



Facultad de Ciencias de la Educación  
Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa

**Estrategias, técnicas, y metodologías de comunicación asertiva para su  
aplicación en el Centro de Estudios Integrados Tecnológico  
del municipio de Nebaj, departamento de Quiché**  
(Informe de Práctica Profesional Dirigida)

Jacinto Fernando Santiago Bernal

Guatemala  
2021

**Estrategias, técnicas, y metodologías de comunicación asertiva para su  
aplicación en el Centro de Estudios Integrados Tecnológico  
del municipio de Nebaj, departamento de Quiché**  
(Informe de Práctica Profesional Dirigida)

Jacinto Fernando Santiago Bernal

Licenciado Luis Antonio Herrera Tello (**Asesor**)

Doctora Anabella Cerezo Alecio (**Revisora**)

Guatemala

2021

**Autoridades Universidad Panamericana**

**M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus**

Rector

**Dra. hc. Alba Aracely Rodríguez de González**

Vicerrectora Académica

**M.A. Cesar Augusto Custodio Cobar**

Vicerrector Administrativo

**EMBA. Adolfo Noguera Bosque**

Secretario General

**Autoridades de la Facultad de Ciencias de la Educación**

**M.A. Sandy Johana García Gaitán**

Decana

**M.A. Wendy Flores de Mejía**

Vicedecana


**DICTAMEN DE APROBACIÓN**  
**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL DIRIGIDA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**  
**UNIVERSIDAD PANAMERICANA**


**ASUNTO: Jacinto Fernando Santiago Bernal**  
Estudiante de la carrera de Licenciatura en  
Pedagogía y Administración Educativa, de esta  
Facultad, solicita autorización para realizar Informe  
de Práctica Profesional Dirigida para completar  
requisitos de graduación.

Dictamen 07.25012021

Después de haber estudiado el anteproyecto presentado a esta Decanatura para cumplir los requisitos para elaborar Informe de Práctica Profesional Dirigida, que es requerido para obtener el título de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa. Se resuelve:

1. El anteproyecto presentado con el nombre de: **“Estrategias, técnicas, y metodologías de comunicación asertiva para su aplicación en el Centro de Estudios Integrados Tecnológico del municipio de Nebaj, departamento de Quiché”**
2. Está enmarcado dentro de los conceptos requeridos para la elaboración del Informe de Práctica Profesional Dirigida.
3. La temática se enfoca en temas sujetos al campo de investigación con el marco científico requerido.
4. Habiendo cumplido con lo descrito en el reglamento de egreso de la Universidad Panamericana en opciones de Egreso, artículo No. 5 del inciso a) al g).
5. Por lo antes expuesto, el estudiante **Jacinto Fernando Santiago Bernal**, recibe la aprobación de realizar Informe de Práctica Profesional Dirigida, solicitado como opción de Egreso con el tema indicado en numeral 1.

  
**M.A. Sandy J. García Gaitán**  
**Decana**  
Facultad de Ciencias de la Educación



UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION,  
Guatemala, 23 de octubre de 2020 -----

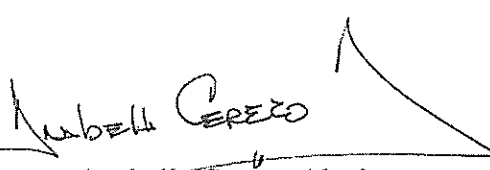
En virtud que el Informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema: Estrategias, técnicas y metodologías de comunicación asertiva para su aplicación en el Centro de Estudios Integrados Tecnológico, del municipio de Nebaj, departamento de Quiché, presentado por el estudiante **Jacinto Fernando Santiago Bernal**, previo a optar al Grado Académico de **Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa**, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.

Asesor (a)

MSc. Luis Antonio Herrera Tello  
Maestría en Gerencia Educativa  
Número de Colegiado: 7756

*UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION,  
Guatemala enero del dos mil veinte y uno-----*


*En virtud de que el Informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema: Estrategias, técnicas, y metodologías de comunicación asertiva para su aplicación en el Centro de Estudios Integrados Tecnológico del municipio de Nebaj, departamento de Quiché. Presentado por el estudiante: Jacinto Fernando Santiago Bernal. Previo a optar al Grado Académico de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.*

  
Doctora Anabella Cerezo Alecio  
Revisora



UNIVERSIDAD PANAMERICANA, FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN. Guatemala, veinticinco de enero de dos mil veintiuno. -----

En virtud del Informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema: **“Estrategias, técnicas, y metodologías de comunicación asertiva para su aplicación en el Centro de Estudios Integrados Tecnológico del municipio de Nebaj, departamento de Quiché”**. Presentado por el estudiante **Jacinto Fernando Santiago Bernal** previo a optar al grado académico de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, reúne los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, y con el requisito de Dictamen de Asesor (a) y Revisor (a), se autoriza la **impresión** del Informe de Práctica Profesional Dirigida.

  
**M.A. Sandy J. Garcia Gaitan**  
**Decana**  
Facultad Ciencias de la Educación



Para los efectos legales únicamente el sustentante es responsable del contenido del presente trabajo.



## Contenido

Resumen	i
Introducción	iii
Capítulo 1	1
Marco Contextual	1
1.1. Descripción de la institución	1
1.2. Reseña histórica de la institución	1
1.3. Visión y misión	2
1.3.1. Visión	2
1.3.2. Misión	2
1.4. Estructura organizativa	3
1.4.1. Organigrama	3
1.5. Ubicación geográfica	4
1.6. Fortalezas de la institución	4
1.6.1. Administrativas	4
1.6.2. Pedagógicas	5
1.7. Limitantes de la institución	5
1.7.1. Administrativas	5
1.7.2. Pedagógicas	6
1.8. Problemática inicial detectada	6
Capítulo 2	8
Diagnostico institucional	8
2.1. Problemática	8
2.2. FODA sistémico	9
2.2.1. Pedagógico	10
2.3. Árbol de problemas	12
2.4. Árbol de objetivos	13
2.5. Metodología	14

2.6.	Técnicas	14
2.7.	Instrumentos	15
2.8.	Informantes	16
2.9.	Resultados del diagnóstico institucional	16
Capítulo 3		18
Marco teórico		18
3.1.	El proceso de la comunicación	18
3.2.	La importancia de la comunicación	19
3.3.	La lingüística	20
3.4.	Los signos lingüísticos	21
3.5.	El estudio de los signos lingüísticos	22
3.6.	Elementos de la comunicación	23
3.7.	El lenguaje y la comunicación	25
3.8.	Funciones de la comunicación	25
3.9.	Tipos de comunicación	27
3.10.	Asertividad	28
3.12.	Indicadores expresivos verbales y no verbales de la asertividad	30
3.12.1.	Mirar a los ojos	30
3.12.2.	El volumen de la voz	31
3.12.3.	Fluidez verbal	31
3.12.4.	La postura	31
3.12.5.	Los gestos	31
3.13.	Principios básicos de la comunicación asertividad	33
3.14.	Derechos asertivos	33
3.15.	Estrategias y técnicas de comunicación asertiva	36
3.15.1.	Quebrantamiento del proceso	36
3.15.2.	El aplazamiento asertivo	36
3.15.3.	Claudicación simulada	37
3.15.4.	Derechos asertivos	38

Capítulo 4	40
Propuesta	40
4.1. Nombre de la propuesta	40
4.2. Introducción	40
4.3. Justificación	41
4.4. Planteamiento del problema de la propuesta	42
4.5. Objetivos	43
Objetivo general	43
Específicos	43
4.6. Estrategia	43
4.7. Resultados esperados	44
4.8. Actividades	44
4.9. Cronograma de actividades	45
4.10. Metodología	47
4.11. Implementación y sostenibilidad de la propuesta	47
4.12. Recursos	48
4.12.1. Humanos	48
4.12.2. Materiales	48
4.13. Presupuesto	48
Capítulo 5	49
Sistematización de la propuesta	49
5.1. Experiencia vivida	49
5.2. Reconstrucción histórica	50
5.3. Objeto de la sistematización de la propuesta	52
5.4. Principales lecciones aprendidas	52
Conclusiones	54
Referencias	55
Anexos	56

## **Resumen**

El presente informe corresponde al ejercicio de la Práctica Profesional Dirigida, que como parte de su elaboración debe cumplir como requerimiento, el desarrollo de cada uno de los capítulos establecidos, que son constancia de la ejecución de este proceso, el mismo consta de cinco capítulos: Marco contextual, Diagnostico institucional, Marco teórico, la Propuesta y la Sistematización de la Propuesta.

Capítulo 1, Marco contextual, este capítulo da a conocer la descripción de la institución la cual, da detalles del centro educativo, los servicios que presta, las carreras que ofrece, entre otros. La reseña histórica de la institución, da a conocer cómo surgió el centro educativo, el año en el cual fue fundado, la visión y misión y su ubicación geográfica. También contiene las fortalezas y limitantes de la de la institución.

Capítulo 2, Diagnostico institucional, este da a conocer la problemática detectada, así como los instrumentos, las técnicas y métodos que se utilizaron para realizar esta acción, se encuentra también lo que es el árbol de problemas y el árbol de objetivos en los cuales, se detallan las causas del surgimiento de los diferentes factores que afectan a la institución.

Capítulo 3, Marco teórico, contiene información que fue recopilada por el alumno practicante, a través de la realización de investigaciones a profundidad, en referencia a la temática general denominada comunicación asertiva, en esta investigación aparece que es y cómo es el proceso de la comunicación y sus elementos. También se describe que es la asertividad, sus principios, elementos, los indicadores, entre otros.

Capítulo 4, Propuesta, este capítulo se conforma por el nombre de la propuesta, la justificación de él porque se seleccionó este proyecto pedagógico, sus objetivos tanto general como específicos, así como su implementación, las actividades, estrategias, métodos, y resultados obtenidos durante la realización de esta etapa.

Capítulo 5. Sistematización de la Propuesta, cómo el alumno practicante vivió la experiencia al diseñar e implementar el proyecto, así mismo se detalla las razones básicas de él porque se realizó, aparecen las lecciones aprendidas, el diseño y la implementación de la propuesta pedagógica.

## **Introducción**

Dentro del pensum de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, se establece la realización de la Práctica Profesional Dirigida, proceso, que le permite a cada estudiante desarrollar aplicar conocimientos de su formación en el contexto educativo y sobre todo en el de la administración, para qué, él adquiera nuevos conocimientos, habilidades, destrezas, entre otros.

El presente informe contiene referencias de cada una de las experiencias vivenciadas durante la realización de la práctica administrativa. Así mismo contiene constancias del proyecto pedagógico denominado, estrategias, técnicas, y metodologías de comunicación asertiva para su aplicación en el Centro de Estudios Integrados Tecnológico del municipio de Nebaj, departamento de Quiché, dirigido a los docentes y el personal administrativo de esta comunidad, teniendo como objetivo mejorar el centro educativo en el aspecto pedagógico a través de la implementación de este proyecto. Conociendo que la comunicación es la base de la relación que existe entre docente y alumno dentro del salón de clases, así como también la que existe entre los integrantes del área administrativa de la comunidad educativa, este manual fue estructurado realizado una profunda investigación sobre dicho tema.

De la misma manera se pretende que este se interprete de la mejor manera, para que pueda ser aplicable en el contexto educativo, puesto que, en el contexto educativo existe una gran necesidad de que las personas sean asertivas al momento de interactuar con los demás. En las siguientes páginas de este informe también se encontrarán documentos e informaciones, que contiene y dan a conocer todo lo realizado por el alumno practicante, el cual culmina con la aportación de lecciones aprendidas durante la ejecución de la práctica, recomendaciones, conclusiones, las referencias bibliográficas que fundamentan cada una de las investigaciones que contiene el informe, los correspondientes anexos en donde aparecen las cartas de autoridades las cuales evidencian y validan la realización de cada una de las etapas de este proceso.

# **Capítulo 1**

## **Marco Contextual**

### **1.1 Descripción de la institución**

El Centro de Estudios Integrados Tecnológico Nebaj, ubicado en cantón Vatz Vaka del municipio de Nebaj departamento de Quiché, es un centro educativo privado, atiende a jóvenes y señoritas que desean continuar sus estudios en el ciclo de educación diversificado, con carreras técnicas innovadoras, tales como: Bachillerato en ciencias y letras con diplomado en medicina, Perito contado, Perito en administración de empresas, Perito en mecánica, Secretariado oficinista, Dibujo y diseño gráfico, entre otros, cada una de estas carreras cuentan con orientación en computación, que fortalece el desarrollo del municipio de Nebaj, brindando conocimientos teóricos y prácticos en las áreas; técnica, científica y humanística, permitiéndoles desenvolverse en cualquier medio y circunstancia en que se encuentren.

### **1.2 Reseña histórica de la institución**

El Centro de Estudios Integrados Tecnológico del municipio de Nebaj, fue creado en el año 2003 como iniciativa del administrador, el cual tuvo como fin inculcar una educación de calidad basada en principios y competencias actitudinales y procedimentales en los estudiantes desde una perspectiva técnica industrial, basada en el desarrollo propio y productivo de los egresados de este establecimiento.

Sus raíces estuvieron localizadas a principios en el cantón Salquilito contando con un número bastante bajo de estudiantes; sin embargo, las expectativas que causo el centro educativo por su formación técnica propiciaron la cobertura de más estudiantes. Años más tarde el tecnológico se ubicó en el cantón Jactzal durando aproximadamente dos años en esas instalaciones, seguidamente fue trasladado a la casa de don Ángel Arriola, pero por el crecimiento poblacional de estudiantes ya no fue posible estar en ese lugar. Fue ahí donde se tuvo que trasladar a un costado de radio Ixil



en el Cantón Batzbacá de este municipio. Su propósito es brindar un servicio de calidad que satisfaga las necesidades de los estudiantes y padres de familia, y se ha propuesto la tarea de impulsar una educación basada en principios y valores que conviertan a los alumnos en personas responsables y capaces para ayudar en el desarrollo de la comunidad en general.

## **1.3 Visión y misión**

### **1.3.1 Visión**

Somos una institución educativa, evolutiva, organizada y eficaz, que genera oportunidades de enseñanza, aprendizaje, orientada a resultados, que aprovecha diligentemente las oportunidades que demanda la realidad, nacional y mundial comprometida con una Guatemala mejor, con fundamentos éticos y con eficiencia profesional, para que mañana puedan ser parte del proceso de transformación social, tecnológica y científica que requiere el país.

### **1.3.2 Misión**

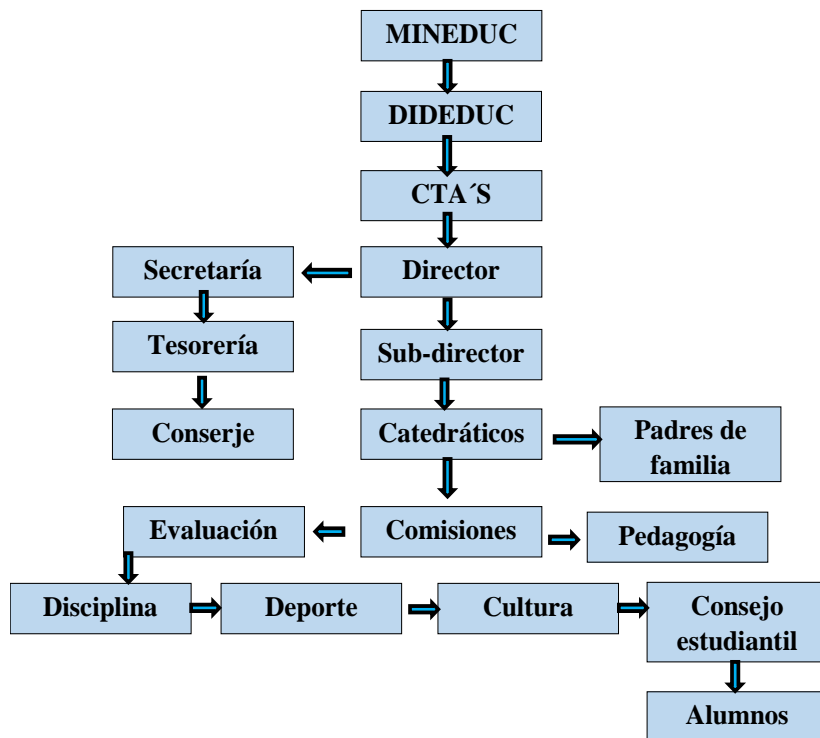
Formar ciudadanos profesionales con carácter, capaces de aprender por sí mismos, orgullosos de ser guatemaltecos, empeñados en conseguir su desarrollo integral, con principios, valores y convicciones que fundamentan su conducta.

## 1.4 Estructura organizativa

### 1.4.1 Organigrama

Figura No. 1

Organigrama del Centro Educativo Tecnológico



Fuente: Centro de estudios integrados tecnológico, mayo 2019.

## 1.5 Ubicación geográfica

El colegio Centro de Estudios Integrados Tecnológico, se ubica en el cantón Vatz Vaka, del municipio de Nebaj a un costado de la radio Ixil, frente al restaurante Pasa Bien ubicado a una cuadra de la gasolinera Shell.

**Figura No. 2**

### Ubicación geográfica



Fuente: Google maps. Mayo 2019.

## 1.6 Fortalezas de la institución

### 1.6.1 Administrativas

- El personal administrativo del centro educativo capacitado académicamente para un buen desarrollo de los procesos en el área administrativa.
- El administrador del centro educativo cuenta con capacidad académica para ejercer el liderazgo en el equipo de trabajo.

- El centro educativo cuenta con subdirectora administrativa para apoyo de la institución educativa
- Existencia de una organización eficaz entre el personal administrativo en cuanto a realizar y promover actividades pedagógicas, culturales y/o sociales.
- El área administrativa cuenta con herramientas tecnológicas actualizadas y eficientes que facilitan la realización de las distintas actividades que surgen en el proceso educativo.

### 1.6.2 Pedagógicas

- El personal docente del centro educativo capacitado académicamente para el desarrollo de un buen proceso de enseñanza aprendizaje.
- Eficiencia del personal docente en cuanto a la realización de actividades académicas educativas internas y/o externas propias del establecimiento.
- Existencia un laboratorio de computación que permiten una formación del alumno en el uso y manejo básico de la tecnología.
- El personal docente promueve la participación de los alumnos dentro de actividades socio-educativas con el fin de desarrollar y mejorar sus habilidades educativas.
- El personal docente atiende de manera equitativa a cada uno de sus estudiantes sin distinción alguna.

## 1.7 Limitantes de la institución

### 1.7.1 Administrativas

- Carencia de utilización de programas de computación en la administración educativa.
- El uso incorrecto de herramientas web como Facebook y WhatsApp dan origen a distractores que evitan el funcionamiento correcto del área administrativa.
- A pesar de su preparación académica el personal administrativo tiene desconocimiento en el uso de nuevas e innovadoras herramientas tecnológicas.
- Desatención en las labores administrativas por parte del director por estar ejerciendo su labor como director y docente a la vez.

- Demasiada flexibilidad en la autorización de permisos para alumnos que salen fuera del centro educativo de parte del director.

### 1.7.2 Pedagógicas

- Inexistencia de la práctica de los valores morales, éticos, profesionales, por parte del alumnado que forma parte de la comunidad educativa.
- Escasa utilización de material didáctico por parte del personal docente en el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Carencia de utilización de herramientas tecnológicas dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Inadecuada utilización de nuevas herramientas evaluativas del personal para evidenciar el avance académico del alumno.
- Carencia de estrategias eficientes que promuevan una comunicación efectiva entre el personal docente y alumnado en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

## 1.8 Problemática inicial detectada

Carencia de comunicación efectiva entre docentes y alumnos del centro educativo, esto es a causa de la falta de estrategias, metodologías y/o técnicas que fomenten el alcanzar una comunicación efectiva entre el docente y el alumno dentro y fuera del salón de clases, provocando entonces que, a falta de todo ello, una de las incidencias sea que él alumno tenga un bajo rendimiento en el ámbito académico por falta de interés del mismo, por no comprender lo que el docente explica.

Se detectó que en algunas ocasiones el alumnado no pone en práctica los valores morales, por desconocimiento o desinterés, puesto que la comunicación del alumnado hacia el docente no es de una forma ética, otra de las incidencias de ello es que el alumnado no pone en práctica las normas de convivencia dentro y fuera del aula lo cual incide en que el proceso de enseñanza aprendizaje sea deficiente.

Se estableció que una parte del alumnado tiene un nivel muy bajo de interés en su formación académica y profesional por distintos factores, citando la falta de atención de los padres de familia en la formación académica de sus hijos, falta de comprensión por parte del alumno en cuanto a lo que el docente imparte en sus clases, como también por el bajo nivel de formación que los alumnos desarrollaron en el nivel básico o por falta de recursos económicos.

## **Capítulo 2**

### **Diagnostico institucional**

#### **2.1 Problemática**

Dentro de la institución se pudo observar la existencia de problemas puntuales a nivel administrativo, así como también a nivel pedagógico que tienen incidencia en el proceso de enseñanza-aprendizaje, citando la carencia de estrategias actualizadas y eficientes que promuevan una comunicación efectiva entre el personal docente y alumnado dentro del salón de clases, esto promueve la pérdida de valores morales, éticos, profesionales, dentro de los integrantes de la comunidad educativa teniendo como efecto la ineficiencia del proceso educativo en cuanto a la formación académica de forma integral del alumnado.

Se detecta también que no se utilizan técnicas de evaluación actualizadas, lo cual no permite obtener evidencias claras sobre el desempeño de los alumnos, es decir que no se cuenta con información cualitativa y cuantitativa, teniendo como causa principal el uso de métodos o pruebas tradicionalistas, esto causa que no se evalúe correctamente el rendimiento académico del alumno. Se evidencia así mismo, que la mayoría de los alumnos tienen deficiencias en cuanto a la comprensión de lo que se les brinda dentro del salón de clases, esto por diversos factores, uno de estos es la falta de interés en su formación académica, otro factor que genera este problema es la inexistencia de técnicas o métodos que fomenten y fortalezcan la comprensión lectora en el estudiante, teniendo como consecuencia que alumnos caigan en la deserción escolar.

Así mismo se percibe un escaso nivel de formación que los alumnos desarrollaron en el nivel básico o por falta de recursos económicos. De igual manera se observó que existe una escasa utilización de material didáctico y tecnológico actualizado de parte de los docentes que es necesario en la actual entrega educativa, y por lo mismo, en determinados momentos, el docente olvida que el alumno genera y crea sus propios conocimientos al observar, analizar, manejar y manipular materiales concretos. Por lo mismo, los materiales de aprendizaje facilita el proceso de aprendizaje



de los estudiantes y afianzan los conocimientos. Si no se utiliza, la formación del estudiante en el proceso educativo será deficiente.

## 2.2 FODA sistémico

**Tabla No. 1**  
**FODA sistémico**

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El director posee buena preparación académica para las funciones que desempeña.</li> <li>• El director y subdirectora del centro educativo cuenta con una buena capacidad de liderar al equipo de trabajo.</li> <li>• El centro educativo cuenta con subdirectora administrativa para apoyo a la dirección.</li> <li>• Existencia de una organización eficaz entre el personal administrativo en cuanto a realizar y promover actividades pedagógicas, culturales y/o sociales.</li> <li>• El área administrativa cuenta con herramientas tecnológicas actualizadas y eficientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El proceso educativo se realiza en forma positiva para beneplácito de los padres de familia.</li> <li>• Mantener siempre el intercambio de informaciones entre director y docentes.</li> <li>• Impartir talleres con docentes, directores y secretariado en el manejo de programas Excel, Word, Power Point y Publisher.</li> <li>• Proyección de los docentes y administrativos en las distintas actividades pedagógicas.</li> <li>• Eficiencia en cuanto a la realización de las diversas actividades que puedan surgir dentro de la comunidad educativa.</li> </ul>

Debilidades	Estrategias internas	Estrategias Externas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carencia de utilización de programas de computación en la administración educativa.</li> <li>• El uso incorrecto de herramientas web como Facebook y WhatsApp da origen a distractores que evitan el funcionamiento correcto del área administrativa.</li> <li>• Falta de capacitaciones al personal docente por la inexistencia de gestiones por parte del personal administrativo.</li> <li>• Desatención en las labores administrativas por parte del</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llevar a la práctica e investigación sobre los manejos de nuevas tecnológicas.</li> <li>• Brindar talleres a docentes y personal administrativo en cuanto al uso debido de los medios de comunicación existentes.</li> <li>• Gestionar capacitaciones y/o talleres para fortalecer los conocimientos del personal docente.</li> <li>• Concientizar a docentes y personal administrativo en cuanto a la división correcta de labores dentro de la comunidad educativa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar un manual sobre el manejo y uso correcto de herramientas tecnológicas actualizada e innovadoras.</li> <li>• Crear un compendio de técnicas para el uso correcto y aprovechamiento de los medios de comunicación.</li> <li>• Brindar capacitaciones al personal docente y administrativo para fortalecer sus conocimientos mejorando el proceso de enseñanza aprendizaje.</li> <li>• Capacitar al personal administrativo y a docentes haciendo énfasis en la</li> </ul>

<p>director por estar ejerciendo su labor como director y docente a la vez.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Demasiada flexibilidad en la autorización de permisos para alumnos de parte del director.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomentar el valor del compromiso y la responsabilidad en el estudiantado</li> </ul>	<p>importancia de la coordinación, organización y delegación correcta de funciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar talleres para la práctica de la responsabilidad de cada estudiante y docentes.</li> </ul>
---	--	--

Amenazas	Estrategias internas	Estrategias externas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deserción de estudiantes por falta de apoyo económico por los padres de familia.</li> <li>• Desinterés de los padres de familia hacia sus hijos en el rendimiento académico.</li> <li>• Conflicto entre docentes, director y padres de familia.</li> <li>• Bajo nivel socioeconómico del alumnado orilla a la deserción escolar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionar becas para alumnos de bajos recursos del centro educativo.</li> <li>• Concientizar a los padres de familia por la formación académica y profesional de sus hijos.</li> <li>• Desarrollar talleres de respeto a la diversidad.</li> <li>• Facilitar las formas de pago, con el fin de ayudar al estudiante a seguir estudiando.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar taller con alumnos becados para mejorar la calidad educativa.</li> <li>• Implementación de un compendio de estrategias que fomenten comunicación efectiva entre padre e hijo.</li> <li>• Implementación de charlas de motivación entre administradores, docentes, alumnados.</li> <li>• Gestionar becas para los alumnos de escasos recursos.</li> </ul>

### 2.2.1 Pedagógico

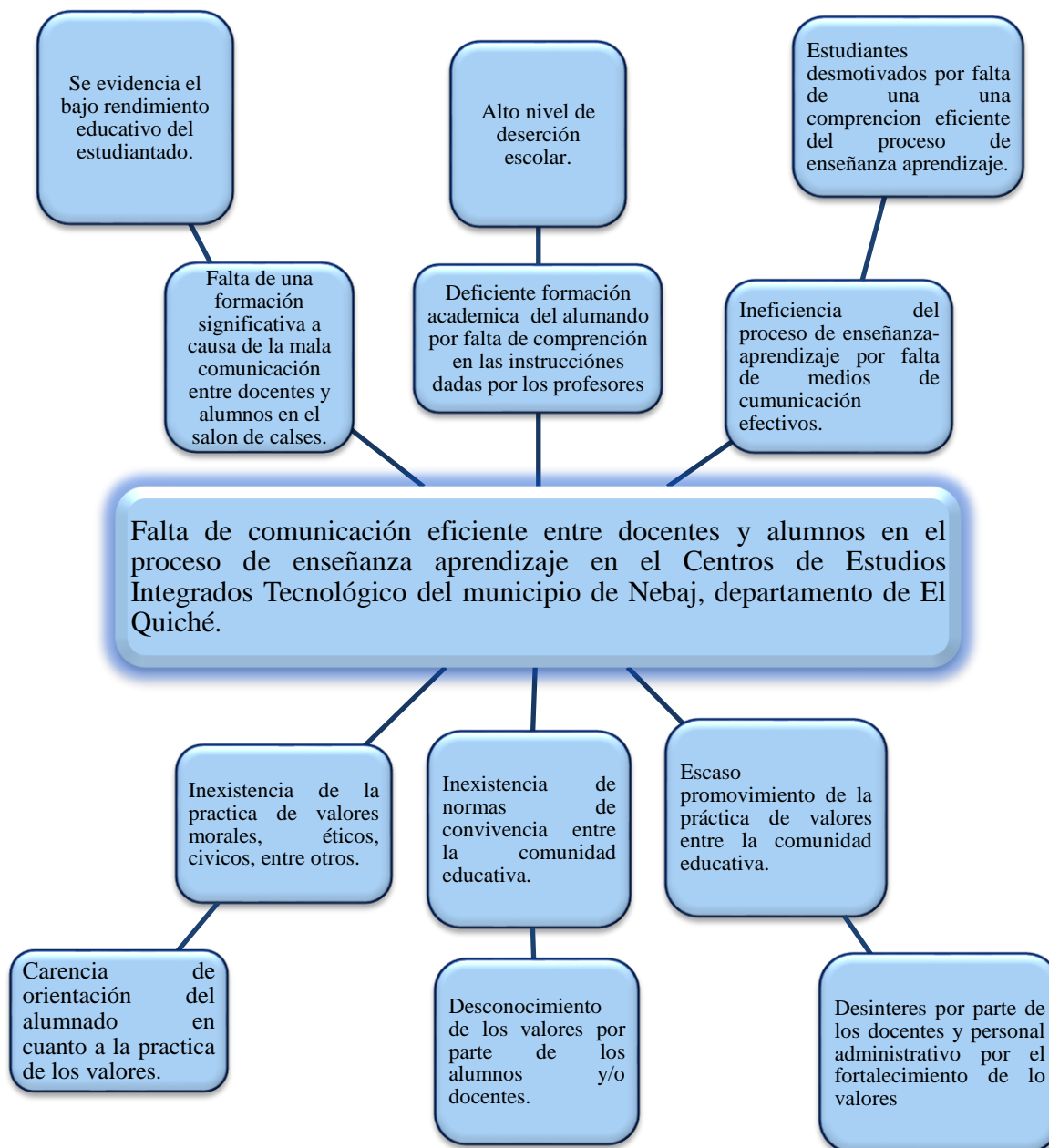
Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El personal docente del centro educativo capacitado académicamente para el desarrollo de un buen proceso de enseñanza aprendizaje.</li> <li>• Eficiencia del personal docente en cuanto a la realización de actividades académicas educativas internas y/o externas propias del establecimiento.</li> <li>• Existencia un laboratorio de computación que permiten una formación del alumno en el uso y manejo básico de la tecnología.</li> <li>• El personal docente promueve la participación de los alumnos dentro de actividades socio-educativas</li> <li>• El personal docente atiende de manera equitativa a cada uno de sus estudiantes sin distinción alguna.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiente formación académica de los estudiantes del centro educativo en el proceso de enseñanza aprendizaje.</li> <li>• El estudiantado recibe un aprendizaje significativo por la eficiencia de los distintos procesos académicos que son promovidos por parte de los docentes.</li> <li>• El alumno obtiene una formación académica significativa en el uso y manejo de las herramientas tecnológicas.</li> <li>• El alumno fortalece su capacidad de participación dentro del centro educativo, así como también en su contexto social.</li> <li>• Formación eficiente del estudiantado a consecuencia de la equitativa atención que se le brinda a cada uno de los alumnos.</li> </ul>

Debilidades	Estrategias internas	Estrategias externas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inexistencia de la práctica de los valores morales, éticos, profesionales, por parte del alumnado.</li> <li>• Escasa utilización de material didáctico por parte del personal docente en el proceso de enseñanza-aprendizaje.</li> <li>• Carencia de utilización de herramientas tecnológicas dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje.</li> <li>• Inadecuada utilización de nuevas herramientas de evaluativas del personal para controlar el desempeño académico del alumno.</li> <li>• Carencia de estrategias eficientes que promuevan una comunicación efectiva en el proceso de enseñanza-aprendizaje.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientar a los estudiantes, docentes y padres de familia en la práctica de los valores morales, éticos, profesionales, entre otros.</li> <li>• Fomentar en los docentes el uso de material didáctico variado e innovador.</li> <li>• Orientar a los docentes en el uso de herramientas tecnológico dentro del proceso educativo.</li> <li>• Orientación de la comisión de evaluación para mejorar el uso de herramientas de evaluación.</li> <li>• Promover la realización de talleres con la participación de docentes y alumnos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración de una guía de estrategias para la aplicación de los valores, para mejorar la convivencia del centro educativo.</li> <li>• Elaboración de un manual de uso de material didáctico variado e innovador.</li> <li>• Elaboración de una guía sobre el uso correcto de las distintas herramientas tecnológicas</li> <li>• Elaboración de un compendio actualizado y/o variado de herramientas de evaluación.</li> <li>• Elaborar un manual de estrategias, técnicas, y metodologías para alcanzar una comunicación efectiva.</li> </ul>
Amenazas	Estrategias internas	Estrategias externas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La falta de interés del alumnado en su formación académica que permite la deserción educativa.</li> <li>• Alto nivel de des interés de los padres de familia en la formación académica de sus hijos.</li> <li>• Los crecimientos de las herramientas tecnológicas generan desinterés en el estudiantado en su formación académica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concientización de los alumnos por parte de los docentes y/o el director con el fin de promover el sentido de compromiso</li> <li>• Orientación a los padres de familia e hijos con el fin de fortalecer la relación entre ellos.</li> <li>• Brindar de talleres a docentes y alumnos sobre el uso eficiente de la tecnología.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realización de talleres y/o charlas de motivación y formación educativa o profesional.</li> <li>• Brindar charlas a padres y estudiantes haciendo énfasis en el fortalecimiento de la comunicación efectiva.</li> <li>• Creación de un compendio de herramientas que promuevan el uso eficiente de la tecnología.</li> </ul>

Fuente: elaboracion propia. Junio 2019.

## 2.3 Árbol de problemas

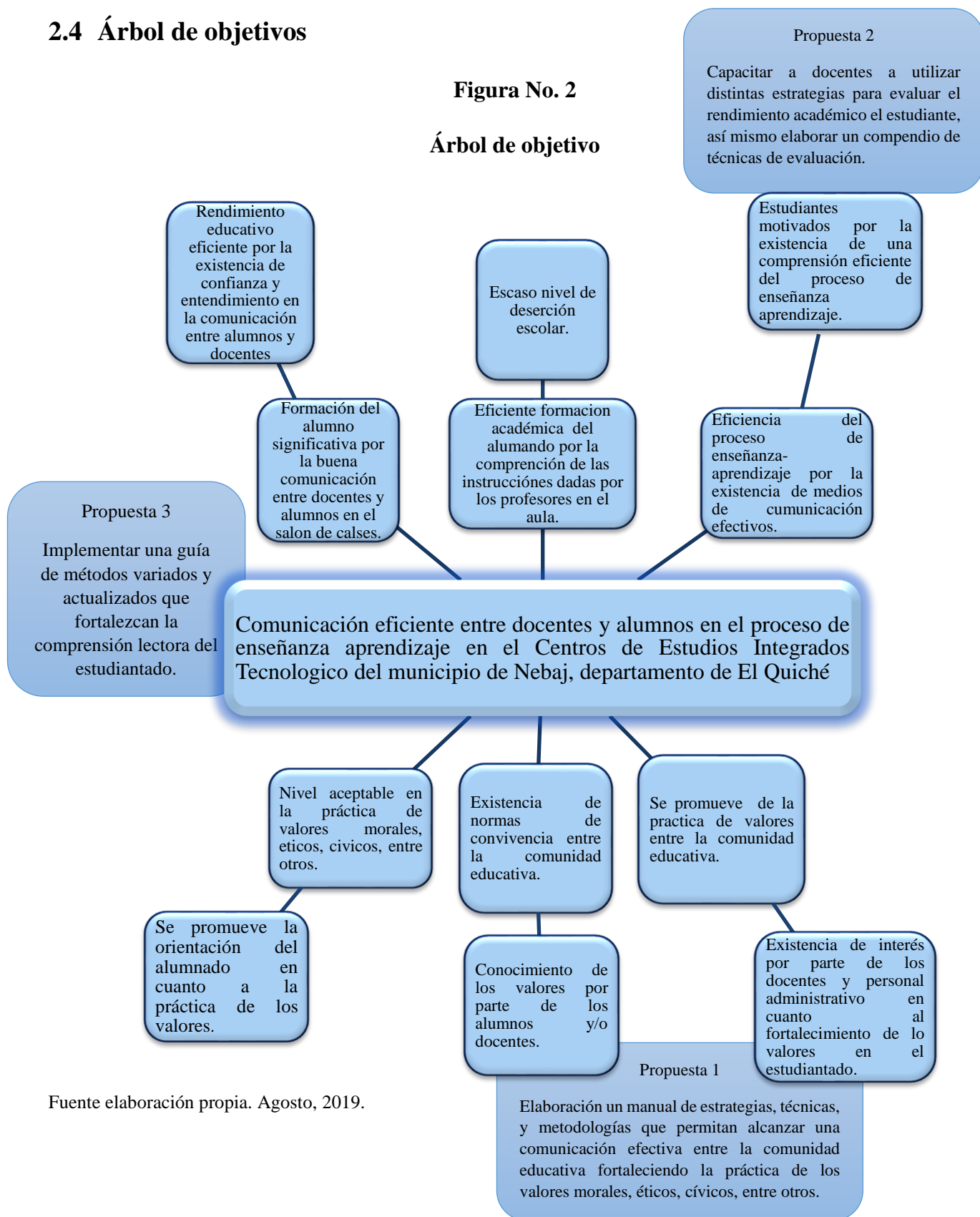
Figura No. 1  
Árbol de Problemas



Fuente elaboración propia. Agosto, 2019.

## 2.4 Árbol de objetivos

**Figura No. 2**  
**Árbol de objetivo**



Fuente elaboración propia. Agosto, 2019.

## **2.5 Metodología**

Gomes (2012) afirma que “Investigar es una actividad sistemática que el hombre cumple con el propósito de incorporar nuevos contenidos sobre una materia, o, simplemente, con la finalidad de indagar sobre un tema que desconoce” (p. 8).

La metodología que se usó fue la investigación, con el fin de obtener información que diera a conocer aspectos puntuales sobre el desarrollo de las diferentes actividades tanto administrativas, así como también educativas que se llevan a cabo dentro de la comunidad educativa, por ello se recurrió a realización de preguntas, encuestas a diferentes entidades de dicha institución mismos que proporcionaron algunas de las informaciones que se utilizaron en este proceso.

Gomes (2012) afirma que “Es importante indicar que, para que una investigación sea objetiva, es necesario eliminar cualquier tipo de preferencias o sentimientos personales. Además, se debe considerar que la investigación es una actividad altamente creativa, y permite plantear una serie de nuevas interrogantes por resolver” (p. 9)

## **2.6 Técnicas**

Una técnica se refiere a todo proceso sistemático que tiene como fin primordial el uso de ciertos recursos para alcanzar o lograr un objetivo. Según Centty (2010) “Las técnicas son procedimientos metodológicos y sistémicos que se encargan de operativizar e implementar los métodos de Investigación y que tienen la facilidad de recoger información de manera inmediata, las técnicas son también una invención del hombre y como tal existen tantas técnicas como problemas susceptibles de ser investigados” (p. 40).

- Lluvias de ideas

Esta técnica se implementó con el fin de poder descubrir las debilidades que tiene cada uno de los docentes y los integrantes del área administrativa, con el fin de que se pudiera mejorar el

desempeño de cada uno en el proceso de enseñanza aprendizaje. Sabiendo que cada docente tiene diferentes formas de enseñar, para ello se le pidió a cada uno de ellos diera su opinión acerca de los temas respectivos.

- Encuestas

Se utilizó esta técnica para recolectar nueva información, de esta forma se realizó una encuesta en donde cada docente tenía que responder cual eran las fortalezas, oportunidades del centro educativo y sobre todo lo que cada uno de ellos tenían que fortalecer, de esta forma se pudo identificar las debilidades y amenazas que tenía el docente como también lo del área administrativo.

## **2.7 Instrumentos**

- FODA

Este instrumento se implementó identificando así las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que existen dentro de la comunidad educativa, así mismo se tuvo la necesidad de acudir a algunos docentes del centro educativo brindaron su opinión acerca de la misma.

- FODA sistémico

Este instrumento se utilizó con el fin de identificar algunos medios posibles de solución a todo lo que se tenía ya desglosado en el Foda, identificado así algunas estrategias que se podían aplicar de forma interna y externa para mejorar el proceso de enseñanza dentro de la comunidad educativa.

- Encuesta

Se le brindó encuestas a algunos docentes del centro educativo en la cual se desglosaban preguntas puntuales, con el fin de que ellos así nos identificaran factores que afectan al centro educativo utilizando también el instrumento del FODA.



## **2.8 Informantes**

Mendieta (2015) afirma que “Los informantes son los sujetos, objetos de estudio, las personas que harán parte de la investigación” (p. 1148). Los docentes fueron los informantes quienes transmitieron y proporcionaron la información durante el proceso de la investigación. Se hizo entrega de una encuesta a cada docente y administrador para que pudieran indicar las fortalezas, oportunidad, debilidad y amenazas que tienen el centro educativo, cada uno de ellos aportó diferentes aspectos con los cuales se observó que tanto las oportunidades y las debilidades se debían de fortalecer en este centro educativo, de la misma manera a los alumnos también se les realizaron preguntas con el fin de que ellos pudieran brindaran información durante este proceso.

## **2.9 Resultados del diagnóstico institucional**

En este proceso se observó que dentro de la institución educativa en donde se ejerció la práctica administrativa, existen distintos aspectos que no solo benefician a la comunidad educativa, sino que también se tiene la presencia de otros que limitan el desarrollo correcto de las funciones que se realizan dentro del área administrativa, así como también dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje, citando que a través del diagnóstico institucional se encontró que uno de los aspectos positivos del centro educativo cuenta con personal con un nivel de preparación académica aceptable, esto dio como resultado, que los estudiantes de este establecimiento educativo tuvieran docentes acorde a sus necesidades, que promuevan la participación de cada uno de ellos dentro de actividades socio-educativas con el fin de desarrollar y mejorar sus habilidades, conocimientos y/o destrezas.

Es necesario y muy importante que los centros educativos del nivel medio, no solo cuenten con un buen personal administrativo, sino que también con docentes que tengan una buena formación académica y que esta sea ya de un nivel universitario, docentes que tengan la capacidad de educar y atender de manera equitativa a cada uno de sus estudiantes sin distinción alguna, con el fin de que esto de origen a distintos beneficios para los alumnos en cuanto a su formación académica se

refiere, ya que teniendo docentes de este tipo se podrá llevar a cabo un correcto proceso de enseñanza-aprendizaje.

De la misma manera a través del diagnóstico institucional se observó que, a pesar del nivel de su preparación académica, algunos docentes tienen un escaso uso de materiales didácticos actualizados, así como también se tiene una carencia del uso de herramientas tecnológicas dentro del proceso de enseñanza aprendizaje, lo cual hace que en la mayoría de ocasiones los alumnos solo reciban clases magistrales, así mismo el diagnóstico evidencio que dentro de la comunidad educativa se tiene la carencia de estrategias actualizadas y eficientes que promuevan una comunicación efectiva entre el personal docente y alumnado dentro del salón de clases, esto promueve la pérdida de valores morales, éticos y profesionales.

## **Capítulo 3**

### **Marco teórico**

#### **3.1 El proceso de la comunicación**

MINEDUC (2011) establece que la comunicación “Es un intercambio de ideas entre dos o más personas. Para entablar una conversación, primero se busca el contacto con la otra persona. Este enlace se realiza por medio de un saludo. Luego, de una manera espontánea, se proponen y desarrollan los temas” (p. 13).

Es aquel proceso que tiene como principal objetivo el intercambio de una infinidad de informaciones, con la finalidad de que, la persona le transmita un mensaje a otra. El ser humano puede transmitir mensajes por medio de palabras, dibujos, escritos, sonidos, gestos, señales, luces, entre otros. Entonces se entiende que la comunicación es un proceso interactivo que se da entre las personas. Proceso, porque se producen por etapas, el interactivo, porque ocurre entre personas y está compuesto por elementos que interactúan constantemente. Morales, Altamirano y Argueta (2006) aseguran que “Para que exista comunicación es necesario que quien reciba el mensaje lo comprenda y sea capaz, a su vez, de dar una respuesta” (p. 12).

La comunicación es, ante todo, un proceso de intercambio, que se completa o perfecciona cuando se han superado todas las fases que intervienen en el mismo. Como muchos procesos, el de la comunicación puede ser interrumpido en cualquiera de sus fases, o suspendido, en función de una serie de factores desencadenantes de unas u otras reacciones.

En tales casos puede establecerse que la comunicación no habrá sido completa hasta que se haya reactivado el proceso previamente en suspenso o se haya reiniciado un nuevo proceso que sustituya al anterior. Ongallo (2007) postula que “la comunicación humana no existe en verdad sino cuando entre dos o más personas. No basta que seres con deseos de comunicación se hablen, se entiendan o incluso se comprendan. La comunicación entre ellos existirá hasta que logren encontrarse” (p.

11). La comunicación es un proceso utilizado exclusivamente por el ser humano, por la única razón de que es el único que puede manejar un sistema muy amplio de signos que representan los mensajes que se envían y reciben.

### **3.2 La importancia de la comunicación**

Se define como la condición de seres sociales, las personas tienen la necesidad de comunicarse. Porque a través de esto se permite transmitir información e intercambiar o compartir ideas, lo que enriquece la experiencia humana. La comunicación es de vital importancia para desarrollar nuestras potencialidades. Ongallo (2007) define que “Comunicar es intercambiar. De hecho, en sentido estricto, comunicar es entregar a alguien algo propio, por lo general, una información. Los significados más utilizados del vocablo comunicación, en los términos del lenguaje coloquial, pueden ser los siguientes:” (p. 13).

La comunicación ha sido profundamente estudiada desde las ciencias sociales y sobre todo desde la lingüística, y quedó claro que se trata de un proceso complejo que involucra la figura de un emisor que transmite un mensaje a un receptor, por un canal dado, en un contexto dado, empleando un código preestablecido, que obviamente debe ser conocido por el emisor y el receptor. Se trata de un proceso dinámico de ida y vuelta y que involucra diversas competencias.

La comunicación se constituye como un instrumento social, cultural, educativo, y/o profesional en un proceso de cambio. Esta hace posible influir en las ideas y los sentimientos de los demás. A quienes pueden comunicarse con soltura les resulta mucho más fácil desenvolverse en todos los órdenes de la vida. Galiano (2014) afirma que “Todo ser vivo tiene y siente la necesidad de comunicarse y ser comunicado. Hay necesidad de transmitir y compartir emociones, pensamientos, sentimientos y deseos. Por tanto, la comunicación es inherente a la condición humana” (p. 6).

### 3.3 La lingüística

La lingüística tiene como finalidad el estudio de los signos del lenguaje humano articulado, es decir el lenguaje oral que está formado por un número determinado de sonidos que combinados entre sí de distintas maneras forman palabras que tienen un significado, del lenguaje verbal, el cual es producido por el aparato fonador, que se refiere al conjunto de órganos del cuerpo humano que son los encargados de generar y producir sonidos que en su mayoría se utilizan para hablar. Así mismo se puede definir que la lingüística es la ciencia del lenguaje.

Para Domínguez y Agelvis (2003) “la lingüística se ocupa de la descripción y explicación de los procesos que se dan en las distintas lenguas del mundo: sus relaciones internas y sus funciones en la sociedad” (p. 26). Existen varias clases de lingüística, algunas de ellas son las siguientes:

- **Lingüística descriptiva o lingüística sincrónica**

Estudia los componentes de la lengua, las relaciones que estos mantienen entre sí y las estructuras que se forman en un momento determinado, así como el estudio del lenguaje en la variante llamada funcionalismo. La lingüística descriptiva es la lingüística que se ocupa de los elementos del lenguaje verbal y describe las clases de palabras, la sintaxis, las reglas gramaticales y los fonemas. Es la que nos da la gramática.

La Gramática es el estudio de las reglas y principios que regulan el uso de las lenguas y la organización de las palabras dentro de una oración. También se denomina así al conjunto de reglas y principios que gobiernan el uso de un lenguaje determinado; así, cada lenguaje tiene su propia gramática. La gramática es parte del estudio general del lenguaje denominado lingüística.

- **Lingüística histórica o diacrónica o evolutiva**

Esta clase de lingüística estudia las relaciones que unen términos y la evolución de la lengua a través del tiempo, teniendo como base fundamental el aspecto diacrónico de las lenguas, es decir, la observación de la evolución de un fenómeno a lo largo de la historia. Puede ser lingüística comparada histórica (si reconstruye la lengua mediante comparación) o lingüística histórica propiamente dicha (gramática histórica), que estudia las transformaciones de la lengua a lo largo del tiempo.

- **Lingüística aplicada**

Se trata de las aplicaciones prácticas que se han hecho de la lingüística teórica: traducción, enseñanza de lenguas. La lingüística aplicada, que nace en los años cincuenta y sesenta, aunque tiene antecedentes más tempranos, es una dimensión de la lingüística no una sub-disciplina, como la sintaxis. Esta dimensión usa como base la parte teórica de la lingüística para resolver problemas prácticos dentro de otras disciplinas. Por consiguiente, la lingüística aplicada es un estudio interdisciplinario que constantemente cambia debido a la aparición de nuevas disciplinas, así como al avance de las ya establecidas

### **3.4 Los signos lingüísticos**

Las personas se comunican a través de movimientos, gestos, o incluso gruñidos. Sin embargo, usan también un tipo especial de signos: los sonidos, las letras y las palabras con las cuales hablan y escriben. Estos reciben el nombre de signos lingüísticos. Así entonces Ongallo (2007) postula que “La comunicación se puede definir como un proceso que consta de emisión de información de un contenido (comunicado) por medio de un comunicador, y de una reacción, es decir, de una respuesta de un comunicando a lo comunicado, según su manera de percibir el contenido” (p. 13). A través de las palabras, cada persona aprende a interpretar y a comunicar las cosas que existen y ocurren en el mundo. Nombrar es una forma de conocer, pues permite distinguir unas realidades

de otras y establecer las relaciones que pueden darse o pensarse entre ellas. Con las palabras se puede incluso inventar aquello que no existe, dar vida a seres maravillosos y hacer posibles las historias fantásticas. Por eso, el que conoce y usa bien las palabras, tienen mejores armas para pensar e imaginar, que el que tiene un conocimiento y un uso deficiente de ellas.

### 3.4.1 Componentes de los signos lingüísticos

Todo signo lingüístico tiene dos componentes: el significado y el significante. El significante, es la forma material, física, que se usa para representar las palabras. Así, cuando se escribe una palabra, el significante está compuesto por las letras; y cuando se pronuncia, está compuesto por los sonidos que emiten. El significado, es lo que quiere decir ese significante.

A cada significante corresponde un significado o un conjunto específico de significados. Esa relación directa se rige por un código, que establece las correspondencias entre los significantes y los distintos significados. El código que controla el funcionamiento de los signos de un lenguaje se ha fijado a lo largo del tiempo y establece de forma arbitraria, las correspondencias entre los signos lingüísticos y las realidades a las cuales estos aluden.

Esto significa que no hay ninguna razón objetiva que justifique las relaciones entre las palabras y los significados, y que estas relaciones se han establecido a partir de decisiones y porque las personas se han acostumbrado a usarlas de determinada manera. Igualmente, se debe tener en cuenta que a un mismo significante pueden corresponder distintos significados, por ejemplo, al significante “hoja” le corresponden distintos significados: puede hacer referencia a las hojas de los árboles, a las hojas de papel para escribir y dibujar o a la hoja afilada de un cuchillo. De forma inversa, para referirse a un mismo significado se pueden utilizar distintos significantes.

## 3.5 El estudio de los signos lingüísticos

Domínguez y Agelvis (2003) afirman que “La lingüística puede definirse como una ciencia teórica y práctica a la vez, pues no puede conformarse con presentar teorías: debe demostrarlas” (p. 26). Es por ello que la ciencia que estudia los signos lingüísticos se llama lingüística. Estos signos se pueden estudiar en diferentes niveles. Por eso, la lingüística diferencia tres términos:



### 3.5.1 Lenguaje

Se refiere a la facultad que tiene el ser humano de crear y emplear signos. En este sentido, el lenguaje es cualquier código, como las palabras, las imágenes, el lenguaje de señas y mucho más. Por ello, el lenguaje es propio de las personas y es incorrecto hablar del lenguaje de los animales.

### 3.5.2 La lengua o idioma

Se refiere al sistema (o conjunto organizado) de signos lingüísticos usados por un grupo humano. Las frases, las palabras y los sonidos, entre otros. Guardia (2009) afirma que lengua “se refiere al lenguaje de uso unívoco del ser humano, por cuanto se refiere al lenguaje escrito y al hablado, como lenguajes convencionales y como expresión de un sistema organizado de signos” (p. 10).

### 3.5.3 Habla

Se refiere a la manera como cada persona usa una lengua. En la vida diaria, la lengua siempre se concreta en el uso que le dan las personas. No es lo mismo, entonces, la lengua y habla. La primera es el instrumento del que el ser humano se dispone para hablar; la segunda, las combinaciones que se crean con ese instrumento, las posibilidades que se eligen para hablar.

## 3.6 Elementos de la comunicación

Como todo proceso, la comunicación involucra diferentes elementos que permiten su correcto desarrollo y su correcta aplicación, a continuación, se definen los siguientes:

### 3.6.1 El emisor

Es el sujeto que origina el mensaje. Comparte información, ideas y sentimientos por medio del uso de palabras y gestos. Es quien comunica el mensaje. Ongallo (2007) afirma que “El emisor es aquella persona que transmite la información, consciente o inconscientemente” (p. 16).

### 3.6.2 Receptor

Es quien recibe el mensaje. El receptor será la persona que recibe el mensaje a través del canal y lo interpreta para poder dar una respuesta a la información recibida. Detectamos fácilmente que se trata de una relación interpersonal. Ongallo (2007) define que “La comunicación se puede definir como un proceso que consta de emisión de información de un contenido (comunicado) por medio de un comunicador (emisor), y de una reacción, es decir, de una respuesta de un comunicando a lo comunicado, según su manera de percibir el contenido” (p. 13).

### 3.6.3 Mensaje

Está formado por el conjunto de ideas, pensamientos, informaciones que intercambian el emisor y el receptor. Es el intercambio de ideas, sentimientos y experiencias que han ido moldeando las actitudes, conocimientos, sentimientos y conductas ante la vida.

### 3.6.4 Código

Es el lenguaje en el que se transmite el mensaje, o sea, el conjunto de símbolos usados en su elaboración, puede ser el idioma español, francés, italiano. También son códigos las señales de los sordos, los gestos, los dibujos, entre otros. Roca (2011) postula que “Es el conjunto de llaves, imágenes, lenguaje, normas... que sirven por transmitir la información o las ideas que constituyen el mensaje. Permite la producción (codificación) y la interpretación (descodificación) de los mensajes” (p. 4).

### 3.6.5 Canal

Es el medio o instrumento a través del cual se transmite el mensaje. Puede ser canal las ondas sonoras que transmiten la voz. El aparato de televisión o radio, un micrófono, un libro, el periódico, y muchos más. Roca (2011) menciona que “Sirve de apoyo físico para transmitir el mensaje. Supone el apoyo de la información que actúa como línea de transmisión. En la comunicación oral el canal es el aire por dónde se propagan las ondas sonoras, entre otros. (p. 5).

### **3.7 El lenguaje y la comunicación**

A diferencia de los animales, el ser humano es capaz de inventar diferentes códigos para comunicarse. La mayor parte de los códigos creados por los seres humanos son limitados, ya que solamente pueden emplearse para transmitir unos cuantos mensajes. Sin embargo, hay un código que es ilimitado: la lengua o el lenguaje humano.

Se puede definir la lengua como un código compuesto por palabras que utiliza una comunidad para comunicarse. Cuando dos personas hablan y se entienden es porque utilizan el mismo código; es decir, la misma lengua. Muchas veces se le designa con el nombre de idioma. La superioridad de la lengua sobre los demás códigos no lingüísticos es muy grande, pues mientras que con estos últimos solo se puede interpretar un número limitado de mensajes, con la lengua se puede formar cualquier mensaje que se quiera. Por ello se puede afirmar que, de todos los medios de comunicación humana, la lengua es el mejor y el más completo.

### **3.8 Funciones de la comunicación**

La comunicación cumple con muchas funciones por el simple hecho de que este es un proceso complejo en donde se intercambia información constantemente entre dos o más personas. Pueden servir para enamorar a alguien, construir muchos mundos imaginarios, conversar con los amigos, conocer muchas cosas, enseñar, expresar, controlar o informar a alguien. Existen seis funciones de la comunicación.

#### **3.8.1 Función referencial o representativa**

Tiene por objeto comunicar hechos, datos, noticias, entre otros. Centra en el referente; es decir, en los objetos, lugares, personas, eventos, procesos o estados en que se encuentra el mundo real o imaginario del que se habla. Por ejemplo, las obras científicas, las crónicas de los periódicos y los libros de historia.

### 3.8.2 Función expresiva o emotiva

Tiene por objeto manifestar los sentimientos y emociones de emisor. Se da cuando el emisor pone énfasis en sí mismo como parte de la comunicación. En ella abundan las exclamaciones y las expresiones de dolor, alegría, ira, entre otros. Cuando alguien opina que una pintura es bella, no está dando datos objetivos de ella, si no expresando sus sentimientos; esa es la función emotiva.

### 3.8.3 Función apelativa o conativa

Tiene por objeto influir en el comportamiento del receptor o lograr que este realice alguna acción. Un buen ejemplo es la propaganda política cuando dice: Vote por el árbol, el signo del futuro. Otro ejemplo es el de la publicidad; por medio de ella se busca que las personas (receptores) compren un producto.

### 3.8.4 Función poética

Se centra en el mensaje mismo, ya que este se estructura de una forma especial para que impresione más a quien lo recibe. Lo que interesa no es qué se dice, sino como se dice. La poesía es un buen ejemplo de esta función y de allí su nombre. Quien lee un poema no lo hace para enterarse de hechos históricos o sociales en una época determinada. Lo lee porque le interesa la forma como el poeta utiliza el lenguaje o como organiza la obra. Además, otros ejemplos son las canciones, las películas y las series de televisión. Cualquier mensaje que les guste a las personas puede cumplir con la función poética.

### 3.8.5 Función metalingüística

Esta función se define como la forma en que nos expresamos para hablar sobre el mismo lenguaje, es decir, en la que el lenguaje, su forma y significado son el contenido que queremos informar o comunicar. Tiene como objeto explicar los signos que corren el peligro de no ser comprendidos por el receptor. Se centra en el código. Ejemplo clásico es el diccionario, que explica y precisa el sentido de la palabra.

### 3.8.6 Función fática o de contacto

Es la función que sirve para empezar, mantener o terminar la comunicación. Se centra en el canal y se usa para verificar si este funciona bien. Así mismo cuando dos o más personas se están comunicando es muy importante que las involucradas en este proceso estén seguras de que la comunicación ha iniciado, como también se deben percatar de que esta sigue y por último sepan y se den cuenta de cuando este proceso ha finalizado.

## 3.9 Tipos de comunicación

Los tipos de comunicación que existen, independientemente sea el que sea, conlleva a una misma acción que es el de transmitir ideas, sentimientos u otro tipo de información, la comunicación es una acción que es inherente al ser humano, es decir, que el hombre no podría convivir si no existiera el proceso de comunicación, y si no existiera entonces nos entenderíamos y mucho menos podríamos expresarnos ante nuestros semejantes.

Existen diversas formas de como el ser humano se puede comunicar, las cuales tienen ventajas y desventajas dentro de su desarrollo. Las principales formas en las que el ser humano se puede comunicar son; la comunicación verbal y la no verbal.

### 3.9.1 La comunicación verbal

es aquella que se establece entre dos o más personas, esta misma tiene como medio de transmisión el habla, cuando una persona realiza este tipo de proceso, es decir, cuando se comunica con otras personas, debe tener un objetivo en específico, ejemplo, el de transmitirle un mensaje, influir en el comportamiento de alguien, conocer a la persona, entre otros. Ventajas: Permite obtener respuestas inmediatas al mensaje dado a otras personas, es la más elemental y económica cuando las personas están cerca físicamente, permite identificar a una persona aun cuando no la estamos viendo, facilita correcciones inmediatas del mensaje al propio emisor.

### 3.9.2 La comunicación no verbal

Es aquella comunicación que se da a través de señales, gestos, signos y carecen de una estructura verbal u oral. Este se da mediante la transmisión y recepción de mensajes sin utilizar el proceso del habla. Esta tiene algunas ventajas que las siguientes; Se fortalecen las relaciones laborales, se fortalecen las relaciones personales, familiares, mejoran y fortalecen las habilidades parentales.

### 3.10 Asertividad

Es la capacidad que el ser humano tiene con el fin de poder decir lo que siente y lo que piensa de una forma congruente y adecuada, sin dañar a las demás personas haciéndole sentir mal respetando sus derechos, sin sentirnos culpables. Una persona transmite su asertividad a través de su mirada, de sus gestos, de su tono de voz y su actitud. Muñoz (2015) asegura que, “La asertividad es una habilidad personal que permite expresar sentimientos, opiniones y pensamientos oportunamente y sin desconocer la integridad de los demás” (p. 19).

Por consecuencia la asertividad es una forma de establecer relaciones con las demás personas en cualquier situación, bien sea de carácter familiar, social o laboral en la que se es directo, honesto y sincero en sus expresiones. El fundamento principal de la comunicación asertiva es el valor del respeto a sí mismo, siendo inherente para respetar a los otros. Se considera que la asertividad se cumple al seguir los siguientes aspectos:

- La capacidad de decir no, como también la capacidad de pedir favores y hacer requerimientos.
- La capacidad de expresar sentimientos positivos y negativos, así mismo la capacidad de iniciar, continuar y terminar conversaciones.

### 3.11 El proceso de la comunicación asertiva

La comunicación asertiva es un proceso continuo, positivo, constructivo y estimulante, durante el día se tiene interacción con muchas personas, y en cada caso será útil el proceso de comunicación, lo cual requiere establecer un tipo de relación con cada una de ellas no importa cuán duradera pueda

ser. Es el proceso mediante el cual se expresan las ideas y sentimientos de forma; Consciente, congruente, clara, directa, equilibrada y respetuosa.

Muñoz (2015) asegura que comunicación asertiva es “a la capacidad de una persona para expresarse directamente, siendo coherente a sus principios e ideas, consciente de sus emociones, sin vulnerar a los demás” (p. 35). Es de suma importancia conocer el tipo de lenguaje que las demás personas prefieren utilizar, con el fin de poder tener en cuenta la forma en que nos vamos a expresar, así lograr una interacción y una convivencia eficiente con ellas, evitando caer en una discusión, o faltarle al respeto, logrando así una sana convivencia social.

### 3.11.1 Características de la comunicación asertiva

La comunicación asertiva posee ciertas características que se deben de aplicar para que este procesos se dé correctamente como; el volumen de la voz, de acuerdo al entorno, la velocidad, el tono, el ritmo, la entonación, las manifestación de sus ideas y sentimientos, sin hacer menos los de los demás, las respeta a los demás como así mismo, ser receptivo a las opiniones ajenas, dándoles la misma importancia que a las propias, expresar de forma directa, abierta y honesta sus ideas ante los demás y evita conflictos aceptando que no todas las ideas se comparten pero que tiene un valor para quien las expresa.

### 3.11.2 Elementos de la comunicación asertiva

Existen algunos elementos que se deben de tomar en cuenta durante el desarrollo del proceso de la comunicación asertiva: Ser directo y claro con lo que se quiere dar a conocer o bien con lo que se quiere expresar, tatar de darle solución al problema, enfrentándose a él y no a la persona, ser específico y no hablar de forma general, no dar excesivas explicaciones, no disculparse más de lo necesario. Muñoz (2015) postula que los elementos de la comunicación asertiva son “El respeto a sí mismo, respeto por los demás, ser directo, ser honesto, procurar control emocional, saber decir y aprender a escuchar, ser proactivo, expresar un elogio, mostrar desacuerdo cuando sea necesario, saber hacer una crítica y recibir una crítica” (p. 21).

### 3.11.3 Etapas de la comunicación asertiva

- Describe la conducta: se logra enviando mensajes claros, logrando una comunicación eficiente, además de ello teniendo una postura correcta, buenas expresiones faciales, movimientos con las manos (ademanos), atención al tono de voz propio y de las demás personas.
- Exprese sus sentimientos: esta se fundamenta en la parte del yo siento, o en el yo quiero, de esta forma se determina la manera en la que los demás van nos a entender y a responder a una determinada situación. Utilizar esta técnica nos permite enfocarnos constructivamente en nosotros mismos y tener bien estructurados nuestros propios pensamientos que en su momento expresaremos ante las demás personas.
- Cree empatía: se refiere a tener la habilidad y la capacidad de poder entender y comprender a las demás personas que se encuentran en nuestro contexto social.

## 3.12 Indicadores expresivos verbales y no verbales de la asertividad

Como en todo proceso que se lleva a cabo, en la comunicación asertiva existen indicadores que nos dan a conocer si una persona está siendo asertiva al momento de expresarse. Muñoz (2015) postula que “En la comunicación humana, nuestros gestos, palabras o silencios tienen un valor en el mensaje” (p. 37). Por ello, se han realizado estudios con respecto a los indicadores expresivos tanto verbales como no verbales en relación a la comunicación asertiva, algunos de los cuales se presentarán a continuación.

### 3.12.1 Mirar a los ojos

La mirada profunda es típica de las personas que son poco asertivas. La persona asertiva no desvía la mirada, la mantiene firme el tiempo suficiente con el fin de establecer un buen contacto. Cuando alguien esquiva la mirada, generalmente demuestra desconfianza y se puede llegar a pensar que la otra persona tiene algo que esconder.



### 3.12.2 El volumen de la voz

Este es un indicador al cual se le debe de prestar mucha atención, por el hecho de que, quienes no son asertivos emplean un volumen de voz muy bajo, lo cual, además de dificultar la comunicación, provoca que se vean como personas tímidas o inseguras. Esto da como consecuencia que la persona se sienta intimidada y que lo que quiera dar a conocer, no se transmitirá como se pretendía desde un principio.

### 3.12.3 Fluidez verbal

Este indicador se refiere a la capacidad de expresarse correctamente, con cierto grado de facilidad ante las demás personas, es decir, alguien que no es demuestra inseguridad al hablar y/o al expresarse. Cuando una persona no es asertiva, esta tiende a confundirse al hablar, así mismo cae en el error de utilizar muletillas o recursos inadecuados. Muñoz (2015) afirma que “Cuando se conversa con alguien que carece de fluidez verbal se siente impaciencia y desesperación” (p. 39).

### 3.12.4 La postura

Esta también es una forma de expresarse, porque a través de esta podemos transmitir actitudes, mensajes, ideas, pensamientos e informaciones. Se considera que una persona no es asertiva cuando su cuerpo asume una postura inadecuada, esto puede ser a causa de inseguridad es si mismo. Esto dificulta acercarse afectivamente a alguien que no se acepta a sí mismo.

### 3.12.5 Los gestos

Los gestos son expresiones del rostro o bien del cuerpo en general. Este es considerado un lenguaje no verbal. Es por ello que se considera que es en el rostro donde más se demuestra lo que la persona es o puede ser. Cuando se observa a alguien no solo se miran sus ojos, también las cejas, la boca, entre otros. Los gestos de las personas no asertivas no tienen coherencia con respecto al lenguaje hablado.

Cuando en el contexto social se carece de asertividad, es una clara señal de que se carecen de buenas relaciones interpersonales, lo cual en la mayoría de ocasiones da origen a problemas entre

dos o más personas. Existen diversos aspectos que influyen en la conducta de las personas al momento de interactuar con los demás, estas son algunas de ellas:

### 3.12.6 Conducta asertiva o socialmente hábil

Se refiere a aquella conducta que las personas asumen con el fin de expresar sus sentimientos, pensamientos, y/o forma de ser, sin faltarle el respeto a las demás personas que se encuentran a su alrededor, ofreciéndole el debido trato que estas se merecen. Muñoz (2015) asegura que de esta forma de actuar “implica hacer conciencia de que en toda relación social pueden existir conflictos, y lo ideal es potenciar acuerdos favorables y diferencias respetuosas” (p. 20).

### 3.12.7 Conducta pasiva

Este tipo de conductas caracterizan a aquellas personas que asumen una actitud pasiva ante las demás, es decir, que estas personas, no expresan abiertamente sus opiniones, pensamientos, sentimientos y valores, así mismo este tipo de conducta se refiere a aquellas personas que reflejan desconfianza de sí, lo cual transmite inseguridad hacia las demás personas. Por ello Muñoz (2015) refiere que “Un comportamiento así es proclive a ceder fácilmente ante otros, sin estar de acuerdo o identificarse con los puntos de vista de los demás, y facilita que sea altamente influenciable” (p. 20).

### 3.12.8 Conducta agresiva

Muñoz (2015) piensa que este tipo de conductas “Se puede manifestar mediante agresión verbal, física o psicológica. Este comportamiento refleja ambición desmedida y una tendencia a conseguir sus deseos a cualquier precio, sin consideraciones éticas” (p. 20). Por consecuencia podemos entender que esta conducta se refiere al momento en el cual una persona expresa sus pensamientos, sentimientos, entre otros, de manera impositiva, sin mostrar consideración ni respeto hacia las demás personas que se encuentran en su contexto, tratando de imponer su punto de vista.

### **3.13 Principios básicos de la comunicación asertividad**

- Respeto por los demás y por uno mismo: tratar a los otros con respeto se basa simplemente considerar los derechos básicos de las demás personas, lo cual nos da la pauta de no cuestionar lo que otros piensan o hacen.
- Ser directo: Significa comunicar sentimientos, creencias y necesidades directamente y en forma clara.
- La honestidad: la honestidad significa expresar de forma clara y concreta los sentimientos, opiniones o creencias, sin discriminación de los otros. Esto no significa expresar todo lo que pasa por nuestra mente o dar toda la información considerada como privada.
- Ser apropiado: Toda comunicación, por consecuencia involucra al menos dos o más personas y ocurre en un contexto particular, así una comunicación asertiva, necesita un espacio, un tiempo, una frecuencia y/o consistencia, entre otros.

### **3.14 Derechos asertivos**

Roca (2011) afirma que los derechos asertivos “Constituyen la base teórica sobre la cual podemos plantear las relaciones entre los individuos, de forma que se desarrollen libre y voluntariamente, sin manipulaciones, siendo una filosofía válida cuando se tenga que de trabajar la asertividad en la comunicación” (p. 33). A continuación, se enlistan algunos de los derechos asertivos que cada una de las persona poseen;

#### **3.14.1 Considerar las propias necesidades**

Esto es un derecho y una responsabilidad, de lo contrario se corre el riesgo de no ser tomado en cuenta y de ser excluido de diferentes actividades o procesos. La persona es quien pone los límites del abuso; cuando se auto-respeta, los demás se ven en la necesidad de mostrarle el debido respeto que se merece.

### 3.14.2 Derecho a cambiar de opinión

Nosotros como seres humanos tenemos la tendencia de equivocarnos, es por ello que nosotros tenemos el derecho a cambiar de opinión, es recomendable no hacerlo constantemente, sin embargo, las circunstancias pueden variar, lo cual puede lograr un cambio de opinión en nosotros.

### 3.14.3 Cometer errores

Nadie es perfecto por ello, existe el derecho de cometer errores como todo ser humano, sin embargo, es importante aprender de cada experiencia vivida, si no se aprende de los errores y se cometen una y otra vez, los demás tendrán la tendencia de molestarse con la persona que cometa dichos errores.

### 3.14.4 Ser tratado con respeto y dignidad

Nadie tiene derecho a ofender, menospreciar o discriminar a una persona aún en el caso de haber cometido errores. Las personas pueden tener motivos para estar molestos con la que comete el error, mas no le da derecho a faltarle el respeto, pues existen formas de comunicar asertivamente el mensaje, con el fin de realizar los procesos que le sean requeridos con eficiencia.

### 3.14.5 Pedir lo que se quiere

Todos los seres humanos tienen necesidades y el derecho a pedir lo que en su momento necesita, así sea información, ayuda, objetos, entre otros. No debe confundirse el pedir con el exigir. Debe señalarse las necesidades en forma directa, clara y concreta, de buen modo y sin dar lugar a enojos o malos entendidos, ya que existen diversas formas para comunicar determinada información de forma eficiente.

### 3.14.6 Establecer las propias prioridades y tomar las propias decisiones

Existe el derecho de tomar decisiones por sí mismo, a valorar lo conveniente para uno mismo, a buscar las oportunidades y beneficios que se quieren, es decir, sin que otras personas intenten prohibir la consecución de lo que se quiere alcanzar por méritos propios.

### 3.14.7 Calmarse, tomar tiempo y pensar

Las mejores decisiones se toman con tiempo. Las prisas llevan a tomar decisiones de las cuales es posible arrepentirse. Existen decisiones tan importantes que hay derecho a pedir tiempo para pensar, analizar, reflexionar, para posteriormente decidir.

### 3.14.8 Satisfacer las propias necesidades

Esto es más una obligación que un derecho. El mantenerse económicamente, satisfacer la alimentación, arreglo, vestido y transporte. Es decir, que son obligaciones individuales y derechos que brindan independencia de uno como ser humano.

### 3.14.9 Pedir reciprocidad

Cuando se da, hay derecho a pedir reciprocidad, no a exigir, cuando se habla de reciprocidad, es cuando se tiene una correspondencia mutua entre dos personas de una o más cosas, pero con la salvedad de que las personas no están obligadas a corresponder.

### 3.14.10 Derecho a la privacidad

Toda persona cuenta con el derecho a estar solos, leer, reflexionar, oír música, escribir, o sólo pensar; este tiempo es indispensable para el crecimiento de cualquier ser humano, este derecho es inherente a la cultura y el contexto en el cual convive y de desenvuelve como tal.

### 3.14.11 Rehusar peticiones sin sentirse culpable

Cada persona tiene sus necesidades y responsabilidades, y no puede ser obligado a ceder a las peticiones de los demás, y no debe haber culpabilidad por rechazar peticiones de las demás personas sin importar su estatus social.

## **3.15 Estrategias y técnicas de comunicación asertiva**

### **3.15.1 Quebrantamiento del proceso**

- **Descripción**

Se trata de responder a una crítica recibida con un monosílabo o palabra. De tal forma que se pueda responder a la crítica que intenta provocarnos con una sola palabra o con frases cortas que no tengan mayor significado.

- **Objetivos**

Se fomentan la práctica y el uso de respuestas escuetas, en situaciones que presentan señales de caer en discusión.

- **Características**

Esta técnica se caracteriza por promover la abstinencia a caer en provocaciones que puedan dar origen a un conflicto al momento de llevarse a cabo el proceso de comunicación.

- **Beneficios**

Responder a la crítica que intenta provocarle con una sola palabra.

- **Actividades**

Consiste en dar la razón a la persona manteniendo nuestra postura en cuanto a la opinión personal.

- **Ejemplo:**

Crítica: No tienes ni idea de cómo expresarte en público.

### **3.15.2 El aplazamiento asertivo**

- **Descripción**

Es nuestra responsabilidad no discutir. Nadie nos obliga a hacerlo. Nadie levanta la voz por nosotros. Por muy grave que sea lo que nos dicen, siempre podemos decidir no discutir en el momento en el que la otra persona está tan alterada que no llegaríamos más que hacernos daño. Por ello es importante aprender a utilizar la técnica del Aplazamiento Asertivo.

- **Objetivo**

Establecer una postura, manteniendo firme la opinión personal con el fin de aplazar una conversación, para otra ocasión.

- **Características**

Se caracteriza por hacerle ver al interlocutor (en el momento en el que este está enfadado), con un lenguaje amable y tranquilo, que la circunstancia o conversación que se pueda dar en un determinado momento no se le puede atender

- **Beneficios**

En una discusión, no se saca nada bueno, no se llega a acuerdos, ninguno de los dos escucha al otro... Por eso, hay que aplazar la charla (discusión) y posponerla para más adelante, cuando ambos estén serenos y puedan hablar con calma.

- **Actividades**

Esta técnica consiste en decir no, las veces que sean necesarias, con el fin de aplazar una charla o una discusión, todas las personas tienen un número limitado de Nos. Si le dices que no quieres hablar, dos veces, y funciona, sería el resultado esperado. Si aún no funciona, se sigue intentando. Con el mismo tono de voz tranquilo, pausado, sin enfadarse, manteniendo la calma, hasta el punto en el cual el interlocutor acceda a posponer la charla que se esté llevando a cabo, Ejemplo;

- Siempre igual, tú no sabes lo que es un reloj, nunca puedes llegar a tiempo.
- Veo que ahora estás muy nervioso y no quiero que discutamos, mejor hablamos luego.

### 3.15.3 Claudicación simulada

- **Descripción**

Esta técnica consiste en aparentar ceder terreno sin cederlo realmente, es decir, mostrarse de acuerdo con el argumento de la otra persona, pero no consentir en cambiar de postura. Se trata de crear una distracción ante los presentes mediante una serie de frases estratégicas, sin ceder en la postura inicial y reconociendo los argumentos y las quejas de las otras partes de tal forma que esa postura no sea considerada como un ataque directo.

- **Objetivo**

Crear un entorno de tranquilidad evitando iniciar una discusión o un conflicto que no llevará a ningún lado.

- **Características**

Esta técnica se caracteriza por dar la razón al interlocutor en lo que consideremos puede haber de cierto en sus críticas, pero negándonos a entrar en mayores discusiones. Saber decir no, sin que la negativa derive en conflicto es un arte.

- **Beneficios**

Genera respuestas con las cuales se puede crear un contexto de tranquilidad entre dos o más personas. Logrando que el interlocutor adopte un comportamiento de pasividad.

- **Actividades**

Controlar la agresividad y manejar las críticas son actitudes que mejoran enormemente el ambiente laboral. Al mismo tiempo se aplica el no parcial, puesto que, si se rechaza frontalmente una petición puede provocar situaciones incómodas; en lugar de eso, aceptar condicionando a terceras situaciones y, rápidamente, comentar cuestiones ya realizadas o centrarse en los puntos que más interesan llevarán a la otra parte a mover el foco de su zona de confort y olvidarse de sus demandas, por lo menos temporalmente. Utilizar frases como; probablemente tengas razón, o normalmente yo también pienso lo mismo, en mitad de una discusión, promueven la serenidad y evitan la provocación.

### 3.15.4 Derechos asertivos

- **Descripción**

Consiste en plantear las relaciones entre los individuos, de forma que se desarrollen libre y voluntariamente, sin manipulaciones, cuando se tenga que de trabajar con asertividad.



- **Objetivo**

Desarrollar el autoconocimiento por parte de cada uno de los involucrados.

- **Características**

Se caracteriza por fomentar la inclusión y participación de cada uno de los integrantes del grupo.

- **Beneficios**

Se fortalecen valores como el respeto hacia los derechos de las demás, del contexto social, laboral, educativo, entre otros.

- **Actividades**

- El facilitador del grupo pide que cada integrante del grupo, de manera individual, escriba en un folio los derechos que considera que tienen en el ámbito familiar, el laboral y dentro de la sociedad. Se divide el grupo en subgrupos, en función del número de participantes y se les pide que identifiquen cinco derechos que tengan en común en las áreas mencionadas anteriormente.
- Pasado el tiempo que hayan acordado previamente, cada grupo expone sus conclusiones. Se propicia el debate en grupo. El facilitador les pide que, de nuevo, se pongan por grupos y piensen qué derechos tienen las personas que rodean el contexto familiar, laboral y la sociedad en general.

Una vez que hayan finalizado, se debate cómo se puede respetar a los demás, haciéndonos respetar.

## **Capítulo 4**

### **Propuesta**

#### **4.1 Nombre de la propuesta**

Estrategias, técnicas, y metodologías de comunicación asertiva para su aplicación en el Centro de Estudios Integrados Tecnológico del municipio de Nebaj, departamento de Quiché.

#### **4.2 Introducción**

Se sabe que la comunicación es la base de la convivencia del ser humano, en cualquier ámbito en el cual este se desenvuelva, por tal razón, es de suma importancia implementar estrategias y técnicas de comunicación asertiva, las cuales logran que exista eficiencia en el proceso de enseñanza aprendizaje, así como también realizar correcto desarrollo del proceso de comunicación en la comunidad educativa.

El objetivo por la cual se realizó esta propuesta, es para mejorar la comunicación que existe entre docente y alumno dentro del salón de clases, así como también la que se da, entre los integrantes del área administrativa de la comunidad educativa, este instrumento se ha estructurado realizado una profunda investigación sobre dicho tema. De la misma manera se pretende que este se interprete de la mejor manera, para que pueda ser aplicable en el contexto educativo, puesto que, hoy en día existe una gran necesidad de que las personas sean asertivas al momento de interactuar con los demás.

Esta herramienta ofrece algunas estrategias y técnicas de comunicación asertiva, con la finalidad funcionar como un instrumento de guía para el personal administrativo y personal docente, referente al mejoramiento proceso de comunicación en la comunidad educativa en las diferentes áreas en las que los integrantes se desempeñen. Las cuales son muy prácticas, permitiendo a la personal enriquecer sus conocimientos en cuanto a la importancia que tiene la consecución de

asertividad en el contexto educativo, mejorando el desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje, lograr eficiencia en los diversos procesos educativos y/o administrativos que se realicen en la comunidad educativa.

### **4.3 Justificación**

En determinadas ocasiones dentro de los establecimientos educativos surgen situaciones de inconformidad, que se originan a través de una mala comunicación entre docente y alumno, esto se da porque en muchos de estos casos, la forma de expresarse de los involucrados no son las más adecuadas, aun y cuando se mantenga el respeto entre ellos. Por otra parte, esto puede llegar a generar indisciplina ya que esto depende mucho de la forma en que se manejen los problemas por los involucrados. Muñoz (2015) opina que “Para ejercer esta manera de comunicarse, el individuo requiere tener confianza en sí mismo, respeto por sus derechos y por los derechos de los demás, capacidad para aceptar los errores propios y ajenos y valoración por las ideas de los demás, así esté en desacuerdo” (p. 35).

Una de las mejores maneras en que se puede solucionar esto, es desarrollando actividades de comunicación asertiva en los integrantes de la comunidad educativa, esto con el objetivo de lograr un rendimiento efectivo en los estudiantes, como también la retención escolar, es decir, que los alumnos den continuidad a su formación académica, así poder evitar el crecimiento de uno de los más grandes factores que hoy en día afectan a la población estudiantil, se habla entonces de la deserción escolar. Una adecuada y correcta comunicación asertiva, a nivel general en el contexto educativo, se caracteriza por el hecho de que nada o casi nada se da por hecho en la conversación. Así mismo es importante que se fomente una cultura democrática dentro del salón de clases, estar abierto al diálogo y a la comprensión de cada uno de los estudiantes.

Lo citado anteriormente, da como origen la iniciativa de crear una herramienta que sea de ayuda para los docentes de una comunidad educativa, un instrumento que pueda permitir obtener el fortalecimiento de la relación entre el docente y el alumno, también para con los demás que conforman dicha comunidad. La cual, contendrá algunas estrategias prácticas que se puedan aplicar

así mismo desarrollar con los alumnos, docentes y personal administrativo, logrando fortalecer relaciones asertivas entre los integrantes. Esta guía fue creada con el fin de identificar, la importancia que tiene la consecución de una comunicación efectiva en una comunidad educativa, por dicha razón, se forma habiendo realizado una investigación a profundidad, en la cual se realizó una búsqueda de algunas estrategias y técnicas asertivas prácticas y eficientes, que mejoren el desarrollo de la comunicación logrando alcanzar eficiencia en el proceso de enseñanza aprendizaje.

#### **4.4 Planteamiento del problema de la propuesta**

Existe una carencia en la consecución de una comunicación efectiva entre el personal docente y alumnado dentro del salón de clases, esto promueve la pérdida de valores morales, éticos, profesionales, dentro de los integrantes de la comunidad educativa teniendo como efecto la ineficiencia del proceso educativo en cuanto a la formación académica de forma integral del alumnado, esto como consecuencia de la falta técnicas de evaluación actualizadas lo cual permite que no se evalué de forma correcta el rendimiento académico del alumno.

Se evidencia también que la mayoría de los alumnos tienen deficiencias en cuanto a la comprensión de lo que se les brinda dentro del salón de clases, esto a causa de la inexistencia de técnicas o métodos que fomenten y fortalezcan la comprensión lectora en el estudiante, teniendo como consecuencia que alumnos caigan en la deserción escolar.

Lo citado anteriormente da origen a una serie de cuestionamientos, lo cuales recaen sobre el correcto desarrollo del proceso educativo, dentro de estos surge la siguiente; ¿Existe necesidad de implementar, desarrollar y aplicar estrategias, técnicas, y metodologías de comunicación asertiva en el proceso de enseñanza aprendizaje?

## **4.5 Objetivos**

### Objetivo general

Mejorar la calidad de la educación a través de la implementación de estrategias, técnicas, y metodologías de comunicación asertiva en el proceso de enseñanza aprendizaje del Centro de Estudios Integrados Tecnológico -CEINT- del municipio de Nebaj, departamento de Quiché.

### Específicos

- Identificar la importancia del uso de metodologías, estrategias y técnicas que promuevan la consecución de una comunicación asertiva.
- Orientar al personal administrativo y al personal docente sobre el uso las metodologías, estrategias y técnicas de comunicación asertiva.
- Guiar al personal administrativo y docente en cuanto a la aplicación de metodologías, estrategias y técnicas asertivas.

## **4.6 Estrategia**

- Identificación de la problemática que afecta a la comunidad educativa, en cuanto al correcto y debido desarrollo proceso de la enseñanza aprendizaje.
- Elaboración de una propuesta pedagógica cuya finalidad sea solucionar la problemática que afecta a la comunidad educativa.
- Elaboración de un manual de estrategias, técnicas y metodologías de comunicación asertiva que mejoren el proceso de enseñanza aprendizaje de la comunidad educativa.
- Implementación del manual de estrategias, técnicas y metodologías de comunicación asertiva en la comunidad educativa.
- Desarrollar un taller de orientación para docentes y personal administrativo, con referencia a la aplicación del manual previamente elaborado.
- Orientar al personal docente y administrativo, en cuanto a la importancia que tiene la consecución de una comunicación asertiva en el centro educativo.

- Fortalecer los conocimientos del personal docente, en referencia a la necesidad que tiene lograr eficiencia al momento de interactuar con el alumno dentro y fuera del salón de clases.
- Aplicación de estrategias y técnicas asertivas por parte del docente dentro del salón de clases para con sus alumnos.

#### **4.7 Resultados esperados**

- Transferencia de nuevos conocimientos, habilidades y/o destrezas a los docentes para su aplicación en los diversos procesos educativos.
- El personal docente y administrativo adquiere conocimientos, en referencia a la importancia que tiene la consecución de una comunicación asertiva.
- Se logra eficiencia en el desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje a través la identificación de estrategias y técnicas asertivas.
- Se logra orientar a los docentes en cuanto a la necesidad de implementar estrategias asertivas dentro del salón de clases.
- El personal docente y administrativo aplica estrategias y técnicas asertivas en el desarrollo de enseñanza aprendizaje, y demás procesos.
- La aplicación de estrategias asertivas logra mejorar el desarrollo académico que se imparte en el centro educativo.

#### **4.8 Actividades**

- Observación e identificación de la problemática que afecta al centro educativo.
- Conocer a través de la búsqueda, indagación e investigación, el proceso de la comunicación asertiva.
- Investigación e identificación de las estrategias, técnicas y metodologías de comunicación asertivas.
- Orientar, guiar y fomentar en el personal docente y administrativo, en cuanto a la práctica de una comunicación eficiente.

- Brindar talleres de orientación para el personal docente y administrativo.
- Fortalecer el conocimiento de los integrantes de la comunidad educativa en cuanto a la comunicación asertiva.
- Guiar a los docentes al uso de estrategias y técnicas asertivas en el proceso de comunicación.
- Aplicación de estrategias y técnicas asertivas en el salón de clases por parte de los docentes.

#### 4.9 Cronograma de actividades

**Tabla No. 2**  
**Cronograma de actividades**

<b>Estrategia</b>	<b>Resultados esperados</b>	<b>Actividades</b>	<b>Mes 1</b>	<b>Mes 2</b>	<b>Mes 3</b>	<b>Observaciones</b>
Identificación de la problemática que afecta a la comunidad educativa.	La comunidad educativa reflexiona acerca de mejorar el proceso educativo.	Se identifican las causas de la problemática que afectan a la comunidad educativa.	Septiembre 2019			
Elaboración de una propuesta pedagógica con el fin de solucionar la problemática detectada.	La propuesta es aprobada para su respectiva elaboración.	Se procede a elaborar lo que se planteó en la propuesta.	Septiembre 2019			
Elaboración de un manual de estrategias, técnicas y metodologías de comunicación asertiva que mejoren el proceso de enseñanza aprendizaje.	El manual es aprobado para su implementación en la comunidad educativa, cumpliendo así con el objetivo general de la propuesta.	Se realiza una profunda investigación con el fin de obtener la información correspondiente en referencia a la temática principal.	Septiembre 2019			

Implementación del manual de estrategias, técnicas y metodologías de comunicación asertiva en la comunidad educativa.	El personal docente y administrativo adquieren nuevos conocimientos en cuanto a comunicación asertiva se refiere.	Se gestiona un taller de orientación para el personal, orientándolos en cuanto a la importancia de las estrategias y técnicas de comunicación asertiva.		Octubre 2019		
Desarrollar un taller de orientación para docentes y administrativos, con referencia a la aplicación del manual.	Lo participantes del taller de orientación, fortalecen sus conocimientos, referente a la aplicación del manual.	El facilitador del taller de orientación, capacita a los docentes para la aplicación del manual.		Octubre 2019		
Fortalecer los conocimientos del personal docente, en referencia a la necesidad que tiene lograr eficiencia al interactuar con el alumno.	El personal docente y administrativo aplica estrategias y técnicas asertivas en el desarrollo de enseñanza aprendizaje, y demás procesos.	El facilitador orienta al personal docente y administrativo, en referencia a la importancia de la consecución una comunicación asertiva.		Octubre 2019		
Aplicación de estrategias y técnicas asertivas por parte del docente dentro del salón de clases para con sus alumnos.	Se logra eficiencia en el desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje al identificar estrategias y técnicas asertivas.	El docente utiliza y aplica técnicas de comunicación asertiva dentro y fuera del salón de clases durante el desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje.			Noviembre 2019	

Fuente: elaboración propia. Noviembre, 2019.



#### **4.10 Metodología**

Esta propuesta tiene como objetivo enriquecer los conocimientos de los docentes en cuanto al uso de estrategias, técnicas y metodologías con las cuales se pueda lograr que entre docentes y alumnos se logre una comunicación asertiva dentro y fuera del salón de clases en el proceso de enseñanza aprendizaje. Así mismo se pretende brindar un taller con los docentes y personal administrativo del centro educativo, referente a la aplicación y uso de estrategias que fortalezcan la comunicación entre docente y alumno, basándose en el manual ya antes mencionado como propuesta pedagógica. Esto se realizará con la ayuda de un profesional el cual será el encargado de proporcionar la respectiva orientación al personal administrativo y personal docente de la comunidad educativa, basándose en contenidos teóricos sobre estrategias, técnicas y métodos, para la consecución de una comunicación asertiva.

#### **4.11 Implementación y sostenibilidad de la propuesta**

La implementación de la propuesta pedagógica denominada, Estrategias, técnicas, y metodologías de comunicación asertiva para su aplicación en el Centro de Estudios Integrados Tecnológico del municipio de Nebaj, departamento de Quiché, esto se realizó después de haber observado y analizado la problemática que afectaba al centro educativo, las causas, así como las posibles soluciones. Posteriormente se determinó la realización y gestión un taller de orientación en referencia al tema del proyecto, el cual fue impartido con la finalidad de fortalecer y mejorar el proceso de enseñanza aprendizaje, esto se realizó con la ayuda una personalidad quien fue seleccionada evaluando sus capacidades y conocimientos, mismos aplicaban para la facilitación de dicha temática. Esto dio como resultado la formación de nuevos conocimientos en cada uno de los participantes, conocimientos que ellos pueden aplicar de forma práctica para con los alumnos del centro educativo.

Así mismo la sostenibilidad y la durabilidad de este proyecto se logró al implementarse de forma eficiente y de forma inmediata, reforzando los conocimientos de cada uno de los docentes, en

cuanto a la importancia que tiene el uso de estrategias, técnicas y metodologías de comunicación asertiva, por lo cual se determina que el uso y la aplicación de estos deben ser de forma constante y frecuente, esto logra alcanzar eficiencia en el desarrollo de los diversos procesos educativos.

## 4.12 Recursos

### 4.12.1 Humanos

Alumno practicante, facilitador, personal administrativo, docentes del centro educativo y alumnos del centro educativo.

### 4.12.2 Materiales

Manual de estrategias, técnicas asertivas, plan de actividades, listado de participantes, gafetes, bolígrafos, mesas y sillas, cañonera, computadora, diapositivas, equipo de sonido, pizarra marcadores de pizarra, almohadilla.

## 4.13 Presupuesto

**Tabla No. 3**

**Presupuesto**

Presupuesto, taller de orientación.	
Descripción	Gastos
Facilitador	Q200.00
Alquiler de cañonera	Q100.00
Impresión de gafetes	Q10.00
Alquiler de manteles	Q20.00
Compra de marcadores y papelógrafos	Q40.00
Refacción para los participantes	Q600.00
Compra de platos, vasos y cubiertos	Q20.00
Compra de agua pura para participantes	Q20.00
Compra de Mas-King-tape	Q10.00
<b>Total, de gastos</b>	<b>Q1,020.00</b>

Fuente: elaboración propia. Noviembre, 2019.

## **Capítulo 5**

### **Sistematización de la propuesta**

#### **5.1 Experiencia vivida**

Al haberse establecido la problemática que afectaba a la comunidad educativa teniendo como fuentes de información a docentes, alumnos y personal administrativo, así mismo la observación y el análisis, se llegó a la conclusión de que uno de los grandes factores que afecta al correcto desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje, era la falta de una comunicación asertiva, por consecuencia, se plantea como propuesta pedagógica la elaboración e implementación de un Manual de Estrategias, Técnicas, y Metodologías de Comunicación Asertiva para su aplicación en el Centro de Estudios Integrados Tecnológico del municipio de Nebaj, departamento de Quiché.

Lo anteriormente citado, es aprobado por el asesor correspondiente de la práctica profesional dirigida y demás autoridades, por lo que se procedió a la elaboración correspondiente de la propuesta, en este proceso, se tuvo la necesidad realizar una exhaustiva investigación, con la finalidad de obtener suficiente información para estructurar de la mejor manera la herramienta que su momento se pretendía implementar en la comunidad educativa.

Al obtener la información necesaria, se procede realizar o a elaborar el manual, conteniendo una determinada cantidad de estrategias, técnicas y metodologías que permitieran al docente o personal administrativo la consecución de una comunicación asertiva en los diferentes procesos educativos que se realizan en la comunidad educativa, además dicho manual tiene como finalidad mejorar el proceso de enseñanza aprendizaje que se da dentro y fuera del salón de clases.

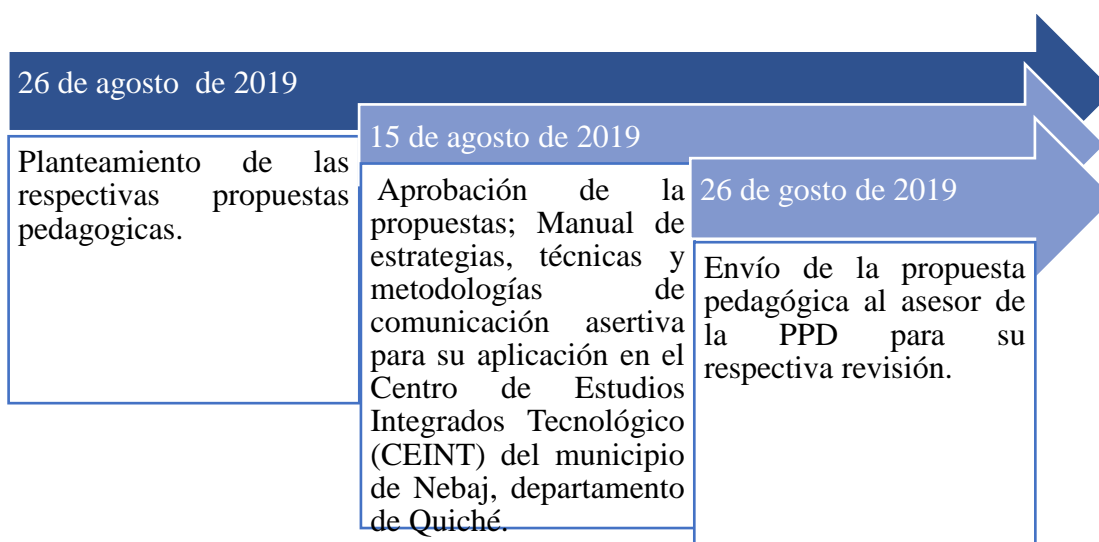
Posteriormente se aprueba el manual antes citado, por lo cual se procede a la correspondiente implementación dentro de la comunidad educativa, por lo que se llega a la conclusión de que la mejor manera de realizar esto, es a través de una taller de orientación para el personal docente y administrativo, cuya finalidad era, incorporar el manual para que funcionara como una herramienta

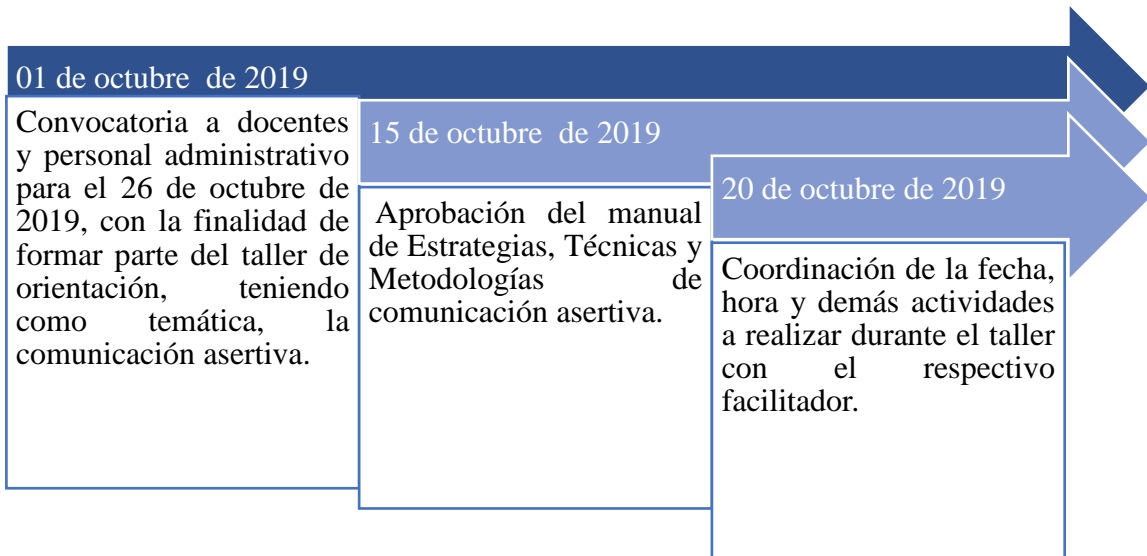
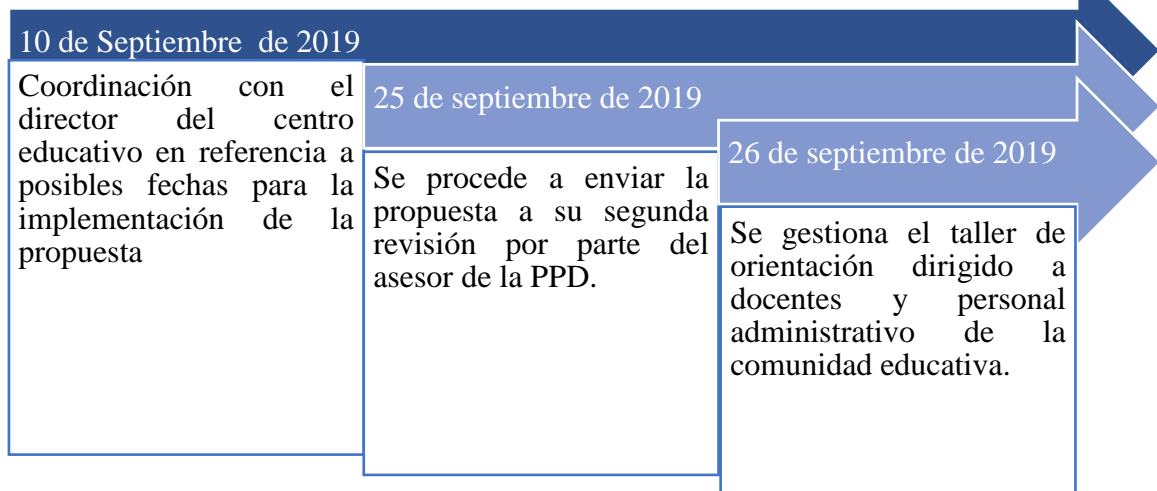
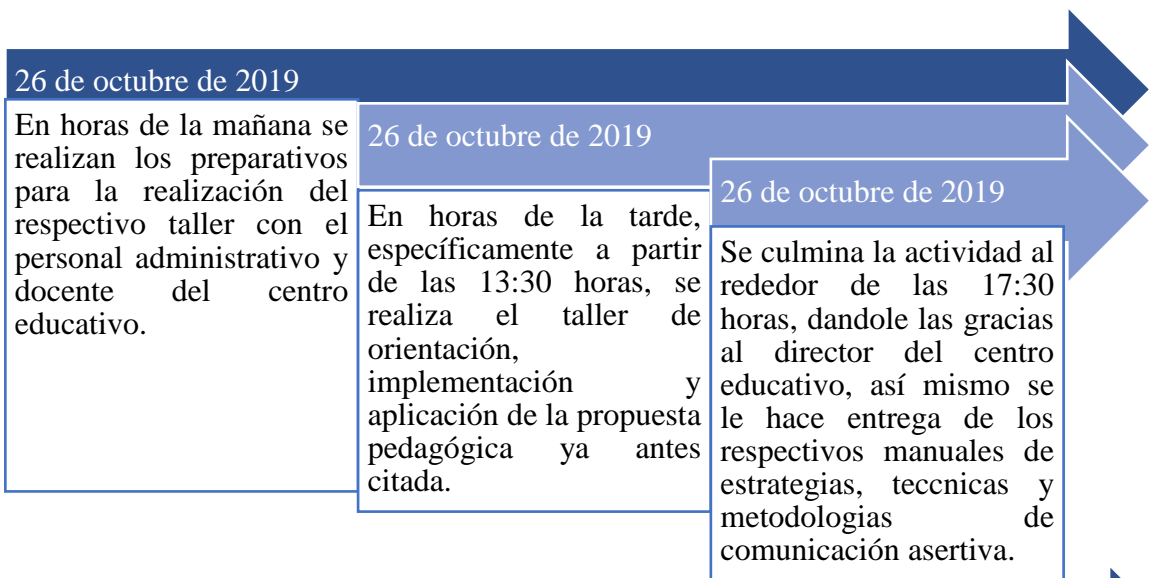
pedagógica, para los que laboran dentro del centro educativo, primordialmente para los docentes que con la aplicación de dicha herramienta se logra eficiencia en el desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje.

Orientar a cada uno de los participantes del taller, a identificar la importancia que tiene lograr asertividad en los distintos procesos a realizarse, lo cual estuvo a cargo del facilitador, que previamente se había seleccionado analizando si su trayectoria y profesionalismos aplicaba para tal actividad, en dicha orientación se pretendía identificar y desarrollar temáticas como; que es asertividad, como ser asertivo dentro del salón de clases, las conductas asertivas, ventajas y desventajas de la asertividad, la importancia de la asertividad, entre otros.

Fue de esta forma, como se diseñó, planificó, elaboró e implemento la propuesta pedagogía en el Centro de Estudios Integrados Tecnológico (CEINT), logrando así el objetivo primordial que era mejorar la localidad educativa a través de su implementación, así mismo orientar, capacitar y guiar al personal docente y administrativo para su correcta aplicación para con los alumnos en los diversos procesos que ellos realizaran.

## 5.2 Reconstrucción histórica





Fuente: Elaboración propia. Noviembre, 2019.

### **5.3 Objeto de la sistematización de la propuesta**

Implementación de estrategias, técnicas y metodologías de comunicación asertiva, con docentes y personal administrativo del Centro de Estudios Integrados Tecnológico (CEINT). Esto se realizó con el fin primordial de capacitar y orientar a los docentes para mejorar la localidad educativa en cuanto al proceso de enseñanza aprendizaje se refiere. Por ello, se tuvo la necesidad de identificar la importancia del uso de las estrategias, así mismo se les orientó y guio, referente a su correcta aplicación.

A causa de lo citado con anterioridad se logró que los participantes de la orientación, adquirieran y enriquecieran sus conocimientos sobre comunicación asertiva, con el finde lograr eficiencia en la comunicación entre docente y alumno durante el proceso educativo, para disminuir de manera considerable los factores que afectan a la comunidad educativa.

### **5.4 Principales lecciones aprendidas**

- El proceso de diseñar la propuesta pedagogía, proporcionó nuevos conocimientos, por la razón de que, en muchas ocasiones se desconoce por completo o en gran parte de los factores que afectan el correcto desarrollo del proceso enseñanza aprendizaje causando deficiencias en la formación académica y profesional de los estudiantes que son parte del centro educativo.
- En el proceso de diseño se van conociendo y se adquieren nuevos conocimientos científicos, metodológicos, estratégicos, técnicos, entre otros.
- Se observo que en las comunidades educativas existen un gran número de factores que causan deficiencia en los diversos procesos que se realizan dentro de la misma, dichos factores se pueden disminuir o erradicar si se gestionaran capacitaciones, charlas, talleres de orientación, para los docentes, el personal administrativo y como también para los alumnos, con el fin de fortalecer el proceso de enseñanza aprendizaje, el cual pasaría de ser deficiente a ser eficiente.

- Cada persona, que se desempeña como docente o de los que dirigen un centro educativo deben reflexionar y tomar conciencia, de que son las entidades responsables de velar por la eficiencia que pueda tener el desarrollo académico y profesional de cada estudiante.

## **Conclusiones**

Durante el desarrollo de este proceso se forman nuevos conocimientos en el alumno referentes al contexto administrativo de una comunidad educativa, teniendo como finalidad formarlo para que posea los conocimientos y las habilidades necesarias que lo hagan capaz de desenvolverse, para guiar, orientar y/o dirigir a un centro educativo.

La Práctica Profesional Dirigida, es un proceso en el cual el alumno aprende que ser el administrador de un centro educativo, implica que él debe de velar por el desarrollo correcto del proceso educativo que se brinda en este, que como administrador debe buscar diversas soluciones a los muchos factores que pueden y afectan a un centro educativo con la finalidad de lograr que dicho establecimiento sea productivo y eficiente.

La Práctica Profesional Dirigida fomenta la creación de nuevos conocimientos en el alumno practicante, de manera sistemática y asesorada, permitiéndole a este fortalecer sus conocimientos, sus habilidades o destrezas para poder desarrollarse correctamente en cuanto al área pedagógico y administrativo se refiere.

Este proceso le permite al estudiante adquirir y fortalecer sus habilidades de reflexión, con la finalidad de que pueda responder ante los diversos factores que pueden afectar a una comunidad educativa, es decir, que pueda tener la capacidad de poder brindar posibles soluciones para disminuir o erradicar el problema que se esté dando en un determinado momento.

Durante el desarrollo de este proceso, el estudiante adquiere conocimientos, destrezas, habilidades científicas y técnicas en cuanto a la creación, ejecución, implementación y aplicación de propuestas pedagógicas y/o administrativas, mismas que están encaminadas a mejorar una localidad educativa en el desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje.




## Referencias

- Roca, E. (2011). *Estrategias y técnicas de mejora de la comunicación*. Cataluña. España: Generalitat de Catalunya.
- Muñoz, M (2015). *Habilidades de Interacción Social*. Colombia: El bando creativo.
- Ongallo, C. (2007). *Manual de comunicación 2ª edición*. Madrid, España: Dykinson S.A.
- MINEDUC (2011). *Comunicación y Lenguaje 5*. Guatemala: Ministerio de Educación.
- Morales, F. Altamirano, N. Argueta, J. (2006). *Español 7*. Guatemala: Editorial Santillana, S.A.
- Galiano, R. (2014). *La comunicación: Importancia, necesidad y procedimiento metodológico*. España: Lengua Española.
- Mendieta, G. (2015). *Informantes y muestreo en investigación cualitativa*. Colombia: Investigaciones Andina.
- Centty, D. (2010). *Manual Metodológico Para El Investigador Científico*. Perú: Nuevo Mundo, Investigadores y Consultores.
- Guardia, N. (2009). *Lenguaje y Comunicación*. Costa Rica: Coordinación Educativa y Cultural Centroamericana.
- Gómez, S. (2012). *Metodología de la investigación*. México: Red Tercer Milenio S.C.
- Domínguez, L. Agelvis, V. (2003). *Lingüística; una introducción generalísima*. Venezuela: Grupo de Lingüística Hispánica (GLH).

## Anexos

### Anexo No. 1

#### Carta de autoridades. Solicitud al coordinador de la UPANA.

  
UPANA  
Universidad Panamericana

Santa María Nebaj, 25 de mayo de 2019

Profesor Diego Chávez Guzaro  
Director  
Centro de Estudios Integrados Tecnológico  
Nebaj, Quiché  
Su despacho

Respetable Director:

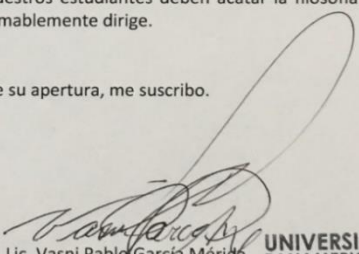
Reciba un cordial y atento saludo, deseando que las máximas dádivas Divinas estén presentes en su vida y en la de su familia.


Conociendo de su espíritu colaborador y alto profesionalismo, le comunico que en nuestra Casa de Estudios Superiores con sede en este municipio, contamos con un selecto grupo de estudiantes que estarán realizando su Práctica Profesional Dirigida I –PPD- como requisito para optar al título de Licenciados en Pedagogía y Administración Educativa; por lo que de manera atenta solicito su fina colaboración a efecto que el Jacinto Fernando Santiago Bernal con número de CIF 201505141 de Universidad Panamericana –UPANA- pueda realizar en la instancia a su cargo, la Práctica Profesional Dirigida I –PPD- que consiste en (200) horas, a partir del 27 de mayo 2019. Agradeciendo su amable y decidida colaboración en la realización del ejercicio antes citado.

No está de más indicarle que nuestros estudiantes deben acatar la filosofía y reglamento de la institución educativa que usted amablemente dirige.

Sin otro particular y esperando de su apertura, me suscribo.

Deferentemente,

  
Lic. Vasni Pablo García Mérida  
Coordinador  
Universidad Panamericana  
Sede Nebaj, Quiché

  
UNIVERSIDAD  
PANAMERICANA  
SEDE NEBAJ - QUICHÉ

---

Cantón Vitzal 7ma. Av. Zona 1. Santa María Nebaj, Quiché. Tel. 3012-4770/4207-3157  
vpgacie@upana.edu.gt

Fuente: elaboración propia. Mayo 2019.

## Solicitud para la realización de la práctica



Nebaj, Quiché. 13 de mayo de 2,019

Licenciado:  
Vasni Pablo García Mérida  
Coordinador UPANA  
NEBAJ-Quiché

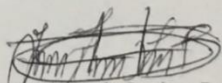
Respetable Licenciado:

De manera atenta me dirijo a usted para saludarlo con respeto, deseándole éxitos en las diferentes actividades que realiza.

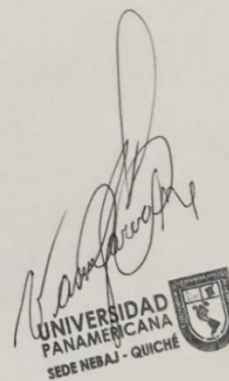
Así mismo Jacinto Fernando Santiago Bernal, número de carné 201505141 estudiante de la Carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, de la Facultad de Ciencias de la Educación de Universidad Panamericana, con sede en Nebaj, Quiché; me permito dirigirme a usted para solicitar que autorice la realización de mi práctica Profesional Dirigida –PPD en el centro educativo Centro de Estudios Integrados Tecnológico Nebaj, ubicado en el Cantón Batzbaca, Nebaj, Quiché.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para suscribirme de usted como su más seguro servidor.

Respetuosamente,

  
Jacinto Fernando Santiago Bernal


201500459



Fuente: elaboración propia. Mayo 2019.

## Anexo No. 2

### Ficha informativa del estudiante

  
UPANA | 2.0  
Universidad Panamericana  
UNA MEJOR VERSION DE NOSOTROS

**FICHA INFORMATIVA DEL ESTUDIANTE**

**Datos del estudiante**

Nombre completo: <u>Jacinto Fernando Santiago Bernal</u>	
Carné: <u>201505141</u>	Fecha de nacimiento: <u>26/07/1996</u>
Edad: <u>24 años</u>	Dirección: <u>Cantón Salquilito, Nebaj, Quiché</u>
Número de teléfono: <u>47972697</u>	
Correo electrónico: <u>jfernandoyb@gmail.com</u>	

**Datos de la institución educativa en donde se realizó la Práctica Administrativa**


a. Nombre de la institución educativa: <u>Centro de Estudios Integrados Tecnológico</u>
b. Nombre del director: <u>Diego Chavez Guzaro</u>
c. Dirección: <u>Cantón Batz Vaka, Nebaj, Quiché</u>
d. Número de Teléfono: <u>77558097</u>

**Datos de la práctica**

Periodo: <u>Del 27-04-2019</u> al <u>01-09-2019</u>
---

**Nombre y firma del director y/o supervisor**


a. Por la institución educativa: <u>PEM, Diego Chavez Guzaro</u>
b. Por la Universidad Panamericana: <u>Lic. Luis Antonio Herrera Tello</u>



Fuente: elaboración propia. Mayo 2019

## Anexo No. 3

### Carta de aceptación por parte del centro educativo



**CENTRO DE ESTUDIOS INTEGRADOS  
"TECNOLÓGICO NEBAJ"**

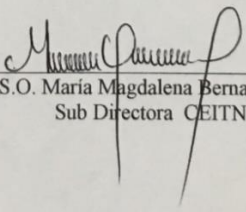
-----


LA INFRANSCRITA SUB DIRECTORA DEL CENTRO DE ESTUDIOS INTEGRADOS TECNOLÓGICO NEBAJ, DEL MUNICIPIO DE NEBAJ, DEPARTAMENTO DE EL QUICHÉ.

**HACE CONSTAR**

Que el joven Jacinto Fernando Santiago Bernal, quien se identifica con DPI 3400-56797-1413, con residencia en cantón Salquilito de este municipio, estudiante de la Universidad Panamericana de Guatemala, ha sido admitido para poder realizar su Practica Profesional Dirigida, en este establecimiento, dando inicio el 27 de mayo del 2019 al 01 de agosto, por lo cual no tengo ningún inconveniente en extender la presente **CONSTANCIA DE ADMISION** a favor del joven ya mencionado.

Y PARA LOS USOS LEGALES QUE AL INTERESADO CONVenga EXTIENDO, SELLO Y FIRMO LA PRESENTE CONSTANCIA DE ADMISION A LOS VEINTISIETE DIAS DEL MES DE MAYO DEL AÑO DOS MIL DIECINUEVE.

F.   
S.O. Maria Magdalena Bernal Brito  
Sub Directora CEITN



Fuente: Centro de Estudios Integraos Tecnológico. Mayo 2019.



## Anexo No. 4

### Acta de inicio de la práctica administrativa

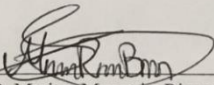
LA INFRASCrita SECRETARIA DEL CENTRO DE ESTUDIOS INTEGRADOS TECNOLÓGICO NEBAJ DEL MUNICIPIO DE SANTA MARÍA NEBAJ, DEPARTAMENTO DE EL QUICHÉ, CERTIFICA: QUE SEGÚN EL LIBRO DE ACTAS NO. 03, FOLIO 55 Y 56, APARECE EL ACTA NO. 06-2019, LA QUE LITERALMENTE DICE: -----

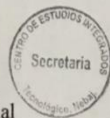
#### Acta No. 06-2019

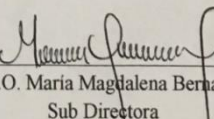
En el Cantón Vatz B'aká del municipio de Nebaj, departamento de El Quiché, siendo las catorce horas con diez minutos del día lunes veintisiete de mayo de dos mil diecinueve, reunidos en la Dirección del Centro de Estudios Integrados Tecnológico Nebaj, el Director Diego Chávez Guzaro, los estudiantes de la Universidad Panamericana de Guatemala, Jacinto Fernando Santiago Bernal con número de CUI: 3400-56797-1413 y Juan Terraza Ceto con número de CUI:2345-05133-1413 y quien certifica el acta Maritza Margarita Rivera Bernal secretaria del establecimiento, para dejar constancia de lo siguiente.

**PRIMERO:** El Director da la cordial bienvenida a los presentes. Los estudiantes antes mencionados presentan a este establecimiento una solicitud con el motivo de desarrollar su Práctica Profesional Dirigida, y así cumplir con el pensum de su carrera. **SEGUNDO:** El Director sin tener ningún inconveniente acepta a los practicantes suplicando cumplir con puntualidad y responsabilidad así mismo presento a los estudiantes al personal Administrativo por lo que se le asignara a cada practicante un área de trabajo quedando uno en el área de secretaria y otro en el área de contabilidad por lo que se les suplica a ellos a comprometerse a cumplir con todo lo que se encomiende en este establecimiento. **TERCERO:** No Habiendo más que hacer constar se da por finalizada la presente en el mismo lugar y fecha a una hora después de su inicio, Firmando para dejar constancia los que en ella intervenimos. DAMOS FE-----

Y, A SOLICITUD DE LA PARTE INTERESADA Y PARA LOS USOS LEGALES QUE CONVENGAN, SE EXTIENDE, FIRMA Y SELLA LA PRESENTE CERTIFICACIÓN EN UNA HOJA TAMAÑO CARTA DESPUÉS DE CONFRONTADA CON SU ORIGINAL, A DOS DÍAS DEL MES DE AGOSTO DEL AÑO DOS MIL DIECINUEVE, EN EL MUNICIPIO DE SANTA MARÍA NEBAJ, DEPARTAMENTO DE EL QUICHÉ.-----

F.   
S.O. Maritza Margarita Rivera Bernal  
Secretaria



F.   
S.O. María Magdalena Bernal Brito  
Sub Directora



Fuente: Centro de Estudios Integraos Tecnológico. Mayo 2019.

## Anexo No. 5

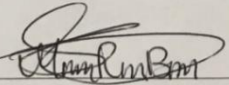
### Acta de cierre y finalización de la práctica administrativa

LA INFRASCRIPTA SECRETARIA DEL CENTRO DE ESTUDIOS INTEGRADOS TECNOLÓGICO NEBAJ DEL MUNICIPIO DE SANTA MARÍA NEBAJ, DEPARTAMENTO DE EL QUICHÉ, CERTIFICA: QUE SEGÚN EL LIBRO DE ACTA NO. 03, FOLIO 57 ESTÁ EL ACTA NO. 07-2018, LA QUE LITERALMENTE DICE: -----

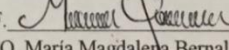
#### Acta No. 07-2018

En el Cantón Vatz B'aká del municipio de Nebaj, departamento de El Quiché, siendo las diecisiete horas del día jueves uno de agosto del año dos mil diecinueve, reunidos en la Dirección del Centro de Estudios Integrados Tecnológico Nebaj, el Director: Diego Chávez Guzaro, los estudiantes de la Universidad Panamericana de Guatemala, Jacinto Fernando Santiago Bernal con número de CUI: 3400-56797-1413 y Juan Terraza Ceto con número de CUI:2345-05133-1413 y quien certifica el acta Maritza Margarita Rivera Bernal secretaria del establecimiento, para dejar constancia lo siguiente: **PRIMERO:** los estudiantes antes mencionados presentaron una solicitud a esta dirección en días anteriores con motivo de realizar su Práctica Profesional Dirigida en este centro educativo y cumplir con el pensum de estudios que le exige su carrera. **SEGUNDO:** El director Diego Chávez Guzaro toma la palabra manifestando su agradecimiento a los estudiantes por la confianza depositada en la institución y los insta a seguir adelante en su preparación profesional **TERCERO:** Los practicantes agradecen al Director por haberles dado la oportunidad de haber realizado la Práctica Profesional Dirigida en este establecimiento que el dignamente representa, **CUARTO:** Por lo expuesto anteriormente se da por finalizada la Práctica Profesional Dirigida formalmente de los estudiantes. **QUINTO:** No habiendo nada más que hacer constar, se cierra la presente en el mismo lugar y fecha a una hora después de su inicio, firmando como constancia quienes en ella intervenimos. DAMOS FE.-----

Y, A SOLICITUD DE LA PARTE INTERESADA Y PARA LOS USOS LEGALES QUE CONVENGAN, SE EXTIENDE, FIRMA Y SELLA LA PRESENTE CERTIFICACIÓN EN UNA HOJA TAMAÑO CARTA DESPUÉS DE CONFRONTADA CON SU ORIGINAL, A DOS DÍAS DEL MES DE AGOSTO DEL AÑO DOS MIL DIECINUEVE, EN EL MUNICIPIO DE NEBAJ, DEPARTAMENTO DE EL QUICHÉ.-----

F.   
S.O Maritza Margarita Rivera Bernal  
Secretaria



F.   
S.O. María Magdalena Bernal Brito  
Sub Directora



Fuente: Centro de Estudios Integraos Tecnológico. Agosto 2019.

## Anexo No. 6. Galería Fotográfica

### Foto No. 1

Elaboración de documentos administrativos



Fuente: Jacinto Fernando Santiago Bernal, julio 2019.

### Foto No. 2

Verificación de listado de alumnos de cada uno de los grados.



Fuente: Jacinto Fernando Santiago Bernal, agosto 2019.



Foto No. 4

Implementación de la propuesta pedagógica



Fuente: Jacinto Fernando Santiago Bernal, octubre 2019.

Foto No. 3

Personal docente y administrativo del centro educativo



Fuente: Jacinto Fernando Santiago Bernal, octubre 2019.