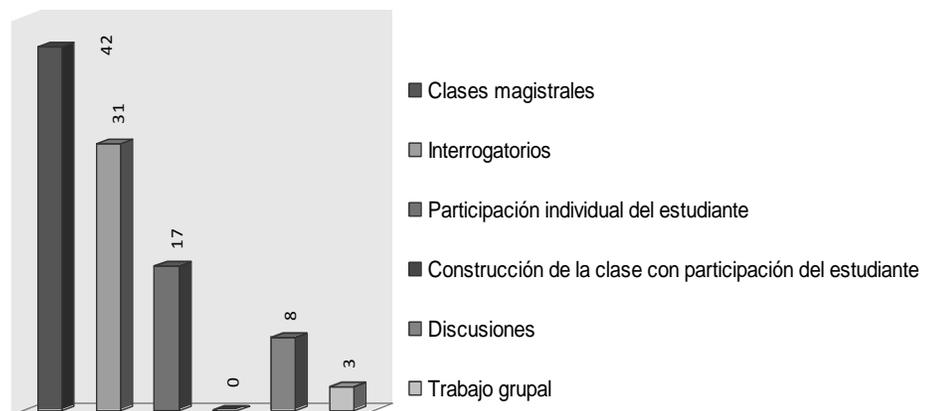
Cuadro 9

Docente 3. Indicadores del modelo de interacción en el aula en que se sustenta la actividad de clase. Segundo Grado.

Aspectos observados	fa	%
Clases magistrales	15	41,67
Interrogatorios	11	30,56
Participación individual del estudiante	6	16,67
Construcción de la clase con participación del estudiante	0	0,00
Discusiones	3	8,33
Trabajo grupal	1	2,78
Total	36	100

Gráfico 6

Docente 3. Indicadores del modelo de interacción en el aula en que se sustenta la actividad de clase. Segundo Grado.



La tabla que registró la observación, evidencia variedad en el comportamiento de los aspectos apreciados en el aula respecto a los modelos de interacción en el aula. En atención a los resultados, se aprecian datos interesantes por cuanto el aspecto clases magistrales se ubicaba en un 42%, los interrogatorios en 31%, la participación individual del estudiante en 17%, a pesar de que no hubo distribución porcentual en los aspectos de construcción de la clase con participación de los estudiantes, y muy bajo porcentaje en las discusiones, y el trabajo grupal, el análisis de los datos presentados muestra fundamentalmente que en general el docente adapta el modelo al funcionamiento escolar.

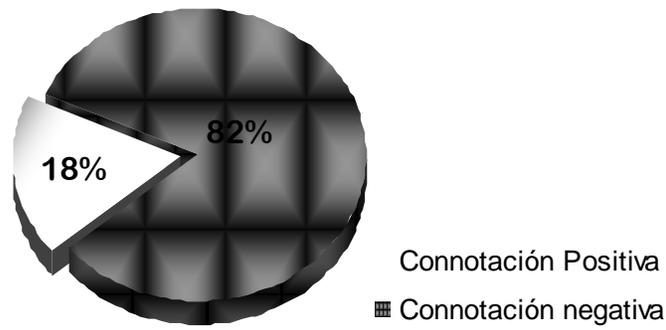
Cuadro 10**Docente 4. Indicadores de interacción Docente-estudiante. Tercer Grado
(270 horas de observación)**

Aspectos Observados	Connotación			
	Positiva		Negativa	
	f	%	f	%
Palabras o expresiones	3	7,143	17	8,763
Comunicaciones escritas	6	14,29	10	5,155
Tono de voz	1	2,381	49	25,26
Disposición del espacio	5	11,9	18	9,278
Contacto Corporal	4	9,524	16	8,247
Contacto Visual	8	19,05	26	13,4
Movimientos	7	16,67	14	7,216
Gestos	5	11,9	27	13,92
Sonidos Guturales	3	7,143	17	8,763
Total	42	100	194	100
Total General			236	
Porcentaje General		17,80		82,20

Nota: Datos de maestro: Género Femenino, 37 años, No Graduada, 10 años de servicio, Turno Diurno, 9 estudiantes

Gráfico 7

Docente 4. Manifestaciones de trato en la interacción docente-estudiante. Tercer Grado



El registro de la observación evidencia una tendencia negativa de los fenómenos observados con un 82%, y un 18% la connotación positiva, situación que permite apreciar que los indicadores comunicación, expresión escrita, expresión gestual, espacio compatible con el otro, tono de voz, sonidos guturales; están en franca desventaja para favorecer el trato docente-estudiante para poder alcanzar juntos un clima ambiental en el aula que produzca una verdadera interacción afectiva, psicológica y social y, que garantice el éxito del aprendizaje del estudiante; la escuela, debe ser atractiva y no un escenario donde las relaciones sean tensas, y las normas rompan la armonía de la convivencia

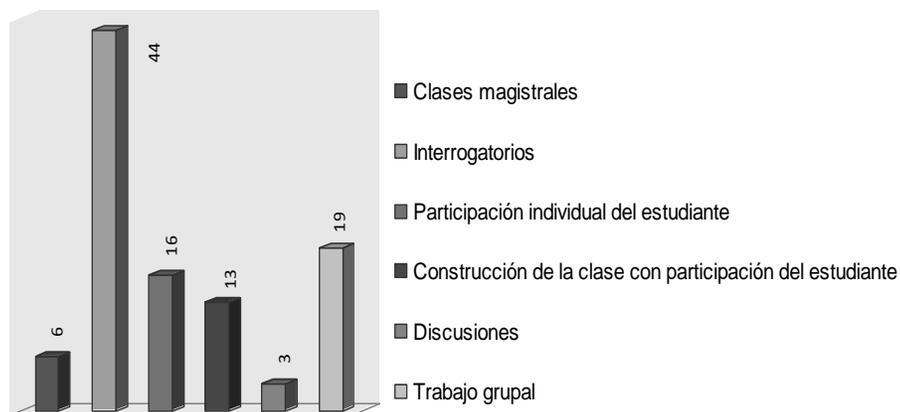
Cuadro 11

Docente 4. Indicadores del modelo de interacción en el aula en que se sustenta la actividad de clase. Tercer Grado.

Aspectos observados	fa	%
Clases magistrales	2	6,25
Interrogatorios	14	43,75
Participación individual del estudiante	5	15,63
Construcción de la clase con participación del estudiante	4	12,50
Discusiones	1	3,13
Trabajo grupal	6	18,75
Total	32	100

Gráfico 8

Docente 4. Indicadores del modelo de interacción en el aula en que se sustenta la actividad de clase. Tercer Grado.



De acuerdo a los resultados observados en el aula de clase, el gráfico que presenta el registro de la primera observación de este grado realizada según los modelos de interacción evidencia variedad en el comportamiento de los aspectos apreciados en el aula; especifica que la tendencia de mayor relevancia es el de los interrogatorios con un 44%, este resultado indica que el docente no mantiene una línea constante en la aplicación de un determinado modelo pedagógico.

Cuadro 12

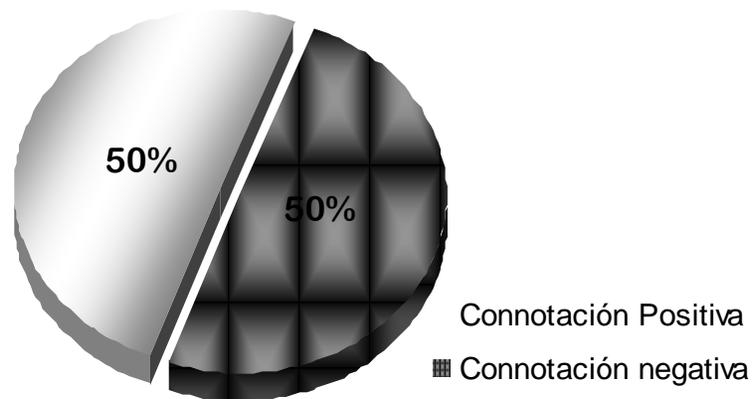
Docente 5. Indicadores de interacción Docente-estudiante. Cuarto Grado (270 horas de observación)

Aspectos Observados	Connotación			
	Positiva		Negativa	
	f	%	f	%
Palabras o expresiones	21	17,073	7	5,738
Comunicaciones escritas	16	13,008	17	13,93
Tono de voz	22	17,886	9	7,377
Disposición del espacio	8	6,5041	37	30,33
Contacto Corporal	10	8,1301	4	3,279
Contacto Visual	17	13,821	4	3,279
Movimientos	5	4,065	35	28,69
Gestos	12	9,7561	6	4,918
Sonidos Guturales	12	9,7561	3	2,459
Total	123	100	122	100
Total General	245			
Porcentaje General	50,20		49,80	

Nota: Datos de maestro: Género Femenino, 34 años, Graduada, 9 años de servicio, Turno Diurno, 11 estudiantes,

Gráfico 9

Docente 5. Manifestaciones de trato en la interacción docente-estudiante. Cuarto Grado



La observación del grado, ubica una tendencia polarizada en su comportamiento, sin establecer diferencias entre lo positivo y lo negativo, ubicándose en 50% la primera y un 50% la segunda, razón por la cual se confirma que en este grado de la Unidad Educativa objeto de investigación del presente análisis, pueden implementarse mejoras que en un breve tiempo puedan dar resultados excelentes, porque el docente a pesar de mantener un estilo similar al de los docentes anteriores, es más flexible y persuasivo; que imponente y agresivo, lo que contribuye a crear un clima de buena interacción en el aula,

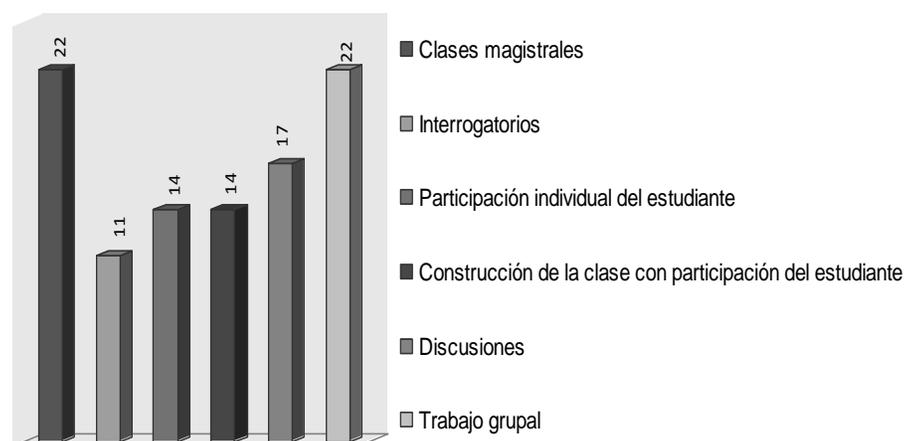
Cuadro13

Docente 5. Indicadores del modelo de interacción en el aula en que se sustenta la actividad de clase. Cuarto Grado.

Aspectos observados	fa	%
Clases magistrales	8	22,22
Interrogatorios	4	11,11
Participación individual del estudiante	5	13,89
Construcción de la clase con participación del estudiante	5	13,89
Discusiones	6	16,67
Trabajo grupal	8	22,22
Total	36	100

Gráfico 10

Docente 5. Indicadores del modelo de interacción en el aula en que se sustenta la actividad de clase. Cuarto Grado.



La observación aplicada a este grado evidencia variedad respecto al modelo pedagógico utilizado por esta docente en particular, de acuerdo a los resultados las actividades son combinadas con las exposiciones, los diálogos, el trabajo individual y el grupal, sin embargo desde el punto de vista de la evaluación, la verificación de la correcta realización de la tarea y de los interrogatorios son poco utilizados por la docente, lo que se evidencia al constatar el porcentaje del aspecto interrogatorio el cual se ubica en un 11%, indicando este resultado que la docente observada no mantiene una línea constante en la aplicación del modelo pedagógico, por otro lado, suele destacarse la estrategia de agrupar a ciertos estudiantes para que presten ayuda a otros, lo que favorece la interacción con el otro en términos de dimensión académica.

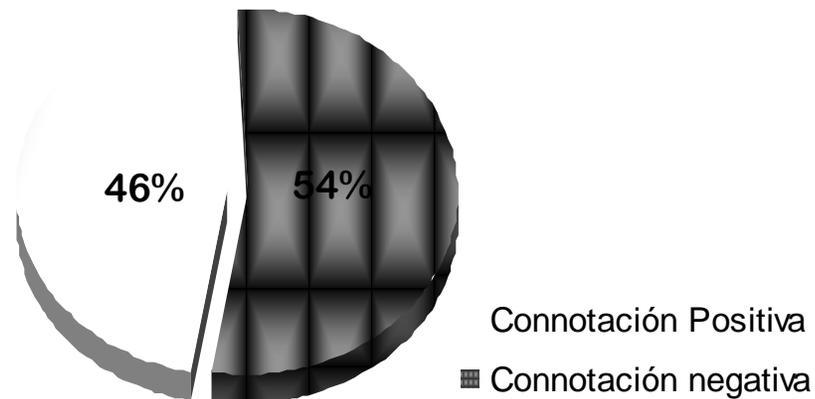
Cuadro 14**Docente 6. Indicadores de interacción Docente-estudiante. Quinto Grado (270 horas de observación)**

Aspectos Observados	Connotación			
	Positiva		Negativa	
	f	%	f	%
Palabras o expresiones	9	7,377	16	11,35
Comunicaciones escritas	12	9,836	4	2,837
Tono de voz	23	18,85	35	24,82
Disposición del espacio	15	12,3	18	12,77
Contacto Corporal	7	5,738	0	0
Contacto Visual	16	13,11	22	15,6
Movimientos	6	4,918	20	14,18
Gestos	17	13,93	14	9,929
Sonidos Guturales	17	13,93	12	8,511
Total	122	100	141	100
Total General	263			
Porcentaje General	46,39		53,61	

Nota: Datos de maestro: Género Femenino, 32 años, Graduada, 5 años de servicio, Turno Diurno, 12 estudiantes.

Gráfico 11

Docente 6. Manifestaciones de trato en la interacción docente-estudiante. Quinto Grado



En atención a los resultados de la observación, se evidencia al igual que los grados anteriores predominio de la connotación negativa en el trato que establece el docente con sus estudiantes, no obstante, estas diferencias entre lo positivo y lo negativo, pueden implementarse mejoras que en un breve tiempo puedan dar buenos resultados, porque la docente manifiesta connotación positiva en su comportamiento que puede favorecer la disminución o eliminación total de los indicadores negativos; el estilo del educador se mejora respecto a los primeros, segundo y tercer grado, lo cual indica que hay una tendencia de los grados Cuarto y Quinto a que el educador tenga mayor flexibilidad con el estudiante y un mejor manejo de las relaciones interpersonales.

Cuadro 15

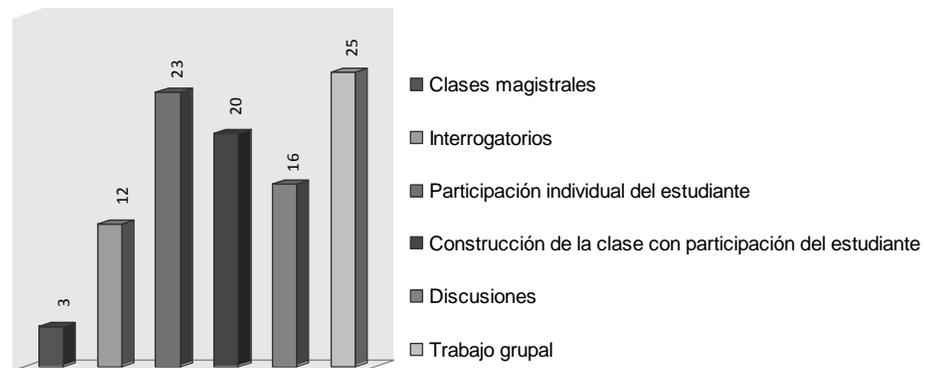
Docente 6. Indicadores del modelo de interacción en el aula en que se sustenta la actividad de clase. Quinto Grado.

Aspectos observados	fa	%
Clases magistrales	4	3,48
Interrogatorios	14	12,17
Participación individual del estudiante	27	23,48
Construcción de la clase con participación del estudiante	23	20,00
Discusiones	18	15,65
Trabajo grupal	29	25,22
	Total	
	115	100

Nota: Datos de maestro: Género Femenino, 32 años, Graduada, 5 años de servicio, Turno Diurno, 12 estudiantes.

Gráfico 12

Docente 6. Indicadores del modelo de interacción en el aula en que se sustenta la actividad de clase. Quinto Grado.



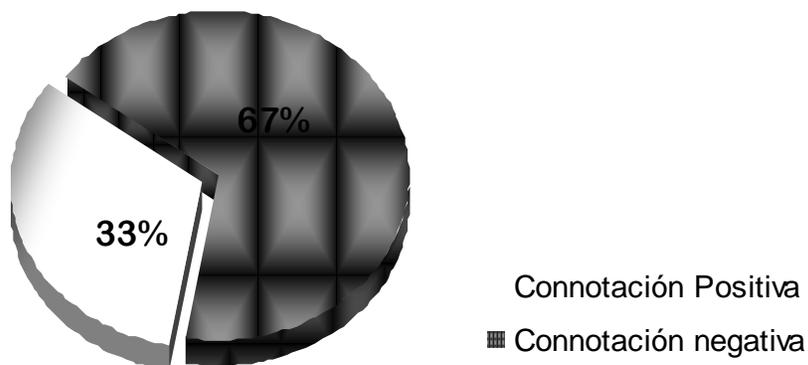
La observación aplicada a este grado evidencia variedad respecto al modelo pedagógico utilizado por la docente, de acuerdo a los resultados las actividades son combinadas con las exposiciones, los diálogos, el trabajo individual y el grupal, La evaluación esta dirigida más hacia los procesos y es más flexible, no está apuntando a la verificación de la corrección de las tareas, indicando este resultado que la docente no mantiene una línea constante en la aplicación de un determinado modelo pedagógico.

La cantidad de intervenciones del docente sobre la disciplina tiende a disminuir, lo que indica un comportamiento de negociación dentro del aula.

Cuadro 16**Distribución General. Indicadores de interacción Docente-estudiante.**

Docentes	Connotación Positiva		Connotación Negativa	
	fa	%	fa	%
1	166	30	193	16,9
2	45	8,14	273	23,9
3	55	9,95	219	19,2
4	42	7,59	194	17
5	123	22,2	122	10,7
6	122	22,1	141	12,3
Subtotal	553	100	1142	100
TOTAL		1695		
		33		67

Grafico 13
Distribución



El tipo de manifestaciones predominante en el aula de clase, son aquellas derivadas del mal trato, es decir con connotación negativa, por cuanto un 67% se da sobre la base de expresiones que generan desagrado en el estudiante y que reflejan la incomodidad del docente al momento de realizar una labor de acompañamiento en el aprendizaje.

En este ambiente o clima social cargado de tensiones, no hay espacio para la convivencia armoniosa y en consecuencia, las posibilidades para la innovación, la participación, la creatividad y la sana competencia se encuentran disminuidas, todo lo cual afecta sustancialmente la efectiva formación integral de los educandos y paralelamente el desarrollo de sus potencialidades para convivir saludablemente en las complejas y difíciles exigencias que le plantea la sociedad del presente y del futuro.

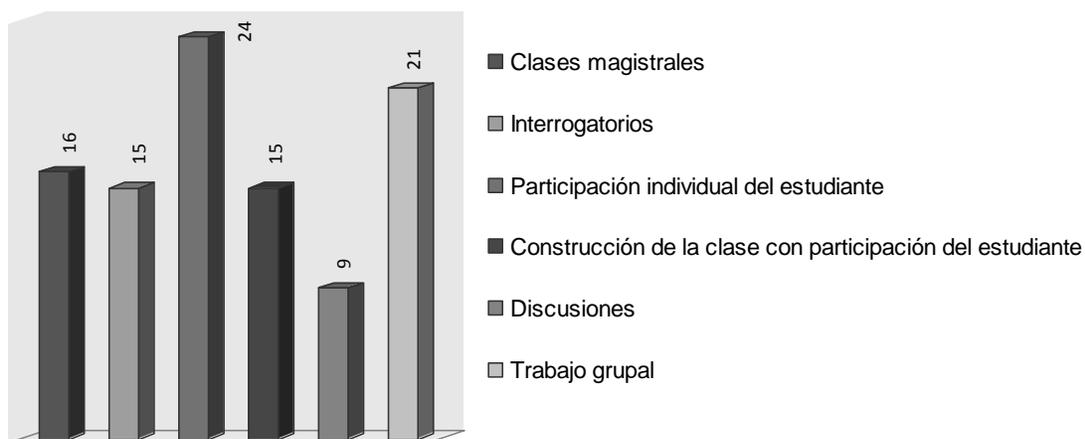
Cuadro 17

Distribución General. Indicadores del modelo de interacción en el aula adoptado por el docente.

Variables	1		2		3		4		5		6		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Clases magistrales	1	2	18	100	15	42	2	6	8	22	4	3	48	16
Interrogatorios	3	5	0	0	11	31	14	44	4	11	14	12	46	15
Participación individual del estudiante	28	45	0	0	6	17	5	16	5	14	27	23	71	24
Construcción de la clase con participación del estudiante	12	19	0	0	0	0	4	13	5	14	23	20	44	15
Discusiones	0	0	0	0	3	8	1	3	6	17	18	16	28	9
Trabajo grupal	18	29	0	0	1	3	6	19	8	22	29	25	62	21
Total	62	100	18	100	36	100	32	100	36	100	115	100	299	100

Gráfico 14

Distribución porcentual. Indicadores del modelo de interacción en el aula adoptado por el docente



De acuerdo al compendio de observaciones, se mantiene la tendencia hacia la variedad de estrategias de enseñanza-aprendizaje. El análisis de los datos presentados muestra fundamentalmente que en general el modelo pedagógico que predomina es el modelo pseudo-cooperativo; ya que los indicadores que reportan mayor frecuencia son:

1. Clases magistrales
2. Interrogatorios
3. Participación individual del estudiante
4. Trabajo grupal

Los cuales son consistentes con el modelo pseudo-cooperativo. En este modelo se produce una gran cantidad de intervenciones del docente dirigidas al control de la disciplina y también sobre la realización de la tarea. Desde el punto de vista de la evaluación, ésta consiste en la verificación de la correcta realización de la tarea; y el tipo de interdependencia que se establece entre los estudiantes es individualista. Por otro lado, en las estructuras de las actividades aparecen exposiciones dialogadas por parte del docente con el grupo total de estudiantes (que puede durar incluso toda una clase, pero sin llegar a ser auténticamente cooperativas), junto con las exposiciones dialogadas, la disposición física de los estudiantes en el aula puede presentarse eventualmente, formando grupos.

Cuadro 18

Resumen General. Trato y Variables ilustrativas del docente

Maestro	Trato		Modelos	Género		Edad			Titulación		Años de Servicio
	BT	MT		F	M	20-30	31-40	41-50	G	NG	
1	166	193	Pseudo-Cooperativo	X				X	X		12
2	50	273	Individualista		X	X				X	2
3	55	219	Pseudo-Cooperativo	X		X				X	3
4	42	194	Pseudo-Cooperativo	X			X			X	10
5	123	122	Pseudo-Cooperativo	X			X		X		9
6	122	141	Pseudo-Cooperativo	X			X		X		5
Sub-total	553	1142		5	1	2	3	1	3	3	
Total		1695			6		6			6	
%	33	67		83	17	33	50	17	50	50	

BT= Buen trato

MT= Mal trato

F= Femenino

M= Masculino

G= Graduado

NG= No Graduado

Se presenta a continuación el análisis conjunto de las variables ilustrativas con respecto al trato docente-estudiante

Cuadro19

Relación entre el trato y el género del maestro

Trato	Género		Total
	F	M	
BT	508	50	558
MT	869	273	1142
Total	1377	323	1700

Cuando se analiza las variables en relación entre el trato y el género del maestro conjuntamente, se observa una correlación insignificante ($\emptyset=.17$)

y muy poca relación entre las mismas, hallándose que de 1142 Acciones de Maltrato 76% son realizadas por las maestras.

El valor $\phi = .17$ es el Coeficiente de Phi (ϕ). Este coeficiente se utiliza para medir la relación entre dos variables de tipo cualitativo que son dicotómicas como las que se presentan en una tabla de Contingencia, como las del Cuadro 19, 20, 21 y 22:

1. Género: F.M
2. Trato: BT- M T

Cuadro 20

Relación entre el trato y la titulación del maestro

Trato \ Titulación	Graduado	No Graduado	Total
	BT	411	147
MT	456	686	1142
Total	867	833	1700

En atención a la relación entre el trato y la titulación del maestro se observa una correlación baja ($\phi .31$) y una relación débil entre las mismas, encontrándose que de 1142 Acciones de Maltrato 60,07% son realizadas por maestros No Graduados, lo que indica que los maestros graduados tienden a dar un buen trato o mejor trato a los estudiantes que los maestros no graduados.

Cuadro 21

Relación entre el trato y el modelo de interacción en el aula que sigue el maestro

Modelo Trato	Individualista	Pseudo-Cooperativo	Total
BT	50	508	558
MT	273	869	1142
Total	232	1377	1700

De acuerdo a los datos que se disponen, la correlación entre la relación trato y Modelo de interacción que sigue el maestro, es insignificante ($\emptyset.17$) y la relación muy poca. En conclusión y de acuerdo a los valores obtenidos, se observa que las correlaciones entre las variables Trato y Modelo de interacción en el aula, en términos del Coeficiente de Correlación Phi (\emptyset), muestra una correlación débil, lo que implica que el Modelo de Interacción utilizado por los maestros no tiene relación con el buen trato o mal trato dispensado a los estudiantes.

Cuadro 22

Relación entre modelo de interacción en el aula (Pseudocooperativo) y Titulación

Modelo Titulación	Graduado	No Graduado	Total
Individualista	-	1	1
Pseudocooperativo	2	3	5
Total	2	4	6

En el estudio se halló una correlación moderada ($P = .44$) y relación sustancial ($- .44$) con respecto a la variable Modelo Pedagógico y titulación; es decir, se determinó que en los maestros sean titulados o no, el modelo pedagógico que predomina es el modelo pseudo-cooperativo.

En los cuadros 23, 24, 25 y 26 se calcula el Coeficiente de Correlación de Contingencia, que se denota con una C , (en cursiva), este Coeficiente se aplica para establecer la correlación entre dos (2) variables que tienen más de dos categorías, por ejemplo:

Edad: 20-30 años; 31- 40 años; 41- 50 años

Trato: BT- MT

Estas variables se presentan en los cuadros señalados.

Cuadro 23

Relación entre el trato y los años de servicio del maestro

Años Serv.	2 - 5	6 - 9	10 - 13	Total
Trato				
BT	227	123	208	558
MT	633	122	387	1142
Total	860	245	595	1700

En el estudio se halló una correlación insignificante ($C = .17$) y muy poca relación entre el trato y los años de servicio del maestro, es decir, se determinó que los maestros con más años de servicio tienden a dar un mejor trato a los estudiantes y los maestros con menos años de servicio suelen ser maltratadores.

Cuadro 24

Relación entre el trato y la edad del maestro

Trato \ Edad	Edad			Total
	20 - 30	31 - 40	41 - 50	
BT	105	287	166	558
MT	492	457	193	1142
Total	597	744	359	1700

En relación trato y la edad del maestro puede observarse una Correlación insignificante ($C=.17$) y muy poca relación permitiendo esto afirmar que los maestros más jóvenes tienden a ser más maltratadores y los maestros de mayor de edad tienden a dar un buen trato o mejor trato a los estudiantes

Cuadro 25

Relación entre el trato y el grado que atiende el maestro

Trato \ Grado	Grado					Total
	1ero	2do	3ero	4to	5to	
BT	216	55	42	123	122	558
MT	466	219	194	122	141	1142
Total	682	274	236	245	263	1700

De acuerdo a los datos que se disponen, la correlación entre la relación trato y grado que atiende el maestro, es baja ($C = .23$) y la relación débil. Por otra parte entre las variables MT y el grado se registra una moderada correlación y relación sustancial. No obstante, de acuerdo a los valores obtenidos, se observa que los maestros que atienden los grados

inferiores tienden a maltratar más que los maestros que atienden los grados superiores.

Cuadro 26

Relación entre el trato y el número de estudiantes por aula

Trato	Nº Est.			
	8 - 11	12 - 15	16 -19	Total
BT	215	122	221	558
MT	589	141	412	1142
Total	804	263	633	1700

En relación trato y el número de estudiantes por aula puede observarse una Correlación baja ($C= .14$) y una relación débil, permitiendo esto afirmar que los maestros que atienden a menor número de estudiantes tienden a ser maltratadores y los maestros que atienden mayor número de estudiantes tienden a dar mejor trato.

En función de los resultados obtenidos en relación al trato del docente hacia los estudiantes, es evidente la necesidad de comenzar a generar cambios sustentados en procesos de reflexión y acción, debiendo estar consciente que la institución escolar por el tiempo de convivencia y los diferentes sujetos que están vinculado se convierte en un escenario privilegiado para que las tensiones individuales y colectivas se manifiesten de diversas maneras y de acuerdo a como se resuelvan facilitan o no la convivencia escolar.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Sobre la base del problema planteado y a los objetivos definidos, así como también a lo teórico y metodológicamente expuesto y desarrollado respectivamente, se permite establecer las conclusiones que se presentan.

En el contexto educativo actual, la nueva Ley Orgánica de Educación, como estructura jurídica, plantea un escenario de interrelación docente-alumno mucho más humanizado. Pero, la intención queda en letra muerta en la medida que no hay coherencia entre el postulado teórico y la práctica, que garantice que se cumpla a cabalidad.

En atención a lo expuesto, la capacidad de maniobra, acción y eficacia de la gestión educativa está prácticamente en manos de los educadores, El docente en su nueva concepción como líder en el aula tiene un papel fundamental, el es responsable directo de la acción pedagógica, por ello tiene que ser un profesional capacitado, con habilidades suficientes para interactuar con los alumnos. El docente de éxito se caracteriza por ser un profesional en continuo mejoramiento y en la escuela dedica la mayor parte del tiempo para el aprendizaje. Asimismo, debe promover las buenas relaciones con los alumnos estableciendo valores y normas claras de cooperación, lo cual conduce a una adecuada convivencia y a una educación eficaz. Sin embargo los hallazgos de la investigación permiten concluir que el trato que dan los docentes a los estudiantes durante el proceso de interacción en el aula, está basado y sustentado en un esquema tradicional, lo cual pareciera una contradicción entre lo que se predica y lo que se practica.

En este sentido se deduce que los docentes hacen pocos esfuerzos por involucrarse positivamente al interactuar con el estudiante.

Se puede afirmar que las relaciones sociales en las aulas observadas no son armoniosas, entre los docentes y los estudiantes, pues la mayoría de los intercambios que se establecen entre ellos están mediatizados por comportamientos y actitudes cargados de violencia y agresividad, emociones negativas y antivalores. Ello, porque los docentes asumen posiciones tradicionales en relación con su autoridad para controlar los procesos, y manifiestan así mismo, su incapacidad para asumir el control que ésta posición le asigna.

De lo anterior se deriva que las relaciones sociales que se establecen entre los actores educativos son tensas, lo cual genera en los docentes sentimientos de impotencia y angustia que se reflejan, a su vez, en sentimientos de apatía, desinterés y malestar en los estudiantes. Como se evidencia de los aspectos señalados, la mayor parte de los eventos interpersonales que caracterizan la vida en las aulas estudiadas generan respuestas emocionales negativas, inconsistentes con un clima social apropiado para la convivencia y para el aprendizaje.

En consecuencia el clima de las aulas observadas se puede caracterizar de la siguiente manera:

- Cerrado, por cuanto los docentes y los estudiantes se encuentran inmersos en un proceso cíclico durante el cual muestran comportamientos, actitudes, emociones y valores que se repiten indefinidamente, que no favorece los procesos interpersonales y como consecuencia afectan negativamente el clima del aula.
- Rígido, por cuanto la autoridad, mal entendida por los docentes, impregna todos los procesos que ocurren en el aula y no dejan espacio para la participación y para los procesos creativos; esto también afecta negativamente el clima del aula.
- No coherente, por cuanto las actividades están determinadas por la inmediatez de los acontecimientos que se suceden en el aula. (Márquez, 2000 p.19).

En este ambiente o clima social cargado de tensiones, no hay espacio para la convivencia armoniosa y en consecuencia, las posibilidades para la innovación, la participación, la creatividad y la sana competencia se encuentran disminuidas, todo lo cual afecta sustancialmente la efectiva formación integral de los educandos y paralelamente el desarrollo de sus potencialidades para convivir competitivamente en las complejas y difíciles exigencias que le plantea la sociedad del presente y del futuro.

En relación con esto, y recordando que el docente tiene un papel de primer orden como organizador y conductor del clima social y emocional en el aula, se puede afirmar que los hallazgos contrastan con esta premisa.

5.2 Recomendaciones

Sobre la base de los resultados obtenidos y las respectivas conclusiones manifiestas en la investigación, se formulan las siguientes recomendaciones, que recogen a su vez la propuesta de estrategia a implementar en la institución para mejorar la convivencia escolar en el ámbito de la gestión en el aula.

1. Se considera de vital importancia, la organización y estructuración de los valores y normas que identifican a la institución, lo cual puede conformarse con la participación de todos sus miembros y así promover la convivencia escolar en la institución.

2. Se recomienda la capacitación y actualización de los docentes para desarrollar habilidades personales y profesionales que les permitan convertirse en un individuo crítico y reflexivo acerca de su praxis pedagógica; así como también, desarrollar habilidades e introducir y evaluar, de manera continua, los cambios que fueren necesarios, especialmente en lo relativo a la gestión de los valores y normas, cuya adecuación es imprescindible para la convivencia armónica y para el aprendizaje eficaz, todo lo cual redundaría en la formación integral de los estudiantes, principio este, plasmado en los

documentos oficiales que recogen las reformas legales del sistema educativo venezolano.

3. Se sugiere como uno de los objetivos esenciales de la organización programar, organizar y ejecutar talleres dirigidos a los docentes, a fin de capacitarlos y actualizarlos en relación a las emociones, afectividad y la importancia de ellas en el proceso de aprendizaje..

4. Se considera importante el apoyo continuo del directivo al docente para que oriente y evalúe la selección de contenidos curriculares, organice y trabaje estrategias que contribuyan a mejorar el proceso de enseñanza y aprendizaje.

En cuanto al mejoramiento del trato se sugiere prestar atención a ciertos elementos que juegan un papel determinante en la interacción docente-estudiante:

1. El tono de la voz, ya que la forma en que el docente se comunica y expresa sus palabras es determinante al momento de compartir con los estudiantes, porque un buen educador debe reconocer que su actitud, su forma de expresión y el vocabulario adecuado influyen directamente en el aprendizaje y en la relación de ambos.

2. Las expresiones verbales, manifestaciones de aceptación, las repeticiones y explicaciones también ayudan. Son parte esencial de la conducta humana y contribuyen a entender a otras personas.

3. Las expresiones del rostro es una manifestación espléndida del grado de aceptación y del humor; a través del rostro del docente, los estudiantes pueden captar emociones que ayudan o no a la interacción en el aula.

4. El acercamiento físico, a través del tacto es una demostración que a los estudiantes les beneficia en cuanto a la integración.

5. Reconocer y manejar actitudes que favorezcan las relaciones para que los estudiantes perciban una atmósfera de credibilidad, confianza y participación.

REFERENCIAS

- Álvarez González, M. y Bisquerra Alzina, M. (Dirs.) (1999) *Manual de orientación y tutoría*. Barcelona, España: CISSPRAXIS, S. A.
- Antúnez, I. (2006). *Aproximación al paralenguaje*. Universidad de Sevilla, 14 (32), 11. *Revista de trabajo social*.
- Arias, F. (2004). *El proyecto de investigación*. (4ta ed.). Caracas: Episteme.
- Assman, H (2002). *Placer y ternura en la educación. Hacia una sociedad aprendiente*. Madrid: Narcea
- Barraza, P. (2003). El buen trato, visto por los niños [Libro en línea] División de Educación General. Ministerio de Educación. República de Chile. Disponible:<http://www.mineduc.cl/biblio/documento/200808051233080.Elbuentratovistoporlosniños.pdf> [Consulta: 2011, Febrero 16]
- Boscán, G. (2002). *La educación para la solidaridad como propuesta alternativa ante el empobrecimiento progresivo en el contexto de la sociedad venezolana*. Tesis doctoral. Área de estudios de Postgrado. Universidad de Carabobo, Valencia.
- Brazón, M (2000). *El psicólogo en un equipo de promoción de cambio educativo*. Caracas. Pirámide
- Briceño, R. (2004). *Fin a la violencia: tema del siglo XXI*. Caracas, Venezuela: Chamaes
- Brown, G. y Yule, G. (1993). *Análisis del discurso*. Madrid: Visor.
- Bussot, A. (1991). *Investigación educacional*. Universidad del Zulia. Maracaibo.
- Castillo, N. (2004). *Perspectiva histórica del maltrato infantil*. Bolivia. Sierpe Publicaciones.

- Cedeio, A., López, M., Rodríguez, B. y Lombardi, M. (2003). *Estrés laboral en docentes que acuden a la consulta de Medicina General IPASME Valencia, durante el tercer trimestre del año 2002*. Trabajo de grado no publicado, Universidad Central de Venezuela, Caracas.
- Cecodap. (2000). *¿Cómo educar sin maltratar?* Venezuela: Ediciones el Papagayo.
- Colmenares, j. Y Serrano, M. (2000) *Niños maltratados. Diagnóstico y terapia*. Barcelona. Paidós
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (Decreto No 36.860). (1999, Diciembre 30). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 5423* (Extraordinario), Marzo 24, 2000.
- Cortés, G. (2001). *El lenguaje corporal en la comunicación intercultural* [Documento en línea]. Disponible: http://www.azc.uam.mx/publicaciones/tye/tye13/art_lit_04_htm/ [Consulta: 2009, Enero 2].
- Cortés, R. y Camacho, M. (2003). *¿Qué es el análisis del discurso?* Barcelona: Octaedro.
- Dalton, M. (2007). *Relaciones humanas*. 3ª Edición. México: Learning, Editores.
- Daza, P. (2007). *Estudio diagnóstico de los factores que inciden en el estrés de los docentes de Educación Básica*. Trabajo de grado no publicado, Universidad Central de Venezuela, Caracas.
- De Zubiria, J. (1994). *Tratado de Pedagogía Conceptual: Los modelos pedagógicos*. Bogotá: Fondo de Publicaciones Bernardo Herrera Merino
- Defensoría del Pueblo. (2008). *Derecho a la educación*. [Documento en línea]. Disponible: www.defensoria.gob.ve//detalle.asp?see=1404030105&id=666&plantilla=8-48k- [Consulta: 2009, Enero 7]
- Dürsteler, J. (2003). *Interacción y tiempo* [Documento en línea] Disponible: <http://www.infivis.net/printmag.php?num=127&lam=1> [Consulta: 2011, Febrero 27]

- Elizondo, M. (2004). *Asertividad y escucha activa en el ámbito académico*. M.A.D. 1ª Edición: Sevilla.
- Emler, N., Ohana, J. y Dickinson. (2003). *Las representaciones infantiles de las relaciones sociales*. Barcelona: Gedisa
- Esté, A. (1999). *El Aula punitiva. Descripción y características en las actividades en el aula de clase*. Caracas, Venezuela: Fundatevas. UCAB.
- Esté, A. (2009). La educación muestra señales de alarma. *Revista Business Venezuela*, 11 (23), 3- 8.
- Flores, J (1999). *Niños maltratados*. España: Díaz de Santos Editores
- Franco, E. (2006). Procesos educativos. *Revista de Educación*, 10 (35), 871-878.
- Fundación Pro-Defensa del Derecho a la Educación. (2007). Maltrato infantil en la escuela "Luis Beltrán Martínez de Puerto la Cruz. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.fundacionamparo.org.ar/maltratocolgios.htm> . [Consulta: 2008 Febrero 04].
- García Requena, F. (1997). *Organización escolar y gestión de centros educativos*. Málaga, España: Ediciones Aljibe.
- González, M. (2003). *A.B.C. Convivencia: Orientaciones para el trabajo en el aula*. Perú: CECODAP.
- Gutiérrez, E. (1996). *Pedagogía de la comunicación*. Editorial Costa Rica, San José, Costa Rica.
- Gutiérrez, J. (2007). *El comportamiento no verbal en el aula*. Episteme. V.27 N 1 Caracas.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (1991). *Metodología de la investigación* (3ra.ed.). México: Mc Graww Hill.
- Ley Orgánica de Educación. (2009) *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 5.929 (Extraordinario), Agosto 15, 2009.

- Ley Orgánica para la Protección de Niños, Niñas y Adolescentes. (2007) *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 5859 (Extraordinario), Diciembre 10, 2007.
- Lizardo, V. (2006). Los procesos cognitivos y el patrón de interacción verbal en el aula universitaria. *Educere: Revista Venezolana de Educación*, 10 (35), 871-878.
- López, E. (2007). *Maltrato y abandono en la infancia*. España: Martínez Roca.
- Márquez, L. (2002). *Relación docente-alumno* [Revista en línea] Disponible: <http://wwwservicio.cid.uc.edc.ve/educación/revista/22n20/>. [Consulta: 2008, septiembre 25].
- Martínez, J. (2000). *Aprender a comunicarse en público*. Guía práctica. Barcelona: Paidós.
- Martínez, C; Orozco, V y Vargas, A. (2003). *Liderazgo, relaciones de poder y resolución de conflictos en instituciones educativas*. Programa de Desarrollo Profesional para Administradores de la Educación (PRONDAE). Ministerio de Educación Pública y Universidad de Costa Rica. San José: Costa Rica.
- Mendoza. (2005). *Guía para la promoción del buen trato, prevención y denuncia del abuso sexual para directores y docentes*. Perú. Peisa.
- Ministerio de Educación Cultura y Deportes. (1999). *Currículo Básico Nacional. Nivel de Educación Básica*. Caracas: Autor.
- Ministerio de Educación Cultura y Deportes. (1999). *Proyecto Educativo Nacional, Versión preliminar de la sistematización de las propuestas regionales*. Caracas: Autor
- Ministerio de Educación Cultura y Deportes. (2002). *El Nuevo modelo educativo nacional*. Caracas: Autor.

- Ministerio del Poder Popular para la Educación. (2007, Septiembre). *Currículo del Subsistema de Educación Primaria Bolivariano*. Caracas: Autor.
- Ministerio de Salud y Desarrollo Social. (2000-2005). *Plan nacional de prevención y atención de la violencia hacia la familia*. Caracas: Autor.
- Miranda, D. (2008, Diciembre 5). Violencia en los planteles. *El Universal*, p. 3-4.
- Montaner, P. (1999). *¿Cómo nos comunicamos?* Madrid: Ediciones Longman.
- Moreno, A. (2006). *Didáctica e interacción en el aula*. Colombia: Cincel Kapelusz.
- Ostrovskaya, Y. (2006). *Conveying mood and emotion in instant messaging by using a two- dimensional model for affectivity*. [Artículo en línea] Disponible: <http://portal.acm.org/citation.cfm?id=1298033> [Consulta: 2011, Marzo 12]
- Parra, A (2000). *Violencia*. Revista venezolana de estudios de la mujer, 5 (14) enero-junio Caracas: UCV
- Pérez Gómez, A (1998). *La cultura escolar en la sociedad neoliberal*. Madrid: Morata.
- Poyatos, F. (1999). *La comunicación no verbal*. Madrid: Istmo.
- Real Academia Española. (2005). *Diccionario de la Lengua Española*. Espasa-Calpe S.A. Madrid.
- Real Academia Española. (2009). *Diccionario de la Lengua Española*. Espasa-Calpe S.A. Madrid.
- Ramírez, T. (1999). *Cómo hacer un proyecto de investigación*. (1ra ed.). Caracas, Venezuela: Panapo.

- Restrepo, A. (2000). *Convenio del buen trato*. Santa Fe de Bogotá: Barco (Fundación Restrepo).
- Rivera, H. (2004). *Violencia escolar una propuesta para abordarla desde el Docente*, Trabajo de Grado, Universidad Nacional Abierta, Caracas.
- Rodríguez, J. (2008). Diario Socialista Digital de Venezuela [Documento en línea]. Disponible: <http://www.ojopelao.com>. [Consulta: 2009, Enero 7]
- Rojas, J. (2008, febrero 13). Docente agrade a niños en Preescolar Bolivariano. Diario Panorama, p. 1-4.
- Ruiz, C. (2002). Instrumentos de investigación educativa. Barquisimeto: CIDEAC.
- Salas, M. (2007). Psicología del lenguaje, Málaga: Editorial Aljibe S.L.
- Sierra, R. (1998). *Técnicas de investigación social: Teoría y Ejercicios*. (11ª ed.) Madrid: Paraninfo.
- Tapia A. (2001). *Motivación e interacción en el aula*. Madrid: Servicios de publicaciones en la UNOVES. Autónoma-Colección de bolsillo
- Teixidó Saballs, J. Y Capell Castañer, D. (2002) *Formación del profesorado orientada al desarrollo de competencias de gestión del aula de ESO; el afrontamiento de situaciones críticas* [Documento en línea] Disponible: <http://www.scielo.org.ve/scielo>. [Consulta: 2011, Febrero 16]
- Teruel, María del P. (2000). La inteligencia emocional en el currículo de la formación inicial de los maestros. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 141-153.
- Torres, J. (2005). *El currículum oculto*. Buenos Aires: Morata
- Ugalde, A. (2005). *La institución imaginaria de la sociedad*. Buenos Aires: Tusquets.
- UNICEF-UNDCP. (1999). *El ABC de las Defensorías de la Niñez y Adolescencia*. Bolivia: UPS. Editorial.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2006). *Manual de trabajos de grado de especialización y maestría y tesis doctorales*. (4ta ed.) Caracas: Autor.

UNNE (2000). Modelo de interacción y mejoramiento del proceso de enseñanza- aprendizaje. [Página Web en línea] Disponible: http://www.unne.edu.ar/web/cyt/2000/1_Sociales/s_pdf-017.pdf. [Consulta: 2008, Septiembre 25].

Vásquez, S. (2001). La comunicación potencia un nuevo diseño organizativo. *Alta Dirección*. 158, pp. 71-84.

Vigotsky, L (1998). *Pensamiento y Lenguaje*. La Habana: Pueblo y Educación.

Zalagaz, M; Cepero, M y Cachón, J. (1999). *Desarrollo de la expresión corporal a través de la comunicación no verbal*. Granada: Grupo Editorial Universitario.

APENDICE A
FORMATO DE OBSERVACIÓN POR SESIÓN DE CLASE

Curso: _____
 Maestra: _____
 Turno: _____
 Número de estudiantes en el aula: _____
 Fecha: _____
 Tiempo de observación: _____ min.

Registros	Número de veces que se observa el fenómeno														Total	
1. Expresiones con connotación positiva																
2. Expresiones con connotación negativa																
3. Comunicaciones escritas con connotación positiva																
4. Comunicaciones escritas con connotación negativa																
5. Tono de voz con connotación positiva																
6. Tono de voz con connotación negativa																
7. Disposición del espacio en sentido compatible con el otro																
8. Disposición del espacio en sentido incompatible con el otro																
9. Contacto corporal con el otro en disposición positiva																
10. Contacto corporal con el otro en disposición negativa																
11. Contacto visual con el otro en disposición positiva																
12. Contacto visual con el otro en disposición negativa																
13. Movimientos en disposición positiva con respecto al otro																
14. Movimientos en disposición negativa con respecto al otro																
15. Gestos en disposición positiva con respecto al otro																
16. Gestos en disposición negativa con respecto al otro																
17. Sonidos guturales con connotación positiva																
18. Sonidos guturales con connotación negativa																

19. Clases magistrales																				
20. Interrogatorios																				
21. Participación individual del estudiante																				
22. Construcción de la clase con participación del estudiante																				
23. Discusiones																				
24. Trabajo grupal																				

Observaciones _____

APENDICE B VALIDACIÓN

Universidad Central de Venezuela
Facultad de Humanidades y Educación
Escuela de Educación
Estudios Universitarios Supervisados

Ciudadano(a)

Estimada Profesor(a)

Me dirijo a usted en la oportunidad de solicitar su valiosa colaboración en la validación del instrumento que pretende recoger los datos pertinentes para fundamentar el estudio del *trato que dan los docentes a los estudiantes de la I y II Etapa de la Escuela Básica*, el cual constituye el eje del trabajo de Licenciatura en Educación

En este sentido, le agradezco altamente las observaciones que tenga a bien hacer al instrumento que se anexa conjuntamente con los Objetivos de la Investigación y el Cuadro de Operacionalización de Variables, por cuanto los mismos servirán para realizar las correcciones necesarias que permitirán elaborar la versión definitiva del mismo.

Agradeciendo su colaboración, queda de Usted

Atentamente

La autora

C.I.55691

APENDICE C
Solicitud aprobación de observaciones

Universidad Central de Venezuela
Facultad de Humanidades y Educación
Escuela de Educación
Estudios Universitarios Supervisados

Ciudadano(a)

Estimada Profesor(a)

Me dirijo a usted en la oportunidad de solicitar su valiosa colaboración para realizar unas observaciones en las aulas de primero a quinto grado; con dichas observaciones se pretende recoger los datos pertinentes para fundamentar el estudio del *trato que dan los docentes a los estudiantes de la I y II Etapa de la Escuela Básica*, el cual constituye el eje del trabajo de Licenciatura en Educación.

Agradeciendo su colaboración, queda de Usted

Atentamente

La autora
C.I.55691