

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



TESINA

**“La comunicación asertiva entre docentes y discentes”
(Estudio realizado en el Instituto de Educación Básica por
Cooperativa Abraham Lincoln, Chicacao, Suchitepéquez).**

POR:

ODILIA MARIBEL MESIA BORÓN
CARNÉ: 201340250
CUI: 2334 21327 1013
odiliamesia@gmail.com

Mazatenango, marzo de 2025.

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



TESINA

**“La comunicación asertiva entre docentes y discentes”
(Estudio realizado en el Instituto de Educación Básica por
Cooperativa Abraham Lincoln, Chicacao, Suchitepéquez).**

POR:

Odilia Maribel Mesia Borón
CARNÉ: 201340250

Asesora: M.A. Ingri Lucrecia Soto Calderón

Revisora: MSc. Claudia Angelica Robles Rodas

**Presentado en examen público de graduación ante las autoridades del
Centro Universitario de Suroccidente CUNSUROC Universidad de San
Carlos de Guatemala**

Mazatenango, marzo de 2025.

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 Gutiérrez Gamboa
Coordinador Carrera Licenciatura en Administración de
Empresas

M.A. Rita Elena Rodríguez Rodríguez
Coordinadora Carrera de Licenciatura en Trabajo Social

Dr. Nery Edgar Saquimux Canastuj
Coordinador de las Carreras de Pedagogía

MSc. Víctor Manuel Nájera Toledo
Coordinador Carrera Ingeniería en
Alimentos

MSc. Martín Salvador Sánchez Cruz
Coordinador Carrera Ingeniería Agronomía Tropical

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

MSc. Tania María Cabrera Ovalle
Coordinadora 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.A. Juan Pablo Ángeles Lam
Coordinador Carrera Periodista Profesional y
Licenciatura en Ciencias de la Comunicación

DEDICATORIA

A DIOS:

Al único y sabio Dios, de quien viene la sabiduría y la inteligencia, quien conoce cada uno de mis sueños y anhelos, hoy me da la alegría de culminar uno de ellos, Él me dio fuerza, sabiduría, inteligencia y temor para que hoy pueda decirle infinitamente gracias.

A MI PATRIA:

¡Mi bella Guatemala, tierra bendita por el Dios eterno!

Te dedico este triunfo mi bella Guatemala; que un día pueda darles a tus hijos un poco de lo que la vida me permitió lograr, que tus niños, niñas y jóvenes puedan ser enseñados a pensar y ser libre de la ignorancia y el analfabetismo, para que el camino de la educación les dé la oportunidad de dejar de ser esclavos y les dé la oportunidad de hacer valer sus derechos.

A MIS PADRES:

Pedro y Rosa, con mucho amor les dedico este triunfo, son mi mayor bendición, mi amor, admiración y respeto para ustedes.

A MI ESPOSO:

Pablo Hernández, a la distancia fuiste un apoyo moral, gracias por motivarme y creer que lo podía lograr, gracias por esas oraciones que sin duda me confortaron muchas veces, con todo el corazón y mi amor ¡gracias!

A MIS HIJOS:

Virginia de la Rosa y Pablo Josué, mi inspiración y razón de mi esfuerzo por alcanzar este triunfo, gracias mis amores por su amor, apoyo y comprensión, que también sea un ejemplo para ustedes esforzarse y llegar a ser profesionales, este logro también lleva su nombre, los amo.

A MI NIETO:

Pedro Roberto Bezaleel, te conviertes en un motivo importante para lograr mis sueños, que algún día inspire tu vida a lograr tus metas, desde ya pido a Dios que tus sueños también se cumplan para alegría de los que te amamos.

A MIS HERMANOS:

Juan Esteban, Luis Pedro y Hansy Eliseo, con mucho amor, son mi alegría y mi mejor compañía, los amo.

A MI FAMILIA:

Sobrinos: Rosangela, Anderson, Paola, Dara, Asher, Gema, David y Angelo, con todo mi amor.

Tías, tíos, primos, suegra, cuñados(as) con todo cariño.

AGRADECIMIENTO

A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA:

CUNSUROC: mi alma máter; que me cobijó durante ese paso por sus aulas, donde me llené de sueños, ilusiones que hoy trasforman mi presente. Que me dio la oportunidad de ser una profesional más para el bienestar de nuestro país y de nuestra comunidad. ¡Qué viva la Tricentenaria Universidad de San Carlos!

A MIS DOCENTES:

Gracias por cada enseñanza, consejo y cariño, cada uno ocupa un lugar muy especial en mi corazón, agradezco a Dios por su vida, que Dios los llene de sabiduría siempre para ejercer esta bella profesión. Con mucho cariño.

A MI ASESORA:

M.A. Ingri Lucrecia Soto Calderón, por el apoyo profesional y moral, gracias por el tiempo y acompañamiento en este proceso de formación académica, mi amor, respeto y gratitud para usted.

A MIS AMIGOS:

Conocí a muchos compañeros y pocos se quedaron al final de la carrera, algunos se hicieron amigos que llenaban de palabras de ánimo y eran incondicionales, en especial Alejandrina Reyes, gracias por el apoyo en este caminar, mis mejores deseos para tu vida querida amiga. También alegraron mis días Fernando Zapeta, Pedro Jax, Kimberly Salay, Febe Miralles, Ronal Cilin y Gaspar Chiquival, mi memoria se llenó de bellos recuerdos con ustedes, gracias por todo lo vivido, Dios los bendiga.

“Las doctrinas, criterios y opiniones contenidas en el presente trabajo, son responsabilidad exclusiva del autor”

¹ 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

CONTENIDO.....	Página
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO I	5
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
1.2 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	8
1.3 OBJETIVOS.....	9
1.3.1 General.....	9
1.3.2 Específicos	9
1.4 DELIMITACIÓN DE PROBLEMA.	10
1.5 JUSTIFICACIÓN	11
CAPÍTULO II	13
2.1 MARCO METODOLÓGICO	13
CAPÍTULO III.....	16
MARCO TEÓRICO	16
3.1 La comunicación	16
3.1.1 Elementos de la comunicación	16
3.1.2 Niveles de Comunicación	18
3.1.3 Funciones de la comunicación.....	19
3.2 La comunicación asertiva.....	24
3.2.1 ¿Qué es ser asertivo?.....	25
3.2.2 Importancia de la comunicación asertiva	26
3.2.3 El docente y la comunicación asertiva	27
3.2.4 Técnicas de la comunicación asertiva.....	29
3.2.5 Las técnicas de DESC	29
3.2.6 La técnica de los 2 “Yoes”	30
3.2.7 La técnica de la crítica y el elogio asertivo	30
3.3 Importancia de la comunicación asertiva entre docentes y discentes.....	31
3.4 El discente en el aula	33

3.5	Inteligencia Emocional.....	35
3.5.1	Elementos de la inteligencia emocional	36
	CAPÍTULO IV.....	38
4.1	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	38
	CAPITULO V.....	41
5.1	CONCLUSIONES	41
5.2	RECOMENDACIONES	42
5.3	PROPUESTA.....	43
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	49
	CAPITULO VI.....	51
	ANEXO	51
	ENCUESTA A DOCENTES	58
	ENCUESTA A ESTUDIANTES	62

RESUMEN

La investigación realizada con relación a la comunicación asertiva entre docente y estudiantes del Instituto de Educación Básica por Cooperativa Abraham Lincoln de Chicacao Suchitepéquez tiene un enfoque mixto, es de tipo descriptiva-correlacional; es decir que se combina lo cuantitativo y lo cualitativo, cómo es o se desenvuelve el problema de la comunicación asertiva midiendo dos o más variables para establecer una relación estadística entre ellas. Para entablar esa relación, la aplicación de encuesta fue clave para evidenciar como se lleva a cabo la comunicación asertiva.

Se refleja un bajo porcentaje en expresión de opiniones, sentimientos, resolución de conflictos, escasa confianza para una brecha de comunicación y el mal uso de canales de comunicación.

En este orden de ideas, la comunicación no asertiva puede manifestarse de dos maneras opuestas: la pasividad y la agresividad. La pasividad se caracteriza por la incapacidad de expresar los pensamientos, sentimientos y necesidades de manera clara y directa, por miedo a ser rechazados o para no causar conflicto. La agresividad, por su parte, se caracteriza por expresar los mensajes de manera ofensiva, sin respetar los derechos de los demás ni considerar sus puntos de vista.

ABSTRACT

The research carried out in relation to the assertive communication between teacher and students of the Institute of Basic Education by the Abraham Lincoln Cooperative of Chicacao Suchitepéquez has a mixed approach, it is descriptive-correlational; that is to say that the quantitative and the qualitative are combined, how the problem of assertive communication is or how it unfolds, measuring two or more variables to establish a statistical relationship between them. To establish this relationship, the survey application was key to show how assertive communication is carried out.

A low percentage is reflected in the expression of opinions, feelings, conflict resolution, lack of trust for a communication gap and the misuse of communication channels.

In this order of ideas, non-assertive communication can manifest itself in two opposite ways: passivity and aggressiveness. Passivity is characterized by the inability to express thoughts, feelings, and needs clearly and directly, for fear of being rejected or to avoid causing conflict. Aggression, for its part, is characterized by expressing messages in an offensive manner, without respecting the rights of others or considering their points of view.

INTRODUCCIÓN

La tesina tiene un enfoque mixto, es de tipo descriptiva-correlacional, el objeto de estudio son los docentes y estudiantes del Instituto de Educación Básica por Cooperativa Abraham Lincoln de Chicacao, Suchitepéquez, por lo que se aplicaron encuestas y entrevistas para obtener información.

La comunicación entre discentes y docente es crucial para el éxito académico y personal del estudiante, por lo siguiente: a) contribuye en la clarificación de dudas: Los estudiantes a menudo tienen preguntas o dudas sobre los temas que están aprendiendo en clase, b) Retroalimentación: Los docentes brindan retroalimentación a los estudiantes sobre su desempeño en las tareas y evaluaciones, c) Motivación: ayuda a los discentes a establecer objetivos realistas y a mantener un enfoque positivo en su aprendizaje.

La comunicación asertiva entre el discente y el docente es esencial para el éxito académico y personal del estudiante. Alentando una comunicación abierta y clara, se pueden establecer relaciones más sólidas entre los estudiantes y los docentes, lo que puede mejorar el aprendizaje y el rendimiento académico del estudiante.

Por otro lado, en la vida estudiantil existen momentos en que el docente discute o tiene apatía con un estudiante o viceversa, se puede producir una situación muy negativa en el aula y en la relación entre el docente y discente. Esta situación puede tener consecuencias graves para ambas partes, y es importante abordarla de manera adecuada para minimizar el impacto negativo y el desgaste emocional. Por lo que es importante que se tomen medidas para prevenir futuros conflictos en el aula. Esto puede implicar la implementación de políticas y procedimientos claros sobre el comportamiento aceptable dentro y fuera del aula, así como la promoción de la comunicación asertiva y el respeto mutuo.

La tesina se encuentra estructurada por cinco capítulos, los cuales son los siguientes:

Primero: contiene el planteamiento, definición y delimitación del problema, objetivos, justificación e hipótesis.

Segundo: está conformado por la explicación pormenorizada del marco metodológico.

Tercero: contiene el desarrollo del marco teórico con temas relacionados a elementos, niveles, y funciones de la comunicación y por supuesto comunicación asertiva.

Cuarto: se detalla el análisis y discusión de resultados obtenidos durante el proceso de investigación.

Quinto: se encuentran las conclusiones, recomendaciones, y la propuesta como resultado de la investigación realizada.

Y por último se incluyen los anexos donde aparecen los instrumentos que se utilizaron para extraer la información, tales como las encuestas, entrevistas, gráficas que detallan los resultados de las encuestas realizadas, que sirven para sustentar la investigación.

CAPÍTULO I

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el Municipio de Chicacao del departamento de Suchitepéquez se encuentra en funcionamiento el Instituto de Educación Básica Por Cooperativa Abraham Lincoln, el cual fue fundado en el año 1963 y tiene sesenta y un (61) años de servicio a la comunidad educativa, con una matrícula aproximada de seiscientos (600) estudiantes en los tres grados del ciclo básico por año, tanto del casco urbano como del área rural. En el establecimiento laboran catorce (14) docentes, una secretaria contadora, uno como personal operativo y el Administrador Educativo, lo que contribuye a que los estudiantes se conviertan en ciudadanos comprometidos con su familia y patria, por medio de ser emprendedores y trabajadores que impacten con sus acciones de forma positiva en el desarrollo productivo de su nación.

Por consiguiente, es vital establecer que:

La comunicación es definitiva para el posicionamiento de una persona, cualquiera que sea su oficio, en la vida. Incluso para una madre con sus hijos adolescentes. O para una pareja en su relación sentimental. O para los líderes de gobierno que comunican sus decisiones a un país (González, 2011, pág. 2).

La comunicación habla muy bien de una persona, especialmente los padres de familia, porque es en el hogar donde inicia ese proceso, de igual manera en los matrimonios, cuando los padres practican también reflejan que la comunicación rompe barreras y acerca más a los padres con los hijos. No solo eso, los líderes de gobierno y también los docentes infunden confianza cuando saben comunicarse. Por esa razón que un buen comunicador tiene habilidades y destrezas que le permiten comunicar sus emociones de una manera asertiva.

En el contexto educativo, es importante que el docente sepa manejar las emociones para enfrentar las exigencias laborales, pero especialmente el trato que

tiene con el discente. La falta comunicación e interés que tiene el gobierno, dificulta el desarrollo educativo del país, por esa razón el docente se ve obligado a trabajar con pocos recursos y esto influye también en la comunicación entre los docentes y discentes.

La comunicación es un concepto inherente al ser humano, un individuo no puede elegir no comunicarse porque forma parte de su naturaleza. En un principio este concepto puede parecer un concepto más, una persona que se comunica con los demás se acerca a los demás, le permite conocer al prójimo y a entender su forma de ser, su forma de actuar. De esta manera se creará un vínculo entre esas dos personas de comprensión, un vínculo que va más allá del simple trato profesional, al entenderse se respetarán.

En los centros educativos la comunicación es muy importante para la cohesión de grupo, así las cosas, irán mucho mejor. El centro irá creciendo como institución y su funcionamiento será el adecuado. Si esto falla, las relaciones se estancan, se quebrantan, no habrá entendimiento entre las partes dificultando ese crecimiento y así como también la labor diaria. Todo son desventajas, los discentes no se encuentran a gusto y no rinden lo que deberían rendir, y los profesores se sentirán incomprendidos y tampoco desarrollarán sus funciones de manera eficaz.

En otras palabras, los mayores problemas de comunicación se producen por no atender a la importancia que ésta tiene. Si en los centros se dedicasen ciertos esfuerzos en mejorar la comunicación, se resolverían muchos aspectos conflictivos, porque la comunicación significa comprensión.

El mentor como un agente de cambio, siempre tiene un trabajo exhaustivo, eso no significa que debe ser autoritario, imponente, sino transmitir confianza, seguridad y respeto. En el quehacer educativo se encuentran docentes con la capacidad de instruir, impulsar, enseñar y orientar al estudiante, pero también existen maestros autoritarios que no han comprendido que la comunicación no es gritar, intimidar e imponerse como autoridad por ser docente, sino que son las palabras asertivas que

cambian a los discentes, porque la influencia del profesor sobre ellos solo debe utilizarse para alcanzar objetivos escolares y sociales positivos y nunca con la finalidad de dominación personal.

Definitivamente un docente no está para imponer, mandar, intimidar o dominar sino para orientar, instruir y enseñar actividades que motiven al discente a enfocarse en lo que quiere lograr como profesional, su trabajo es pedagógico, no paternalista.

Lo ideal para el óptimo desempeño del aprendizaje del docente y el estudiante, es tener una comunicación asertiva, por la importante e indispensable labor que desempeña el docente en la institución y sobre todo en la formación integral de los estudiantes. Sin embargo; se observan altibajos en la comunicación que establecen un desgaste, dejando por un lado la productividad y eficiencia del estudiante.

Por consiguiente, la presente investigación busca analizar la causalidad de la comunicación asertiva entre docentes y discentes del Instituto de Educación Básica por cooperativa Abraham Lincoln de Chicacao, Suchitepéquez.

1.2 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

La comunicación es el medio por el cual los seres humanos transmiten o intercambian pensamientos, ideas o palabras, además fortalecen los vínculos familiares, sociales y educativos. Por esa razón el docente debe desarrollar habilidades que permitan fortalecer la comunicación basada en el respeto. En el Instituto se evidenció que la comunicación entre docentes y discentes tiene deficiencias.

En tal virtud, el presente estudio investigativo se orienta a dar respuesta a la siguiente interrogante:

¿Cuáles son los factores que afectan la comunicación asertiva entre docentes y discentes del Instituto de Educación Básica por Cooperativa Abraham Lincoln?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 General

Identificar los factores que afectan la comunicación asertiva entre docentes y discentes del Instituto de Educación Básica por Cooperativa Abraham Lincoln, Chicacao, Suchitepéquez.

1.3.2 Específicos

- a) Determinar los tipos de comunicación existentes.
- b) Señalar la importancia de la comunicación asertiva entre ellos.
- c) Analizar el comportamiento mediante una observación directa.

1.4 DELIMITACIÓN DE PROBLEMA.

Para la realización de la presente investigación se consideran las siguientes áreas de interés, alcance, tiempo y circunstancias,

- a. Serán objeto de estudio los docentes y estudiantes de la institución.
- b. La investigación se realizará durante el mes de mayo a octubre del año 2022.
- c. La investigación tendrá un enfoque pedagógico y administrativo por lo que utilizarán terminologías, teorías, conceptos y categorías respecto a: comunicación, asertividad, eficiencia, empatía, relaciones interpersonales, valores y aprendizaje.

1.5 JUSTIFICACIÓN

La comunicación entre el docente y el discente se da a partir de varios niveles, las conversaciones que sostienen entre los estudiantes (intrapersonal), es muy importante, pero no basta para lograr una buena comunicación con el docente debido a que se tiene que considerar la importancia de la empatía, y para que el conocimiento sea significativo, lo que realmente importa, es la capacidad de transmitir los mensajes, los pensamientos y los sentimientos de una manera correcta para que el docente pueda hacer que el estudiante se apasione y ayudarlos de una mejor manera.

En las relaciones que se suscitan cotidianamente en los salones de clase, el sistema educativo predetermina las funciones que tanto el docente como el discente deberán asumir en los contactos interpersonales que se producen en el ámbito académico. Solamente ahí al docente se le otorga todo el “poder vertical”, el cual reconoce la autoridad para decidir sobre las actuaciones que se van a suscitar con el estudiante.

La tarea del docente también es que, el discente pueda reflexionar acerca de sus necesidades en el salón de clases y logrará una mayor comprensión y seguridad hacia ellos mismos y con todo esto el ambiente del salón de clases será beneficioso inclusive ayudará de forma gradual pero progresiva en el aprendizaje.

En la institución educativa, se observa que la comunicación entre los docentes y discentes conlleva una desigualdad, debido a la falta de confianza hacia el docente, otro aspecto importante sería también los ambientes de aprendizajes, las estrategias deben cambiar para que exista un aprendizaje en colectividad. Porque las interacciones se inician libremente entre los participantes, pero al carecer de una comunicación asertiva, se logra evidenciar la falta de confianza, les conlleva también a exaltarse, rebeldía, difundir críticas negativas en contra del docente o retirarse de la institución, sentir indiferencia, sentirse aislado, y desprotegido, guardar rencor, etc.

En este orden de ideas, el docente no decide conjuntamente con el discente la actividad de enseñanza, sino que la "dirige" en toda su extensión, de modo autoritario con el fin de decir lo que el alumno tiene que hacer, lo que muchas veces hacen que llegue a tener una serie de dificultades en su aprendizaje debido la faltas de comunicación existente en el aula, porque el docente decide cuándo, cómo y en qué momento realiza todas las actividades como pruebas cortas, parciales, exámenes, criterios de evaluación, etc.

CAPÍTULO II

2.1 MARCO METODOLÓGICO

Para ejecutar el proceso de investigación, se tomó como base el enfoque mixto. Para cuantificar y cualificar la información de las respuestas de los objetos de investigación.

Por lo que se detalla a continuación el proceso:

- a) Se investigó en diferentes libros físicos y también digitales.
- b) Se aplicó la técnica de entrevista al director de la institución.
- c) Se utilizó como herramienta la encuesta con los docentes de la institución.
- d) Se empleó una encuesta estudiante de la institución.
- e) Al tener todos los datos que manda la entrevista y encuesta realizada, se procedió a tabular y graficar los resultados, para hacer un análisis y fundamentar la investigación.

En este orden de ideas se detalla lo siguiente:

a) Metodología mixta

Es una metodología de investigación que consiste en recopilar, analizar e integrar tanto investigación cuantitativa como cualitativa.

Este enfoque se utiliza cuando se requiere una mejor comprensión del problema de investigación, y que no podría dar por separado estos métodos.

Los datos cuantitativos incluyen información cerrada como la que se utiliza para medir actitudes. Quiere decir que el análisis de este tipo de datos consiste en analizar estadísticamente las puntuaciones recopiladas, a través de encuestas, para responder a las preguntas de investigación o probar las hipótesis, en el caso que las hubiera.

Los datos cualitativos son información abierta que el investigador suele recopilar mediante entrevistas, grupos de discusión y observaciones. El análisis de los datos cualitativos (palabras, textos o comportamientos) suele consistir en separarlos

por categorías para conocer la diversidad de ideas reunidas durante la recopilación de datos. Al realizar una investigación mixta, tanto de datos cuantitativos y cualitativos, el investigador gana amplitud y profundidad en la comprensión y corroboración, a la vez que compensa las debilidades inherentes del uso de cada enfoque por separado. Por consiguiente, al hacer una investigación mixta se utilizan diversos métodos y fuentes de datos para examinar un mismo fenómeno. La triangulación permite identificar aspectos de un fenómeno con mayor precisión al abordarlo desde distintos puntos de vista, y éxito de la triangulación requiere un análisis cuidadoso del tipo de información que proporciona cada método, incluyendo sus puntos fuertes y débiles.

b) Método deductivo

También, se aplicó el método deductivo que permitió ir de lo general a lo particular, es decir, evidenciar la problemática desde la conducta de los discentes en colectivo hasta la falta de asertividad en algunas actitudes de trato de los docentes. Durante una jornada de estudio existen problemáticas que muchas veces los jóvenes inician con bromas, hasta caer en peleas o conflictos que los llevan a discusiones mayores u ofensas verbales. El rol del docente es actuar y enfocar al discente a la reflexión, llevarlo a la empatía para que comprenda que a nadie le gustaría que lo traten mal, por lo cual todos merecen respeto, es ahí donde la comunicación asertiva tiene importancia para todos.

c) Técnicas

La observación: Toda investigación científica inicia con la observación estructurada, porque es aquella en donde observa cualquier cosa que sucede en el diario vivir, sino aquella que permite visualizar una problemática dentro del centro educativo y que sea indispensable el apoyo de profesionales para que identifique y ayude a buscar soluciones que favorezcan a los involucrados, en este caso los discentes y docentes.

Encuesta: Fue el instrumento que se utilizó para adquirir información fehaciente en la presente investigación, en este caso se realizaron dos instrumentos: uno dirigido a docentes y otro dirigido a los discentes. Con ellos se identificaron las causas que afectan la comunicación asertiva. Estas encuestas ayudaron a descubrir la cantidad de discentes que necesitan que el docente sea más asertivo y también que el discente sea responsable y comunicativo.

Entrevista: Es el instrumento que fue dirigido al director del establecimiento. A través de ello se identificó los problemas relacionados con la comunicación asertiva y si alguna vez ha tenido que intervenir entre docentes y discentes. El objetivo de la entrevista fue conocer el contexto del administrador y cómo influye en las actividades académicas, en la resolución de conflictos dentro del establecimiento educativo, asimismo la experiencia vivida y el apoyo que brinda a los docentes en el proceso pedagógico.

En la investigación se analizó el objeto de estudio desde cinco enfoques:
a) teórico, b) administrativo, c) social, d) ético, e) psicológico.

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

La investigación científica es un proceso formal y metodológico que se realiza para descubrir en la realidad objetiva las respuestas a las problemáticas encontradas, en casos particularmente investigados, pero que no tienen fundamento hasta que se concluye la investigación, habiendo aplicado los pasos del método científico. Por ende, el marco teórico describe lo que otros autores han investigado con anterioridad respecto del tema de investigación, como antecedentes de la misma.

3.1 La comunicación

Es un proceso mediante el cual se pueden transferir ideas entre dos o más personas. También existen diversos elementos que interfiere dentro del desarrollo comunicativo, entre ellos se encuentran emisor, receptor, canal, mensaje, contexto y código, asimismo se hace mención de las barreras de la comunicación, que son obstáculos que dificultan o interrumpen dicho proceso, por ejemplo: los ruidos, el mal empleo de los códigos, etc.

(Guardia, 2003, pág. 15) hace referencia que “la comunicación es un proceso, desde la infancia existe una interacción con la comunicación, toda persona necesita comunicarse para expresar lo que siente y quiere”. En el ámbito educativo es muy importante, especialmente con los jóvenes del ciclo básico, ellos en todo momento manifiestan y expresan sus emociones y sentimientos.

3.1.1 Elementos de la comunicación

El emisor es la persona que transmite el mensaje, envía información a su interlocutor, con el fin de transmitir o dar a conocer sus ideas, pensamientos o lo que necesita dar a conocer de manera específica; asimismo el receptor es la persona que recibe la información que proviene del emisor, éste interpreta y comprende todo aquello que el emisor transmite mediante un mensaje que es la información primordial

que el emisor da a conocer utilizando un canal, es decir, un medio por el cual se traslada el mensaje, y puede ser la voz, el teléfono, la computadora, la radio, las cartas, etc. También se utiliza un código que es un sistema de signos o señales con las que se transmite la información, que podrían ser verbales y no verbales.

Para que sea posible el acto comunicativo es necesario la presencia de una serie de elementos que constituyen un esquema cerrado en el que todos ellos son imprescindibles:

- Emisor: es la persona que crea y emite el mensaje, mediante el proceso de codificación.
- Receptor: es quien recibe la información enviada por el emisor y la descodifica para comprenderla.
- Mensaje: es la información concreta que el emisor comunica al receptor.
- Código: el sistema de signos que emplean el emisor y el receptor para intercambiar la información. Debe ser conocido por ambos para facilitar los procesos de codificación y descodificación. Pueden ser muy variados: por ejemplo, las señales de tráfico constituyen un código; los idiomas, otro.
- Canal: es el medio por el que se envía el mensaje: el teléfono, un folio, el aire, etc. El canal puede condicionar la forma del mensaje, porque no será igual si este se comunica por teléfono que si se hace por correo electrónico o estando frente a frente el emisor y el receptor.
- Contexto o situación comunicativa: se trata de la situación externa que rodea al acto comunicativo y que puede ayudar a la comprensión del mensaje o, incluso, modificar el significado de este dependiendo de cuál sea esa situación comunicativa (Ramírez, 2014, pág. 3).

Cada uno de estos elementos es importante para el desarrollo de la comunicación, de esta manera se identifican los actores principales dentro del proceso comunicativo, para el emisor como el receptor es indispensable utilizar los elementos para que la comunicación sea efectiva y concreta. Los elementos de la comunicación son los componentes que participan en el proceso de envío y recepción de un mensaje,

teniendo cada elemento una función importante para que la transmisión de la información, anuncio o noticia sea exitosa y sin distorsiones. En otras palabras, los elementos de la comunicación conforman la base para que esta sea eficiente y se lleve a cabo con éxito el mensaje que se pretende transmitir. Los elementos principales son: emisor, receptor, canal, código y mensaje.

3.1.2 Niveles de comunicación

La comunicación que ocurre entre las personas de cara a cara, es distinta a la comunicación a través de la televisión, y la que se da en un grupo es diferente a la que se establece con una sola persona. Por lo tanto, la comunicación es una acción que realiza el ser humano para expresar sus ideas o pensamientos de diferentes maneras, dado que no se puede vivir sin expresar los sentimientos, asimismo existen niveles de comunicación donde se determina que son un conjunto diverso de escenarios donde el proceso de la comunicación toma lugar: comunicación intrapersonal, comunicación interpersonal, comunicación grupal y comunicación intergrupal.

Existen 5 niveles de la comunicación oral:

Comunicación interpersonal: Este nivel se refiere a la comunicación que se da entre dos o más personas. Por ejemplo, cuando hablas con tu hermano sobre alguna película que te gustó.

Comunicación intrapersonal: Se refiere a la comunicación que mantenemos con nosotros mismos. Por ejemplo, cuando analizas tu comportamiento después de realizar alguna acción y te preguntas si hiciste bien o no.

Comunicación grupal: Se da entre 3 o más personas que buscan un mismo fin o tienen el mismo interés para comunicarse. Por ejemplo, una conversación con tus amigos en una reunión de cumpleaños.

Comunicación masiva: Se da entre un grupo muy grande de personas. Mayormente se realiza a través de los medios de comunicación. Por lo general hay un emisor y una gran cantidad de receptores. Por ejemplo, la comunicación entre un influencer y sus seguidores.

Comunicación organizacional: Se da dentro de una organización. Es muy importante, ya que por medio de ella los empleados se comunican y logran integrarse para trabajar en equipo persiguiendo los objetivos organizacionales (Robles, 2020, pág. 23)

Además, por medio de cada uno de los niveles de comunicación se coordinan las actividades de todo ser humano, de acuerdo al contexto donde se desenvuelva, por lo que la comunicación es un proceso que todo ser humano, realiza desde que nace hasta envejece, al pasar por todas las etapas de la vida, al relacionarse en distintos círculos sociales como la familia, escuela, iglesia, universidad, los amigos, el ambiente laboral, entre otros.

3.1.3 Funciones de la comunicación

La comunicación es un proceso fundamental en la vida de las personas y en cualquier actividad humana. Es el intercambio de información, ideas, sentimientos y emociones entre dos o más personas. La comunicación puede ser verbal o no verbal, y puede ocurrir de forma verbal, escrita, visual o gestual. La comunicación efectiva es esencial para el éxito en cualquier relación interpersonal, ya sea en el ámbito personal o profesional. Para que la comunicación sea efectiva, es importante que haya un emisor, un receptor, un mensaje claro y un canal de comunicación adecuado.

La comunicación también puede ser afectada por barreras como la falta de atención, la escasa claridad en el mensaje, las pocas habilidades sociales, las

diferencias culturales y las barreras físicas. Por lo tanto, es importante que las personas desarrollen habilidades efectivas de comunicación para superar estas barreras y mejorar su capacidad para comunicarse de manera efectiva con los demás.

1. Función informativa: La comunicación nos permite compartir hechos o información con otras personas.
2. Función instructiva: La comunicación también tiene el objetivo de transmitir conocimientos de una persona que domina cierto tema a otra menos experimentada.
3. Función persuasiva: La comunicación persuasiva busca dar forma a un pensamiento, modificar una postura, o bien, reforzar una idea en la mente del otro. Este tipo de mensajes busca influir en el comportamiento o las decisiones del receptor, y se ve con mucha frecuencia en la publicidad.
4. Función motivadora: La comunicación no solo es funcional u orientada a un tema, también puede inspirar y transformar. Dar el mensaje correcto puede hacer que los demás participen y se comprometan con algo.
5. Función de expresión emocional: Una persona que comunica sus emociones, temores, anhelos y retos puede estructurar mejor sus ideas, lo que le permite observarlas con mayor claridad y objetividad. Hablar de las emociones es liberador, ya que facilita identificar de dónde vienen, el efecto que provocan en uno mismo y en los demás, y trabajar para seguir adelante.
6. Función de control: Las personas en una posición de liderazgo utilizan la comunicación para dirigir el comportamiento de las personas a su cargo.
7. Función de interacción social: Gracias a la comunicación se pueden iniciar, mantener o incluso terminar relaciones. Un ambiente positivo en espacios sociales generalmente se logra cuando se dan interacciones cordiales y respetuosas (Ruiz, 2022, pág. 12)

La Función informativa, establece que la comunicación también permite expresar las emociones, sentimientos, pensamientos y opiniones. A través de la

comunicación verbal y no verbal, se transmiten ideas y puntos de vista a los demás, lo que permite interactuar y relacionarse con las personas. Por lo tanto, la comunicación es esencial en todas las áreas de la vida, ya sea en el ámbito personal, social, laboral o académico. Una buena comunicación garantiza establecer relaciones saludables y efectivas con los demás, resolver conflictos de manera pacífica y eficiente, y lograr los objetivos de manera más efectiva. Sin embargo, la comunicación también puede ser una fuente de problemas si no se maneja adecuadamente. La falta de comunicación o una comunicación deficiente puede generar malentendidos, conflictos y problemas de todo tipo. Por lo tanto, es importante aprender a comunicarse de manera efectiva y a escuchar activamente a los demás para evitar malentendidos y conflictos innecesarios. Por ejemplo, en los noticieros se transmiten mensajes sustentados con datos verificables para que las audiencias se enteren de lo que está sucediendo en su localidad, su país o el mundo. En una organización, los motivos para convocar a una junta, el asunto de un memorándum o el contenido de un informe, suelen ser de carácter informativo.

En la función instructiva, se puede ejemplificar que dentro de las empresas existen programas de capacitación para los nuevos empleados, en los que se les instruye en los procesos necesarios para realizar de manera eficiente su trabajo. En las escuelas, el tipo de comunicación que se transmite de docentes a discentes.

La función persuasiva, es una herramienta muy poderosa, debido a que busca convencer al receptor de algo y motivarlo a tomar una acción específica. Se utiliza en muchos ámbitos, como la política, la publicidad, el marketing, la educación, entre otros. En la publicidad, por ejemplo, se utilizan técnicas persuasivas para convencer al consumidor de que compre un producto o servicio. Se utilizan argumentos convincentes, imágenes atractivas, testimonios de personas satisfechas, entre otros recursos, para persuadir al receptor de que el producto o servicio es la mejor opción. En la política, la comunicación persuasiva se utiliza para convencer a los votantes de que un candidato es la mejor opción para ocupar un cargo público. Se utilizan discursos emotivos, argumentos convincentes, testimonios de personas influyentes, entre otros

recursos, para persuadir al electorado de que el candidato es la mejor opción. En otras palabras, la comunicación persuasiva es una herramienta muy útil para influir en las decisiones y comportamientos de los demás, pero es importante utilizarla de manera ética y responsable, evitando manipular o engañar al receptor, por lo que considera el modificar una postura, o bien, reforzar una idea en la mente del otro. Este tipo de mensajes busca influir en el comportamiento o las decisiones del receptor, y se ve con mucha frecuencia en la publicidad.

La función motivadora, la comunicación también puede ser inspiradora y transformadora. Cuando se utiliza de manera efectiva, puede motivar a las personas a tomar acción y hacer cambios positivos en sus vidas y en el mundo que les rodea. La comunicación puede ser utilizada para inspirar a las personas a alcanzar sus metas y sueños, para fomentar la creatividad y la innovación, para construir relaciones más fuertes y significativas, y para crear un sentido de comunidad y pertenencia. Por ejemplo, un buen discurso puede inspirar a una audiencia a tomar medidas para mejorar su comunidad, como participar en programas de voluntariado o donar a organizaciones benéficas. Un mensaje inspirador también puede motivar a las personas a trabajar juntas para lograr un objetivo común, como la lucha contra el cambio climático o la promoción de la igualdad de género. Desde otro punto de vista, la comunicación no solo es funcional, sino que también puede ser poderosa y transformadora cuando se utiliza de manera efectiva para inspirar y motivar a las personas a tomar acción y hacer cambios positivos en el mundo.

La función de expresión emocional, la comunicación emocional es una forma importante de expresar y procesar las emociones y sentimientos. Cuando se habla sobre emociones, temores, anhelos y retos, se considera analizar con mayor claridad las ideas y observarlas con mejor objetividad. Porque la comunicación emocional también permite identificar de dónde vienen las emociones y el efecto que tienen en uno mismo y en los demás. Por ejemplo, un psicólogo sabe que los resultados positivos en terapia dependen en gran medida de la comunicación efectiva y la relación de confianza que se logre con el paciente.

La función de control, las personas en una posición de liderazgo utilizan la comunicación para dirigir el comportamiento de las personas a su cargo. La comunicación es una herramienta esencial para los líderes, porque les permite establecer objetivos claros, motivar a su equipo, proporcionar retroalimentación y resolver conflictos. Los líderes efectivos utilizan diferentes formas de comunicación para influir en el comportamiento de su equipo. Por ejemplo, pueden utilizar la comunicación verbal para dar instrucciones claras y motivar a su equipo a alcanzar los objetivos establecidos. También pueden utilizar la comunicación no verbal, como el lenguaje corporal y las expresiones faciales, para transmitir confianza y autoridad. Otro claro ejemplo, es cuando los padres usan la comunicación para inculcar valores, disciplinar y guiar el comportamiento de sus hijos. Los maestros o gerentes de una empresa usan la comunicación para mostrar nuevas habilidades, desarrollar competencias e inculcar buenas prácticas en el estudio o el trabajo.

La función de interacción social, determina que la comunicación es un factor clave en la construcción y mantenimiento de relaciones interpersonales. Puede ser utilizada para iniciar, mantener o incluso terminar relaciones. Cuando la comunicación es positiva, puede ayudar a establecer relaciones saludables y duraderas. Las interacciones cordiales y respetuosas son esenciales para crear un ambiente positivo en espacios sociales y fomentar la confianza y la empatía entre las personas. Por otro lado, cuando la comunicación es negativa, puede dañar las relaciones y crear un ambiente hostil. La falta de respeto, la falta de escucha y la comunicación agresiva pueden llevar a malentendidos, conflictos y la ruptura de relaciones. Por ejemplo, en un trabajo se suele recibir a un nuevo integrante del equipo con presentaciones, saludos y comentarios de apoyo. Por otra parte, se puede dar el caso en que el lenguaje no verbal deje en claro que no se desea interactuar con una persona.

Cuando se visualiza en el entorno educativo tanto docentes como discentes tienen esa misma necesidad de comunicarse, de crear un vínculo a través de la comunicación, en el establecimiento se pueden ver grupos que se crean para

interactuar y socializar. Es ahí donde la función de la comunicación es primordial y mantiene relaciones que fortalecen los lazos de amistad y coadyuvan en el proceso educativo.

3.2 La comunicación asertiva

La comunicación asertiva tiene que ver con la capacidad de expresarse verbalmente en forma apropiada a la cultura y a las situaciones. Un comportamiento asertivo implica un conjunto de pensamientos, sentimientos y acciones que ayudan a un niño o adolescente a alcanzar sus objetivos personales de forma socialmente aceptable.

También se relaciona con la capacidad de solicitar consejo o ayuda en momentos de necesidad. Por otro lado, hay personas que equivocadamente consideran que es asertiva la persona que no defiende sus derechos, con escaso humor, postura distante y contraída, volumen bajo de voz, poca claridad, tiempo de habla igualmente escaso y que accede a las demandas de los demás sin importarle las propias.

Es un estilo de comunicación que se caracteriza por ser claro, directo, honesto y respetuoso. Se trata de una forma de expresarse que permite a las personas expresar sus ideas, sentimientos y necesidades de manera efectiva, sin agredir o someter a los demás. Quiere decir, que este tipo de comunicación implica ser capaz de expresar lo que se piensa y siente de manera clara y sin ambigüedades, pero también implica ser capaz de escuchar y comprender las necesidades y sentimientos de los demás. Es una forma de comunicación que busca el equilibrio entre la defensa de los propios intereses y la consideración de los demás.

Por lo tanto, es una habilidad que se puede desarrollar y mejorar con la práctica. Es una forma de comunicación que puede mejorar las relaciones interpersonales y evitar conflictos innecesarios.

3.2.1 ¿Qué es ser asertivo?

“Es el hecho de defender los derechos personales y expresar los pensamientos, sentimientos y creencias de maneras directas, honestas y apropiadas que no violen los derechos de otras personas” (Hare, 2003, pág. 13). En la comunicación es importante ser asertivos, muchas veces se comete el error de expresarse sin pensar que las palabras causan estragos emocionales en el receptor, alguna vez pasan esa experiencia de ser tratados por las personas con palabras hirientes. La importancia de ser asertivos radica en la actitud de las personas que expresan respeto a los derechos de los demás. Sin embargo, pocas personas comprenden que cuando se comunican deben ser asertivos, y en el contexto educativo serán los padres, docentes, líderes, administradores, gerentes, en cualquier lugar que se desenvuelva el ser humano.

Ser asertivo es que el ser humano tiene el derecho fundamental de expresarse, sin pasar por encima de los derechos de los demás, también tiene derecho a dar a conocer sus necesidades, de decir no y estar satisfecho de sus decisiones. Las personas presentan tres estilos de respuesta, ante diversas circunstancias y estas son: Pasividad: es la sumisión ante los deseos del otro y se manifiesta un sentimiento de frustración al no poder lograr los propios objetivos. No se respetan y se desconocen los propios derechos. Asertividad: con este comportamiento la persona defiende o habla por sí mismo o por los demás sin lesionar los derechos de otros. Agresividad: en este comportamiento se pasa por encima de los derechos elementales de los demás con actitudes groseras e irrespetuosas (Fuentes, 2006, pág. 27).

Por lo tanto, con la conducta asertiva se pretende defender los derechos sin atentar contra los de los demás. Emplear la asertividad es saber pedir, saber negarse, negociar y ser flexible para poder conseguir los propios deseos, respetando los

derechos del otro y expresando sentimientos de forma clara. Entonces consiste también en hacer y recibir cumplidos, y en hacer y aceptar quejas.

Ser asertivo significa expresar las opiniones, necesidades y deseos de manera clara, directa y respetuosa, sin agredir ni ser agredidos. La asertividad implica tener confianza en si mismo, saber escuchar y comprender al otro, y buscar soluciones que satisfagan a ambas partes. Ser asertivo ayuda a establecer relaciones saludables y a resolver problemas de manera efectiva.

3.2.2 Importancia de la comunicación asertiva

En la comunicación asertiva también influye la inteligencia emocional, si una persona está bien consigo misma tendrá la habilidad de ser asertivo; las emociones juegan un papel importante dentro del proceso de la comunicación, específicamente en los espacios educativos, tanto en los compañeros docentes y en los discentes. La asertividad debe reflejarse primordialmente en los que desarrollan liderazgo, en el contexto educativo no es la excepción.

“Una persona que demuestra confianza en sí misma transmite seguridad, habla con convicción, cree en sí misma, en sus ideas, sabe decidir y no se intimida ante situaciones difíciles” (Vieira E. , 2007, pág. 11). En efecto, una persona que está bien emocionalmente va a transmitir confianza y seguridad. En la vida diaria se ve reflejado la de personas con una comunicación asertiva, usualmente se vive de conductas no deseables que afectan, familias, hogares, matrimonios, docentes, estudiantes y en el ámbito laboral, se utiliza los gritos, insultos y ofensas para lograr lo que quieren, realmente si todos comprendieran la importancia de las palabras en la comunicación existieran menos problemas sociales, emocionales, familiares etc.

La única forma de lograr una comunicación asertiva es a través de la conciencia y convencido que logra más siendo asertivo que dominante.

También la asertividad es un elemento conductual multifacético y multidimensional que tiene tres características principales: Comunicar un legítimo interés propio: es la capacidad que tiene la persona para decidir qué merece su tiempo y atención. Mantener la integridad: consiste en que la persona se sienta libre para rebatir o respaldar y favorecer los puntos de vista de los demás. También incluye enfrentar los juicios de los otros, con la desaprobación y hostilidad que puedan contener estos juicios. Defender los derechos: la asertividad consiste en que la persona asuma sus derechos como persona, contribuyente, consumidor, miembro de algún grupo, parte del público, etc., para expresar sus opiniones, observaciones o preocupaciones sin obstaculizar los derechos de los demás (Fuentes, 2006, pág. 28).

Aunque la asertividad muchas veces se le compara con la capacidad de decir no, es más que eso, también tiene que ver con la capacidad de decir sí, o de decirlo dentro de ciertos límites y de decir tal vez cuando eso es lo que se quiere decir y no por temor de decirle a otra persona que no. Asimismo, se establece que es aceptar los derechos y los sentimientos de los demás y este comportamiento asertivo puede ser físico o verbal y se manifiesta en el momento que una persona trata de resguardar su espacio, sus posesiones o incluso su propia persona.

3.2.3 El docente y la comunicación asertiva

La comunicación y la educación van de la mano, no pueden separarse porque será el medio por el cual logran realizar las actividades y trabajo educativo. En este proceso el docente es el sujeto primordial, él se encargará de que su trabajo sea efectivo, eso pasará si aprende a ser asertivo en el aula.

Uno de los grandes problemas en los centros educativos es que debido a los cambios que atraviesan los adolescentes los docentes empiezan a desorientarse y en lugar de ser asertivos se vuelven agresivos, suele pasar frecuentemente. La asertividad ayuda a acercarse y pronunciar palabras claves que le permite identificar

problemas que muchas veces enfrentan los adolescentes. Ser un docente asertivo, es ver también con los ojos del alma y ver que en ocasiones los jóvenes necesitan sus palabras como aliciente para el momento que atraviesa. Pocas veces se ven docentes que tanto en el aula como fuera de ella utilizan la comunicación asertiva, no está demás reconocer que algunos que han sido asertivos han marcado el corazón de los adolescentes y los han encausado a los sueños y metas que se han propuesto.

Eso es precisamente lo que se quiere en el aula, responder en aula con firmeza y confianza, porque las palabras y el tono de voz cambian un ambiente, si el docente grita, insulta, ofende y condiciona, es probable que le obedezcan por temor, pero aquel que es asertivo sencillamente identifica la causa y se preocupa a una solución, no condición.

Por consiguiente, si el docente tiene esa posición de comunicarse ante el estudiante, el trabajo del docente dentro del aula y, en general, dentro del centro educativo, es un trabajo en equipo en el que la cohesión es fundamental para lograr objetivos y producir sinergias. En esta cohesión tiene un papel esencial el docente, como líder del equipo y como modelo de referencia para los discentes. Porque liderar es influir para que las personas se movilicen hacia la consecución de objetivos comunes. Un docente que ejerce bien su liderazgo comunica, motiva y moviliza, generando convicción e implicación entre los miembros del equipo, es decir, entre sus alumnos.

En un salón de clases donde prevalece una comunicación no asertiva, los discentes se sienten obligados a hacer algo y no se sienten involucrados en lo que están haciendo, el aprendizaje no tendrá sentido. Sin embargo, cuando los maestros entienden y practican activamente sus habilidades de liderazgo, conducen las emociones del grupo en una dirección y movilizan a los estudiantes que están listos para lograr objetivos comunes basados en sus creencias tanto como sea posible.

3.2.4 Técnicas de la comunicación asertiva.

Así mismo existen técnicas que el docente puede desarrollar para una comunicación asertiva en el aula, estas actividades le ayudaran a afrontar conflictos, sin duda todo docente atraviesa por ese tipo de situaciones, pero también tiene la capacidad de resolverlo, por tal razón es importante realizar algunas técnicas que coadyuven en el proceso educativo y así minimizar las situaciones adversas, porque la comunicación es la base fundamental de todo proceso educativo, aplicar estas técnicas en su entorno será fundamental para motivar al discente ante cualquier situación que se le presente en el aula.

3.2.5 Las técnicas de DESC

Esta técnica es de autoafirmación, que ayuda a estructurar el discurso, pasando por cuatro momentos distintos:

- Describir
- Expresar
- Sugerir
- Anotar las consecuencias

Este plan sencillo que puede utilizarse para organizar una comunicación asertiva.

a) Describir: hechos, del modo más preciso y objetivo posible.

b) Expresar: Sentimientos, preocupaciones, desacuerdos u otras críticas en relación con el comportamiento del otro a la situación.

c) Sugerir: alternativas o formas concretas para modificar el comportamiento del otro, como forma constructiva de resolver el problema.

Consecuencias: o beneficios que pueda conllevar el nuevo comportamiento
(Vieira E. , 2007, pág. 18)

3.2.6 La técnica de los 2 “Yoes”

Adoptar una actitud asertiva implica que el individuo se expresa en primera persona: “Yo”. Las expresiones el tipo: “Yo preferiría.” o “Yo pienso que”, son mucho más eficaces desde el punto de vista de la comunicación personal.

Yo veo: describir de forma objetiva lo que captan los sentidos, sin dar ninguna opinión.

Ejemplo: Veo que no has hecho la tarea para la casa.

Yo pienso: se trata de la interpretación que la persona hace de la situación. Aquí sí puede hablar de opinión.

Ejemplo: Pienso que, últimamente, no te has aplicado mucho.

3.2.7 La técnica de la crítica y el elogio asertivo

En la sociedad, la crítica tiende a verse en muchas ocasiones como algo negativo, susceptible de afectar la autoestima de la persona a la que se dirige. Sin embargo, la crítica puede considerarse como algo positivo, como una señal o indicación útil que permita revisar las actitudes menos correctas. Para poder comprender estas dos formas de afrontar la crítica, es necesario distinguir la crítica positiva y constructiva de la crítica negativa y devaluadora.

Crítica positiva

- a) La información es precisa y se orienta a un cambio.
- b) Pretende una relación mejor.
- c) Se orienta al futuro.
- d) Tiene como principios la franqueza, la claridad y la sencillez.

Crítica negativa

- a) Muchas veces, se trata de un ataque personal.
- b) Busca la venganza.

- c) Alude a los errores del pasado.
- d) Es característico el humor irónico y la maldad.

Cada una de estas técnicas tienen como propósito el acercamiento al discente ante las situaciones que atraviesa, que pueden ser de carácter familiar, social y emocional que repercuten en el aula, la importancia de la comunicación asertiva radica en la manera que se aplican técnicas que favorezcan al comportamiento del discente.

3.3 Importancia de la comunicación asertiva entre docentes y discentes

La comunicación asertiva entre docentes y discente permite que las actividades educativas sean mejores, tomando en cuenta que a través de la comunicación el discente transmite sentimientos, ideas y opiniones, además con ello se reduce la posibilidad de crear conflictos en el aula y mejora el aprendizaje de los discentes, no obstante debe considerarse que el educando están inmerso en un mundo complejo para él, pero si el docente aplica técnicas, usa las palabras asertivas que ayuden el educando a mejorar, seguramente tendrá un grupo de discentes responsables y un poco más conscientes de su desempeño en el aula.

No es fácil controlar los conflictos por las diversas actitudes que tienen los docentes pero si es posible cuando se es asertivo, el docente no debe imponerse ni ser autoritarios, sino abiertos a escuchar y comprender que en un momento dado todo pasan por esa etapa y que en algún momento necesitan que los padres, docentes y amigos tuvieran esa conducta asertiva para comprender el momento que se atraviesa, sin embargo no es así, el rol del docentes es empático con los estudiantes y apoyarlos para que logren sus metas, para que no se sienta solos y que sepan que es un docente con vocación.

Asimismo, se tiene que considerar que “su actitud, su inteligencia, su conocimiento, su ideología, su afectividad total y específicamente su ternurabilidad, así será el mundo que ellos mismos reciban, vivan y sigan construyendo” (Maya, 2003, pág. 111)

Esto denota la importancia de la asertividad en el docente, también se une a ello la afectividad y la ternura, no que este pegado constantemente y abrazando al estudiante, sino a través de la comunicación asertiva, aunque esto inicia desde el hogar, el centro educativo se vuelve el escenario para los discentes, es el lugar en donde aprenden que docente les enseñe ser asertivos en un futuro y podrán aplicarlo en el contexto laboral que la vida les permita desempeñar, ya sea como jefes o colaborador.

El problema de algunos docentes es que no conciben que la educación es integral y la ven como una imposición al docente, no se dan cuenta que el ser humano debe ser educado desde la perspectiva importante como lo es la vida, el valor que tiene ella misma, que el discente tiene emociones que le son difíciles de controlar, así mismo su pensamiento está desorientado muchas veces, el hecho de que el docente haya atravesado esa etapa lo debe de hacer más flexible, así mismo respetando a la sociedad o grupo étnico al que pertenece, que en ocasiones se ve marcada con discriminación.

Muchas veces se visualizan docentes frustrados por política, problemas familiares, problema emocionales y situaciones que lo oprimen pero que también afectan su trabajo educativo; esto es perjudicial cuando esos problemas se ven reflejados en las aulas, en ocasiones las palabras son tan fuertes o tonos agresivos y arrogantes que a la larga se vuelve una desgracia en el aula, porque está enfocando su frustración a personas que no son responsables de la circunstancia que el docente atraviesa.

No solo ello, ya que se creen superiores y no dejan hablar al educando, si bien le va le voltean a ver, de lo contrario los dejan hablando solos o ni siquiera les prestan atención.

Por esa razón en la actualidad el rol del docente debe estar orientado a la enseñanza, dejando a un lado los problemas y enfocarse en la formación del discente, utilizando medios y herramientas que faciliten el proceso educativo en el aula, dándole importancia a la labor docente y fortalecer el gremio con resultados satisfactorios, por el bien de la comunidad educativa.

3.4 El discente en el aula

El discente (alumno, estudiante, educando) es la parte y el elemento didáctico fundamental en el ejercicio docente, sin él no existiría el marco educativo ni el proceso de aprendizaje, desde la infancia el ser humano necesita ser educado, enseñarle para la vida, facilitar su aprendizaje hasta donde las circunstancias lo permitan.

Es importante tomar en cuenta que en Guatemala existe dificultad para que se termine el nivel medio, y mucho más difícil el nivel superior, sin embargo, aquellos que han doblegado esfuerzos tanto padres como hijos han logrado crecer y superar adversidades porque fijaron una meta, y es el de la educación. Aunque ha sido muy difícil asimilar los cambios que se han dado en este nuevo milenio, lo primordial de todo ello es que el discente necesita aprender para construir nuevos conocimientos. Sin embargo, en la actualidad existen docentes que imparten una educación bancaria la cual no es efectiva.

En el ciclo básico se refleja esa rebeldía, curiosidad y aventura que el estudiante experimenta, su comportamiento en ocasiones es de inquietud, tomando en cuenta que la tecnología juega un papel importante en su comportamiento, para él el aula se convierte en el escenario perfecto para explotar sus inquietudes, sin embargo, en esa etapa vaciar o depositar conocimiento sin tener estrategias y tener una buena comunicación el trabajo docente no va ser funcional.

Aunque Rousseau consideraba que es más fácil que el discente aprenda de la vida y que en ocasiones es necesario dejarlo ser analítico, él decía: “yo quiero que él se inquiete por las medidas a tomar, si esto o aquello le fuese a faltar, que examine la conducta de su héroe, que investigue si ha omitido algo, si no tenía nada más conveniente que hacer; que señale atentamente sus faltas y que se aproveche de ellas para no caer él mismo en un caso idéntico” (Rousseau, 1985, pág. 211).

Freire y Rousseau coinciden en que la educación debe permitir al educando ser el actor principal, pero existen en la actualidad barreras en el aula, la tecnología en el

educando y la desactualización del docente, existe una decadencia en la planificación de actividades pedagógicas, todo es rutinario, no existe innovación, es por ello que el ejercicio docente desde la primaria hasta el nivel básico tiene deficiencia y acumulación de trabajo, porque el discente no está preparado para un aprendizaje significativo.

Si el sistema educativo estuviese actualizado, la tecnología en los discentes favorecería en el aprendizaje, pero lamentablemente solo se utiliza como una distracción; ante este acontecimiento mundial de pandemia salió a la luz que la tecnología hoy en día juega un papel fundamental y las clases a distancia se volvieron un dolor de cabeza para los docentes pero para los discentes a través de ella encontraron nuevas formas de aprender, no todo el aprendizaje está sujeto a cuatro paredes, es ahí donde lo que refería Rousseau sobre la investigación, que el discente hoy en día puede investigar y percatarse si el docente aplicaba los conocimientos adecuados, del tal manera que aprende y fortalece su aprendizaje. El comportamiento del discente en el aula debe ser dinámico, participativo y activo, no toda la responsabilidad es del docente, el discente debe también comprender que para lograr aprender debe saber hacer, es decir que si no se interesa en las actividades educativas será completamente un ignorante, porque la ignorancia es un sinónimo de incapacidad, y la educación lo que pretende es que sea capaz de desarrollar sus habilidades y ser competente en todas las facetas de la vida para su bienestar.

Para que una clase sea amena en el aula el discente debe de tener las siguientes cualidades:

- participativo
- dinámico
- activo
- entusiasta
- responsable
- respetuoso

Por lo tanto, en algún momento se ha presenciado actitudes asertivas y otras ocasiones no asertivas, en ese momento el docente puede observar que las emociones que se manifiestan están dando un grito de auxilio, y el rol de psicólogo entra en función, ayudar al discente con problemas que afectan su rendimiento académico tendrá resultados satisfactorios, pero si en lugar de apoyar se le complica con exigencias e indiferencia, seguramente sus emociones harán que responda acorde a las actitudes del docente, efectivamente no trabajará, se dedicará a interferir una clase o no prestará atención.

3.5 Inteligencia emocional

Goleman citado por Wood y Tolley (2007) establece que la inteligencia emocional “no es una vara mágica con la que todo el mundo puede volverse emocionalmente listo de la noche a la mañana” (Tolley, 2007, pág. 15), ya que algunas personas tienen la idea errónea de que los cambios emocionales se pueden lograr en el individuo de forma inmediata, únicamente tolerando todo lo que sucede a su alrededor y no reaccionando extraordinariamente ante sucesos de impacto emocional.

Para llegar a un nivel estable de inteligencia emocional, se necesita más que las simples apariencias gestuales o corporales, porque los cambios inician a nivel interno del ser humano como producto de los estímulos de su contexto cultural y familiar.

Se dan casos en que el mejor estudiante del salón de clase proviene de un hogar donde maneja actitudes desafiantes e intolerables, o bien el caso del mejor docente de la escuela que en su propia casa sus padres no les tienen paciencia a sus hijos, no juega con ellos y menos conviven como esposos. Ambas situaciones ilustran deficiencias de la inteligencia emocional, por lo que, las relaciones interpersonales con su círculo familiar son de alta intolerancia y deficiencias en sus relaciones interpersonales.

3.5.1 Elementos de la inteligencia emocional

Según Wood y Tolley (2007) la inteligencia emocional consta de cinco elementos o áreas de aptitud:

- Autorregulación: ser capaz de manejar y controlar tu propio estado emocional.
 - Autoconciencia: conocerte a ti mismo y saber lo que te dicen tus emociones.
 - Motivación: canalizar tus emociones para alcanzar tus metas.
 - Empatía: reconocer y leer emociones en los demás.
 - Habilidades sociales: relacionarse con los demás e influir en ellos.
- (Tolley, 2007, pág. 18).

Cada una de estas aptitudes se encuentran interconectadas de manera compleja, por lo que es fundamental manejar los sentimientos para adquirir un comportamiento adecuado (autorregulación) a partir del conocimiento de su yo interno (autoconciencia).

Por consiguiente, “quienes tienen la capacidad de leer sus propias emociones (autoconciencia), también son capaces de leer las emociones de otras personas (empatía). Aunque se dice que solo se necesita de uno mismo, para conocerse” (Tolley, 2007, pág. 19), hay que recordar que sin el conocimiento de sí mismo es improbable que entre en juego la capacidad del sujeto para interrelacionarse afablemente con otras personas.

La pérdida del autocontrol genera la manifestación espontánea y escandalosa del caos emocional, el cual se caracteriza por asumir actitudes irracionales e incoherentes con el momento social en que se vive. Por ejemplo, un boxeador que noquea al referí, un futbolista que agrede verbalmente al árbitro, un estudiante que golpea al maestro y lo ofende de forma verbal con palabras obscenas por haber perdido un curso o simplemente porque lo aborrece.

Estas manifestaciones extremas denotan falta de control de las emociones lo cual obedece a una inteligencia emocional con niveles bajos. Aunque la autorregulación de las emociones es un ingrediente elemental, lo último que se desea establecer es que se tenga la idea de que la inteligencia emocional sólo consiste en mantener el autocontrol, por más importante que esto sea. Es obvio que la autorregulación emocional tiene que ver en gran porcentaje, con la prevención de enormes estallidos emotivos, que generan resultados negativos y destructivos de la interrelación social de los sujetos.

La empatía, como habilidad social de motivación y autoconciencia, consisten en usar las aptitudes pertinentes de forma constructiva para obtener un mayor grado de gratitud y productividad en el actuar diario para con los demás.

CAPÍTULO IV

4.1 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La adolescencia es una etapa que todos los seres humanos atraviesan, cada persona tiene diversas experiencias que repercuten en el comportamiento, tanto en casa como en el centro educativo, las vivencias de cada persona dependen del entorno en donde se desarrollan, es decir la familia, posterior a ello se refleja en el establecimiento, por lo cual también influye en su rendimiento académico, en este contexto el Instituto de educación básica por Cooperativa Abraham Lincoln se realiza un estudio de la importancia de la comunicación asertiva entre docentes y discentes, para comprender la temática se evidenciarán los resultados de cómo influye el docente en la vida del discente.

Para comprender la importancia de la comunicación asertiva entre docentes y discentes (estudiantes o alumnos), se procederá analizar los resultados de la investigación. Asimismo, se establece que el discente tiene que ser educado de manera integral, es decir que no solo académicamente, también sus emociones, carácter, valores que lo ayuden a ser una mejor persona y estudiante cada día, sin embargo, en la actualidad hay desafíos que influyen en el comportamiento del discente, algunos tienen problemas que van y repercuten dentro del salón de clases, dentro del establecimiento pero que tienen un origen familiar.

Ante estas situaciones el docente tiene que aplicar estrategias que faciliten la comunicación con los estudiantes, muchas veces el cansancio y las situaciones que se viven día afectan la comunicación entre ambos, tomando en cuenta que la comunicación es un proceso interpersonal. Al realizar la encuesta a los docentes, se obtuvo que el 45% consideran que los estudiantes les muestran respeto, eso significa que los padres de familia han contribuido a la formación del discente mediante una buena comunicación.

Sin embargo, es alarmante que el 55% manifestó que los estudiantes no les muestran respeto, algunos han sido agredidos verbalmente, insultados con gestos, miradas de burla o desafiantes dentro y fuera del establecimiento educativo. Durante el horario de clases no les prestan atención y eso manifiesta la falta de respeto que existe en los estudiantes, estas conductas debilitan el ejercicio docente, las actividades pedagógicas se vuelven un poco difícil de desarrollar para lograr una buena enseñanza.

Por lo que, los docentes han tenido experiencias desagradables, el 36% manifestó que algunos estudiantes les han gritado por inconformidades en las notas bimestrales, entrega de tareas, punteos, etc. Quiere decir que es urgente que se emplee una actitud asertiva en el aula, para aportar más porque el docente responde al comportamiento inadecuado con firmeza, efectivamente es así, muchas veces los jóvenes tienen problemas emocionales, familiares o sociales que no pueden expresarlo.

Y aunque el 91% de docentes considera que debe mejorar la comunicación entre docentes y discentes, es decir que los jóvenes tengan la confianza de buscar apoyo en sus docentes como también solventar dudas durante el horario de clases, muchas veces no se atreven a preguntar por vergüenza, por falta de confianza o por temor, pero esto refleja que los docentes están en la disponibilidad de apoyar a la medida de lo posible para que la comunicación sea efectiva y afectiva. Porque su rol es estar no solo como educador sino también como humanista, que su trabajo no solo sea dar docencia sino brindar apoyo, aunque en este caso la mayoría ha ayudado a sus estudiantes eso significa que ha sabido ser asertivo.

La asertividad no solo ayuda en el ejercicio docente, también en todos los ámbitos de la vida, especialmente al docente que tiene la responsabilidad de transmitir confianza al discente en el proceso de enseñanza durante toda la vida profesional.

Para fortalecer la investigación se realizó una encuesta a estudiantes para ver las diversas perspectivas de la comunicación asertiva entre docentes y discentes, el 58% de los estudiantes o discentes indicaron que los docentes si los respetan. Es necesario mencionar que los padres influyen en la vida de sus hijos cuando les indican

que el respeto debe prevalecer y practicarse en todo momento y lugar, especialmente en el establecimiento, tanto con sus docentes como con los compañeros para así crear vínculos afectivos que favorezcan la comunicación en el aula.

De igual manera los estudiantes consideran que los docentes deben de ser más flexibles, dado que el 71% dice que algunos docentes tienen problemas familiares y que terminan descargándose con ellos, otros indican que tienen que trabajar y estudiar y se les dificulta en ocasiones entregar las tareas y que no todos comprenden esa situación.

En resumen, la mayor parte de estudiantes y docentes indicaron que la comunicación debe mejorar, aparte de ello consideran que el centro educativo es su segunda casa por esa razón deben comunicarse de la mejor manera, además que la comunicación genera confianza y da mejores resultados para ambos.

CAPITULO V

5.1 CONCLUSIONES

1. Entre los principales factores que influyen en la comunicación asertiva entre docentes y discentes del Instituto de Educación Básica por Cooperativa Abraham Lincoln de Chicacao, Suchitepéquez, se identificaron: los cambios emocionales de la adolescencia, falta de respeto, irresponsabilidad académica, mal humor, abuso de confianza, depresión, fobia social, ansiedad, estrés, y por supuesto la rebeldía.
2. El docente no aplica convenientemente estrategias para realizar la comunicación con sus estudiantes y hay actores internos y externos que la afectan.
3. Es preocupante que hay estudiantes que no muestran el debido respeto a sus docentes, esas conductas debilitan el que hacer educativo.

5.2 RECOMENDACIONES

1. Fortalecer la comunicación asertiva entre docentes y discentes para que exista un vínculo emocional con estabilidad, con el fin de apoyar a los discentes en el proceso educativo integral, aplicando estrategias que coadyuven.
2. Formar al personal docente con capacitaciones sobre comunicación asertiva, desarrollando lazos afectivos entre docentes y estudiantes basado en el respeto, disciplina, empatía, y academia.
3. Motivar a la comunidad educativa, para promover una convivencia pacífica dentro y fuera del establecimiento y mejorar así el rendimiento académico y conductas negativas en los discentes.
4. Se le sugiere al director de la institución educativa, se implemente la propuesta estructurada de la epesista del Centro Universitario de Suroccidente para mejorar la comunicación asertiva entre docentes y discentes

5.3 PROPUESTA

IMPLEMENTACIÓN DE TALLERES SOBRE IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA ENTRE DOCENTES Y DISCENTES DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN BÁSICA POR COOPERATIVA ABRAHAM LINCOLN DE CHICACAO, SUCHITEPÉQUEZ.

OBJETIVOS

General

Desarrollar talleres que coadyuven en el fortalecimiento de la comunicación asertiva entre docentes y discentes, fomentando los valores morales para una convivencia pacífica en las aulas del Instituto de Educación Básica por Cooperativa Abraham Lincoln de Chicacao, Suchitepéquez.

Específicos

1. Gestionar un área adecuada para desarrollar cada uno de los talleres.
2. Organizar actividades para los docentes y discentes para promover el respeto mutuo y la responsabilidad en la entrega de tareas y la empatía hacia los educandos.
3. Seleccionar a los ponentes de cada uno de los talleres a implementar.
4. Sugerir a los padres de familia que se involucren más en el proceso educativo de sus hijos y que les brinden una atención eficiente y efectiva en el hogar, para que sus hijos tengan un mejor rendimiento académico.

JUSTIFICACIÓN

La implementación de talleres sobre la comunicación asertiva entre docentes y discentes se llevará a cabo para el mejoramiento de las relaciones entre ambos, porque la falta de respeto en los docentes y discentes ha sido una de las causas por las cuales se ha deteriorado la comunicación, por tal razón se considera que el docente debe desarrollar una comunicación asertiva, asimismo comprender los cambios que atraviesan los adolescentes, especialmente los del ciclo básico. Otra de las causas es la irresponsabilidad de los estudiantes en la entrega de tareas, es ahí donde entra la función de los padres, verificar que los hijos cumplan con sus deberes, además de mantener un clima afectivo en el hogar para beneficio de su hijo en el proceso educativo. Además, los adolescentes en ocasiones manifiestan que los problemas que tienen en el hogar son diversos, dentro de ellos: la desintegración familiar, problemas emocionales externos e internos los cuales influyen en la conducta, por tal razón es importante el apoyo de los padres de familia, para que en el establecimiento educativo se desarrolle una comunicación efectiva y asertiva.

DESCRIPCIÓN

La propuesta se llevará a cabo con la finalidad de fortalecer la comunicación asertiva; está dirigida a docentes, discentes, padres de familia y administrador educativo, esto ayudará a mejorar desde el hogar el vínculo afectivo entre padres e hijos para que dentro del establecimiento se desarrolle un clima de respeto, siendo el docente el ejemplo de un buen comunicador, empático para ayudar al discente y estar siempre como orientador al discente cuando lo requiera, sin que él se sienta intimidado o temeroso. Además, el apoyo del director en el proceso educativo es fundamental, él debe ser un mediador por ende debe utilizar estrategias de comunicación asertiva y así coadyuvar en la cultura de convivencia pacífica.

PLAN DE INTERVENCIÓN

Modulo 1 Fortalecimiento de comunicación asertiva en el hogar. Dirigida a padres de familia.						
OBJETIVO	CONTENIDO	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	TIEMPO	EVALUACIÓN
Concientizar a los padres de familia sobre la importancia de dialogar, escuchar y el vínculo afectivo en el hogar.	Taller para padres de familia de fortalecimiento de la comunicación asertiva en el hogar.	Sensibilizar a los padres de familia, para que dialoguen más con sus hijos y los apoyen. Orientar al padre de familia en la importancia de la comunicación asertiva en el hogar.	Inicio: palabras de bienvenida a los padres de familia. Dinámica Temática CIERRE participación e interés en el taller.	• Computadora • Proyector • Papel bond	10 min.	Participación de padres de familia en su experiencia aplicando la comunicación asertiva.

Módulo 2

Fortalecimiento de comunicación asertiva entre docentes y discentes en el aula. Dirigida a maestros.

OBJETIVO	CONTENIDO	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	TIEMPO	EVALUACIÓN
Mejorar la comunicación asertiva entre docentes y discentes en el aula fomentando el respeto entre ambos.	Comunicación asertiva en el aula, fomentando respeto, confianza y responsabilidad en el docente para un crecimiento personal.	Indicar cuales son las causas por las que se fragmenta la comunicación en el aula. Desarrollar una buena comunicación asertiva para mejorar el ejercicio docente.	Inicio: Bienvenida a los docentes. Temática CIERRE	• Computadora • Proyector	10 min.	Compartir experiencia del docente que tuvieron y relacionarlo con la calidad de docentes que son.

Módulo 3 Empoderamiento de valores en el hogar y el establecimiento educativo. Dirigida a estudiantes.						
OBJETIVO	CONTENIDO	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	TIEMPO	EVALUACIÓN
Enseñar la importancia de los valores en el hogar y el establecimiento educativo.	Empodera- miento de valores en el hogar y en el establecimiento educativo	El docente y la práctica de valores. La calidad del docente está en la práctica de valores.	Inicio: Bienvenida a los estudiantes. Temática CIERRE .	• Computadora • Proyector	10 min.	Preguntas.

BENEFICIARIOS

Personal docente, discentes, padres de familia, comunidad en general y administrador educativo del Instituto.

RESULTADOS

Con el desarrollo de los talleres de fortalecimiento de la comunicación asertiva entre docentes y discentes, se pretende mejorar el clima afectivo en el aula, fomentando el respeto entre ambos, también a buscar el apoyo de los padres de familia para un buen rendimiento académico de los discentes. Por otro lado, buscar que el docente utilice estrategias para una buena comunicación, basada en el contexto, porque puede variar según las circunstancias y es ahí donde se desarrollan las habilidades de liderazgo y se manifiestan las aptitudes de cada docente.

El proyecto de intervención promueve el empoderamiento de valores para el fortalecimiento de la comunicación asertiva entre docentes y discentes, desarrollando diversas actividades donde se pretende mejorar las relaciones de la comunidad educativa. Para ello se desarrolló un cronograma de actividades.

CRONOGRAMA

MÓDULO	ACTIVIDAD	FECHA	Organizado
Módulo 1 Para padres	Fortalecimiento de la comunicación asertiva en el hogar.	16 de mayo 2024	Director y comisión
Módulo 2 Para docentes	Comunicación asertiva en el aula.	16 de mayo 2024	Director
Módulo 3 Para discentes	Empoderamiento de valores	26 de mayo 2024	Director

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Alcalay, L., Berger, C., Milicic, N. & Torretti, A. (1999). *Aprendizaje Socioemocional*. Chile: Paidós.
2. Barreiro, T. (2007). *Conflictos en el aula*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Novedades Educativas.
3. El-Sahili, L.F. (2010). *Psicología para el docente*. Guanajuato, México: Universidad de Guanajuato.
4. Freire, P. (1997). *Pedagogía de la autonomía*. San Pablo, Brasil: Siglo Veintiuno.
5. González, R. (2015). *Manual de emergencia para agentes de cambio educativo*. México: Granica.
6. González, S. (2011). *Habilidades de comunicación hablada*. Nashville, Estados Unidos: Grupo Nelson.
7. González, V. (2001). *Estrategias de Enseñanza y Aprendizaje*. México: PAX.
8. Guardia, N.V. (2003). *Lenguaje y comunicación*. San José, Costa Rica: Editorama S.A.
9. Hare, B. (2003). *Sea Asertivo*. España: Gestión 2000.
10. Maya, A. (2003). *Conceptos Básicos para una Pedagogía de la Ternura*. Centro América: CCEC/SICA.
11. MINDEDUC. (2013). *Manual del Aula de Calidad*. Guatemala: MINEDUC.
www.mineduc.gob.gt/DIGECUR/?p=CNB.asp

12. MINEDUC. (2016). *Curriculum Nacional Base. GUATEMALA*.
13. Quijada, V. (2014). *Comunicación Oral y escrita*. La Loma Tlaneplada, Estado de México: UNID.
14. Recancoj, M. & Recancoj, F. (2002). *La Pedagogia Maya*. Guatemala: Saquil Tz'ij.
15. Robles, R. (12 de noviembre de 2020). Niveles de la Comunicación. <https://todosobrecomunicacion.com/niveles-de-la-comunicacion/>
16. Rousseau, J.J. (1985). *Emilio de la Educación*. Madrid: Edaf.
17. Sánchez, M. (2007). *La evaluación de los programas intergeneracionales*. Barcelona: INMERSO.
18. Santos, D. (2012). *Fundamentos de la Comunicación*. Estado de México: Red Tercer Milenio.
19. Savater, F. (1997). *El valor de Educar*. Barcelona, España: Ariel.
20. Tolley, R. W. (2007). *Mide tu inteligencia emocional*. México: Santillana.
21. Vieira, E. (2007). *La comunicación en el aula*. Madrid, España: NARCEA.

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



CAPITULO VI

ANEXO



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE SUR OCCIDENTE
CARRERAS DE PEDAGOGÍA PLAN FIN DE SEMANA

Mazatenango, Suchitepéquez; 20 de enero de 2020

Lic. Manuel José Agustín Tumax Sac
Director de Instituto Abraham Lincoln
Chicacao, Suchitepéquez
Presente.

Respetable Licenciado(a):

Son estas líneas portadoras de un atento saludo a nombre de las Carreras de Pedagogía del Centro Universitario de Sur Occidente –CUNSUROC–, específicamente las que funcionan en la Sección Plan Fin de Semana.

El motivo de la presente es para agradecerle su buena disposición para atender a el/la P.E.M. en Pedagogía y Técnico en Administración Educativa: **Odilia Maribel Mesia Borón**, quien se identifica con el Carné No **201340250**, que cursa actualmente el XI Ciclo de la Carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, como estudiante en **Ejercicio Profesional Supervisado –EPS–** de la institución universitaria mencionada.

En función a ello, me permito detallarle las actividades que el (la) estudiante en mención deberá desarrollar:

- El Ejercicio Profesional Supervisado deberá ejecutarse durante las fechas comprendidas del 13 de enero al 31 de mayo del año en curso.
- Cabe indicarle que (el/la) estudiante desarrollará durante su EPS, actividades en tres áreas de acción: **Investigación, Extensión y Docencia**, tal como se especifican a continuación.

INVESTIGACIÓN:

- Un estudio de diagnóstico administrativo y pedagógico de la institución, el cual servirá de fundamento para la formulación de su **PLAN DE ACCIÓN DE EPS**.
- Elaboración de una **TESINA**, con base a una problemática de envergadura que esté acaeciendo en la institución.

EXTENSIÓN:

- Un **proyecto educativo** formulado y ejecutado.
- Actividades administrativas rutinarias**, propias del cargo que usted ostenta, asumiendo funciones de asistente suyo(a).
- Tres actividades de **Proyección Eventual**. (taller o capacitación).

DOCENCIA:

- Ejecución de una **Semana de Docencia Pura**.

Esperando que usted como administrador(a) educativo(a) de la institución, **asuma su autoridad sobre la presencia y desenvolvimiento del (la) estudiante en EPS**, pudiendo informar cualquier acto de indisciplina o falta al orden laboral del (la) practicante dentro de su institución, a fin de que se tomen las medidas del caso.

Agradeciendo desde ya, su apoyo para con el proceso formativo de la estudiante en EPS, a fin de que sus actividades sean todo un éxito, me suscribo de usted.

Atentamente,

M.A. Ingrid Lucrécia Soto Calderón
Asesora de EPS



Vo.Bo. Licda. Tania Elvira Marroquín Vásquez
Coordinadora de las Carreras de Pedagogía
Plan Fin de Semana
CUNSUROC





Chicacao 07 de enero 2020.

Licenciado:

Manuel José Agustín Tumax Sac
Director Instituto Abraham Lincoln
Chicacao Suchitepéquez.

Reciba un cordial saludo, deseando que la bendición de Dios se derrame diariamente en su vida.

Por este medio le manifiesto que soy estudiante de la Universidad de San Carlos de Guatemala de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, pero para completar el proceso de mi carrera, la Universidad solicita realizar el Ejercicio Profesional Supervisado (EPS), el cual consiste en una práctica administrativa y en su momento docente; por ello quisiera contar con el apoyo para llevar a cabo dicha práctica en el establecimiento el cual dirige.

La práctica dará inicio el **13** de enero y finaliza el **31** de mayo. Posteriormente la Coordinadora de Carreras de fin de semana extenderá la solicitud de carácter formal para respaldar a cada estudiante.

Agradezco la atención a la presente, me suscribo:

Odilia Maribel Mesia Borón
Carné: 201340250
DPI: 2334213271013

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUROCCIDENTE (CUNSUROC)
PEDAGOGÍA PLAN FIN DE SEMANA**



Encuesta a estudiantes

Como estudiante epesista del XI ciclo de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, solicito el apoyo para responder las interrogantes sobre el estudio de la **“Importancia de la comunicación asertiva entre docentes y discentes del Instituto de Educación Básica por Cooperativa Abraham Lincoln de Chicacao Suchitepéquez”**. Agradezco el apoyo.

Indicaciones: responda **si** o **no** en la casilla que corresponda según su criterio.

1. **¿Cree usted que en el establecimiento los docentes manifiestan respeto a los estudiantes?**

Si ☐ No ☐

¿Por qué? _____

2. **¿Respeto usted a sus docentes en el horario de clase?**

Si ☐ No ☐

¿Por qué? _____

3. **¿Alguna vez algún docente le gritó?**

Si ☐ No ☐

¿Por qué? _____

4. **¿Cree usted que los docentes deberían de ser más flexibles?**

Si ☐ No ☐

¿Por qué? _____

5. **¿Cumple usted con las tareas y responsabilidades que le asigna su docente?**

Si ☐ No ☐

¿Por qué? _____

6. ¿Considera usted que debe mejorar la comunicación con sus docentes?

Si ☐

No ☐

¿Por qué? _____

7. ¿Considera usted que debe haber una comunicación asertiva en el aula?

Si ☐

No ☐

¿Por qué? _____

8. ¿Alguna vez lo ha apoyado su maestro guía?

Si ☐

No ☐

¿Por qué? _____

9. ¿Alguna vez le preguntó algún docente por qué no entregó sus tareas?

Si ☐

No ☐

¿Por qué? _____

10. ¿Alguna vez algún docente detectó que usted tenía un problema y lo aconsejó?

Si ☐

No ☐

¿Por qué? _____

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUROCCIDENTE (CUNSUROC)
PEDAGOGÍA PLAN FIN DE SEMANA**



Encuesta a docentes

Como estudiante epesista del XI ciclo de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, solicito el apoyo para responder las interrogantes sobre el estudio de la **“Importancia de la comunicación asertiva entre docentes y discentes del Instituto de Educación Básica por Cooperativa Abraham Lincoln de Chicacao Suchitepéquez”**. Agradezco el apoyo.

Indicaciones: responda **si** o **no** en la casilla que corresponda según su criterio.

1. ¿Cree usted que en el establecimiento los estudiantes manifiestan respeto a los docentes?

Si ☐

No ☐

¿Por qué? _____

2. ¿Respeto usted a sus estudiantes en el horario de clase?

Si ☐

No ☐

¿Por qué? _____

3. ¿Alguna vez algún estudiante le gritó?

Si ☐

No ☐

¿Por qué? _____

4. ¿Cree usted que los estudiantes deberían de ser más respetuosos?

Si ☐

No ☐

¿Por qué? _____

5. ¿Alguna vez ha apoyado algún estudiante?

Si ☐ No ☐

¿Por qué? _____

6. ¿Considera usted que debe mejorar la comunicación entre los docentes y estudiantes en el aula?

Si ☐ No ☐

¿Por qué? _____

7. ¿Considera usted que debe haber una comunicación asertiva en el aula?

Si ☐ No ☐

¿Por qué? _____

8. ¿Cree usted que el apoyo de los padres de familia influye en rendimiento académico de los estudiantes?

Si ☐ No ☐

¿Por qué? _____

9. ¿Alguna vez le preguntó (sin regaño) al estudiante que más molesta en el aula porque no entregó sus tareas?

Si ☐ No ☐

¿Por qué? _____

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUROCCIDENTE (CUNSUROC)
PEDAGOGÍA PLAN FIN DE SEMANA
Entrevista a Director



Como estudiante epesista del XI ciclo de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, solicito el apoyo para responder las interrogantes sobre el estudio de la **“Importancia de la comunicación asertiva entre docentes y discentes del Instituto de Educación Básica por Cooperativa Abraham Lincoln de Chicacao Suchitepéquez”**. Agradezco el apoyo.

1. ¿Considera usted que la comunicación asertiva es importante entre los docentes y discentes?

Si ☐

No ☐

¿Por qué? _____

2. ¿Cree usted que el personal docente aplica la comunicación asertiva?

Si ☐

No ☐

¿Por qué? _____

3. ¿Considera usted que ha favorecido en el rendimiento académico de los estudiantes la comunicación asertiva?

Si ☐

No ☐

¿Por qué? _____

4. ¿Alguna vez a detectado la falta de comunicación entre docentes y discentes?

Si ☐

No ☐

5. ¿Alguna vez ha intervenido en algún conflicto entre docentes y discentes?

Si ☐

No ☐

¿Por qué? _____

6. ¿Considera fundamental el apoyo de los padres para una buena comunicación entre docentes y discentes?

¿Por qué? _____

ENCUESTA A DOCENTES

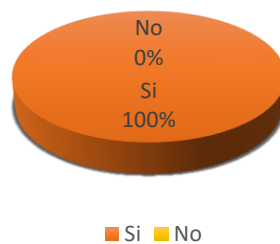
Gráfica No. 1
En el establecimiento los estudiantes
manifiestan respeto a los docentes



Fuente: Elaboración propia. Trabajo de campo. Tesina 2020

Casi la mitad de los docentes indicaron que los estudiantes expresaron respeto a sus docentes. La falta de respeto durante el desarrollo de las clases es lo que más afecta, debido a que roba tiempo y atención en las actividades del aula.

Gráfica No. 2
Respeto usted a sus estudiantes en el horario
de clase.



Fuente: Elaboración propia. Trabajo de campo. Tesina 2020

Todos indicaron que durante la jornada de labores ellos respetan a sus estudiantes siendo ejemplo en la práctica de valores para coadyuvar en la formación educativa.

Gráfica No. 3
Algún estudiante le ha gritado



Fuente: Elaboración propia. Trabajo de campo. Tesina 2020

La mayoría manifestó que los estudiantes no les habían gritado porque no han dado motivos, sin embargo, la otra parte indicó que sí, porque algunos querían que se les contestara simultáneamente y otros por algunas notas no les aparecían registradas, considerando que las aulas están sobrepobladas.



Fuente: Elaboración propia. Trabajo de campo. Tesina 2020

En el proceso formativo los padres son los primeros que influyen y se ve reflejado en el proceso educativo, por tal razón indicaron que los estudiantes deberían ser más respetuosos, especialmente en horario de clases,

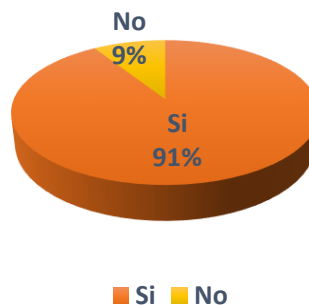
Gràfica No. 5
Brinda la funciòn de apoyo al estudiante.



Fuente: Elaboraciòn propia. Trabajo de campo. Tesina 2020

Todos indicaron que han apoyado a sus estudiantes en diversas situaciones que atraviesan, especialmente porque tiene problemas familiares, pasan por duelos, por enfermedad o por falta de interès en clase.

Gràfica No.6
Tiene que mejorar la comunicaciòn entre los docentes y estudiantes en el aula.



Fuente: Elaboraciòn propia. Trabajo de campo. Tesina 2020

La gran mayoría indicò que, si debe mejorar la comunicaciòn asertiva entre docentes y discentes, mientras que el resto dijo que no, porque mantienen una buena comunicaciòn con los estudiantes la cual favorece a ambas partes.

Gràfica No. 7
Aplica la comunicación asertiva en el aula.



Fuente: Elaboración propia. Trabajo de campo. Tesina 2020

La totalidad indicó que debe haber comunicación asertiva en el aula, manifestando que solo de esa manera el se puede comprender la situación que atraviesa un adolescente, e identificar a quienes pasan por situaciones difíciles durante esa etapa.

Gràfica No. 8
El apoyo de los padres de familia influye en el rendimiento academico de los estudiantes.

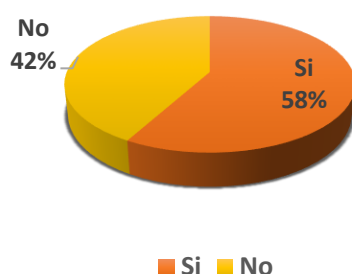


Fuente: Elaboración propia. Trabajo de campo. Tesina 2020

Todos indicaron que el apoyo de los padres de familia influye en el rendimiento de los estudiantes, de esa manera los estudiantes cumplen con su responsabilidad en la entrega de tareas, además mejora las notas bimestrales.

ENCUESTA A ESTUDIANTES

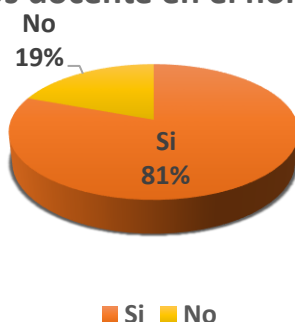
Gràfica No. 1
En el establecimiento los docentes manifiestan respeto a los estudiantes.



Fuente: Elaboración propia. Trabajo de campo. Tesina 2020

Más de la mitad de los estudiantes indicaron que los docentes los respetan, puesto que ellos son el ejemplo, mientras que el resto indicó que no porque muchas veces les gritan, algunos los hacen sentir mal, aunque la sobrepoblación en los salones los obliga a levantar la voz a algunos.

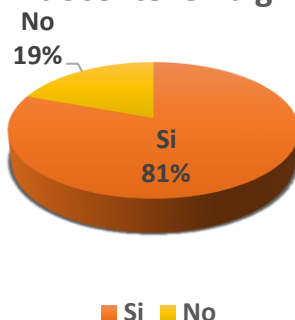
Gràfica No. 2
Respeto a los docente en el horario de clase



Fuente: Elaboración propia. Trabajo de campo. Tesina 2020

Un sector muy significativo indicó que respetan a los docentes porque son guías en la vida estudiantil, mientras que una minoría indicó que no, prefieren evitar problemas y mantenerse al margen.

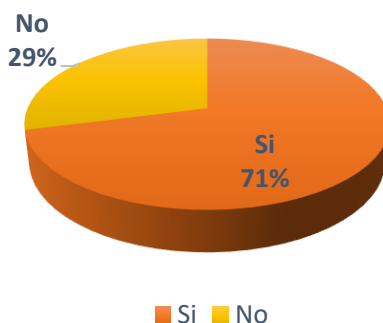
Gràfica No. 3
Algun docente le ha gritado



Fuente: Elaboración propia. Trabajo de campo. Tesina 2020

La gran mayoría indicaron que si les habían gritado algún docente, las razones fue por interrumpir la clase, no cumplir con las tareas y por conductas inapropiadas dentro del establecimiento educativo, mientras que resto indicó no porque tenían buenas relaciones con los docentes.

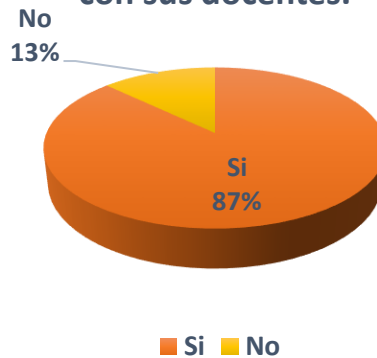
Gràfica No. 4
Los docentes deberían de ser más flexibles



Fuente: Elaboración propia. Trabajo de campo. Tesina 2020

La mayoría indicaron que los docentes deben de ser mas flexibles, explicar mejor las clases y que resuelvan dudas mientras se desarrolla el curso que imparten, mientras que la otra parte considera que la flexibilidad permite ser mas irresponsable.

Gràfica No. 5
Considera usted que debe mejorar la comunicación con sus docentes.



Fuente: Elaboración propia. Trabajo de campo. Tesina 2020

Un sector significativo indicaron que si se debe mejorar la comunicación con los docentes debido a la falta de confianza no despejan las dudas que tienen por miedo a que los avergüencen, el resto indica que comprenden lo que el maestro enseña en clase.

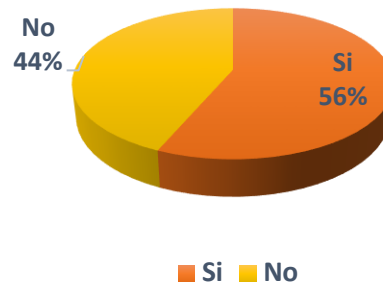
Gràfica No. 6
Considera usted que debe haber una comunicación asertiva en el aula.



Fuente: Elaboración propia. Trabajo de campo. Tesina 2020

La gran mayoría dijeron que sí, porque comprenderían de una mejor manera y se sentirían con más confianza, mientras que la otra parte dijo que no, porque ellos siempre mantienen comunicación con los docentes.

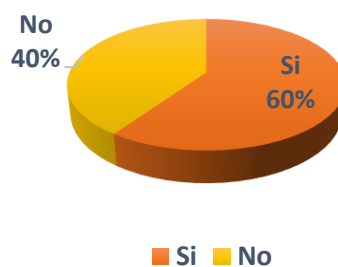
Gràfica No. 7
Alguna vez lo ha apoyado su maestro guía.



Fuente: Elaboración propia. Trabajo de campo. Tesina 2020

Mas de la mitad indicaron que recibieron apoyo de su maestro guía, les ayudaron a resolver dudas en cuanto a las tareas, también en problemas familiares que estaban atravesando, orientándoles de la mejor manera, el resto indicó que no porque prefieren ser reservados y reciben el apoyo de sus padres.

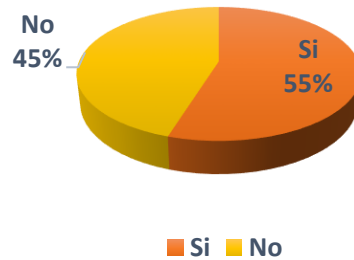
Gràfica No. 8
Alguna vez le preguntó algún docente porque no entregó sus tareas.



Fuente: Elaboración propia. Trabajo de campo. Tesina 2020

La mayoría indicaron que los docentes si les preguntaron la causa por la que no entregaron tareas, para poder comprender y ser flexibles ante la diversidad de acontecimientos que un estudiante puede presentar en su familia, el resto manifestó que no porque procuraban ser responsables.

Gràfica No. 9
Algún docente detectó que usted tenía un problema personal.



Fuente: Elaboración propia. Trabajo de campo. Tesina 2020

Mas de la mitad indicó que los docentes detectaron cuando tenían problemas, les brindaron apoyo moral, los orientación para que se sintieran motivados, porque sin duda alguna en el rostro y en las actitudes de los estudiantes se observa la diversidad de problemas que tienen, tanto familiares, económicos y personales.

No. 85-II-2024

Mazatenango Suchitepéquez 19 de Octubre de 2024

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 del Centro Universitario de Suroccidente"** en cumplimiento de mis funciones como **ASESORA PRINCIPAL** del trabajo de tesina titulada: **"La comunicación asertiva entre docentes y discentes (Estudio realizado en el Instituto de Educación Básica por Cooperativa Abraham Lincoln, Chicacao, Suchitepéquez)"**. Elaborada por la estudiante: PEM/TAE **ODILIA MARIBEL MESIA BORÓN**, quien se identifica con el carnét número 201340250 y Documento Personal de Identificación -DPI- 2334 21327 1013.

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 ENSEÑAR A TODOS"
M.A. Ingrid Lucrecia Soto Calderón
ASESORA PRINCIPAL

No. 86-II-2024

Mazatenango Suchitepéquez 19 de Octubre de 2024

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 **REVISORA** del trabajo de tesina titulada: **"La comunicación asertiva entre docentes y discentes (Estudio realizado en el Instituto de Educación Básica por Cooperativa Abraham Lincoln, Chicacao, Suchitepéquez)"**. Elaborada por la estudiante: PEM/TAE **ODILIA MARIBEL MESIA BORÓN**, quien se identifica con el carné número 201340250 y Documento Personal de Identificación -DPI- 2334 21327 1013.

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"



MSc. Claudia Angélica Robles Rodas

REVISORA



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

Coordinación de Carreras de Pedagogía, plan fin de semana

No. 87-II-2024

Mazatenango Suchitepéquez, 19 de Octubre de 2024

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

Respetable Licenciado:

Basada en los dictámenes favorables del Trabajo de Tesina titulada: **“La comunicación asertiva entre docentes y discentes (Estudio realizado en el Instituto de Educación Básica por Cooperativa Abraham Lincoln, Chicacao, Suchitepéquez)”**. Elaborada por la estudiante: PEM/TAE **ODILIA MARIBEL MESIA BORÓN**, quien se identifica con el carnét número 201340250 y Documento Personal de Identificación -DPI- 2334 21327 1013.

De la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa del Plan Fin de
de Semana 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 IMPRÍMASE de la misma, para que pueda proseguir el trámite respectivo para el Examen General Público y Acto de Graduación como Licenciada en Pedagogía y Administración Educativa.

Agradeciendo su amable atención, me es grato suscribirme de usted

Atentamente:


Lic. Nestor Eridel Orozco Ramos
Coordinador de Carreras de Pedagogía Plan Sabatino





Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario de Suroccidente
Coordinación Académica

Ref. CATG 29-1/2025
Mazatenango, marzo 31 de 2025.

CONSTANCIA INTERNA:

ODILIA MARIBEL MESIA BORÓN

Camé: 201340250 CUI: 2334 21327 1013 TELÉFONO: 43559031
Correo electrónico: odiliamesia@gmail.com

CARRERA: Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa. PFS

"La comunicación asertiva entre docentes y discentes"

(Estudio realizado en el Instituto de Educación Básica por Cooperativa Abraham Lincoln, Chicacao, Suchitepéquez).

Revisión aprobada de su trabajo de graduación. Puede seguir trámite en Coordinación Académica.

ID Y ENSEÑAD A TODOS



MSc. Bernardino Hernández Escobar
Coordinador Académico
Centro Universitario de Suroccidente



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

FICHA PARA ORDEN DE IMPRIMASE

FECHA: 31 de marzo del 2025

NOMBRE: ODILIA MARIBEL MESIA BORÓN

CARNÉ: 201340250

DPI: 2334213271013

CELULAR: 57049457

CARRERA: LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA Y ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA

TRABAJO DE GRADUACIÓN TITULADO:

"LA COMUNICACIÓN ASERTIVA ENTRE DOCENTES Y DISCENTES" (ESTUDIO RELAIZADO EN EL INSTITUTO DE EDUCACIÓN BÁSICA POR COOPERATIVA ABRAHAM LINCOLN, CHICACAO, SUCHITEPÉQUEZ).

OBSERVACIONES: Luego de cumplir con los requisitos y modificaciones del informe presentado por la estudiante, se solicita el imprimase respectivo.

f)

Lic. Bernardino Hernández Escobar

Coordinador Académico





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

CUNSUROC/USAC-I-30-2025

DIRECCIÓN DEL CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUROCCIDENTE,
Mazatenango, Suchitepéquez, el treinta de marzo de dos mil veinticinco_____

Encontrándose agregados al expediente los dictámenes del asesor y revisor, SE
AUTORIZA LA IMPRESIÓN DE LA TESINA: "LA COMUNICACIÓN ASERTIVA
ENTRE DOCENTES Y DISCENTES" (ESTUDIO REALIZADO EN EL
INSTITUTO DE EDUCACIÓN BÁSICA POR COOPERATIVA ABRAHAM
LINCOLN, CHICACAO, SUCHITEPÉQUEZ), de la estudiante: **Odilia Maribel Mesia
Borón**, Carné: **201340250** CUI: **2334 21327 1013** de la carrera Licenciatura en Pedagogía
y Administración Educativa, Plan Fin de Semana.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


M.A. Luis Carlos Muñoz López
Director CUNSUROC



/gris