

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
CENTRO UNIVERSITARIO DE SUROCCIDENTE -CUNSUROC-  
LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA Y ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA  
PLAN FIN DE SEMANA**



**TESINA**

**Comunicación asertiva en el Instituto Básico por Cooperativa de San Bernardino, Suchitepéquez.**

**Por:**

Shirley Sujeins Mazariegos Aragón

201540905

**Asesora:**

Lcda. Sonia Marizol Orozco Aguilar

Mazatenango, Suchitepéquez, Febrero 2023.

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
CENTRO UNIVERSITARIO DE SUROCCIDENTE -CUNSUROC-  
LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA Y ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA  
PLAN FIN DE SEMANA**



**Informe Final  
Comunicación asertiva en el Instituto Básico por Cooperativa de San  
Bernardino Suchitepéquez.**

**Por:**  
Shirley Sujeins Mazariegos Aragón

201540905

**Asesora:**  
Lcda. Sonia Marizol Orozco Aguilar

Presentada ante las autoridades del Centro Universitario de Suroccidente  
-CUNSUROC- de la Universidad San Carlos de Guatemala, previo a conferir el  
título de:

**Licenciada en Pedagogía y Administración Educativa**

Mazatenango, Suchitepéquez, Febrero 2023.

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
CENTRO UNIVERSITARIO DE SUROCCIDENTE**

M.A. Walter Ramiro Mazariegos Biolis

Rector

Lic. Luis Fernando Córdón Lucero

Secretario General

**MIEMBROS DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE  
SUROCCIDENTE**

M.A. Luis Carlos Muñoz López

Director en Funciones

**REPRESENTANTE DE PROFESORES**

MSc. Edgar Roberto del Cid Chacón

Vocal

**REPRESENTANTE GRADUADO DEL CUNSUROC**

Lic. Vílser Josvin Ramírez Robles

Vocal

**REPRESENTANTES ESTUDIANTILES**

TPA. Angélica Magaly Domínguez Curiel

Vocal

PEM y TAE. Rony Roderico Alonzo Solís

Vocal

## **COORDINACIÓN ACADÉMICA**

MSc. Bernardino Alfonso Hernández Escobar  
Coordinador Académico

Dr. Álvaro Estuardo Gutierrez Gamboa  
Coordinador Carrera Licenciatura en Administración de Empresas

M.A. Edín Aníbal Ortiz Lara  
Coordinador Carrera de Licenciatura en Trabajo Social

MSc. José Norberto Thomas Villatoro  
Coordinador de las Carreras de Pedagogía

MSc. Víctor Manuel Nájera Toledo  
Coordinador Carrera Ingeniería en Alimentos

Dr. Mynor Raúl Otzoy Rosales  
Coordinador Carrera Ingeniería Agronomía Tropical

MSc. Karen Rebeca Pérez Cifuentes  
Coordinadora Carrera Ingeniería en Gestión Ambiental Local

Lic. Sergio Román Espinoza Antón  
Coordinador Carrera de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales  
Abogacía y Notariado

Lic. José Felipe Martínez Domínguez  
Coordinador de Área

### **CARRERAS PLAN FIN DE SEMANA**

Lic. Néstor Fridel Orozco Ramos  
Coordinador de las carreras de Pedagogía

M.S. Juan Pablo Ángeles Lam  
Coordinador Carrera Periodista Profesional y  
Licenciatura en Ciencias de la Comunicación

## **Dedicatoria**

### **A Dios:**

Por darme la vida y la sabiduría para poder culminar con satisfacción cada uno de los respectivos procesos que requirió mi preparación académica.

### **A mis abuelos:**

Hilda Borrayo, Carlos Aragón, Olga Castillo y Vicente Mazariegos (en paz descanse), por sus consejos y sabiduría transmitida a mi persona durante cada una de las etapas de mi vida.

### **A mis padres:**

Antonia Julissa Aragón y Williams Mazariegos, quienes me criaron con amor y disciplina, haciendo de mí una persona de éxito.

### **A mis hermanos:**

Jaquelin Mazariegos y Deivid Mazariegos, por el apoyo y la motivación que me brindaron en esas noches de desvelo, haciendo tareas.

### **A mi sobrina:**

Camila Mazariegos, para que vea en mí, un ejemplo de superación y empoderamiento femenino a pesar de la adversidad y las dificultades que se le presenten en la vida.

### **A mi esposo:**

José Rodríguez, Por apoyarme y motivarme a seguir adelante con cada uno de mis proyectos.

## **A mi hijo o hija:**

Por ser la razón de mi vida y haber llegado a mí, en el momento más difícil de mi existencia, este logro, es una muestra de mis deseos de superación, para brindarle un buen ejemplo como madre dentro del ámbito académico y personal, convirtiendo esta experiencia en una historia de superación ante la adversidad, que siempre le compartiré para recordarle que todo es posible en la vida, tan solo basta creer en Dios y en uno mismo, todo llega a su tiempo, en el momento preciso ni antes ni después.

## **Agradecimiento**

### **A mis docentes:**

Especialmente a mi asesora MS.c. Sonia Marisol Orozco, a mi revisora MS.c. Sandra Maribel Satey, a mi coordinador de la carrera Lic. Nestor Fridel Orozco Ramos, quien también fue parte de mi formación académica en el nivel medio, ciclo diversificado y al MS.c. Bernardino Hernández, Coordinador académico, por hacer de mi persona, una profesional encaminada al éxito, con valores, integridad y profesionalismo.

### **Al Instituto de Educación Básica por Cooperativa de San Bernardino, Such.:**

Por haberme abierto las puertas en cada una de las ocasiones que solicite realizar mis prácticas y presentar mi Ejercicio Profesional Supervisado.

### **A mis madrinas:**

Licenciada Mayra Say, por ser una persona ejemplar quien me ha guiado en cada uno de mis procesos durante mi formación académica, Licenciada Heydi Vela, por haber confiado en mi persona como docente e integrarme al equipo de trabajo que tiene a su cargo dentro del Instituto de Computación informática, durante 5 años, además de ello, por hacer de mi persona una docente ejemplar, integra, amorosa y dedicada con mis estudiantes.

### **A mi alma mater:**

La gloriosa Universidad San Carlos de Guatemala y a su Centro Universitario del Suroccidente-CUNSUROC, por aportar en mi vida conocimientos a través de su personal docente.

**A mis amigos:**

Por ser apoyo incondicional, en momentos de dificultad.

**A mis compañeros de trabajo:**

Por acogerme con entusiasmo dentro del equipo de trabajo, en el Ministerio de Educación.

“Las doctrinas, criterios y opiniones contenidas en el presente trabajo, son responsabilidad exclusiva del autor”<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Punto quinto del Acta No. 03 / 99 del 04 / 03 / 99 del Comité de Tesis de las carreras de Pedagogía del Centro Universitario del Sur Occidente.

## Índice

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
Resumen.....	i
Abstract.....	i
Capítulo I.....	3
1.1. Planteamiento del problema.....	3
1.2. Definición del problema.....	4
1.3. Objetivos.....	6
1.3.1. Objetivo general.....	6
1.3.2. Objetivos específicos.....	6
Capítulo II.....	7
2.1. Descripción metodológica.....	7
Capítulo III.....	8
Marco Teórico.....	8
3.1 Comunicación.....	8
3.2 Tipos de comunicación.....	9
3.3 Elementos de la comunicación.....	11
3.4 Asertividad.....	11
3.5 Comunicación asertiva.....	13
3.6 Características de la comunicación asertiva.....	14
3.7 Tipos de comunicación asertiva.....	15
3.8 Técnicas para desarrollar la asertividad.....	16
3.9 Clima organizacional.....	17
3.10 Clima laboral.....	18
3.11 Clima escolar.....	19
3.12 La asertividad y la convivencia escolar.....	20
3.13 Dirección escolar.....	21
3.14 Instituto por cooperativa.....	22
3.15 Comunidad educativa.....	22
3.16 Motivación.....	23
Capítulo IV.....	25
4.1. Análisis y Discusión.....	25

Capítulo V.....	32
5.1. Conclusiones.....	32
5.2 Recomendaciones .....	33
5.3 Propuesta.....	34
5.3.1. Título .....	34
5.3.2. Objetivos .....	34
5.3.2.1 Objetivo general.....	34
5.3.2.2 Objetivo específico .....	34
5.3.3. Justificación .....	35
5.3.4. Descripción .....	36
5.3.5. Plan de intervención.....	37
5.3.6 Beneficiarios .....	38
5.3.7. Resultados esperados .....	38
5.3.8. Cronograma general de actividades .....	39
5.4. Referencias bibliográficas .....	40
Capítulo VI.....	45
6.1. Instrumentos de campo (modelo).....	45
6.2. Gráficas.....	55

## **Resumen**

Para efectos de esta investigación se seleccionó al Instituto Básico por Cooperativa de San Bernardino Suchitepéquez, para realizar de manera intencionada el diagnóstico, análisis comparativo y propuesta de comunicación asertiva. Para dar respuesta a las interrogantes, enumeradas anteriormente, se llevaron a cabo varias acciones, partiendo de la investigación de los temas alusivos a lo que se plantea en las interrogantes, teorías y demás, que fueran funcionales para darle "vida" y fundamentar la investigación.

Denotándose, dentro del establecimiento la comunicación se efectúa acompañada de un lenguaje coloquial emitido por toda la comunidad educativa, es poco precisa por parte de los profesionales que en el laboran y cuenta con una falta significativa de empatía, tolerancia y respeto hacia las demás personas.

## **Abstract**

For the purposes of this research, the Basic Institute was selected by Cooperative de San Bernardino Suchitepéquez, to intentionally carry out the diagnosis, comparative analysis and assertive communication proposal. To answer the questions, listed above, several actions were carried out, firstly it was to investigate issues allusive to what is raised in the questions, theories and others, that were functional to give it "life" and base the research.

Denoting, within the establishment the communication is carried out accompanied by a colloquial language issued by the entire educational community, it is not very precise on the part of the professionals who work in the establishment and it has a significant lack of empathy, tolerance and respect towards other people.

## Introducción

La comunicación es un elemento fundamental para la vida del ser humano, siendo así como este expresa y traslada información, pensamientos y emociones. Existen varios tipos de comunicación, el ser humano tiene la capacidad de comunicarse de forma verbal, no verbal, escrita y a través de símbolos. Así mismo existen tres estilos para expresarse: la comunicación agresiva, pasiva y asertiva.

La comunicación agresiva sucede cuando una persona ataca a otra con lo que comunica; la comunicación pasiva ocurre cuando una persona es víctima de una agresión o al no expresar lo que piensa y siente; y por último la comunicación asertiva, este tipo de comunicación es el ideal ya que por medio de este una persona puede expresarse de una manera clara, dice lo que siente sin agredir a nadie ni ser agredido.

Derivado de la problemática que en la actualidad se presenta en el establecimiento sujeto de investigación, se establece la realización de una investigación denominada tesina, la cual conlleva a un trabajo de campo tratando de solucionar diversos problemas que surgen dentro de las entidades oficiales, con el objetivo de mejorar los servicios.

Ante estas circunstancias, al efectuarse la investigación cuantitativa de tipo documental en la cual se recolectó y seleccionó documentos que tienen como propósito la prevención de dicho mal, con el fin de evaluar si han sido tratados dentro del establecimiento.

El informe de tesina se encuentra compuesto por cinco capítulos, los cuales describen de manera detallada los pasos ejecutados durante el desarrollo del trabajo investigativo. En el Capítulo I se detalla el planteamiento del problema del Instituto Básico por Cooperativa de San Bernardino Suchitepéquez, que persigue analizar y dar a conocer todos los aspectos o argumentos básicos de la problemática a investigar.

Además, la definición del problema se realizó mediante las interrogantes ¿Cómo se implementará de manera efectiva la asertividad en la comunicación entre los miembros del establecimiento? ¿A través de qué medios será implementada la acción que conlleva la comunicación asertiva? ¿Cómo fortalecer y consolidar el trabajo en equipo utilizando la comunicación asertiva? Posteriormente se diseñaron los objetivos siendo estos un general y cuatro específicos, señalando hacia dónde va enfocado el estudio.

El Capítulo II hace mención de las diferentes técnicas de investigación, además de la forma que se llevó a cabo el estudio de la misma e informe de tesina, pormenorizando las herramientas de investigación documental, con entrevistas y encuestas semi estructuradas.

El Capítulo III se refiere al marco teórico de la tesina, en él se enlistan una serie de conceptos definidos y fundamentados bibliográficamente.

Seguidamente en el Capítulo IV se encuentra el análisis y discusión, en este punto se procede a incorporar la tabulación estadística y la relación con las definiciones investigadas bibliográficamente con el fin de concluir y recomendar para poder contrarrestar la problemática existente.

En el Capítulo V se presentan las conclusiones y las recomendaciones que se enumeran como sugerencias que integran propuestas que contribuyan a la mejora de la problemática planteada.

# Capítulo I

## 1.1. Planteamiento del problema

En el departamento de Suchitepéquez existen en la actualidad 47 Institutos de educación básica por cooperativa, uno de ellos está ubicado en el municipio de San Bernardino Suchitepéquez cantón Las Flores, el centro educativo inaugurado en el año 1990 por iniciativa del licenciado Gober Aníbal Portillo, el PEM Hugosvely Chapetón Cardona CTA y el PEM José Antonio Mazariegos alcalde del municipio, al evidenciar la necesidad educativa en los jóvenes de la población dineca decidieron dar apertura al Instituto, dándole la oportunidad a una considerable cantidad de jóvenes para su preparación académica.

Dentro del centro educativo conviven estudiantes que oscilan de 12 a 17 años de edad y personal administrativo y docente que desempeñan diferentes funciones, los mismos interactúan entre sí para poder lograr determinados fines educativos y personales en el trabajo que se desarrolla dentro del establecimiento.

Actualmente posee una comunidad educativa de baja matrícula, esto permite que todos los componentes de la comunidad educativa puedan socializar e interactuar para desarrollar cada proceso administrativo, docente y estudiantil que se requiera en la institución.

Pese al bajo número de la comunidad educativa, dentro del establecimiento la comunicación asertiva es nula debido a la falta de aplicación de la misma en el acto comunicativo, tanto directora como personal administrativo, docentes, estudiantes y padres de familia no aplican la asertividad al momento de efectuar la comunicación, la manera de manifestar sus opiniones e inconformidades lo realizan haciendo uso de un vocabulario no adecuado acompañado de escasa tolerancia al escuchar la opinión de otros sin respetar el orden jerárquico del establecimiento, esto genera que algunos procesos se vean afectados por la falta de tal complemento comunicativo.

Entre las diferentes causas que originan el problema se han detectado las siguientes: Falta de refuerzo en las conductas asertivas, actitud inapropiada ante las normas de disciplina, uso de lenguaje inapropiado, ausencia de tolerancia y la falta de la comunicación de criterios.

La importancia de la asertividad radica en la armonía del ambiente laboral y estudiantil de todas las personas que forman parte de una comunidad educativa, sin la asertividad, la comunicación no nutre los procesos o resuelve de manera satisfactoria las diferentes problemáticas que surjan por parte del personal docente, personal administrativo y estudiantes; teniendo como consecuencia efectos que pueden perjudicar a los involucrados.

Los efectos que pueden traer son muchos, entre las que se han detectado se pueden destacar los siguientes: resolución de conflictos ante la toma de decisiones, planeamiento y procesos administrativos inadecuados, falta del enriquecimiento de ideas para actividades, alteración emocional de los involucrados en una problemática, el dialogo se entorpece y no se logran los fines.

## **1.2. Definición del problema**

En la actualidad en los centros educativos del nivel medio ciclo básico es común que se mencione que existen problemas acerca del clima escolar, es común mencionar que estos problemas acontecen debido a la falta o deficiente comunicación que existen dentro de los miembros de la comunidad educativa, ante tales circunstancias surge la alternativa de utilizar la comunicación asertiva, aunque pocos conocen de ello, es necesario buscar soluciones.

La comunicación que se emplea dentro del Instituto de Educación Básica por Cooperativa de San Bernardino, carece de asertividad, esto a consecuencia de la ausencia de respeto verbal, pues se emplea un vocabulario coloquial por parte de la comunidad educativa sin respetar rangos de autoridad según el orden jerárquico, además del lenguaje coloquial, cada individuo perteneciente al

establecimiento no se comunica de manera clara y objetiva al momento de compartir su punto de vista, dejando pasar el fin principal de la información.

A consecuencia de las prácticas negativas en la comunicación que emplean en el centro educativo, se han manifestado conflictos entre el personal administrativo y docente, padres de familia y estudiantes, alterando la armonía dentro del centro educativo, lo que hace que los procesos educativos no se desarrollen con calidad.

Al no darse una comunicación adecuada dentro del Instituto, los estándares de calidad educativa y moral, se ven afectados, al ser manifestados los bajos estándares de calidad educativa, los padres de familia y los estudiantes deciden optar por otros centros educativos, teniendo como consecuencia una baja matrícula que pone en riesgo la subsistencia del centro educativo. En el caso de los Institutos de Educación Básica por Cooperativa, un requisito indispensable es tener como mínimo entre cuarenta y cinco y cincuenta estudiantes y de no tener el número requerido de estudiantes el establecimiento es clausurado.

Es de suma importancia realizar las acciones necesarias, que ayuden a cada individuo en la mejora de la comunicación que emiten en el establecimiento, para fortalecer los procesos, brindando la calidad educativa que el padre de familia demanda y que el estudiante necesita.

Dadas las problemáticas, se genera la siguiente interrogante; ¿A través de qué medios será implementada la acción que conlleva la comunicación asertiva?

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general:**

- Diagnosticar las causas que generan la ausencia de la comunicación asertiva en el Instituto de Educación Básica por Cooperativa de San Bernardino Suchitepéquez, por medio del análisis detallado de los factores que la ocasionan para poder implementar los medios necesarios que coadyuven en la mejora comunicativa.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Identificar los factores negativos que emplean los docentes del Instituto en el acto comunicativo.
- Definir los efectos que ocasiona la ausencia de comunicación asertiva en el establecimiento.
- Proponer un conjunto de actividades estratégicas para la asertividad en la comunicación, que coadyuve a orientar las mejoras comunicativas y se desarrolle un ambiente armonioso en la comunidad educativa del Instituto.
- Elaborar un manual de estrategias asertivas que contenga actividades para una buena comunicación asertiva dirigida a quienes integran el Instituto de Educación Básica por Cooperativa de San Bernardino Suchitepéquez.

## Capítulo II

### 2.1. Descripción metodológica

Se investigó en fuentes de consulta bibliográficas y e-gráficas lo relevante acerca de los conceptos a investigar en libros de comunicación siendo los siguientes: comunicación, tipos de comunicación, elementos de la comunicación, comunicación asertiva, características de la comunicación asertiva, la asertividad y la comunicación escolar, en libros de pedagogía; clima laboral, clima organizacional, clima escolar, entre otros.

Se procedió a abordar al director y secretaria del establecimiento educativo utilizando una entrevista con trece interrogantes con el objeto de obtener información clara sobre los aspectos relevantes que conforman la investigación. También, con una cédula de encuesta abierta de opción múltiple que contiene doce preguntas, se abordó al personal docente para recabar información referente de los estudiantes tanto dentro del aula, así como fuera de ellas.

Además, se abordó una muestra de padres de familia, por medio de una cédula de encuesta abierta de opción múltiple que contiene diez preguntas, para que facilite información sobre la comunicación asertiva y los problemas que considera que afecten en el establecimiento educativo. Para finalizar se aplicó a los estudiantes una guía de encuesta, con diez interrogantes de opción múltiple, con el fin de que manifiesten los problemas de comunicación. Teniendo a la vista la información recabada que fue aportada por todos los componentes de la comunidad educativa, se procedió a discutirlos sobre la base de la revisión de fuentes bibliográficas y e-gráficas realizadas.

# Capítulo III

## Marco Teórico

### 3.1 Comunicación

Es de gran importancia dentro de la sociedad pues al manifestarse unos con otros se puede llegar a actuar de forma determinada con el fin deseado que es la transmisión de información, es por ello que se ha dado origen a una gran variedad de conceptos entre los cuales se pueden mencionar a Rangel (1977)

Señala que el término puede ser definido como un proceso (serie de fases de un fenómeno) por medio del cual emisores y receptores de mensajes interactúan en un contexto social dado. Asimismo, asegura que cada postura de los interlocutores, bien sea la persona que emite o recibe el mensaje, depende de la percepción y sentimientos que posea la misma” (p. 11).

La comunicación no es un proceso de transmisión de un solo sentido, al contrario, es de doble vía, tomando en cuenta que cualquier cambio que se dé en la interacción afectará al que emite y al que recibe, por tal razón, Langevi, (1986) indica:

... al comunicarnos transmitimos nuestros pensamientos por medio de palabras, pero también a través de gestos, es decir, por la expresión de todo nuestro cuerpo incluyendo dentro de su definición la transmisión de sentimientos y vivencias, donde se evidencia un emisor, un mensaje y un receptor, con un proceso bilateral con interacción entre dos o más personas. (p. 16)

Ante tales circunstancias La comunicación es el elemento esencial para hacer posible el flujo de mensajes entre los individuos y el aparato productivo de la sociedad, en sí, desarrolla algunas funciones dentro de la estructura social. En el siglo XXI La comunicación es, según Interiano (2003):

... el oxígeno de la sociedad; es el elemento a través del cual el hombre ha hecho posible el avance científico, 7 tecnológico, y en todos los órdenes de la vida. También indica, que se necesita comunicación para que la sociedad se desarrolle, y puedan establecerse relaciones entre los hombres. (p. 10)

Se entiende por comunicación a un fenómeno que se da en las personas para establecer y evidenciar sucesos relacionados con el medio ambiente que los rodea, logrando establecer una conexión en todo sentido: pensamientos, opiniones, ideologías, en donde el ser humano se vea reflejado.

Este suceso se vuelve fundamental puesto que de él dependen las claves para el desarrollo en la sociedad. Comunicar es el proceso de transmitir información significativa mediante el cual, emisor y receptor establecen una conexión en un momento y espacio determinados para intercambiar o compartir ideas, información o significados que son comprensibles para ambos. Se conoce como proceso comunicativo al conjunto de actividades vinculadas a este intercambio de datos.

### **3.2 Tipos de comunicación**

Hay cuatro tipos que varían de acuerdo a los objetivos que se persiguen con cada una de ellas, como lo indica Carretón (2007) “siguiendo la clasificación que Lucas Marin 1999: 109-110 hace de los tipos de comunicación formal para el estudio de la misma se presentan las siguientes:” (p. 38)

**3.2.1. Comunicación descendente** es la comunicación que proviene de la alta dirección dentro de la empresa o institución. La comunicación descendente tiene como objetivo dar a conocer e implantar la cultura de la organización y reducir al máximo los canales informales que generan rumores dentro de la empresa, una comunicación descendente adecuada por parte de los directivos o gerentes de la empresa.

**3.2.2 Comunicación ascendente:** Es la comunicación que surge de la base de la organización y llega hasta la alta dirección, pasan por los niveles intermedios. Los beneficios de la comunicación ascendente son muchos y de distintos tipos, Adler y Marquardt (2005) explican que “es el tipo de comunicación que se da hacia abajo” (p. 54) es decir, de operativos o subordinados hacia jefes, con la finalidad de dar realimentación a los superiores, o bien con el objetivo de brindar información acerca del avance de las metas de la organización.

**3.2.3 La comunicación horizontal** puede hacerse tan difícil, que no es poco frecuente que, en lugar de ser horizontal, efectivamente adopte la forma de una U invertida, es decir, que para solicitar algo de una persona del mismo nivel en otra gerencia, sea necesario elevar la solicitud a lo alto de la cúspide, para que la solicitud se transforme en una orden. La comunicación horizontal se encuentra muy relacionada con la comunicación informal. Parte importante de las comunicaciones que ocurren en una organización son llevadas a cabo en forma paralela a los canales formales. Se producen amistades y enemistades, que tienen lugar en el contexto organizacional, pero que no están referidas necesariamente al logro de los objetivos de la empresa. Gran parte de esta comunicación informal es irrelevante para la organización. Parte importante, favorece a la organización y contribuye a agilizar los canales formales, si el jefe de un departamento, es amigo de un empleado de otro, puede llamarlo informalmente para pedirle que avance en el cumplimiento de algo, que comienza a ser pedido formalmente.

**3.2.4 La comunicación vertical,** se ha visto que las comunicaciones constituyen un importante mecanismo de coordinación al que da vida al sistema organizacional. El diseño de la organización procura materializar los canales a través de los cuales se produzcan comunicaciones que faciliten la toma de decisiones y permitan su eficaz ejecución. Si se mira el

organigrama de un sistema organizacional cualquiera, se podrá ver en él la forma adecuada de conexión entre comunicaciones, desde los puestos directivos hasta los inferiores.

### **3.3 Elementos de la comunicación**

Según Urizar y Palacios (2008) la comunicación se define como: “Un acto directo de interacción comunicacional que se da entre dos o más personas, la primera se denomina comunicador y el otro receptor, siendo capaces los dos de codificar y decodificar un código lingüístico”.

Existen dos elementos fundamentales en las cuales se desenvuelven y se desarrollan en otros elementos, que sin ellos no existiría la comunicación interpersonal, Para Mencos (2008):

Los elementos de la comunicación humana son “fuente, emisor o codificador, código (reglas del signo, símbolo), mensaje primario bajo un código), receptor o decodificador, canal, ruido barreras o interferencias y la retroalimentación o realimentación, mensaje de retorno o mensaje secundario” (p. 8)

### **3.4 Asertividad**

Ser asertivo significa hablar con un tono de voz alto y claro, plantear peticiones razonables e insistir en que se respeten todos los derechos que se tienen como seres humanos.

Por otra parte también se puede definir la asertividad como indican Brites y Almoño (2013):

“... el estilo de comunicación que usamos para expresar firme y adecuadamente lo que expresamos, sentimos y necesitamos, desde un estado interior de confianza y respeto hacia nosotros mismos y hacia los demás. Es saber decir las cosas para poder ser capaces de pedir lo que es nuestro, saber negarse, saber callar, negociar, saber actuar y así obtener los objetivos que se desean al comunicar”. (p. 14)

De manera que revelar que comportarse con asertividad permite expresar las necesidades, pensamientos con sinceridad y sin rodeos, aunque sin violar los derechos de los demás, además indican que actuar con asertividad permite, según lo indica Shelton (2012):

- Mejorar la autoestima al expresarse de una manera honesta y directa.
- Obtener confianza experimentando el éxito derivado de ser firme.
- Defender sus derechos cuando sea necesario.
- Negociar provechosamente con los demás.
- Fomentar su crecimiento y realización personales.
- Adoptar un estilo de vida en el que pueda proceder ante sus deseos y necesidades sin conflictos.
- Responsabilizarse de la calidad de las relaciones existentes con los demás. (p. 146)

La asertividad, es una de esas cualidades un poco complejas de desarrollar. Se trata de ser firmes en las decisiones de tal manera que no llegue al punto de la pasividad (es decir, cuando se permite que otros decidan por uno, o pasen por alto las ideas y valores) pero tampoco en el extremo contrario de la agresividad. Mediante la asertividad, puede comunicarse de una forma clara y concisa, haciéndose valer ante los demás. Contar con un criterio en la sociedad de hoy es indispensable para lograr lo que se quiere.

No existe un líder que no sea asertivo, generalmente las personas asertivas tienden a tomar decisiones y guiar a otros de manera mucho más sencilla que quienes no cuentan con este rasgo. Por lo regular, las personas que siguen a líderes, son menos asertivas que ellos. Esto no significa que quienes no son asertivos se equivoquen con sus vidas, ni que quienes lo son tengan el cielo ganado.

Significa que al menos, cuando se tiene una visión clara del mundo y del camino que se quiere recorrer, y además contar con la habilidad de comunicarlo de forma asertiva, el éxito formará parte de las vidas indefectiblemente. Las personas asertivas tienen la capacidad de reconocer e identificar sus necesidades y hacérselas saber a otras personas con firmeza y claridad; a la vez, aceptan que éstas tienen exactamente el mismo derecho de hacerse valer.

Cuando se habla de aprender a ser asertivos, se refiere a que se debe promover el desarrollo de las habilidades en donde se formen personas directas, honestas y expresivas en la forma de comunicarse; además de ser personas seguras, que se auto respeten y que tengan la habilidad de hacer sentir valiosos a los demás. Ser asertivo significa hablar con un tono de voz alto y claro, plantear peticiones razonables e insistir en que se respeten todos los derechos que se tienen como seres humanos

### **3.5 Comunicación asertiva**

La comunicación asertiva se basa en transmitir de forma clara, concisa, rápida y con contundencia lo que se quiere. Nada de titubeos la comunicación asertiva se basa en ser claro, contundente y directo haciendo entender al máximo el mensaje de una forma clara, con lo anterior se aumenta las expectativas de que el mensaje sea entendido y aceptado, pero, sobre todo, se tiene que hablar sobre lo que conoce y no basarse en meras especulaciones o percepciones. La asertividad puede ayudar mucho a mejorar la comunicación, a facilitar la relación con las personas y a disminuir el estrés.

De tal manera que la comunicación asertiva, Bishop, (2000):

“...significa adecuar su vocabulario al receptor de la comunicación, lo cual quiere decir evitar palabras técnicas, contracciones, juegos de palabras o jerga que pueda estar más allá de la comprensión del que escucha, así como tener en cuenta aspectos tales como la educación y el nivel social;

use un lenguaje que el otro pueda comprender y evite las frases que demuestran cuan listo o superior es usted". (p.36)

La finalidad es comunicar las ideas y sentimientos o defender los legítimos derechos de las personas sin la intención de herir o perjudicar a otras; actuando desde un estado interior de autoconfianza, en lugar de la emocionalidad limitante típica de la ansiedad, la culpa o la rabia. Es un comportamiento comunicacional maduro en el cual la persona no se agrede ni se somete a la voluntad de otras personas, sino que expresa sus convicciones y defiende sus derechos.

Para que exista la asertividad en la comunicación es necesario saber escuchar, saber escuchar activamente es una práctica de comunicación muy importante ya que puede ayudar a intercambiar información de una forma muy precisa y acertada, estableciendo una gran claridad en la transmisión y recepción de las ideas que contienen los mensajes, Según Fonseca (2011):

...Escuchar activamente no es un proceso fácil, porque, más que una facultad física e intelectual, es un proceso psicológico- emocional-selectivo, ya que posee una íntima relación con el interés, la motivación que cada uno de nosotros tenga para escuchar" (p. 30)

### **3.6 Características de la comunicación asertiva:**

Monje V. (2009) afirma:

"...la asertividad significa tener la habilidad para tramitar los mensajes en sentimientos, creencias u opiniones propias o además de una manera honesta, profundamente respetuosa, cuya meta fundamental es lograr la comunicación satisfactoria hasta donde el proceso de la relación humana lo haga necesario". (p. 7)

Para que la comunicación sea asertiva, se deben tomar en cuenta una serie de elementos que la caracterizan y que tienen que ver con aspectos psicológicos, emotivos y pragmáticos del acto comunicativo. Así, por ejemplo, la comunicación asertiva toma en cuenta lo siguiente Rafino (2021):

- ✓ La postura corporal. Un posicionamiento del cuerpo al hablar que sea abierto, franco, genera confianza en el interlocutor, transmite interés y sinceridad. Mirar al otro al hablar es clave para ello.
- ✓ La gestualidad. Los gestos con que acompañamos el habla pueden jugar a favor (reforzando o acompañando lo dicho) o en contra, transmitiendo lo contrario a lo que decimos o distrayendo al escucha.
- ✓ La articulación. La manera de pronunciar las palabras, la cadencia de la oración y el tono de voz inciden enormemente en la comunicación. Palabras entredichas, susurradas o a medio pronunciar son difíciles de entender, tanto como una oración indetenible y veloz como una locomotora, que agote al otro y le desanime de escucharnos.
- ✓ La reciprocidad. Se debe prestar atención a cuánto tiempo invertimos en hablar y cuánto en escuchar, para no correr el riesgo de monologar o de transmitir indiferencia al otro. ¿Escuchamos realmente al escuchar o sólo esperamos el turno para volver a decir algo? ¿Respetamos los silencios o atropellamos al otro?
- ✓ Localización. ¿En dónde se elige tener una conversación importante? En un lugar seguro y apacible, las personas tienden a mostrarse más comprensivas que en otro ruidoso y lleno de distracciones, o peor aún, de amenazas, como en una calle en medio de la muchedumbre. En el sitio web (<https://concepto.de/comunicacion-asertiva/>)

### **3.7 Tipos de comunicación asertiva:**

En el sitio web (<https://concepto.de/comunicacion-asertiva/>) se encuentra que “a grandes rasgos podemos hablar de tres categorías de asertividad en la comunicación”, que son:

- **Verbal.** La comunicación verbal tiene que ver con lo dicho, así que la asertividad en este caso pasa por la escogencia de las palabras, por la construcción de las oraciones y lo propiamente lingüístico.
- **No verbal.** La comunicación no verbal tiene que ver con los aspectos que rodean al lenguaje durante el acto comunicativo, que inciden en él, pero no tienen que ver con sus procesos lingüísticos. La postura corporal, por ejemplo, o el lugar elegido para tener una conversación.
- **Paraverbal.** La comunicación paraverbal es aquella intermedia entre la verbal y la no verbal, abarca los elementos que acompañan a la formulación del mensaje y que forman parte del hecho comunicativo, es decir, el cómo se dice lo que se dice. El tono de voz, la articulación, el ritmo, son ejemplos de ello.

### 3.8 Técnicas para desarrollar la asertividad

En el desarrollo de las técnicas de asertividad, Beverly Hare (2 003) afirma que: “hay una diferencia muy clara entre reaccionar y elegir” (p. 14) por ello se establecen Algunas técnicas para desarrollar la asertividad comunicativa y son:

- ✓ **El disco rayado.** Se trata de repetir, en el mismo tono y cadencia, un mensaje que no fue recibido idealmente, sin propiciar confrontaciones. “No, no necesito ese producto”.
- ✓ **El banco de niebla.** Se le da la razón al contrario en una discusión, de manera amable pero vaga, pero sin dar pie a nuevos enfrentamientos. “Puede que tengas razón”.
- ✓ **Pregunta asertiva.** En lugar de afirmar un defecto o hacer un reproche, se formula la pregunta de qué falta o cómo se puede mejorar la situación u obtener el resultado buscado. “¿Cómo te ayudo a que termines el trabajo?”

- ✓ **Tensión flotante.** Cada vez que el otro diga algo que nos moleste o con lo que no estemos de acuerdo, en lugar de pelear, ignoramos esa parte del mensaje y atendemos el resto.
- ✓ **Hablar desde el yo.** Siempre será mejor enunciar las cosas desde la subjetividad, que afirmarlas como verdades absolutas. Mejor es un “No estoy de acuerdo” que un “Estás equivocado”.

### **3.9 Clima organizacional**

El concepto comprende un espacio amplio y flexible de la influencia ambiental sobre la motivación. “El clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que: Perciben o experimentan los miembros de la organización e Influye en su comportamiento. Chiavenato (2004)

El clima organizacional se refiere al ambiente interno existente entre los miembros de la organización, está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir aquellos aspectos de la organización que desencadenan diversos tipos de motivación entre los miembros. (p. 42)

En los albores de los años sesenta del pasado siglo, personalidades como Likert y Mc Gregor proponen el concepto de "clima organizacional" (conocido igualmente como clima laboral), debido al interés en estudiar el modo en que los directivos y los responsables organizacionales creaban el clima en el que los subordinados llevaban a cabo sus tareas, la manera en que lo hacían, el grado en que resultaban competentes en su ejecución y su capacidad para que las acciones que llevaban a cabo ejerciesen una influencia positiva y ascendente en el contexto organizacional.

Según Cuadra y Veloso (2007) En este sentido, “es posible notar que ya desde esa época era posible avizorar la profunda relación que se daba entre liderazgo y clima, afectando, incluso, al desempeño de la organización en su totalidad” (p. 24).

### **3.10 Clima laboral**

Se habla de clima laboral en una organización cuando Guillen y Guil (2000):

...hacemos referencia a las cualidades, propiedades normalmente permanentes de un entorno laboral, siendo percibidas y vivenciadas por los miembros de una organización y que ejercen influencia sobre su comportamiento en el trabajo. Por lo tanto, se establece así que el concepto de clima es una vivencia real subjetiva dependiente de las percepciones y valoraciones individuales. (p. 166)

Por otra parte, se debe de entender que, Méndez (2006):

...es el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales, cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo. (p. 58)

De manera que en términos generales es el ambiente contextual en donde una persona desempeña su trabajo cotidianamente, el trato que un jefe puede tener con las personas bajo su cargo, la relación entre el personal de la organización e incluso la relación con proveedores y clientes. Puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. Se refiere a la expresión personal de la percepción que los trabajadores y directivos tienen de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización”.

De acuerdo a las definiciones mencionadas se pueden destacar los siguientes elementos comunes en relación al concepto de clima según Velásquez (2003):

- El clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.
- Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- El clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
- El clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.
- Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma.
- El clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico. (p. 103)

Se ha comprobado que los cimientos de un buen clima laboral se relacionan, en términos generales, con el adecuado desempeño de la organización, y más específicamente con los siguientes indicadores, entre otros: conciliación del trabajo con la vida familiar, prestaciones de tipo social, satisfacción en el puesto de trabajo y calidad directiva (liderazgo). En relación a este último, se señala que goza de tal relevancia que, sin duda, es el aspecto que más incide en el clima.

### **3.11 Clima escolar**

En lo que respecta al clima escolar se debe de señalar que, Rodríguez, (2012)

...es el “conjunto de características psicosociales de un centro educativo, determinado por todos aquellos factores o elementos estructurales, personales y funcionales de la institución que, integrados en un proceso dinámico específico confieren un peculiar estilo o tono a la institución, condicionante, a su vez, de los distintos productos educativos.” (p.12)

También menciona Rodríguez, (2012)

Las variables que determinan el clima escolar de una institución son: La estructura organizativa, el tamaño, las formas de organización, el estilo de liderazgo, características de sus miembros (profesores, alumnos etc.), comunidad en la que está integrado el propio centro y el rendimiento académico de todos los estudiantes. (p. 13)

Inicialmente el clima escolar se valora por la calidad de las relaciones entre sus miembros y los sentimientos de aceptación y de rechazo de los demás; un clima escolar apropiado induce a una convivencia más fácil y permite abordar los conflictos en mejores condiciones. Es un factor que incide en la calidad de la enseñanza.

### **3.12 La asertividad y la convivencia escolar**

Según Fernández (2009) En la relación profesor - estudiante, “está asociada a la disciplina, la instrucción de contenido y la función educadora. En el rol de profesores y estudiantes se tiene en cuenta su asimetría, evidentemente, existe una gran diferencia de poder y autoridad entre los dos papeles” (Pág. 10).

El alumno, hipotéticamente, juega el papel de sumisión; mientras que el profesor es un adulto y dirige la labor educativa, representa autoridad y es experto en lo que enseña. Marín. (1997):

Para el adolescente y muy especialmente para el adolescente en riesgo, uno de los núcleos fundamentales alrededor de los que gira su percepción de la realidad y desde los que enfoca su conducta es la relación interpersonal con sus iguales” el grupo de amigos, se convierte en el campo de experiencias sociales por antonomasia y los ojos por los cuales contempla el mundo (p. 54).

La convivencia se aprende, y como las conductas surgen de ese aprendizaje en la primera escuela, que es la familia, a través de los medios de comunicación y en la interacción con los demás, por lo tanto, el niño y los adultos, sean docentes o padres, entran a la escuela con sus distintas formas de relacionarse, y en esa interacción surge un clima social que puede favorecer o impedir que se cumplan los objetivos educativos pretendidos. Solo las escuelas que se organizan y que establecen claramente sus propias normas a todos los integrantes de la comunidad educativa, son las que logran minimizar aquellos conflictos que podrían escalar a violencia.

Se hace necesario así, generar espacios de reflexión, producción, intercambio y difusión de conocimientos y prácticas acerca de la innovación y así mejorar la calidad educativa, intercambiando experiencias de formación, información, investigación, y problemáticas de los docentes; así se inserta una nueva visión de calidad.

### **3.13 Dirección escolar**

Una parte esencial de la administración educativa es la dirección escolar, que es la encargada principal de velar por el éxito escolar, mediante el monitoreo y evaluación constante de aspectos como, el rendimiento académico de los educandos, el nivel de permanencia, deserción y promoción escolar, estrategias didácticas y pedagógicas en las aulas, la relación: maestro, estudiante, padres de familia, ambiente escolar, pertinencia curricular, entre otros.

En consecuencia, su máximo representante, es el director escolar, debe tener claridad y conciencia de la autoridad que ejerce. Es la autoridad formal de la institución educativa. Se espera de él, el ejercicio del liderazgo en las diversas labores que desempeña y es responsable de la eficacia y del progreso de la institución. Se constituye en un funcionario de mando medio que sirve de puente entre las autoridades y las políticas educativas nacionales y la institución escolar.

El perfil de un director de escuela es y debe ser necesariamente multifacético, ya que la labor desempeñada es compleja y variada. Por tanto, el rol

del director no es una tarea simple en el nivel teórico y tampoco lo es en el plano práctico, dada la complejidad y diversidad de tareas del cargo y dado, también, un cambio en las expectativas de la escuela y la sociedad para el desempeño de este profesional. Según García y Campos (2002): “Esto afecta la naturaleza multifacética y dinámica social” (Pág. 20).

### **3.14 Instituto por cooperativa**

García, (2010) afirma que “La educación básica por el sistema de cooperativas surgió ante la demanda constante de servicios de educación media y debido a las limitaciones presupuestarias del ministerio del ramo” (p. 43), el 17 de enero de 1,972, por Acuerdo Gubernativo No. 1, el gobierno de la república de Guatemala estableció el sistema de cooperativas para la enseñanza media en su ciclo de educación básica, con una participación directa del Estado, municipalidades, padres de familia y participación de la iniciativa privada. El Reglamento correspondiente se emitió por acuerdo ministerial 727 del 15 de febrero de 1,972.

### **3.15 Comunidad educativa**

Según Krichesky, Giangreco, Socolovsky y Silviendo (2006), “la comunidad educativa está formada por: padres de familia, docentes, docentes, ONGs” (p. 62). Para mantener un ambiente democrático y no solamente una representatividad, con el fin de construir soluciones a problemas que puedan acontecer durante el ciclo escolar.

También genera proyectos al formar una integración del mismo, brinda un servicio que llene las expectativas del contexto. Posteriormente se generan reuniones de afectos y sentimientos al interactuar para un bien común a beneficio de proceso educativo de la población estudiantil. También la comunidad educativa es un modelo para la organización social, al crear ambientes agradables. Es fundamental distribuir responsabilidades para que todos participen y tengan el interés de colaborar al desarrollo académico de los estudiantes.

Broto (2011), dice que el respeto hacia “todos los componentes de la comunidad deben de estar de acuerdo, esto el principio en relación entre estudiantes y docentes, y la aceptación en el encuentro con padres de familia, es fundamental para aceptar la humanidad de las personas” (p. 84).

El éxito de la educación es el interés de cuidar la integridad de los estudiantes, notorio en la expresión corporal y verbal. El docente con valores morales, logra la igualdad de los derechos al superar los prejuicios, dándole la participación de todos los estudiantes.

Para Martínez (2010) “La mejora continua responde a los reglamentos estipulados por la misma comunidad educativa” (p. 48). Indica que el docente debe de ser ético al poder orientar al estudiante con el simple hecho de expresar las ideas de una forma adecuada. Orientar a cada estudiante, son palabras emotivas y seguidamente desenvolverse adecuadamente en lo cotidiano.

También debe de mencionarse que la comunidad educativa según Farjado y Poggi (2004):

... la organización de la comunidad educativa es trabajar en equipo ya que ninguna persona es indispensable pero todas son importantes, con la finalidad de coordinar adecuadamente todas las actividades para un bien escolar. Las relaciones sanas se generan a través de una adecuada organización, la interacción crece cuando todas las actividades están programadas y orientadas a un desarrollo académico. (p. 98)

### **3.16 Motivación**

Implica la existencia de alguna necesidad, ya sea absoluta, relativa, de placer o de lujo. Cuando una persona está motivada a “algo”, considera que ese “algo” es necesario o conveniente, Montero (1996) afirma:

...la motivación es el lazo que lleva esa acción a satisfacer la necesidad. En este sentido, la motivación se convierte en un activador de la conducta humana. Los estados motivacionales, lo mismo que los actitudinales, se

generan por efecto de un conjunto de factores o variables que se interaccionan” (p. 8)

Para Albert (1970), la “tendencia de actualización” innata. Según (Hernández, 1988), “es la necesidad de autodeterminación”

En el aula se promueve, más o menos intencionalmente, una serie de ideas o elementos mediadores a los que se alude siendo: el tipo de meta que se enfatiza en el aula, el tipo de concepción de la inteligencia que promueve el profesor, el tipo de interpretación que hace de las experiencias de éxito y fracaso (acierto y fallo).

Según Garner (1985) “Lo que estas teorías tienen en común es la creencia de que las personas están motivadas de modo continuo por la necesidad innata de explotar su potencial” (p. 334).

## Capítulo IV

### 4.1. Análisis y Discusión

En el Instituto de Educación Básica por Cooperativa, ubicado en Cantón las Flores, de San Bernardino, departamento de Suchitepéquez, se llevó a cabo la aplicación de una entrevista al personal administrativo y una encuesta a docentes, estudiantes y padres de familia del centro educativo, con la finalidad de obtener información para medir el grado de asertividad que se usa en la comunicación que emplea cada individuo en las actividades diarias que desempeña dentro del establecimiento.

Al referirse acerca del grado académico del personal administrativo y docente del Instituto, está comprendido por la directora y secretaria en el área administrativa, quienes poseen un grado académico universitario a diferencia del personal docente que está conformado por ocho personas.

Un 37% del personal docente posee licenciatura en pedagogía, el 25% de docentes poseen el título de Profesorado de Enseñanza Media, un 13%, están efectuando estudios universitarios, otro 13% posee el título de nivel medio, perito contador, y un 12% ostenta un título universitario no adecuado para el nivel donde laboran, siendo el Profesorado de Primaria Intercultural.

Al abordar a los estudiantes con la misma pregunta se recabó la siguiente información: el 37% cursa el grado de primero básico, el 35% tercero básico y el 28% segundo básico.

En relación al grado académico de los padres de familia se logró constatar que: el 42% de los padres de familia poseen únicamente el nivel primario, a diferencia del resto que en un 25% ha estudiado el ciclo básico, el 22% el ciclo diversificado, y un pequeño porcentaje del 11% no ha realizado ningún tipo de estudios.

El sector en donde se encuentra ubicado el Instituto de Educación Básica por cooperativa está conformado por familias de escasos recursos en su mayoría, la oportunidad de recibir estudios en años atrás era más limitada que en la actualidad y debido a las necesidades del hogar, no se lograba recibir educación en el nivel medio o en el peor de los casos no recibían educación, algunas personas sí lograron recibir educación del nivel medio gracias a la oportunidad y el esfuerzo de sus padres para que pudieran cursar dicho nivel.

En relación a otra temática se planteó la interrogante siguiente: ¿Cuántos años tiene de laborar en la institución? dirigida al personal docente, lográndose indagar que el 25% llevan tres años laborando, el 12% tiene dos años de servicio en el establecimiento, otro 12% tiene seis años, un 12% tiene nueve años, un 13% tiene doce años, otro 13% de los docentes tiene catorce años y el resto también cuenta con un 13% con más antigüedad dentro del establecimiento por poseer 18 años de labor educativa dentro del establecimiento.

La secretaria y la directora llevan laborando una diferencia de tres años entre sí, la directora con 11 años equivalentes al 50% lo que quiere decir que inició sus labores administrativas como directora en el año 2009, y la secretaria dio inicio en el año 2006 lo que le acumulan 14 años, de labor administrativa como secretaria del establecimiento, esto se refleja en la gráfica con un 50%.

El tiempo de experiencia laboral dentro del establecimiento permiten que las acciones a ejecutarse sean mejoradas a través del tiempo, por la experiencia que se adquiere al momento de realizar las tareas que demandan las labores del director y la secretaria, teniendo como resultado mejoras en pro de las acciones administrativas del establecimiento educativo, lo que permite brindar un mejor servicio y de calidad a la población que requiera de las atenciones del establecimiento.

Por otra parte, se planteó la interrogante; ¿maneja algún tipo de estrategia o plan para motivar al personal docente en las actividades comunicativas? Con la presente interrogante logró determinar que: el 50% del personal administrativo si aplica algún plan o estrategia referente a la interrogante y el otro 50% no; la

directora si aplica algún tipo de estrategia o plan para motivar al personal docente en las actividades comunicativas a diferencia de la secretaria, quien no aplica ningún tipo de estrategia para motivar al personal docente en actividades comunicativas.

Las diferentes opiniones entre la aplicación y no aplicación de algún tipo de estrategia o plan para motivar al personal docente en las actividades comunicativas, entre la directora y la secretaria no fortalecen los lazos comunicativos a cabalidad, ambas partes deben de aplicarlas para que el proceso comunicativo sea fortalecido de mejor forma y los procesos sean satisfactorios.

Asimismo, y relacionado a lo anteriormente expuesto se planteó ¿Cómo es la comunicación entre la administración y los docentes en la institución en donde labora?, cuatro docentes de ocho la califican como bueno que en porcentaje se traduce con el 50% y el resto como excelente siendo un 50%.

En su mayoría los jóvenes estudiantes de primero, segundo y tercero básico, del Instituto de Educación Básica por cooperativa, consideran que la relación comunicativa entre la administración y el personal docente de la institución es mala, esto se ve reflejado en un 31% a diferencia de un escaso porcentaje que considera que es excelente con un 18%, buena en un 20% y regular con un 31% respectivamente, basado en números quince estudiantes la consideran mala, quince estudiantes la consideran regular, diez la consideran buena y nueve la consideran excelente.

También se planteó la interrogante, ¿Cómo es la comunicación entre la administración y los docentes en la institución en donde estudia su hijo o hija? A padres de familia; Determinando que la comunicación que existe entre administración y los docentes es muy baja, según las experiencias de los padres, que han podido visualizarla y por experiencias transmitidas de sus hijos hacia ellos, han evidenciado que la comunicación se puede calificar como excelente en un 11%, buena 22%, regular 38% y mala en un 29%, esto debido a la eficiencia de las actividades que han podido presenciar.

Al plantearse la interrogante; ¿Ha presenciado conflictos en donde se ve afectado el acto comunicativo?, dirigida al personal administrativo, ambas personas han evidenciado desde diferentes perspectivas el acto comunicativo, la secretaria, por su parte ha presenciado en un 50% conflictos en el acto comunicativo a diferencia de la directora quien en el otro 50% no lo ha evidenciado.

La evidencia de los conflictos en el acto comunicativo radica en el acercamiento que efectúa cada miembro del personal administrativo hacia las personas que conforman el Instituto de Educación Básica por Cooperativa, por esta razón las opiniones en cuanto a evidencia de conflictos son distinta desde el punto de vista de la directora al de la secretaria.

Por otra parte, se planteó la interrogante ¿Cómo es el ambiente laboral entre el personal administrativo y docente?, el ambiente laboral entre el personal administrativo y docente está considerado, por la mayoría de docentes, quienes piensan que ambiente es excelente, a diferencia de la cuarta parte quienes piensan que es regular y el resto que dice que es buena.

Los docentes deben tener una relación comunicativa agradable para poder efectuar las labores y fortalecer los procesos que se relacionan entre docentes y personal administrativo. Así mismo los estudiantes respondieron de la manera siguiente: un poco más de la mitad consideran que la relación laboral entre docentes y directora es buena, por otra parte, el resto considera lo contrario.

La desigualdad de opinión entre ciertos grupos de jóvenes, en indicar que la relación laboral entre directora y docentes, indica una deficiencia en la relación existente en las partes de la comunicación educativa en mención.

La problemática que genera la deficiencia de la comunicación entre ambas partes, debe de ser fortalecida a través de diferentes medios y estrategias que permitan mejorarla para que todos los miembros tengan una comunicación asertiva. Finalmente, en relación a la misma temática la mayoría de padres de familia respondieron que la comunicación es buena por parte del personal docente

hacia ellos, esto por la buena disposición en la respuesta a dudas que presentan cuando van a visitar el establecimiento, por alguna situación que involucre a sus hijos.

Puede decirse que la cuarta parte de los padres de familia no han tenido una buena comunicación por parte de los docentes, esto debido a la poca disposición e inversión de tiempo hacia los padres de familia, esto hace que algunos padres estén inconformes por las atenciones deficientes que reciben. Es importante que los docentes que no invierten tiempo en resolver dudas a padres de familia, puedan hacerlo de la manera más atenta y pronto posible para poder enfatizar un ambiente armonioso en donde se destaque una buena comunicación entre ellos, evitando conflictos a futuro por falta de información.

Según Bacino, (2009) “El conflicto es una interacción de personas interdependientes, quienes perciben metas incompatibles con interferencia de unos a otros para lograr tales metas” (Pág. 65).

Uno de los factores que complementa el conflicto es la comunicación deficiente por lo que se hizo necesario plantear la siguiente interrogante al personal administrativo, ¿Cómo afecta una comunicación deficiente en su ambiente laboral?, ambas personas que integran el área administrativa del centro educativo, ven deficiencias en diferentes áreas o aspectos, actividades y administración, indicando que en un 50% la administración es deficiente y el 50% afecta en las actividades haciéndolas deficientes.

En cuanto a la interrogante, ¿Cómo afecta una comunicación deficiente en su ambiente laboral?, cada docente en su rama de estudio o el curso de su ocupación puede ver desde una perspectiva diferente el efecto que causa una comunicación deficiente en su ambiente laboral, el 37% indicó que las actividades eran deficientes, el 25% tareas deficientes, otro 25% indica que no se entregan tareas y el 13% indica que se generan desacuerdos constantes.

Una comunicación deficiente dentro del ambiente laboral del establecimiento ocasiona más de un efecto perjudicial en los procesos educativos, tal como lo mencionaron los docentes que laboran dentro del establecimiento, siendo los siguientes: actividades deficientes, tareas deficientes, incumplimiento de tareas, y desacuerdos constantes, dichos problemas y deficiencias son alarmantes, por lo que se debe deben mejorar para que la problemática no tenga permanencia dentro del centro educativo.

El clima laboral en una organización debe ser precisa para que cada elemento pueda desempeñar sus funciones, cuando según Guillen y Guil (2000):

...hacemos referencia a las cualidades, propiedades normalmente permanentes de un entorno laboral, siendo percibidas y vivenciadas por los miembros de una organización y que ejercen influencia sobre su comportamiento en el trabajo. Por lo tanto, se establece así que el concepto de clima es una vivencia real subjetiva dependiente de las percepciones y valoraciones individuales. (pág. 166)

Seguidamente se planteó la interrogante ¿los docentes a su cargo, al impartir sus clases, utilizan más de una estrategia comunicativa? dirigida al personal administrativo: La directora expone que ellos siempre utilizan las estrategias que estén a su alcance para que los estudiantes tengan un mejor rendimiento en su aprendizaje, lo que es equivalente a un 50%.

La directora debido al constante monitoreo en cada una de las aulas puede evidenciar la aplicación de estrategias comunicativas, pero en la respuesta expuesta por la misma no manifiesta que sean estrategias comunicativas, lo que hace tomar evidencia que no visualiza ningún tipo de estrategia comunicativa; en relación a la misma temática se planteó la interrogante siguiente: ¿identifica las diferentes estrategias comunicativas que existen?: el conocimiento de las estrategias comunicativas en los docentes es considerable en un 62% si presenta

conocimientos de estrategias comunicativas mientras que el 38% desconoce de las mismas.

Prosiguiendo con la misma temática, se plantea la siguiente: ¿Qué beneficios considera usted le otorgará el uso de las estrategias comunicativas dentro del establecimiento educativo? Dirigida a los padres de familia: la tercera parte considera que uno de los beneficios más relevantes será la mejora educativa, con el uso de estrategias comunicativas, cada actividad de aprendizaje emitida por parte del personal del centro educativo será fortalecida por el uso de la práctica comunicativa aplicada.

Menos de la cuarta parte indicaron que la facilidad en el aprendizaje, será uno de los beneficios que se destaquen por la aplicación de estrategias comunicativas, lo que permitirá que los estudiantes puedan captar de mejor forma cada contenido y tarea asignada por parte de los docentes quienes interactúen con ellos.

El 13% indica que, la relación de entendimiento entre docentes y estudiantes se concebirá al momento de integrar estrategias comunicativas en los diferentes procesos educativos, que brindarán una excelencia en los mismos, por otra parte, un 22%, indica que, también se fortalecerá la comunicación logrando establecerla con calidad y el 11% desconoce de la temática.

Es un hecho que se deben de buscar los mecanismos o estrategias, para que la comunicación sea la adecuada y los mensajes al personal administrativo, docentes y estudiantes, desarrollen las actividades de aprendizaje de la mejor manera.

## Capítulo V

### 5.1. Conclusiones

- Las causas que generan la ausencia de la comunicación asertiva en el Instituto de Educación Básica por Cooperativa son: el empleo del lenguaje coloquial por parte del personal administrativo y docente, el bajo nivel académico de los docentes y padres de familia, la deficiencia de la fluidez al hablar por parte de los estudiantes y la falta de refuerzo en las conductas asertivas.
- Entre los factores negativos encontrados que emplean los docentes en el acto comunicativo están: la falta de profesionalismo, la falta de preparación académica y el desconocimiento del empleo de técnicas asertivas.
- Los efectos que ocasiona la falta de comunicación asertiva radican en la ausencia de empatía por parte de los padres de familia y jóvenes al momento de solucionar conflictos, tolerancia por parte del sector administrativo del establecimiento, así como respeto y profesionalismo por parte de los docentes al momento de comunicarse en la resolución de conflictos.
- Las actividades estratégicas que ayudan en el proceso de la implementación de la comunicación asertiva son: la inspección visual de la relación comunicativa entre los miembros de la comunidad educativa, la determinación de procesos y temáticas a abordar, la distribución de los grupos para capacitaciones y el proceso de sensibilización, mismos que fortalecerán las relaciones comunicativas y permitirán un ambiente apto para quienes lo integran.

## 5.2 Recomendaciones

- Fomentar la asertividad en la comunicación de los miembros de la comunidad educativa del Instituto de Educación Básica por Cooperativa a través de capacitaciones que promuevan el conocimiento, dominio y aplicación de la temática.
- Para erradicar los factores negativos en el centro educativo el director en conjunto con los docentes debe realizar actividades como el desarrollo de la empatía guiada, el conocimiento de los derechos que permite la asertividad, la expresión de opiniones y autoconfianza, las cuales permitirán el avance en las mejoras de los procesos de los estudiantes.
- Eliminar el lenguaje coloquial por parte de cada una de las personas que integran la comunidad educativa del establecimiento, a través de capacitaciones y concientización acerca de la importancia del uso de la asertividad en la comunicación que debe emitir cada miembro del centro educativo, estableciendo una comparación de las mejoras que promueve la misma en la emisión de información y trato entre cada uno de ellos.
- Programar actividades que orienten a cada miembro de la comunidad educativa en el uso de la comunicación asertiva para que sea aplicada de forma correcta y atender cada uno de los aspectos que dan vida a la asertividad en el acto comunicativo, estableciendo y elaborando un manual que oriente a cada persona de manera individualizada respecto al tema.
- Definir un cronograma que contenga fechas específicas para llevar a la praxis el manual de actividades que promuevan la comunicación asertiva y así darle seguimiento constante en la práctica de la asertividad en la comunicación, a fin de mejorar la convivencia de los miembros de la comunidad educativa del Instituto.

## **5.3 Propuesta**

### **5.3.1. Título**

Guía comunicacional para promover la asertividad en la comunidad educativa del Instituto de Educación Básica por Cooperativa IBACO

### **5.3.2. Objetivos**

#### **5.3.2.1 Objetivo general**

- Capacitar a cada uno de los miembros de la comunidad educativa en el uso de la asertividad en la comunicación.

#### **5.3.2.2 Objetivo específico**

- Determinar los factores que afectan la comunicación asertiva en la comunidad educativa del Instituto.
- Estimar los aspectos negativos que ocasiona la falta de asertividad en la comunicación que emplean los miembros de la comunidad educativa.
- Diseñar un plan estratégico que cumpla con las características para desvanecer los problemas de comunicación dentro de la comunicación escolar.

### **5.3.3. Justificación**

La comunicación dentro de la comunidad educativa del Instituto, se desarrolla sin asertividad, lo que ocasiona diferentes problemáticas que afectan desde los procesos administrativos hasta los educativos y de interrelación con los padres de familia.

A causa de las problemáticas ocasionadas por la falta de un estilo adecuado en la comunicación que se practica por parte de los miembros de la comunidad educativa se hace necesario la identificación de los factores que obstruyen la asertividad en la comunicación empleada y los aspectos negativos que ocasiona la misma, para poder saber cuál será el punto de partida y poder trabajar en las mejoras necesarias.

Con el diseño de una guía comunicacional que trabaje en función del mejoramiento de los factores que obstruyen la asertividad en la comunicación y los aspectos negativos que ocasiona la misma, se obtendrá como resultado, un estilo de comunicación asertiva que beneficiara los procesos y la relación de cada uno de los miembros de la comunidad educativa del establecimiento.

#### **5.3.4. Descripción**

Dentro de los procesos a seguir en el plan de mejora en la comunicación de la comunidad educativa de Instituto de Educación Básica por Cooperativa, se determinarán los factores que obstruyen el desarrollo de un estilo de comunicación adecuada dentro del establecimiento, a través de la inspección visual de la relación comunicativa que se emplea por parte de cada individuo entre sí, ejecutado por un profesional capacitado en el tema, que debe ser ajeno a la institución, quien además de establecer los factores que obstruyen el desarrollo de una comunicación adecuada, también identificara los aspectos negativos que la misma ocasiona.

Al establecer los factores y aspectos negativos que sean evidenciados por el profesional, se determinara en conjunto con el personal administrativo los procesos a seguir y temáticas a abordar en las capacitaciones a desarrollarse.

Cada una de las capacitaciones será dirigida de acuerdo a los grupos con los que se trabajará, partiendo del nivel de dificultad de conocimiento del tema que cada uno maneje, para que la implementación del estilo de comunicación asertiva sea percibida por cada uno de manera satisfactoria.

Luego de la obtención del conocimiento acerca del estilo de comunicación asertiva se plantea una observación periódica en donde se realizaran procesos de sensibilización para que no se abandone el estilo comunicativo implementado, dicha acción será realizada por parte del personal administrativo por ser quienes ostentan el alto nivel jerárquico dentro de la institución.

**UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA  
CENTRO UNIVERSITARIO DE SUROCCIDENTE**



**Carrera: Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa.**

**Docente: Lcda. Sonia Marizol Orozco Aguilar**

**5.3.5. Plan de intervención**

<b>Objetivo</b>	<b>Actividad</b>	<b>Temática</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Recursos</b>	<b>Responsable</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar los factores que afectan la comunicación asertiva en la comunidad educativa del Instituto Básico por Cooperativa de San Bernardino Suchitepéquez.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inspección visual de la relación comunicativa entre los miembros de la comunicación educativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación asertiva</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2 semanas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Humano</li> <li>Libreta de apuntes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Profesional capacitado en el tema ajeno al establecimiento</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Estimar los aspectos negativos que ocasionan la falta de asertividad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Determinación de procesos y temáticas a abordar</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>2 horas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Libreta de apuntes.</li> <li>Agenda.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Directora</li> <li>Secretaria profesional a cargo.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>diseñar un plan estratégico que cumpla con las características para desvanecer los problemas de comunicación dentro de la comunicación escolar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Distribución de los grupos para capacitaciones.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>1 hora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Agenda</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Directora</li> <li>Secretaria</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Observación periódica</li> <li>Proceso de sensibilización</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>1 semana</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Humano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Directora</li> <li>Secretaria</li> <li>Personal docente</li> </ul>

### **5.3.6 Beneficiarios**

Personal administrativo, docentes, estudiantes y padres de familia serán quienes gocen de los beneficios que generara la práctica del estilo de comunicación asertiva.

### **5.3.7. Resultados esperados**

Llegar en un 100% a los componentes de la comunidad educativa mediante capacitaciones de información y sensibilización acerca de la importancia de la comunicación asertiva en la comunidad educativa del Instituto, obteniendo como nuevo estilo de comunicación la asertividad, mejorando cada uno de los procesos educativos que se ejecuten.

### 5.3.8. Cronograma general de actividades

No.	Actividades	Meses																			
		Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo			
		1a. Sem.	2a. Sem.	3a. Sem.	4a. Sem.	1a. Sem.	2a. Sem.	3a. Sem.	4a. Sem.	1a. Sem.	2a. Sem.	3a. Sem.	4a. Sem.	1a. Sem.	2a. Sem.	3a. Sem.	4a. Sem.	1a. Sem.	2a. Sem.	3a. Sem.	4a. Sem.
1.	Selección de profesional capacitado en la comunicación asertiva		■	■																	
2.	Inspección visual de la relación comunicativa en la comunidad educativa					■	■														
3.	Determinación de procesos y temáticas a abordar							■													
4.	Capacitación a personal administrativo y docente								■												
5.	Capacitación a estudiantes									■											
6.	Capacitación a padres de familia										■										
7.	Proceso de sensibilización											■									
8.	Observación periódica													■	■	■	■	■	■		

#### 5.4. Referencias bibliográficas

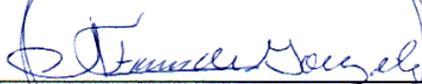
- Albert, G. (2007). *La Investigación Educativa. (1a ed.)* Recuperado de [https://www.academia.edu/27287685/La\\_Investigaci%C3%B3n\\_Educativa\\_Claves\\_Te%C3%B3ricas\\_Albert\\_G](https://www.academia.edu/27287685/La_Investigaci%C3%B3n_Educativa_Claves_Te%C3%B3ricas_Albert_G)
- Adler, R. y Marquardt, J. (2005). *Comunicación Organizacional. (8a ed.)* México: McGraw Hill.
- Baccino, S., Orrico, V. y Tourn, J. (2009). *¿Agresividad cómo surge?, ¿Cómo manejarla?* Recuperado de <https://therapychat.com/es-es/agresividad-por-que-aparece-y-como-controlarla/>
- Bishop, S. (2000). *Desarrolle su asertividad.* España: Gedisa.
- Brites, G. y Almoño J., L. (2013). *Saber Decir, Saber Callar: Fundamentos de la Asertividad.* Buenos Aires, Argentina: Bonum.
- Broto, M. (2011). *Guía de Aplicación de la Carta de Derechos y Deberes de la Comunidad Educativa.* Recuperado de [http://orientacion.catedu.es/wp-content/uploads/2015/06/guia-decreto-derechos-y-deberes\\_07\\_04\\_11.pdf](http://orientacion.catedu.es/wp-content/uploads/2015/06/guia-decreto-derechos-y-deberes_07_04_11.pdf)
- Cárdenas, A. (2010). *Liderazgo Docente y su Influencia en el Aprendizaje Significativo.* (Tesis de grado, Carrera de Pedagogía). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.
- Carretón Ballester, C. (2007). *Las relaciones públicas en la comunicación interna.* España: Netbiblo. Recuperado de <https://acortar.link/XWxtuj>
- Congreso de la República de Guatemala. (1991). *Ley de Educación Nacional.* [Decreto Legislativo 12-91] Guatemala: Biblioteca, MINEDUC

- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. (8a ed.). Recuperado de [https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion\\_de\\_recursos\\_humanos\\_-\\_chiavenato.pdf](https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf)
- Cuadra P., A. y Veloso B., C. (2007). Liderazgo, Clima y Satisfacción Laboral en las Organizaciones. *Universum*, 22(2), 40-56. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-23762007000200004>
- Fajardo F. y Poggi, M. (2004). *Manejo de Conflictos*. Recuperado de <https://es.slideshare.net/rociocardozo2/solucion-de-conflictos-alejandra-fajardo>
- Fernández, I. (2004). *Tipos de hechos violentos, Prevención de la Violencia y Resolución de Conflictos*. Recuperado de [https://www.academia.edu/8912360/Prevenci%C3%B3n\\_de\\_la\\_violencia\\_y\\_resoluci%C3%B3n\\_de\\_conflictos](https://www.academia.edu/8912360/Prevenci%C3%B3n_de_la_violencia_y_resoluci%C3%B3n_de_conflictos)
- Fonseca S., Correa, A. y Pineda, M. (2011). *Comunicación Oral y Escrita*. Recuperado de [https://www.academia.edu/22962063/Comunicaci%C3%B3n\\_oral\\_y\\_escrita\\_1ed\\_Socorro\\_Fonseca\\_Alicia\\_Correa\\_y\\_Otros](https://www.academia.edu/22962063/Comunicaci%C3%B3n_oral_y_escrita_1ed_Socorro_Fonseca_Alicia_Correa_y_Otros)
- García, M. (2014). *La función mediadora del director facilita la aplicación de la Normativa Legal Vigente* (Tesis de grado, Carrera Pedagogía). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/09/Garcia-Maria.pdf>
- Guillen, G. y Guil B., R. (2000). *Psicología del Trabajo para las Relaciones Laborales*. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/273959598\\_Psicologia\\_del\\_trabajo\\_para\\_relaciones\\_laborales](https://www.researchgate.net/publication/273959598_Psicologia_del_trabajo_para_relaciones_laborales)

- Gutiérrez G., R. (2001). Planeación y orientación educativa desde una visión histórica y contextual: el caso de la UAEM. *Tiempo de Educar*, 3(5), 44-69. ISSN: 1665-0824. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31103503>
- Hare, B. (2003) *Sea asertivo, La manera positiva de comunicarse con eficacia*. Recuperado de <https://acortar.link/WdFCK7>
- Hernández, P. y Santana, L. E. (1988). *Educación de la Personalidad: El Papel del Profesor*. Barcelona, España: Oikos-Tau.
- Kaufman, R. (2004). *Planificación de Sistemas Educativos*. Recuperado de <https://www.monografias.com/docs/Planificacion-De-Sistemas-Educativos-De-Kaufman-P3Y5FF5ZMZ>
- Krichesky, M., Giangreco, S., Socolovsky, T. y Silviendo, V. (2006). *Escuela y Comunidad. Desafíos para la Inclusión Educativa*. Recuperado de <http://www.bnm.me.gov.ar/giga1/documentos/EL005385.pdf>
- Langevin H., L. (2000). *La Comunicación: un arte que se aprende*. Recuperado de <https://books.google.com.cu/books?id=t8b75Cp6a24C&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>
- Montero, L. (1996). *La Motivación en las Personas Deficientes Mentales*. Infancia y Aprendizaje. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=48539>
- Martínez, F. (2010). *Deberes y Derechos del Profesional en la Comunidad Educativa*. Recuperado de <http://www.redage.org/publicaciones/deberes-y-derechos-del-profesorado-y-de-la-comunidad-educativa>

- Raffino, M. E. (2021). *Concepto de Comunicación Asertiva*. Recuperado de <https://concepto.de/comunicacion-asertiva/>.
- Rangel H., M. (1977). *Comunicación Oral*. Recuperado de <http://librosebooks.org/libro/comunicacion-oral/>
- Reyes Ponce, A. (1989). *Administración moderna*. Recuperado de <https://educativoin surgentes.files.wordpress.com/2018/01/administracion-moderna-reyes-ponce.pdf>
- Rodríguez, R. (2012). Modelación y uso de tecnología TI Nspire CX CAS en la enseñanza de las ecuaciones diferenciales. *Revista Innovaciones Educativas de la Texas Instruments*, 2, (12), 24-26. Recuperado de: [http://education.ti.com/sites/LATINOAMERICA/downloads/pdf/Revista\\_innovaciones\\_2012\\_web.pdf](http://education.ti.com/sites/LATINOAMERICA/downloads/pdf/Revista_innovaciones_2012_web.pdf)
- Salazar F., N. (2009). *Influencia Familiar en el Rendimiento Escolar en Niños de Primaria*. Recuperado de <https://www.yumpu.com/es/document/read/10468239/influencia-familiar-en-el-rendimiento-escolar-en-ninos-de-primaria>
- Shelton, N. (2012). *Asertividad: Haga Oír su Voz sin Gritar*. Recuperado de [https://www.academia.edu/19819052/Asertividad\\_Haga\\_o%C3%ADr\\_su\\_voz\\_sin\\_gritar](https://www.academia.edu/19819052/Asertividad_Haga_o%C3%ADr_su_voz_sin_gritar)
- Say Ch., T. A. (2010). *Influencia de los Padres de Familia en el Rendimiento Escolar de los Alumnos del Núcleo Familiar Educativo Número 273 del Cantón Xesacmaljá*. (Tesis Licenciatura, Carrera Pedagogía y Administración Educativa). Universidad Panamericana, Totonicapán, Guatemala.

Vigotsky, L. (1979). El Desarrollo de los Procesos Psicológicos Superiores.  
Recuperado de [http://www.terras.edu.ar/biblioteca/6/TA\\_Vygotsky\\_](http://www.terras.edu.ar/biblioteca/6/TA_Vygotsky_)  
Unidad\_1.pdf

Vo. Bo.   
Lcda. Ana Teresa de González  
Bibliotecaria CUNSUROC



## Capítulo VI

### 6.1. Instrumentos de campo (modelo)



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
CENTRO UNIVERSITARIO DE SUROCCIDENTE  
XI CICLO LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA  
Y ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA

#### BOLETA DE ENTREVISTA

##### Personal administrativo

Como estudiante epesista de la Universidad de San Carlos de Guatemala, realizo el estudio de investigación sobre “Comunicación asertiva en la comunidad educativa del Instituto Básico por Cooperativa de San Bernardino Suchitepéquez”

Por cual, solicito su valiosa colaboración en responder la siguiente boleta de entrevista para recabar información relevante al tema; dicha información será confidencial y de mucho valor para la presente investigación.

**Indicaciones:** A continuación se presenta una serie de interrogantes que según su criterio debe responder con la respuesta que usted considere.

1. Grado académico:

---

2. ¿Cuántos años tiene laborando dentro del establecimiento? \*

---

3. ¿Maneja algún tipo de estrategia o plan para motivar al personal docente en las actividades comunicativas?

---

---

---

4. ¿Ha presenciado conflictos en donde se ve afectado el acto comunicativo?  
¿Por qué?

---

---

---

---

5. ¿Cómo es la comunicación entre la administración y los docentes en la institución donde labora? explique:

---

---

---

---

6. ¿Cómo percibe el ambiente laboral entre el personal administrativo y docente? Explique:

---

---

---

---

7. ¿La relación laboral entre su superior y usted, en cuanto a comunicación se refiere, es idónea? explique:

---

---

---

---

**8.** ¿Cómo afecta una comunicación deficiente en su ambiente laboral?  
Explique:

---

---

---

**9.** ¿Los docentes a su cargo al impartir sus clases, utilizan más de una estrategia comunicativa? Explique:

---

---

---

---

**10.** ¿Incluye dentro de sus actividades administrativas, estrategias comunicativas en relación a los demás miembros de la comunidad educativa? Explique:

---

---

---

---

**11.** ¿Conoce el estilo de comunicación asertiva y su forma de aplicación?  
Explique:

---

---

---

**12.** ¿Le gustaría conocer más sobre estrategias comunicativas y su aplicación?

---

---

---

**13.** ¿Qué beneficios considera usted le otorgará el uso de las estrategias comunicativas dentro del establecimiento educativo? Explique:

---

---

---

---

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**



**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**  
**CENTRO UNIVERSITARIO DE SUROCCIDENTE**  
**CUNSUROC - PLAN FIN DE SEMANA**  
**XI CICLO LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA Y ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA**

**BOLETA DE ENCUESTA**

**Personal docente**

Como estudiante epesista de la Universidad de San Carlos de Guatemala, realizo el estudio de investigación sobre suscita en “Comunicación asertiva en la comunidad educativa del Instituto Básico por Cooperativa de San Bernardino Suchitepéquez” Por cual, solicito su valiosa colaboración en responder la siguiente boleta de encuesta para recabar información relevante al tema; dicha información será confidencial y de mucho valor para la presente investigación.

**Indicaciones:** A continuación se presenta una serie de interrogantes que según su criterio debe responder marcando una “X” en la respuesta que usted considere.

<b>No.</b>	<b>Aspectos</b>				
1.	¿Qué nivel académico posee actualmente?	_____			
2.	¿Cuántos años tiene laborando dentro en el nivel medio, ciclo básico?	_____			
3.	¿Cómo es la comunicación entre la administración y los docentes en la institución en donde labora?	Excelente	Bueno	Regular	Malo
4.	¿Cómo es el ambiente laboral entre el personal administrativo y docente?	Excelente	Bueno	Regular	Malo
5.	¿Cómo le afecta una comunicación deficiente en su ambiente laboral?	Excelente	Bueno	Regular	Malo

6. ¿Identifica las diferentes estrategias comunicativas que existen?  Si  No
7. ¿Al impartir sus clases, utiliza más de una estrategia comunicativa?  Si  No
8. ¿Incluye dentro de sus actividades docentes, estrategias comunicativas en el establecimiento?  Si  No
9. ¿Le gustaría conocer más sobre estrategias comunicativas y su aplicación en el aula?  Si  No
10. ¿Su conocimiento sobre estrategias comunicativas asertivas se puede mejorar o incrementar?  Si  No
11. ¿Estaría dispuesto a afrontar el reto de utilizar las estrategias comunicativas dentro del aula, para verificar si su enseñanza tiene éxito y se mejora en la práctica educativa?  Si  No
12. ¿Qué propone para alternar una comunicación asertiva en la comunidad educativa? \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**



**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**  
**CENTRO UNIVERSITARIO DE SUROCCIDENTE**  
**CUNSUROC - PLAN FIN DE SEMANA**  
**XI CICLO LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA Y ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA**

**BOLETA DE ENCUESTA**

**Estudiantes**

Como estudiante epesista de la Universidad de San Carlos de Guatemala, realizo el estudio de investigación sobre suscita “Comunicación asertiva en la comunidad educativa del Instituto Básico por Cooperativa de San Bernardino Suchitepéquez” Por cual, solicito su valiosa colaboración en responder la siguiente boleta de encuesta para recabar información relevante al tema; dicha información será confidencial y de mucho valor para la presente investigación.

**Indicaciones:** A continuación se presenta una serie de interrogantes que según su criterio debe responder marcando una “X” en la respuesta que usted considere.

<b>No.</b>	<b>Aspectos</b>				
1.	¿Actualmente, qué grado cursa?	<input type="checkbox"/> 1ro. Básico	<input type="checkbox"/> 2do. Básico	<input type="checkbox"/> 3ro. Básico	
2.	¿Cómo es la comunicación entre la administración y los docentes en la institución en donde estudia?	<input type="checkbox"/> Excelente	<input type="checkbox"/> Bueno	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Malo
3.	¿La relación laboral entre directora y docentes, en cuanto a comunicación se refiere, es buena?		<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No	
4.	¿Es buena la comunicación entre docentes y estudiantes?		<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No	
5.	¿Qué tanto Incluyen los docentes dentro de sus				

actividades, una comunicación en relación a los demás miembros de la comunidad educativa?

Mucho	Poco	Nada
-------	------	------

6. ¿Se identifica alguna estrategia comunicativa por parte del personal docente y administrativo?

Si	No
----	----

7. ¿Está de acuerdo con la forma que tratan a los padres de familia dentro del establecimiento educativo?

Si	No
----	----

8. ¿Qué beneficios considera usted le otorgará el uso de las estrategias comunicativas dentro del establecimiento educativo?

---

---

---

9. Cuándo se comunica con usted el director ¿es claro al dirigirse con usted?

Si	No
----	----

10. ¿Qué sugiere para hacer mejoras en la comunicación asertiva dentro de la comunidad educativa?

---

---

---

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**



**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**  
**CENTRO UNIVERSITARIO DE SUROCCIDENTE**  
**CUNSUROC - PLAN FIN DE SEMANA**  
**XI CICLO LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA Y ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA**

**BOLETA DE ENCUESTA**

**Padres de familia**

Como estudiante epesista de la Universidad de San Carlos de Guatemala, realizo el estudio de investigación sobre “Comunicación asertiva en la comunidad educativa del Instituto Básico por Cooperativa de San Bernardino Suchitepéquez” Por cual, solicito su valiosa colaboración en responder la siguiente boleta de encuesta para recabar información relevante al tema; dicha información será confidencial y de mucho valor para la presente investigación.

**Indicaciones:** A continuación se presenta una serie de interrogantes que según su criterio debe responder marcando una “X” en la respuesta que usted considere.

<b>No.</b>	<b>Aspectos</b>				
1.	¿Qué nivel académico posee actualmente?	Primaria	Básico	Diversificado	Nivel Superior
2.	¿Cuántos de sus hijos reciben actualmente educación académica en el Instituto de Educación Básica por Cooperativa de San Bernardino Suchitepéquez?	1	2	3	4
3.	¿Cómo es la comunicación entre la administración y los docentes en la institución en donde estudia su hijo o hija?	Excelente	Bueno	Regular	Malo
4.	¿La comunicación por parte del personal del establecimiento es buena hacia su persona?	Si	No		

5. ¿Qué tan buena es la comunicación entre docentes y estudiantes, según su punto de vista?
- Excelente      Bueno      Regular      Malo
6. ¿Está de acuerdo con la forma que tratan a su hijo o hija dentro del establecimiento educativo?
- Si      No
7. ¿Qué tanto se entiende las indicaciones que los docentes transmiten a su hijo o hija dentro del establecimiento educativo?
- Mucho      Poco      Regular
8. ¿Qué beneficio le otorgará el uso de las estrategias comunicativas dentro del establecimiento educativo?
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
9. ¿Cuándo se comunica el director, es claro al dirigirse hacia su persona?
- Si      No
10. ¿Considera que la comunicación entre la comunidad educativa en general puede ser mejorada?
- Si      No

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

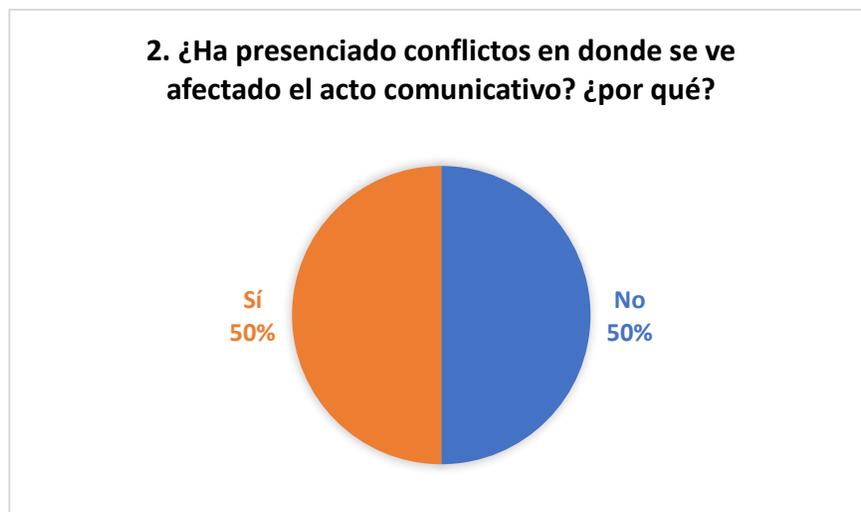
## 6.2. Gráficas

### Entrevista a Personal Administrativo



Fuente: Datos del epesista

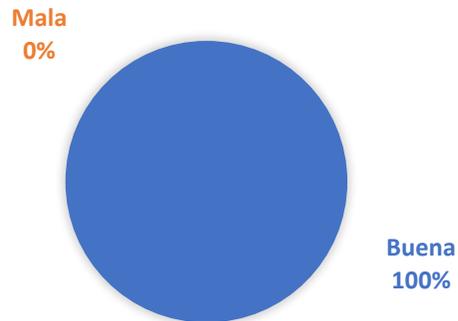
Se evidencia la diferencia de años en servicio por parte de la directora, y secretaria, quien lleva 14 años laborando en el establecimiento, la directora por su parte posee 11 años al servicio del establecimiento.



Fuente: Datos del epesista

Se manifiesta que la evidencia de conflictos en el acto comunicativo, ha podido ser presenciada por la secretaria quien atiende con más frecuencia a los miembros de la comunidad educativa.

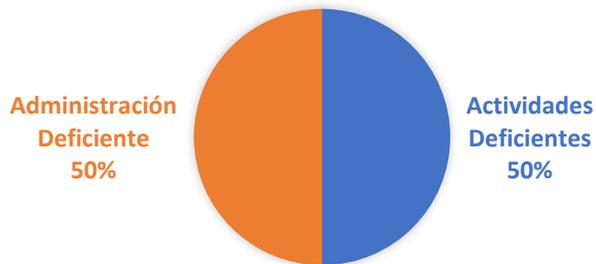
**3. ¿Cómo es la comunicación entre la administración y los docentes en la institución en donde labora? explique:**



Fuente: Datos del epesista

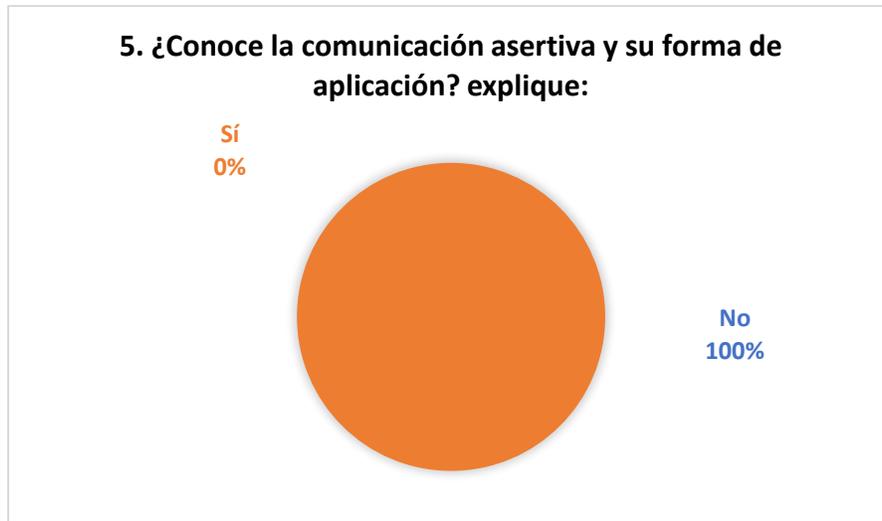
La secretaria y directora comparten que es buena debido a la buena relación que se manifiesta en cada docente hacia el personal administrativo.

**4. ¿Cómo afecta una comunicación deficiente en su ambiente laboral? explique:**



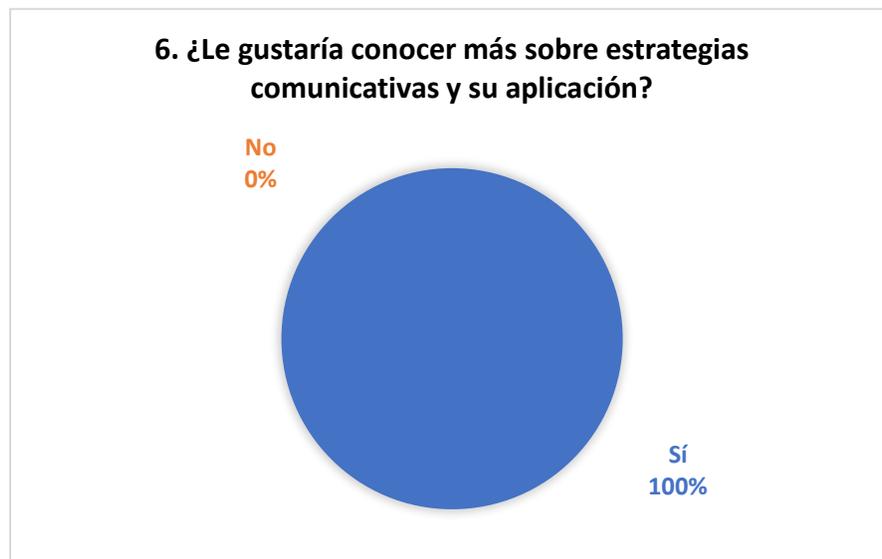
Fuente: Datos del epesista

Ambas personas que integran el área administrativa del centro educativo, ven deficiencias en diferentes áreas o aspectos, actividades y administración.



Fuente: Datos del epesista

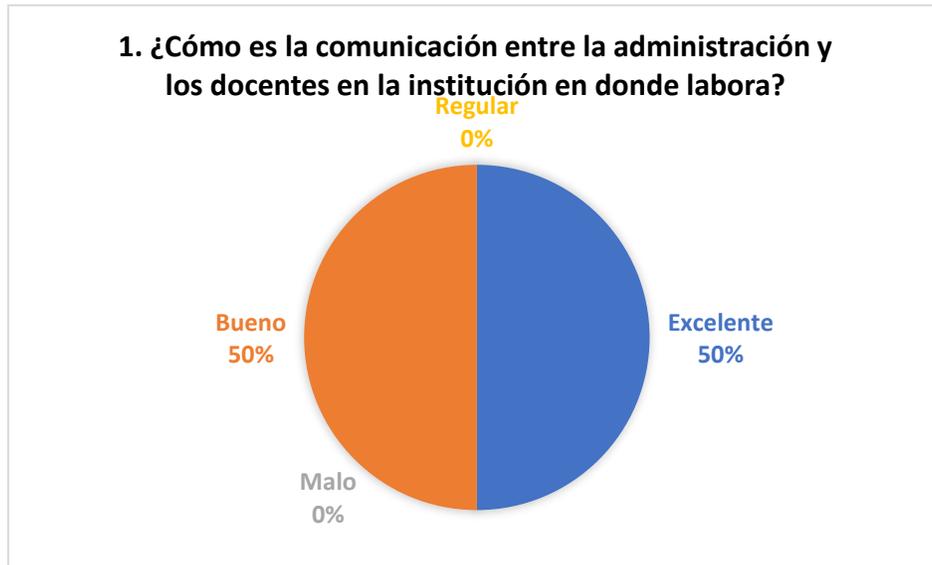
Ambas personalidades que integran el área administrativa manifestaron desconocimiento al momento de responder dicha pregunta.



Fuente: Datos del epesista

Las personas del área administrativa están de acuerdo en conocer más sobre estrategias comunicativas y su aplicación.

## Encuesta a Personal Docente



Fuente: Datos del epesista

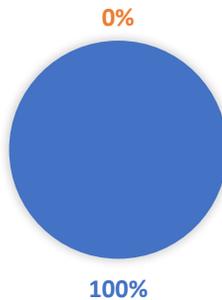
Se evidencia que aún falta para que la comunicación sea excelente entre la administración del centro educativo y el personal docente, las respuestas fueron dadas por docentes que desde su experiencia pueden dar la opinión de manera segura.



Fuente: Datos del epesista

La incidencia de una comunicación deficiente interfiere en la calidad laboral y afecta las actividades que se ejecutan dentro del establecimiento y también genera desacuerdos constantes.

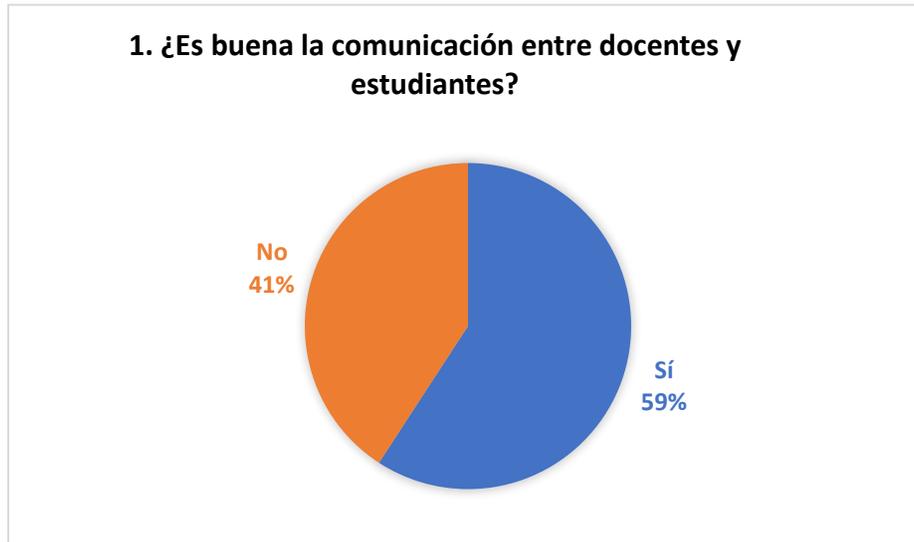
**3. ¿Estaría dispuesto a afrontar el reto de utilizar las estrategias comunicativas dentro del aula, para verificar si su enseñanza tiene éxito y se mejora la práctica educativa?**



Fuente: Datos del epesista

Los docentes manifiestan, que tienen una buena disposición para afrontar el reto de utilizar estrategias comunicativas dentro del aula, esto hace que se pueda prever un ambiente agradable y comunicativo luego de capacitarse en la materia.

## Encuesta a Estudiantes



Fuente: Datos del epesista

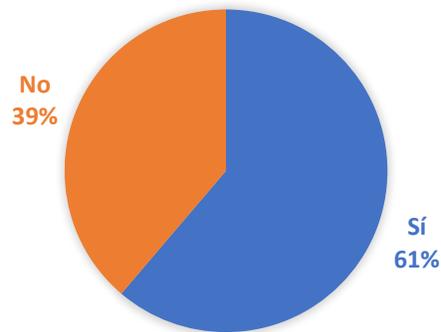
La mayoría de los estudiantes señala que la comunicación entre docentes y estudiantes es buena a diferencia de otro grupo significativo que indica lo contrario.



Fuente: Datos del epesista

La inclusión de una buena comunicación en cada una de las actividades que los docentes desarrollan en el centro educativo, es escasa, mientras que un pequeño grupo indica que los docentes si incluyen una buena comunicación.

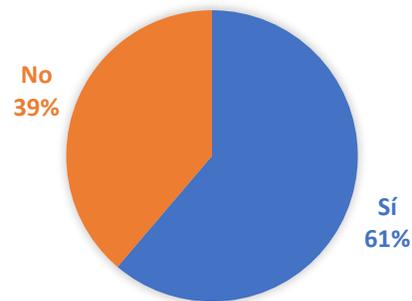
**3. ¿Se identifica alguna estrategia comunicativa por parte del personal docente y administrativo?**



Fuente: Datos del epesista

En su mayoría los estudiantes evidencian la aplicación de estrategias comunicativas por parte del personal docente y administrativo.

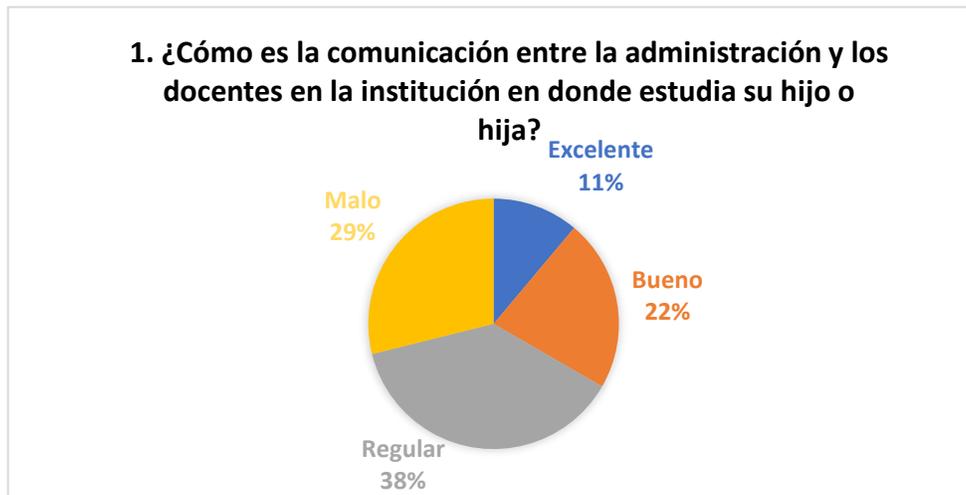
**4. Cuándo se comunica con usted el director ¿es claro al dirigirse con usted?**



Fuente: Datos del epesista

Se verifica que un grupo considerable indica que el director sí es claro cuando se dirige hacia ellos.

## Encuesta a Padres de Familia



Fuente: Datos del epesista

La excelencia en la comunicación entre administración y los docentes es muy baja, según las experiencias de los padres, que han podido visualizarla y por experiencias transmitidas de sus hijos hacia ellos.



Fuente: Datos del epesista

En su mayoría, los padres de familia afirman que la comunicación es buena por parte del personal docente hacia ellos, esto por la buena disposición en la respuesta a dudas que presentan cuando van a visitar el establecimiento, por alguna situación que involucre a sus hijos.



Fuente: Datos del epesista

La comunicación que evidencian los padres de familia, entre docentes y estudiantes, la califican como mala un porcentaje considerable de padres, esto debido al poco interés que los docentes les brindan a los estudiantes en cada una de las actividades que se realizan dentro del salón de clases.



Fuente: Datos del epesista

La mayor parte de padres de familia indican que la directora no tiene claridad al momento de dirigirse hacia ellos, debido a la poca importancia y simplicidad que invierte de su parte al momento de efectuar el acto comunicativo en donde transmite información de interés y no puntualiza las actividades de mayor importancia.

Mazatenango Suchitepéquez 21 de Octubre 2022

No. 31-2022

Lic. Nestor Fridel Orozco Ramos  
Coordinador de las Carreras de Pedagogía Plan Fin de Semana  
Centro Universitario de Sur Occidente  
CUNSUROC

Apreciable Coordinador:

Por este medio en mi calidad de Profesor Titular del curso: E402 Ejercicio Profesional Supervisado de la Carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa del Plan Fin de Semana del CUNSUROC, y, a lo establecido en los artículos: 39, 50 y 59 del **"Normativo de integración del Sistema de Prácticas y Trabajo de Graduación de las carreras de Pedagogía Plan Fin de Semana"** en cumplimiento de mis funciones como **ASESOR PRINCIPAL** del trabajo de tesina titulado: **"Comunicación asertiva en el Instituto Básico por Cooperativa de San Bernardino Suchitepéquez"**.

Elaborada por la estudiante: PEM/TAE **SHIRLEY SUJEINS MAZARIEGOS ARAGÓN**, quien se identifica con el carné número 201540905 y Código Unico de Identificación número 2869 18722 1001. Considero que el mismo reúne los requisitos técnicos suficientes, en cuanto a: Calidad en su contenido, metódica de la investigación, pertinencia de los resultados y redacción; por lo que, me permito emitir **DICTAMEN FAVORABLE**, a fin de que continúe con el trámite respectivo.

Atentamente:

*"ID Y ENSEÑAD A TODOS"*



MS.C. Sonia Marizol Orozco Aguilar  
ASESORA PRINCIPAL

Mazatenango Suchitepéquez 21 de Octubre de 2022  
No. 32-2022

Lic. Nestor Fridel Orozco Ramos  
Coordinador de las Carreras de Pedagogía Plan Fin de Semana  
Centro Universitario de Sur Occidente  
CUNSUROC

Apreciable Coordinador:

Por este medio y con base al nombramiento de revisor de la Coordinación de las Carreras de Pedagogía Plan Fin de Semana a lo establecido en el artículo 52. Inciso "c", 60 y 61, del **"Normativo de integración del Sistema de prácticas y Trabajo de Graduación de las carreras de Pedagogía Plan Fin de Semana del Centro Universitario de Sur Occidente"** en cumplimiento de mis funciones como **REVISOR** del trabajo de tesina titulado: **"Comunicación asertiva en el Instituto Básico por Cooperativa de San Bernardino Suchitepéquez"**.

Elaborada por la estudiante: PEM/TAE **SHIRLEY SUJEINS MAZARIEGOS ARAGÓN**, quien se identifica con el carné número 201540905 y Código Unico de Identificación número 2869 18722 1001.

Ha incorporado al informe final de su trabajo de tesina las correcciones pertinentes solicitadas; considero que el mismo reúne los requisitos técnicos de contenido y forma que me permite emitir **DICTAMEN FAVORABLE**, a fin que continúe con el trámite respectivo.

Atentamente:

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



MS.C. Sandra Maribel Aguilar Satey

MS.C Sandra Aguilar  
Catedrática  
Col. Activo 14,875

REVISORA



Mazatenango 21 de octubre de 2022

Lic. Luis Carlos Muñoz López  
Director del Centro Universitario de Sur Occidente  
Edificio

Respetable Licenciado:

Basada en los dictámenes favorables del Trabajo de Tesina titulada **"Comunicación asertiva en el Instituto Básico por Cooperativa San Bernardino Suchitepéquez"**, elaborada por la estudiante: Shirley Sujeins Mazariegos Aragón, carné: 201540905, CUI 2869 18722 1001 de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa del Plan Fin de Semana del CUNSUROC.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 62., del **"Normativo de integración del Sistema de prácticas y Trabajo de Graduación de las carreras de Pedagogía Plan Fin de Semana del Centro Universitario de Sur Occidente"**, se adjunta el informe de la tesina completa, incluyendo copia de los dictámenes respectivos, para su conocimiento y autorización del IMPRIMASE de la misma, para que pueda proseguir el trámite respectivo para el Examen General Público y Acto de Graduación como Licenciado en Pedagogía y Administración Educativa.

Agradeciendo su amable atención, me es grato suscribirme de usted.

Atentamente.

"ID Y ENSEÑAR A TODOS"

Lic. Nestor Fridel Orozco Ramos  
Coordinador de Carreras de Pedagogía Plan Fin de Semana





UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUR OCCIDENTE  
MAZATENANGO, SUCHITEPEQUEZ  
DIRECCIÓN DEL CENTRO UNIVERSITARIO

**CUNSUROC/USAC-I-02-2023**

DIRECCIÓN DEL CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUROCCIDENTE,  
Mazatenango, Suchitepéquez, el nueve de febrero de dos mil veintitrés\_\_\_\_\_

Encontrándose agregados al expediente los dictámenes del asesor y revisor, SE  
AUTORIZA LA IMPRESIÓN DE LA TESIS: "COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL  
INSTITUTO BÁSICO POR COOPERATIVA DE SAN BERNARDINO,  
SUCHITEPÉQUEZ", de la estudiante: Shirley Sujeins Mazariegos Aragón, Carné  
201540905 CUI: 2869 18722 1001 de la carrera Licenciatura en Pedagogía y  
Administración Educativa.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

M.A. Luis Carlos Muñoz López  
Director - CUNSUROC



/gris