

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



Implementación de estrategias de mejora en la comunicación asertiva, que contribuya a la calidad educativa y fomenten la participación de la comunidad educativa del Centro Educativo Petén de Santa Elena, Flores, Petén
(Informe de Práctica Profesional Dirigida)

Silvia Lucrecia Alfonso Dardón

Guatemala

2021

FAC-EDU 43 08112019

Implementación de estrategias de mejora en la comunicación asertiva, que contribuya a la calidad educativa y fomenten la participación de la comunidad educativa del Centro Educativo Petén de Santa Elena, Flores, Petén
(Informe de Práctica Profesional Dirigida)

Silvia Lucrecia Alfonso Dardón.

Licenciada Aura Leticia Tartón Gabriel Asesora
Magister Brayan Ramiro García Matías Revisor

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

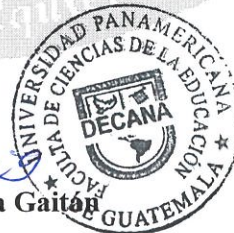
ASUNTO: Silvia Lucrecia Alfonso Dardón
Estudiante de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, de esta Facultad, solicita autorización para realizar Informe de Práctica Profesional Dirigida para completar requisitos de graduación.

Dictamen No. 43 08112019

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:

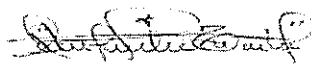
1. El anteproyecto presentado con el nombre de: **“Implementación de estrategias de mejora en la comunicación asertiva, que contribuya a la calidad educativa y fomenten la participación de la comunidad educativa del Centro Educativo Petén de Santa Elena, Flores, Petén”**. Está enmarcado dentro de los conceptos requeridos para la elaboración del Informe de Práctica Profesional Dirigida.
2. La temática se enfoca en temas sujetos al campo de investigación con el marco científico requerido.
3. 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).
4. Por lo antes expuesto, la estudiante **Silvia Lucrecia Alfonso Dardón** 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 Johana García Gaitón
Decana
Facultad de Ciencias de la Educación



UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION,
Guatemala, 07 de diciembre, del 2019-----

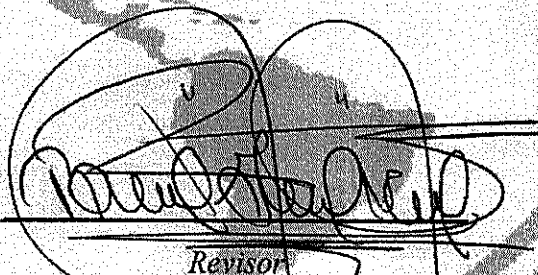
En virtud de que el Informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema: **Implementación de estrategias de mejora en la comunicación asertiva, que contribuya a la calidad educativa y fomenten la participación de la comunidad educativa del Centro Educativo Petén de Santa Elena, Flores, Petén.** Presentado por el (la) estudiante: **Silvia Lucrecia Alfonso Dardón.** 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



Aura Leticia Tartón Gabriel
Licenciatura en Educación Ambiental
Maestría en Educación con Orientación en Medio Ambiente
Colegiado 12,490

UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION,
Guatemala 19 de febrero del 2021.

En virtud de que el Informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema: *"Implementación de estrategias de mejora en la comunicación asertiva, que contribuya a la calidad educativa y fomenten la participación de la comunidad educativa del Centro Educativo Petén de Santa Elena, Flores, Petén"*. Presentado por la estudiante: *Silvia Lucrecia Alfonso Dardón*. 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.



Revisor

Brayan Ramiro García Matías


Licenciatura en Educación

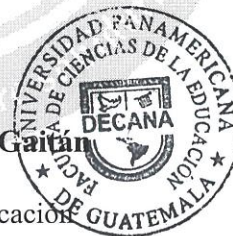
Maestría en Innovación y Formación Universitaria

Número de colegiado 19,758

UNIVERSIDAD PANAMERICANA, FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN. Guatemala, nueve de marzo del dos mil veintiuno -----

En virtud del Informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema: **“Implementación de estrategias de mejora en la comunicación asertiva, que contribuya a la calidad educativa y fomenten la participación de la comunidad educativa del Centro Educativo Petén de Santa Elena, Flores, Petén.”** Presentado por la estudiante **Silvia Lucrecia Alfonso Dardón** 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 Johana García Gaitán
Decana
Facultad de Ciencias de la Educación



c.c. archivo
Pflores

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

Contenido

Resumen	i
Introducción	ii
Capítulo 1	1
Marco contextual	1
1.1 Descripción de la institución	1
1.2 Reseña histórica de la institución	2
1.3 Visión y misión	4
1.3.1 Visión	4
1.3.2 Misión	4
1.4 Estructura organizativa	4
Fuente: elaboración propia (2019).	5
1.4.1 Organigrama	6
Organigrama de la institución	6
1.4.2 Autoridades	6
1.5 Ubicación geográfica	7
1.6 Fortalezas de la institución	8
1.7 Limitantes de la institución	8
1.8 Problemática inicial detectada	8
Capítulo 2	11
Diagnóstico institucional	11
2.1 Problemática	11
2.2 FODA	12
2.3 Árbol de problemas	15
2.4 Árbol de objetivos	16
2.5 Metodología de investigación-acción	17
2.6 Técnicas	20

2.7 Instrumentos	21
2.8 Informantes	26
2.9 Resultados del diagnóstico institucional	28
Capítulo 3	31
Marco teórico	31
3.1 Comunidad Educativa	31
3.1.1 Conceptualización de comunidad educativa	31
3.1.2 Características de comunidad educativa	32
3.1.3 Tipos de comunidad educativa	33
3.2 Calidad educativa	34
3.2.1 Conceptualización de calidad educativa	34
3.2.2 Características de calidad educativa	36
3.2.3 Procesos de calidad educativa	37
3.3 Asertividad	40
3.3.1 Conceptualización de asertividad	40
3.4 Comunicación asertiva	41
3.4.1 Conceptualización de comunicación asertiva	41
3.4.2 Características de comunicación asertiva	42
3.4.3 Tipos de comunicación asertiva	43
3.5 Estrategias	44
3.5.1 Conceptualización de estrategias	44
3.5.2 Características de estrategias	45
3.5.3 Proceso de formulación de las estrategias	46
Capítulo 4	48
Propuesta	48
4.1 Nombre de la propuesta	48
4.2 Introducción	48
4.3 Justificación	49

4.4 Planteamiento del problema de la propuesta	50
4.5 Objetivos	51
4.5.1 Objetivo general	51
4.5.2 Objetivos específicos	51
4.6 Estrategias	51
• Formulación del programa de comunicación en la comunidad educativa	52
4.7 Resultados esperados	52
4.8 Actividades	53
4.9 Cronograma de actividades	54
4.10 Metodología	56
4.11 Implementación y sostenibilidad de la propuesta	56
4.12 Recursos	57
4.12.1 Humanos	57
4.12.2 Materiales	57
4.13 Presupuesto	58
Capítulo 5	59
Sistematización de la propuesta	59
5.1 Experiencia vivida	59
5.2 Reconstrucción histórica	60
5.2.1 Semana 01 del 03 al 07 de junio	61
5.2.3 Semana 03 del 17 de junio	62
5.2.4 Semana 04 del 02 al 05 de julio	63
5.2.5 Semana 05 del 08 al 12 de julio	63
5.2.6 Semana 06 del 15 al 19 de julio	64
5.2.6 Semana 07 del 22 al 26 de julio	65
5.2.7 Semana 08 del 29 al 03 de agosto	65
5.3 Objeto de la sistematización de la propuesta	66
5.4 Principales lecciones aprendidas	68

Conclusiones	70
Referencias	71
Anexos	73

Índice de figura

Figura 1 Organigrama de la institución	6
Figura 2 Ubicación geográfica	7
Figura 3 Árbol de problemas	15
Figura 4 Árbol de objetivos	16

Índice de imagen

Imagen 1 Reunión de directores, auxiliares y padres de familia conversando las políticas internas del establecimiento

78

Índice de tabla

Tabla 1 Estructura organizativa	5
Tabla 2 FODA	12
Tabla 3 Cronograma de actividades	54
Tabla 4 Presupuesto	58

Resumen

El presente trabajo de Práctica Profesional Dirigida de la Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, se desarrolló en el Centro Educativo Petén (CEP), Santa Elena, Flores, Petén, con la finalidad de poner en práctica los conocimientos administrativos adquiridos en las aulas universitarias. Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se utilizó la metodología de investigación acción y el acceso a las fuentes de información correctas que respondieran a la problemática detectada.

En capítulo 1, se detallaron los aspectos referentes al marco contextual que incluyó la descripción de la institución, su historia así como la visión y misión, su estructura organizativa y las fortalezas y limitaciones como la problemática inicial detectada.

En el capítulo 2, diagnóstico institucional, se presentaron con más detalles las situaciones que originaron la problemática detectada, que se plantearon como la causa de la disminución de alumnos inscritos, pero que resultó ser una problemática más aguda relacionada con la comunicación dentro de la comunidad educativa y los efectos que tiene en el funcionamiento de la institución y en el futuro desarrollo de la misma.

El capítulo 3, se refirió a la investigación documental de los conceptos, frases y palabras que constituyeron los componentes del nombre de la propuesta, con referencia a autores reconocidos, para darle sustento a los objetivos y estrategias que se buscó implementar como resultado de este proceso de investigación-acción.

El siguiente capítulo contiene el nombre de la propuesta, una solución a la problemática detectada, como una plataforma desde la que se plantearon estrategias y actividades que permitieron su solución. La justificación de la investigación, el planteamiento del problema, los objetivos y las estrategias de solución aparecen en esta sección.

El capítulo 5 hizo un resumen del proceso vivido durante el diseño e implementación de la propuesta, se describió aquí una línea del tiempo de lo ocurrido durante las ocho semanas que duro la práctica profesional dirigida. Las principales lecciones aprendidas en la práctica profesional dirigida, por último se incluyeron las conclusiones, referencias y anexos.

Introducción

La propuesta de implementación de estrategias dirigidas a fomentar una cultura de comunicación asertiva que benefició a la comunidad educativa del Centro Educativo Petén, de Santa Elena, Flores, Petén, surgió dentro de la práctica profesional dirigida desarrollada en esa institución. La metodología de investigación-acción permitió involucrarse dentro del quehacer de la institución y conocer de primera mano las situaciones provocadas por un sistema de comunicación disfuncional.

La comunidad educativa es por excelencia el corazón de una institución educativa, si los sistemas de comunicación no funcionan adecuadamente, se creará frustración y confusión entre sus integrantes afectando el proceso educativo que busca desarrollarse. Cambiar esta forma de comunicación por procedimientos que se adecuen, con herramientas tecnológicas actualizadas, permitió una comunicación asertiva, fluida, ágil y contribuirá al beneficio de la sociedad de la que forma parte esta comunidad.

El principal objetivo de esta propuesta es alcanzar la implementación de estrategias de comunicación asertiva mediante canales de comunicación que sean favorables para la comunidad educativa, utilizando la tecnología disponible y los consensos necesarios para su implementación. La participación de autoridades, personal operativo en el desarrollo de esta práctica profesional y la propuesta formulada genera la confianza necesaria para saber que este objetivo será alcanzado.

Capítulo 1

Marco contextual

1.1 Descripción de la institución

Centro Educativo Petén es una institución educativa, que promueve la educación por medio de la formación basada en principios y valores, está orientada a la población del área central del departamento de Petén y algunos municipios cercanos. La caracterización administrativa de Centro Educativo Petén se fundamenta en la estructura de colegios Verbo de Guatemala, con una dirección nacional de colegios que regula y monitorea los avances académicos del CEP, que cuenta con una dirección general, tres direcciones de nivel, cuatro auxiliares distribuidos en los tres niveles y una plantilla de 42 docentes para cubrir las áreas académicas. El Centro Educativo Petén -CEP- atiende a la población escolar desde 1 año hasta 18 o 19 años aproximadamente.

Inicia con el nivel de nursery, avalado por la Secretaria de Bienestar Social, el nivel de preprimaria con los grados de prekínder, kínder y preparatoria, El nivel primario se divide en dos ciclos que comprende del primero al tercer grado y del cuarto al sexto respectivamente. El nivel medio incluye el ciclo básico con los grados del séptimo al noveno y el ciclo diversificado, con las carreras de Bachillerato en ciencias y letras; Bachillerato en ciencias y letras con orientación en computación; Bachillerato en ciencias y letras con orientación en dibujo de construcción y Perito contador con orientación en computación.

Centro educativo Petén, cuenta con los servicios outsourcing para cubrir los requerimientos de seguridad perimetral e interna, limpieza y mantenimiento de las instalaciones a través de las empresas de seguridad SOS y The People Company con seis agentes de seguridad y siete elementos de limpieza y mantenimiento.

1.2 Reseña histórica de la institución

El plantel nació con el nombre de Instituto Mixto Vespertino, en el año de 1981, buscando la excelencia en el servicio a la niñez y juventud en un ambiente adecuado, seguro y pedagógicamente conformado, por un grupo de maestros con mentalidad visionaria, destacados por sus servicios en la Escuela Normal Rural “Julio Edmundo Rosado Pinelo”, siendo ellos Otto Leonardo Awe, Manuel de Jesús Burgos, Carlos Castellanos Cocón y Nery de León López.

El propósito del proyecto era brindar educación de nivel básico, como un centro educativo privado, para la jornada vespertina, ellos cubrían la jornada matutina en la escuela normal. Todo esto sucedía en los inicios de 1980. En medio de un singular entusiasmo, comienza a cristalizarse el proyecto cuando el Profesor de Enseñanza Media, Carlos Amando Castellanos Cocón convocó a una reunión en su casa ubicada en la ciudad de Flores, Petén.

En esta reunión se definió lo relacionado con la fundación del nuevo centro educativo, se formalizó lo concerniente a los trámites reglamentarios y se planificó lo referente al esquema administrativo y docente. Los trámites pertinentes se iniciaron ante el Ministerio de Educación y convalidadas por este Ministerio, se recibe la providencia 309-80 de fecha 19 de septiembre de 1980, firmada por el profesor Luis Cifuentes Aguirre, jefe del departamento de educación básica del Ministerio de Educación.

En ese momento el júbilo de los fundadores se desborda pues ya se tenía la autorización para iniciar lo que en principio era un sueño. El 2 de febrero de 1981 es un día histórico pues se abren las puertas del Instituto Particular Mixto Vespertino de Educación Básica.

A los pocos meses se recibe el acuerdo gubernativo No. 6-83 del 01 de julio de 1981 firmado por el Sr. Ministro de Educación de ese entonces, coronel Clementino Castillo Coronado, quien autoriza en definitiva el funcionamiento del nuevo centro escolar con todas las formalidades del caso. Se inician las labores educativas en las instalaciones de la escuela normal y con el correr de

los días va despertando la atención y el interés de diferentes padres de familia. Como consecuencia de la demolición de parte del edificio de la escuela normal, el nuevo centro educativo es trasladado el 10 de julio de 1981 a la Escuela Nacional Rural mixta “Marta Rosa Morales Zetina”, de Santa Elena Petén.

Un nuevo traslado se dio hacia la escuela tipo federación “José Benítez Gómez”, de Santa Elena Petén en abril de 1985, buscando una mayor comodidad para alumnos y maestros, especialmente para la práctica de sus actividades deportivas, la población estudiantil para esa fecha sobrepasaba los cien estudiantes. En el mes de febrero de 1986 fue nombrado director general el profesor Otto Leonardo Awe, a partir de esta fecha el nuevo nombre de la institución es Centro Educativo Petén, el cual orgullosamente ostenta hasta le fecha.

En 1994, gracias al esfuerzo de la directiva de ese momento, el Centro Educativo Petén CEP se traslada a sus propias instalaciones que se registraron con la escritura de sociedad No. 186 del 29 de noviembre de 1990 bajo el nombre de; Castellanos, Leonardo y Cía. Limitada para solicitar el financiamiento del inmueble, con la participación de los profesores Rafael Romero Soza y Manuel de Jesús Burgos Berges.

El crecimiento del CEP permitió desarrollar los niveles de preprimaria con sus secciones de kiddis, prekínder, kindergarten y preparatoria: la primaria integrada por los grados de primero a sexto; el nivel medio o ciclo básico y las excelentes carreras de diversificado con Secretariado Bilingüe, Perito Contador, Bachillerato en Ciencias y Letras, todas con orientación en computación.

En el año de 2016 se inicia una serie de pláticas con autoridades administrativas de Universidad Panamericana que concluyeron con la venta de los derechos de Centro Educativo Petén CEP y de las instalaciones propias de este establecimiento. Se inicia así la etapa actual de CEP que ahora albergaría en sus edificios a Centro Educativo Petén y Universidad Panamericana en un hermosamente remodelado campus bajo el nombre de -CEP-.

CEP se ha beneficiado con la adopción de la metodología IRRA y la educación por principios y valores que la organización de colegios VERBO Guatemala, ha estado implementando en Petén a través de intensas capacitaciones en los últimos dos años y medio, de esta nueva administración. El futuro de CEP está en las manos de nuestro Señor el permitirá que en su nombre se siga educando a las nuevas generaciones de Petén para fortalecer a la sociedad guatemalteca.

1.3 Visión y misión

1.3.1 Visión

Ser una institución educativa que forma generaciones que valoran y aman la justicia y la verdad.

1.3.2 Misión

Somos una institución educativa que forma generaciones capaces de gobernarse a sí mismas y actuar con justicia y sabiduría en toda área de la vida, con excelencia académica basada en valores y principios cristianos.

A continuación se presenta la tabla estructura organizativa de la institución educativa.

1.4 Estructura organizativa

Centro Educativo Petén, tiene una estructura organizativa vertical que parte de la Rectoría de Universidad Panamericana y la Vicerrectoría administrativa de dicha institución como cabeza de la estructura, que cubre los aspectos académicos y administrativos de la institución. Con esta estructura se atiende a la comunidad educativa de los diferentes niveles, que representan una población estudiantil que ha mantenido un promedio de ochocientos setenta alumnos en los años de la nueva administración: año 2016 setecientos cincuenta alumnos, año 2017 novecientos quince alumnos, año 2018 ochocientos noventa alumnos y año 2019 ochocientos ochenta alumnos.

La plantilla de docentes y administrativos está conformada por nueve de nivel preprimaria, once del nivel primario, once para el ciclo básico, diez para el ciclo diversificado y nueve profesores de

inglés. Tres más, son secretarías de cada nivel y cuatro pertenecen al personal de administración. El entorno operativo funciona bajo la supervisión directa de Directora General.

Las relaciones internas se producen entre personal administrativo, docentes y alumnos, las relaciones externas se producen con padres de familia y/o tutores de los alumnos, autoridades educativas y dependencias del Estado, líderes comunitarios y proveedores.

Tabla No. 1
Estructura organizativa

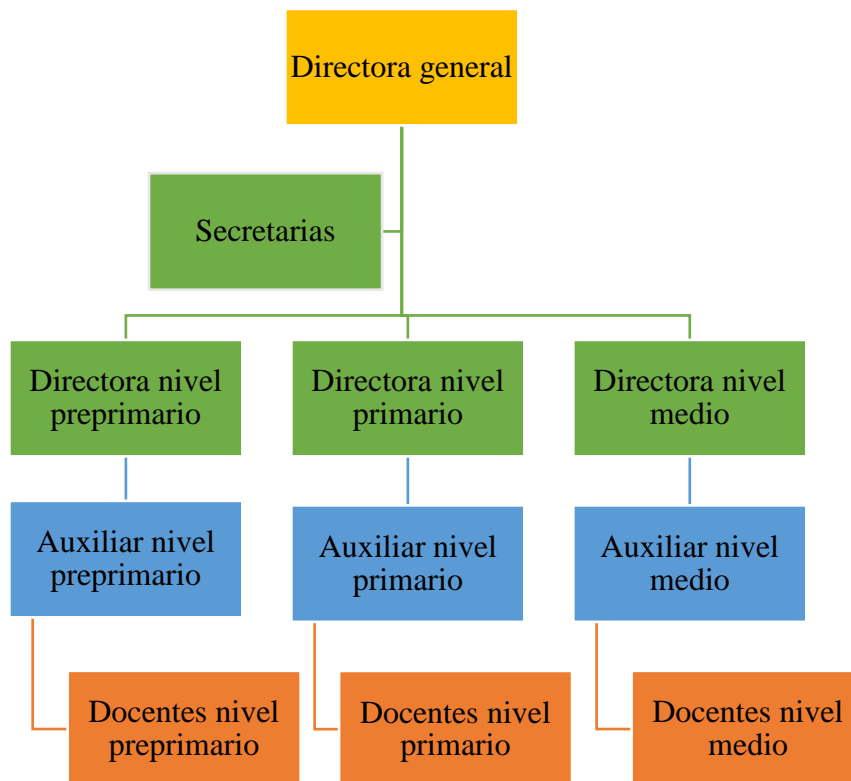
Personal administrativo	Coordinador general, directora general, directores de nivel, auxiliares y secretarías.	11 colaboradores.
Personal docente	Profesores de área, español e inglés	42 colaboradores
Personal de administración	Administrador, contador, encargado de laboratorios y encargado de mantenimiento.	04 colaboradores
Total, colaboradores CEP		70 colaboradores

Fuente: elaboración propia (2019).

A continuación se presenta la tabla organigrama de la institución educativa.

1.4.1 Organigrama

Figura No. 1
Organigrama de la institución



Elaboración propia (2019).

1.4.2 Autoridades

- Directora General de Centro Educativo Petén, Licda. Verónica Mildred Mas Reyes.
- Directora de nivel medio, Profesora Verónica Elizabeth Cuá Franco.
- Directora de nivel primaria, Devany Fajina Chan Pinelo.

- Directora de nivel preprimaria Profesora Silvia Lucrecia Alfonso Dardón.

A continuación se presenta la figura ubicación geográfica.

1.5 Ubicación geográfica

Ubicado en la zona central del departamento de Petén, en el municipio de Santa Elena, Flores, Petén, la dirección catastral es 0 calle 3-50 zona 1 del municipio mencionado, las principales vías de acceso son la carretera que desde Guatemala conduce a la cabecera departamental de Petén, está rodeado de rutas internas, pavimentadas, que conducen a todos los municipios aledaños. Se encuentra en un importante sector donde coinciden la Universidad de San Carlos -CUDEP-, la Dirección Departamental de Educación y el centro de gobierno que alberga las oficinas del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, del Ministerio de Cultura y Deportes, SEGEPLAN, y la Coordinadora Distrital de Educación.

La posición territorial le permite tener una amplia y magnífica vista del lago Petén Itzá, y playa pública que impacta a todo visitante por la cercanía de la naturaleza y la belleza del entorno. Desde el más alto rango, docentes o alumnos disfrutan y agradecen día a día el privilegio de estudiar rodeados de una belleza natural única en todo el territorio nacional.

Figura No. 2
Ubicación geográfica



Fuente: google maps (2019).

1.6 Fortalezas de la institución

- Prestigio como Institución Educativa en el departamento de Petén.
- Alianza con Universidad Panamericana.
- Excelente Ubicación geográfica.
- Infraestructura.
- Cada nivel educativo tiene su propio director, auxiliar y secretaria.
- El perfil académico de los docentes de nivel medio es PEM.
- Capacitación permanente a docentes.
- Nivel salarial competitivo.
- Educación basada en el enfoque de principios y valores cristianos.

1.7 Limitantes de la institución

- Falta de seguimiento a cronograma general de actividades por parte de los padres de familia.
- Ambiente laboral desfavorable.
- Falta de unidad entre los directores y docentes de los diferentes niveles.
- Bajo nivel de compromiso de los docentes para el logro de las competencias.
- Cierre temporal de carreras de magisterio, perito contador y bachillerato en dibujo.
- Escasa comunicación con comunidad educativa.
- Poca colaboración de los padres de familia en el esfuerzo por inculcar valores en casa.

1.8 Problemática inicial detectada

La necesidad de una comunicación asertiva con la comunidad educativa es la problemática que se evidencia en el Centro Educativo Petén. El colegio tiene todo el perfil necesario para trasladar de manera eficiente la información desde dirección general hasta los padres de familia, pero suele

sucedier que algunas veces, la información proporcionada por la directora general, no llega de forma adecuada al docente ocasionando que se adultere lo que se quiere dar a conocer.

Otra de las causas del problema de comunicación es externa, se hace mal uso de Whatsapp por parte de grupos de padres de familia que exponen situaciones personales por actividades académicas en cada unidad de estudio, comentando que no son comprensibles y esto ocasiona frustración y quejas por correo electrónico, agendas o portones en la hora de ingreso y egreso de los alumnos. Diariamente se escuchan comentarios respecto a tareas de casa.

Otra de las problemáticas detectadas por incumplimiento de tareas o comportamiento inadecuado ocasionando que al informar los padres de familia por agenda reaccionan a la defensiva, dándole la razón al hijo y afectando al docente anímicamente porque este debe atender al padre iracundo y en la mayoría de casos se da la razón al padre, menospreciando la labor que el docente realiza con la finalidad de educar y disciplinar con forme a un reglamento interno.

Las normas de citas para atender a los padres de familia es otra de la problemática detectada, el padre aún no asimila la reunión previa cita para lograr una mejor atención. Se utilizan las minutas, y su función es anotar los puntos tratados en la reunión y así lograr una información objetiva, la problemática es que no suele anotarse completamente el problema. Las minutas se respaldan con las firmas que en ella intervienen.

El colegio informa al padre de familia por medio de un boletín mensual que es enviado de forma digital e impresa, se considera otra problemática detectada, en la mayoría de las familias no existe un compromiso por leer la información. Se cuenta con un servicio de correo electrónico para que los padres de familia puedan comunicarse con la institución, pero no todos los usuarios hacen uso de este por razones de tiempo y conectividad. Desafortunadamente las citas únicamente se utilizan para confrontar a la comunidad educativa.

La problemática en el manejo de la plataforma School se suma a los problemas de comunicación. Los docentes suben las actividades de unidad aproximadamente cada dos meses y medio

relacionadas a proyectos, tareas a casa, evaluaciones a la plataforma llamada Msschool que es el medio de comunicación, pero aún existen padres de familia que no tienen el recurso por problemas de conectividad o desconocimiento de cómo se utiliza adecuadamente.

La entrega de notas es el tiempo que el maestro utiliza para conversar con los padres de familia sobre el rendimiento académico de sus hijos, este se realiza cada dos meses y medio al concluir la unidad de estudios, es evidente que los problemas de conducta o bajo rendimiento, en la mayoría de los casos, el padre de familia no se presenta a la entrega de notas y no hay seguimiento.

Se tiene el servicio para realizar llamadas telefónicas y correo institucional. En los medios de comunicación nombrados, interactúan las secretarias, que son las encargadas de trasladar la información a las directoras y padres de familia. La problemática detectada se hace evidente en todos los niveles que atiende el CEP, es necesario mejorar los procesos de información y atención al padre de familia.

Capítulo 2

Diagnóstico institucional

2.1 Problemática

El análisis realizado sobre la problemática detectada, hace necesaria la implementación de un modelo gerencial que establezca mediante una adecuada planeación, estrategias que fomenten y promuevan elementos funcionales para una comunicación eficiente para los próximos tres años. Actualmente para mejorar la comunicación la planificación que se realiza en el Centro Educativo Petén está centralizada por los colegios Verbo y se adecuó al contexto educativo de Petén.

En el tiempo que se realizó la Práctica Profesional Dirigida se observó que la metodología para trasladar información a las y los docentes, funciona organizando reuniones semanales tiempo en el cual la directora general se reúne con las directoras de nivel y auxiliares con el fin de trasladar directrices provenientes de la capital o relacionada a la calendarización anual de actividades, esta se socializa para establecer una información general.

Actualmente la secretaria realiza un informe donde se deja constancia de las reuniones normadas cada miércoles por la tarde y por medio de una minuta se hace constar lo dicho en la reunión. La poca fidelidad de algunos de los involucrados en este proceso o el cambio constante de los puntos acordados es el factor que ocasiona que la información no sea fiel, ocasionando que al trasladar la información de manera verbal se escuchen comentarios que afectan la comunicación.

Para el período 2020 a 2022 se plantea la necesidad de mejorar el traslado de información de forma asertiva para directores y docentes, utilizando únicamente las herramientas de memo, circular, y correo institucional. Y para los padres de familia y alumnos creando un método más innovador como una página web, whatsapp, mejorar la información del MSSchool, agenda escolar, boletines informativos.

Para los docentes la cartelera informativa, permitirá en el tiempo trasladar información autorizada por la dirección general Verbo Guatemala replicada en Petén. La finalidad de estos cambios beneficiará a la comunidad educativa y debe considerarse que una eficiente comunicación, contribuirá la retención de los alumnos actuales.

Seguidamente se solicitó a la autoridad del Centro Educativo Petén, Licda. Verónica Mildred Mas Reyes, el último análisis administrativo que hayan realizado y se recibió una herramienta FODA elaborada en 2009. Se consideró importante actualizar esta herramienta de análisis administrativo. Para obtener la información se elaboró una entrevista con personal en los niveles de Dirección General, Directores de Nivel y Auxiliares de Nivel, que hace de esta herramienta una fotografía del momento.

El FODA actualizado 2019, servirá para elaborar el árbol de problemas y el árbol de objetivos con la finalidad de plantear estrategias que solucionen la problemática actual de comunicación. La entrevista y la observación, fundamentaron el FODA, y permitió refrescar las fortalezas y oportunidades así mismo administrativamente buscar soluciones sostenibles y detectar las debilidades y amenazas.

A continuación se presenta la tabla FODA de la institución educativa.

2.2 FODA

Tabla No. 2

FODA

Fortalezas (+)	Oportunidades (+)
<ul style="list-style-type: none"> • Prestigio como institución educativa en el departamento de Petén. • Alianza con Universidad Panamericana. • Excelente ubicación geográfica. • Infraestructura. 	<ul style="list-style-type: none"> • La necesidad de desarrollo educativo de la comunidad. • Ampliar las carreras del nivel diversificado, hacia áreas de tecnología.

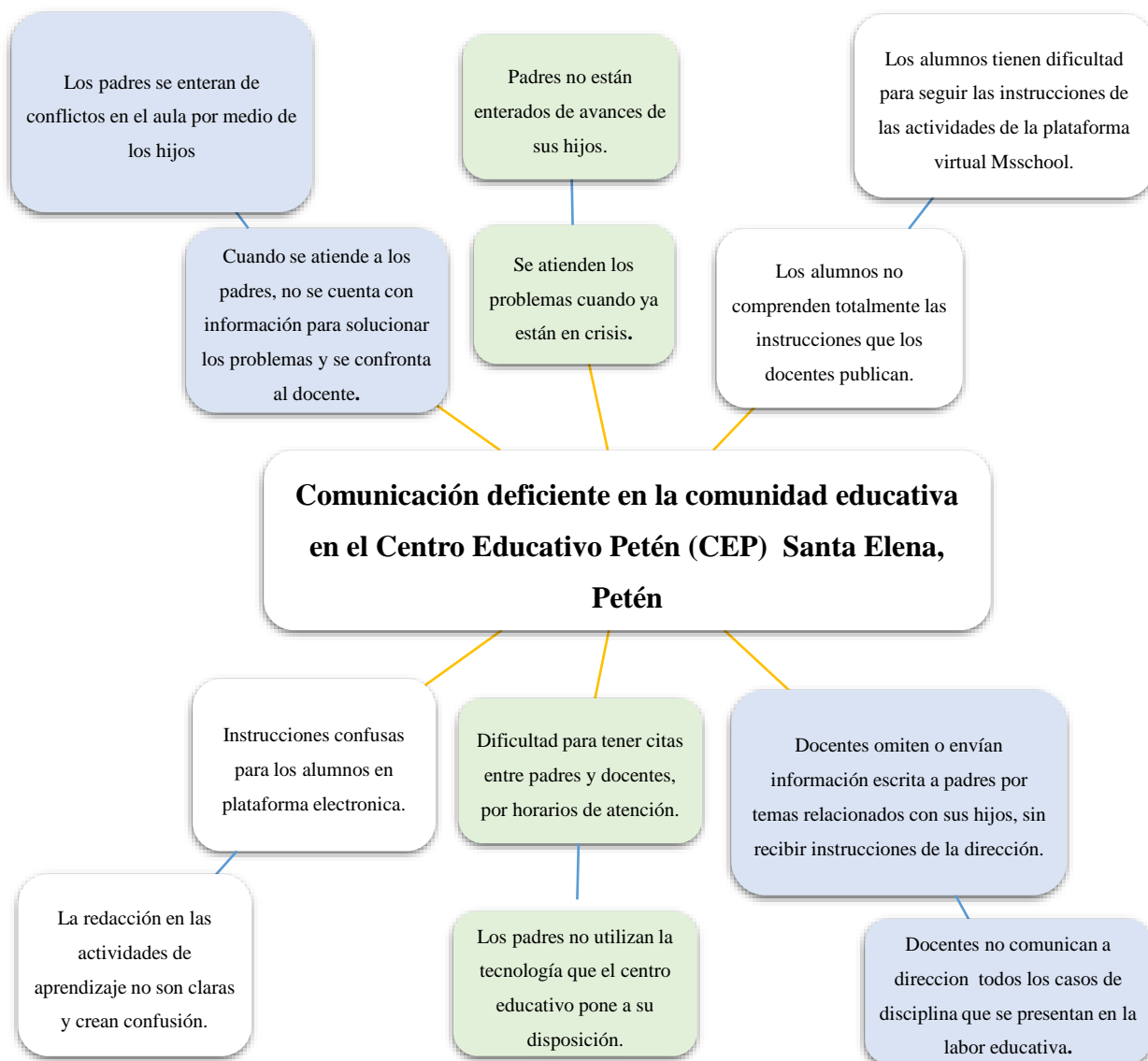
<ul style="list-style-type: none"> • Cada nivel educativo tiene su propio director y auxiliar. • El perfil académico de los docentes de nivel medio es PEM. • Capacitación permanente a docentes. • Nivel salarial de docentes. • Educación basada en el enfoque de principios y valores cristianos. • El plan de trabajo cumple con el CNB establecido por el MINEDUC y con la metodología IRRA, propia del centro educativo. • Modernos laboratorios de computación, química, física, hogar y artes industriales. • Programa de inglés avanzado. • Proyección hacia la comunidad. • Los alumnos y alumnas se encuentran organizados a través de juntas directivas. • Se formó el Grupo de Apoyo de Padres para actividades diversas. • Seguridad las 24 horas. • Servicio de mantenimiento y limpieza permanente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Promover el nivel inicial (nursery). • Establecer programas de readecuación curricular para alumnos con bajo y alto rendimiento. • Promover el uso de la plataforma educativa Msschool, exclusiva del centro educativo. • Mantener un enlace permanente con instituciones de apoyo (Municipalidad, PMT, Bomberos, Brigada, etc.) • Programa de becas en UPANA para alumnos con alto rendimiento. • Capacidad instalada (No. De aulas y ambientes). • Establecer espacios de comunicación para informar a la comunidad educativa. • Educación virtual. • Realizar campaña de promoción y publicidad.
--	---

Debilidades (-)	Amenazas (-)
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de seguimiento a cronograma general de actividades por parte de los padres de familia. • Ambiente laboral desfavorable. • Falta de unidad entre los directores y docentes de los diferentes niveles. • Bajo nivel de compromiso de los docentes para el logro de las competencias • Cierre temporal de carreras de magisterio, perito contador y bachillerato en dibujo técnico. • Escasa comunicación con comunidad educativa. • Poca colaboración de los padres de familia en el esfuerzo por inculcar valores en casa. • Algunas carreras de nivel medio no son atractivas para alumnos de la región. • Porcentaje de alumnos con mora en pago de colegiaturas. 	<ul style="list-style-type: none"> • El ambiente de inseguridad en la población. • Disminución de alumnos debido a las dificultades de comunicación que afectan a la población. • La competencia de nuevos centros educativos. • Otros establecimientos con carreras atractivas y de bajo costo. • Ampliación del sistema educativo Nacional al Nivel Medio. • Percepción de la comunidad educativa sobre autoridades del centro educativo, los consideran poco accesibles.

Fuente: elaboración propia (2019).

2.3 Árbol de problemas

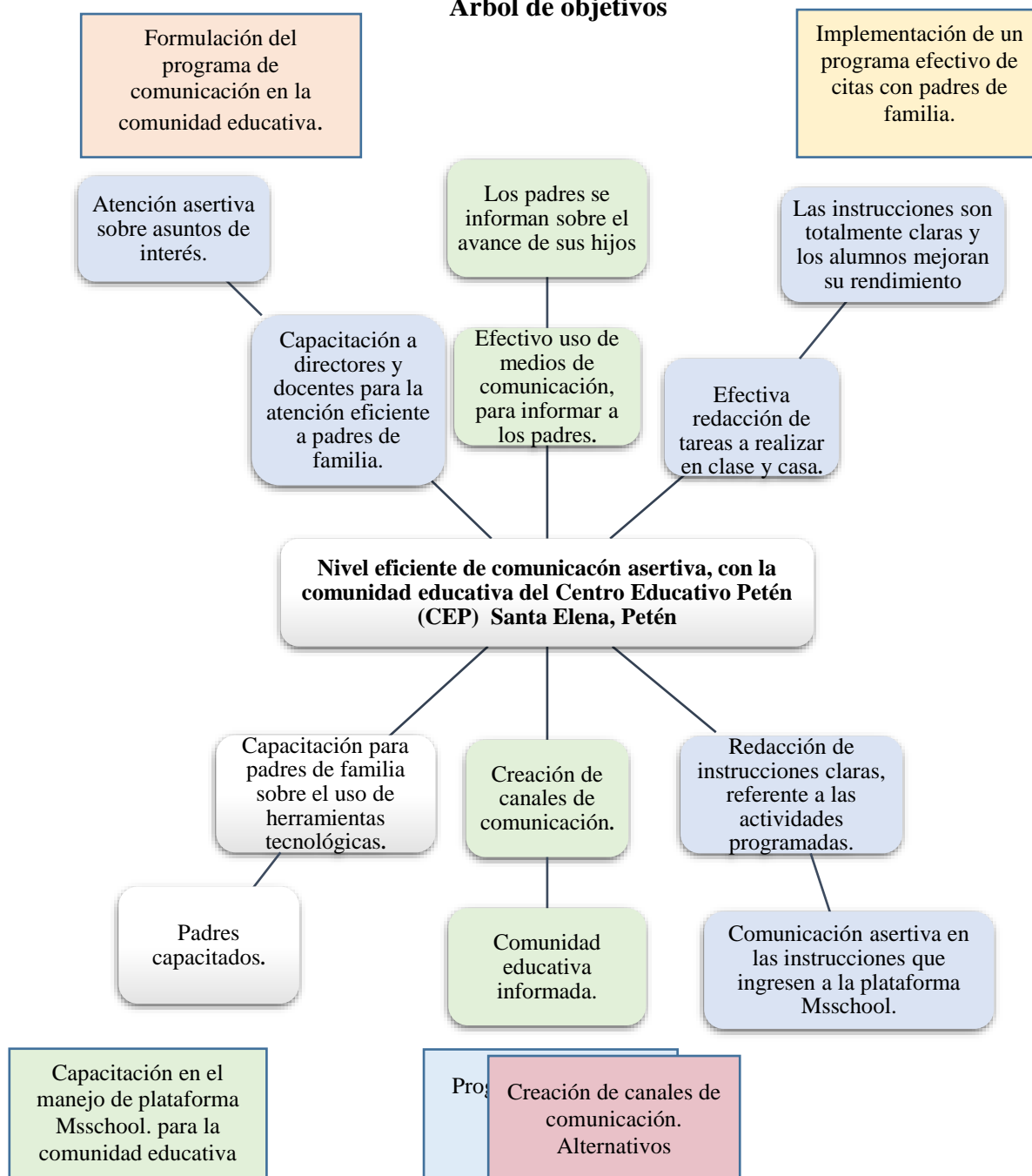
Figura 3
Árbol de problemas



Fuente: elaboración propia (2019).

2.4 Árbol de objetivos

Figura No. 4
Árbol de objetivos



Fuente: elaboración propia (2019).

2.5 Metodología de investigación-acción

Elliot (1992) afirma:

El método es un camino para investigar, conocer, descubrir. Sus orígenes los encontramos en la Grecia antigua donde Aristóteles lo utilizaba como procedimiento para indagar sobre el conocimiento empírico y le llamaba método de síntesis. Dentro de las múltiples opciones de métodos para desarrollar una investigación, en este proyecto utilizaremos la Investigación-Acción como metodología de investigación. (p.91)

La investigación-acción mejora la práctica por medio del desarrollo de la capacidad de quien la ejerce para discriminar y juzgar situaciones humanas particulares y complejas. Unifica la investigación y el mejoramiento en el desempeño y el desarrollo de las personas en sus roles profesionales.

La investigación acción plantea un modelo sobre fases de trabajo para el cambio social que se organizan metodológicamente en: identificación de insatisfacción con el actual estado de cosas, identificación de un área problemática, identificación de un problema específico a ser resuelto mediante la acción, formulación de varias hipótesis, supuestos o principios de investigación; selección de una hipótesis, principio o supuesto a ser abordado, ejecución de la acción en la realidad y de forma participativa y corresponsable, análisis de los efectos de la acción, propuesta de líneas de trabajo para darle continuidad al procesos de cambio, y puede llegarse a generalizaciones o explicaciones.

Behar, (2008) afirma:

El objetivo de este método es producir cambios en la realidad estudiada. Por medio de este método nos preocuparemos por resolver los problemas específicos utilizando una metodología rigurosa. El objetivo de la utilización de este método es ubicar un contexto

espacio temporal, intencionalmente unido a la realidad de cada día que se origina a partir de la experiencia vivida. (p.42)

La investigación-acción, inicio con la búsqueda de bibliografía de autores reconocidos que aportaron sus ideas para la comprensión de la temática, se seleccionó la lectura interpretativa que sirviera de base teórica para el trabajo de campo que se realizaría. Una vez seleccionados textos didácticos y artículos seleccionados se analizaron los más relevantes para este capítulo de estudio.

Una de las experiencias más significativas e inspiradoras en el proceso de aprendizaje fue efectuar la investigación acción en el Centro Educativo Peten, esto permitió la oportunidad de interactuar con directoras, auxiliares, secretarias, docentes y alumnos. La investigación acción requirió de la participación de la comunidad educativa iniciando con la directora general Verónica Mildred Mas Reyes, quien autorizó la interacción dentro de los horarios de estudio para poder construir el trabajo de campo. La dirección del plantel fue la primera en intercambiar información y experiencias en el ámbito educativo.

La directora de nivel medio profesora Verónica Elizabeth Cúa Franco, estuvo suspendida por maternidad al iniciarse la práctica profesional supervisada y se trabajó directamente con la Licenciada Verónica Mildred Mas Reyes. Al presentarse nuevamente a sus labores diarias se procedió a solicitar el apoyo de la profesora Verónica Elizabeth Cúa Franco quien apoyó la investigación acción y autorizó las herramientas de medición que proporcionaron datos críticos.

En los primeros días el perfil de participación fue bajo únicamente de observación en la vida estudiantil, obteniendo resultados positivos al lograr la empatía entre la comunidad educativa y la aceptación de la práctica en los procesos y funciones, comenzando así a formar parte de la relación maestro alumno. Esto benefició el conocimiento de las actividades administrativas. La primera parte de la investigación acción, consistió en el conocimiento del archivo del colegio colaborando en el orden de expedientes por grados y secciones, con la supervisión de la señora secretaria Blanca Esperanza Pinto de Can quien fue la asesora para este fin.

Conforme pasaron las semanas la investigación acción se enfocó en problemas diarios que enfrenta la educación en Guatemala y los cuales son un desafío del docente día a día utilizando la metodología del colegio para la solución de estos, involucrando la práctica y participando activamente en la solución de los mismos. Acciones de disciplina, atención al padre de familia, actividades sociales y culturales, retiro de alumnos por enfermedad son un ejemplo de la labor, la cual involucra el modelo educativo permitiendo la solución bajo la autorización permanente y supervisión de dirección general basadas en criterios y normas disciplinarias y reglamento interno del colegio y reglamentadas por los diferentes comités de actividades.

Lo lindo de esta experiencia es, que la investigación acción se vive en el momento, en el aula o en el espacio donde nos encontremos y permite un aprendizaje interactivo, aprendí a conocer a los chicos pasando la asistencia, al organizar los archivos, al enviar boletines y circulares por agendas, al conversar en los recreos, a brindar apoyo en la secretaría, estos son algunos ejemplos que aporta la investigación acción.

Por otra parte, se explicó la utilidad que brindará esta investigación acción a las directoras del colegio CEP para que tomen conciencia de la importancia de la Práctica Profesional Dirigida, se negociaron las estrategias de acceso a la información y la utilización que posteriormente se realizará. En un principio las autoridades del colegio especularon que la presencia de la practicante era para impartir clases, una práctica de tipo pedagógica, se indicó que era de tipo Administrativo, aclarando que si hubiese necesidad de colaborar en impartir un curso se apoyaría en lo solicitado.

Quedando aclarado que la investigación acción era en realidad el fin de la práctica, recuerdo el apoyo en el curso de inglés con mucha satisfacción por las ausencias de la catedrática a causa de enfermedad. La experiencia vivida en esta investigación acción durante las doscientas horas de práctica, contribuirá a mejorar las relaciones interpersonales, logrando una convivencia de paz, armonía y colaboración entre alumnos y personal docente.

2.6 Técnicas

Utilizando información que existía en la institución, como revistas, fotografías y libros, como apoyo para la investigación además de los informantes se inicia a profundizar en el contexto educativo partiendo de la investigación exploratoria.

Fidias (2012) describe:

Investigación documental o diseño documental es un proceso en la búsqueda, recuperación, análisis, crítico e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresos, audiovisuales o electrónicos. Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos. (p. 27)

Fidias, (2012) afirma:

La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios, sin manipular o controlar variable alguna, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación experimental. (p.31)

La técnica es indispensable en el proceso de la investigación científica, ya que integra la estructura por medio del cual se organiza la investigación. La técnica es fundamental y pretende alcanzar los siguientes objetivos: ordenar las etapas de la investigación, aportar instrumentos para manejar la información, llevar un control investigativo y sistemático de los datos recolectados y dirige la forma de obtener conocimiento. La investigación no tiene sentido sin las técnicas de recolección de datos.

Behar (2008) afirma:

Estas técnicas conducen a la verificación del problema planteado. Cada tipo de investigación determinará las técnicas a utilizar y cada técnica establece sus herramientas, instrumentos o medios que serán empleados. Todo lo que va a realizar el investigador tiene su apoyo en la técnica de la observación. Aunque utilice métodos diferentes, su marco metodológico de recogida de datos se centra en la técnica de la observación y el éxito o fracaso de la investigación dependerá de cual empleó. (p.540)

Constituyen un proceso sistemático riguroso y racional de recolección, tratamiento, análisis y presentación de datos basado en una estrategia de recolección directa de la realidad de las informaciones necesarias para la investigación. (Hernández, 2010, p.57)

Establecido el modelo de investigación que se decida utilizar se vinculan técnicas específicas: para un diseño de investigación documental lo más recomendable son las técnicas de análisis documental y análisis de contenido. Si se prefiere un diseño de investigación de campo lo más usual serán las técnicas de observación, encuesta o entrevista. Las técnicas utilizadas en el presente trabajo fueron documentales y de campo, a través de la búsqueda de documentos que se encontraban en la dirección de nivel medio de la institución y de la interacción por medio de encuesta, escala de actitud y formato de observación directa que se aplicó en el CEP. Los datos recolectados no fueron manipulados.

2.7 Instrumentos

Para el desarrollo de la metodología investigación-acción de este trabajo, se utilizaron el instrumento FODA, entrevistas a profundidad, escala de Likert y la observación, para alcanzar el diagnóstico con base a las definiciones de autores reconocidos, que se citan a continuación.

“Instrumentos de medición, es el recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente. La medición es eficaz cuando el instrumento de recolección de datos en realidad representa las variables”. (Hernández, 2010, p.200)

“Un instrumento de medición debe incluir las siguientes características: confiabilidad, validez, objetividad y presentar evidencia relacionada con el constructor, es decir con la variable medida que tiene lugar dentro de una hipótesis, teoría y modelo”. (Hernández, 2010, p.203)

“Un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información” (Fidias, 2012, p.34)

Los instrumentos y su selección se relacionan directamente con la técnica que se estableció utilizar, para un análisis documental se emplearon las fichas didácticas para almacenar información, ordenador. Los expertos sugieren Para un análisis de contenido se sugiere el uso de cuadros de registro y clasificación de las categorías.

Behar (2008) afirma:

En el caso del diseño de investigación de campo, la técnica de observación puede ser estructurada y no estructurada y los instrumentos adecuados son la lista de cotejo y las escalas de estimación para las primeras y el diario de campo, las fotos y los videos para las segundas.

La técnica de encuestas también puede tener dos modalidades, oral, para la que usaran como instrumentos la guía de encuesta (tarjetas o formatos) una grabadora o un video. Para la encuesta escrita lo más usado son los cuestionarios y escalas de medición. Finalmente, para la entrevista, también clasificada en estructurada y no estructurada, puede apoyarse el

investigador en una guía de entrevista, grabadora o cámara de video y en libreta de notas, grabadora o equipo de video respectivamente.

La entrevista, desde el punto de vista del método, es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una indagación. El investigador formula preguntas a las personas capaces de aportarle datos de interés, estableciendo un diálogo peculiar, asimétrico, donde una de las partes busca recoger informaciones y la otra es la fuente de esas informaciones. (p.54)

Hernández, (2014) afirma:

Las entrevistas como herramienta para recolectar datos cualitativos se emplean cuando el problema de estudio no se puede observar o es muy difícil hacerlo por ética o complejidad, las entrevistas se dividen en estructuradas, semiestructurada y no estructuradas o abiertas. (, p.403)

La matriz de análisis FODA, es una herramienta estratégica de análisis que permite evaluar la situación de la organización desde el interior y los aspectos relacionados en el exterior. La principal bondad de un FODA es que brinda un claro diagnóstico que permite tomar las decisiones estratégicas oportunas para enfrentar el futuro. Su nombre se origina (en español) de las iniciales de cada cuadrante de la matriz: debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades. Esta herramienta permite comprender las oportunidades y las amenazas que presentan en el entorno de la organización y las fortalezas y debilidades que se originan al interior.

Behar, (2008) describe:

Los instrumentos de observación que se construyan llevan a la obtención de los datos de la realidad y una vez recogidos podrá pasarse a la siguiente fase: el procesamiento de datos.

Lo que se pretende obtener responde a los indicadores de estudio, los cuales aparecen en forma de preguntas, es decir, de características a observar y así se elaborará una serie de instrumentos que, en realidad, requiere la investigación u objeto de estudio.

(p. 69)

Behar (2008) afirma:

La escala de Likert se usa para medir actitudes como para medir otros tipos de rasgos se pueden seguir algunos enfoques metodológicos diseñados para tales efectos. El haber escogido este tipo de escala se basa en que, tras repasar la literatura de carácter experimental, se confirma que es el método más escogido cuando se trata de preparar instrumentos para medir actitudes. Este tipo de escala que popularizó Rensis Likert es el que, por su claridad y buenos resultados en la medición de actitudes, se utiliza con más frecuencia. (p.75)

La sencillez y la calidad del método es la razón de su extensa utilización, es el sistema más sencillo de construcción de escalas, pero además sus características no son inferiores a otros tipos de escalas. Lo que hizo Likert fue extender a la medición de las actitudes lo que ya era común en la medición de los rasgos que se evalúan: la suma de una serie de ítems supuestamente homogéneos (que expresan el mismo rasgo) sitúa al sujeto en la variable medida. Además, la literatura reporta que se consiguen buenos instrumentos, fiabilidad y validez sin necesidad de complicar el proceso de construcción de la escala.

La investigación de documentos es fundamental, porque proporciona información histórica de la institución, se tuvo la oportunidad de observar los libros de Actas desde el inicio del colegio, revistas informativas, fotografías de eventos que proporcionaron datos tangibles de la historia de CEP en Petén, considerándose como la memoria del colegio por su valor histórico.

Con estos instrumentos se recopilaba información intencional con el propósito de mejorar la problemática buscando el procedimiento adecuado para la solución de estas. El FODA fue otro documento que mostro información respecto a un CEP con fortalezas y debilidades en un momento histórico y administrativo diferente.

Recordemos que el colegio fue vendido a Universidad Panamericana y colegios Verbo. Por el cambio de propietarios, el colegio transforma la visión y misión proyectándose a una educación basada en principios y valores acompañada de tecnología, es por eso que se considera conveniente la actualización del mismo.

Este aspecto fue parte de la problemática detectada. Analizando la situación, fue conveniente rehacer y dar sentido de nueva identidad, fortaleciendo el actual CEP con la comunidad de Petén; el FODA que presenta el presente trabajo contiene elementos actuales que forman parte de una nueva administración y dirección dentro de un contexto de servicio a la comunidad con excelencia académica.

El trabajo de campo, utilizó diversos instrumentos de medición como las entrevistas, listas de cotejo, escala de Likert, sondeos. La primera entrevista fue realizada a los directores del establecimiento y respondió preguntas referentes a comunicación que sirvieron de base para la elaboración del FODA sistémico, estas entrevistas manifestaron críticamente las preguntas intencionales, las listas de cotejo y escala de Likert las respondieron directores y auxiliares.

Las listas de cotejo, como lo indican los autores, responden de manera sencilla y veraz a preguntas que permiten recabar información sobre la organización del CEP desde el organigrama de las autoridades, la misión y visión hasta, metodologías tecnológicas e innovadoras para un aprendizaje basado en principios y valores

La escala de Likert se utilizó para medir la información que tenían los colaboradores de CEP con relación a procesos y procedimientos internos de la institución. Posteriormente se realizó un conversatorio con quienes participaron y se socializaron los resultados del instrumento, con el

objetivo de verificar información, solucionar dudas y adicionar nuevos elementos que surgieron dentro de la conversación que ayudaran a resolver la problemática de escasa comunicación.

Se puede concluir, que los instrumentos utilizados demostraron que la información recabada es válida y confiable, determinando que la comunicación es un problema de la comunidad educativa. Las gráficas demuestran la necesidad de realizar cambios positivos que permitan mejorar la percepción de la comunidad educativa y las relaciones interpersonales.

Las listas de cotejo identificaron la necesidad de mejorar procesos de capacitación del docente y estrategias para motivar el trabajo diario. La escala de Likert identifico los puntos débiles de conocimiento sobre los procesos administrativos, organigrama de autoridades, visión y misión. Cada instrumento es un factor a tomar en cuenta, para mejorar el servicio y la relación del padre de familia con los directores y docentes.

2.8 Informantes

Los informantes son aquellas personas en quienes se apoyará la investigación acción, por su conocimiento, capacidad y experiencia en el tema de comunicación asertiva, obteniendo información confiable. Son aquellos que responderán a las interrogantes por medio de las herramientas de encuesta, entrevista y otros instrumentos de recolección de datos adecuados para nuestra investigación.

Mendieta, (2015) afirma que:

En la investigación también se debe definir la diferencia entre el informante clave e informante general. Informante clave: persona que habla del fenómeno en relación con todo, que tiene amplio conocimiento en relación sobre la problemática. Informante general: es aquel que ve el fenómeno de una manera parcial. (p. 1148)

Ruiz, (2012) describe:

La entrevista, por su propia naturaleza, introduce un elemento nuevo al colocar un intermediario entre el fenómeno y el investigador. El fenómeno investigado en una entrevista es conocido a través del relato (descripción- explicación-interpretación) del entrevistado- informante- que somete la realidad a un proceso de reelaboración. (p. 127)

Para la realización de una investigación que asume el análisis de contenido se debe tomar en cuenta a un grupo de personas que pueden fungir como actores sociales o informantes claves. De la información suministrada se hace una sola comparación del tema a tratar. De allí se extraen elementos o factores que permiten comprender e interpretar el contenido de la entrevista, transformada en texto. Los informantes claves son “personas con conocimientos especiales, status y buena capacidad de información.

Se agradece a todas las personas que colaboraron como informantes en el desarrollo de este trabajo, por sus experiencias y la capacidad narrativa con que ofrecieron la información compartida. Comentaron los entrevistados que en otras épocas de la institución existía mucha libertad para que los padres de familia pudieran ingresar a la hora que le convenía al establecimiento, interrumpiendo la labor del docente. Actualmente existen reglas establecidas donde se deben programar citas previamente.

Los procesos de cambios en la comunidad de Petén se van realizando paulatinamente, según los informantes estos cambios drásticos a cumplir en la comunidad educativa, han ocasionado molestias entre padres de familia y directores, repercutiendo en un constante cambio de docentes directores, que no se adaptan a las nuevas políticas de planificación, ejecución y solicitudes de directores.

Estos conceptos de organización son parte del problema que se plantea, porque se debe instruir a la comunidad educativa sobre los nuevos procesos de orden que son necesarios en una convivencia de paz. Administrativamente la señora Blanca Esperanza Pinto de Can, fue un informante con

mucha experiencia y con mucho conocimiento del tema investigado por su cargo de secretaria de nivel medio, por más de diez años.

Los padres de familia han sido piezas clave de este espacio de informantes, unos con comentarios positivos y otros con comentarios desagradables a quienes respetamos por su participación. Y porque al ser sinceros nos muestran la objetividad de este trabajo y nos permiten trasladar esas molestias y convertirlas en fortalezas para los años venideros.

Vecinos de los alrededores se consideraron para este trabajo como informantes, al establecerse que sus hijos estudiaron en el colegio y ahora son profesionales, muchos de ellos viven en la capital, otros emigraron del país por mejores oportunidades y otros tienen nietos estudiando actualmente en el CEP.

2.9 Resultados del diagnóstico institucional

El CEP actualmente cuenta con una plataforma educativa electrónica (Msschool) que no está siendo aprovechada en su totalidad, esta herramienta tecnológica que provee toda la información que el padre necesita, desde tareas, enlaces, punteos, notas de promoción y que puede ser consultada a cualquier hora todos los días del año en curso no ha podido ser un elemento eficaz en la comunicación de la comunidad educativa.

Los comentarios recibidos de padres de familia, mediante un sondeo, indican que no les parece efectiva la plataforma Msschool y que la información que contiene no es funcional, desencadenando nuevamente la problemática de la mala comunicación. Se considera el hecho de que algunos padres de familia y docentes son migrantes digitales y es lo que ocasiona que el uso de la plataforma les parezca complicado.

Los hallazgos encontrados a través de la observación demostraron que no existe un sistema fluido de comunicación entre los miembros de esta comunidad educativa, los medios electrónicos podrían ser una respuesta positiva a esta problemática ya que existen grupos de padres y alumnos en redes

sociales como Facebook y whatsapp. Otro aspecto detectado es el celo profesional entre directores y auxiliares al no compartir en repetidas ocasiones información necesaria a otro nivel, situación que genera insatisfacción por no existir una unidad y unión de quienes deberían ser el ejemplo para la comunidad educativa y lograr ese principio que debe trasladarse con ejemplo.

La comunicación interna también presenta inconvenientes, los docentes no tienen claro las instrucciones que directores y auxiliares les han trasladado lo que provoca duplicidad de trabajo y esfuerzo y de alguna manera insatisfacción del personal. CEP provee servicios y condiciones especiales para los colaboradores que ellos mismos desconocen, por ejemplo, un programa de becas para sus hijos en el CEP o para ellos mismos en la Universidad Panamericana.

El sistema de atención de atención a padres de familia por medio de citas programadas fue motivo de señalamientos negativos por parte de los padres, en principio por ser un cambio que se estableció en 2017 y que es opuesto a la práctica que se tenía. Como informar a los padres del nuevo sistema y lograr que las citas se programen con la rapidez ofrecida, antes de 48 horas, es una de las interrogantes que este trabando busca despejar.

La comunicación escrita entre docentes y padres de familia por medio de los boletines y agendas escolares es otro elemento que se establece dentro de la problemática, y actividades a desarrollar. A esto se suma que un considerable número de padres de familia no revisan la agenda y por lo tanto no leen el contenido de los mensajes enviados a casa.

Durante el proceso de práctica profesional se evidenciaron los primeros cambios en el nivel preprimaria, al promover la participación de padres de familia en diferentes actividades calendarizadas que realizaron los alumnos, las cuales fueron virales en las redes sociales recibiendo aceptación y comentarios positivos. Esto se amplió a los niveles de primaria y básicos.

El Centro Educativo Petén no ha comunicado a la comunidad educativa logros administrativos que ha obtenido a lo largo de 2018 y 2019, estos son la aprobación por parte del IGSS y CONRED del sistema de seguridad ocupacional y habitabilidad y certificación de la estructura para casos de

emergencia. Estos logros son fortalezas que permiten relación con el padre de familia y la comunidad.

La Secretaria de Bienestar Social ha certificado la sección de nursery como un Centro de Cuidado Diario Infantil (CCDI) que cumple con todos los estándares requeridos para esta institución, finalmente se obtuvo la certificación, por cinco años para el Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC) al cumplir con todos los requisitos de la norma del Ministerio de Educación.

Toda empresa que enfrenta un proceso de cambio requiere de tiempo para su aceptación e implementación de nuevos paradigmas, trabajar en el desarrollo de comunicación asertiva es el objetivo transferible para la administración educativa del CEP. Cada mecanismo que evidencie mejoras en aspectos estructurales, logros académicos, reconocimientos deportivos, culturales estimula la comunicación bidireccional. Estos logros favorecerán la comunicación verbal.

Se trata que las sugerencias que se plantean en este trabajo de estudiante universitaria sean la esencia de cambio positivo para que el personal docente, padres de familia y estudiantes creen un clima favorable de comunicación y cooperación. Se pretende que todos tengan posibilidades de participación sin exclusión ni discriminación, eliminando así aquellas situaciones de conflicto, aprendiendo a afrontar y reflejar un ambiente de armonía y comunicación.

Capítulo 3

Marco teórico

3.1 Comunidad educativa

3.1.1 Conceptualización de comunidad educativa

Al interior de los centros escolares se desarrolla una práctica educativa en la cual intervienen tres actores principales: el docente, el alumno, y la dirección-administración, quienes, a su vez, desarrollan cada uno de ellos su propia práctica. (Escalera, 2014, p.13)

La escuela y la familia son los dos agentes de socialización por excelencia durante las primeras etapas de vida de los seres en sociedad. Recordemos que, al hablar de los fines de la educación, se pretende continuar desarrollando en el niño actividades de índole físicas, intelectuales y morales, que se exigen al niño tanto en su núcleo familiar como el social. La escuela es en su conjunto el medio ambiente específico al que está especialmente destinado.

La llegada a la escuela representa para los individuos tal y como ya formuló, una situación que, a primera vista, puede resultar contradictoria: proporciona al individuo un nuevo ámbito de relaciones más autónomo e impersonal que el proporcionado por la familia, si bien, los introduce (o refuerza lo ya iniciado por la familia) en un orden social que deben interiorizar y al que deben plegarse.

Así, la escuela se convierte, en la totalidad de los casos, en el segundo grupo de referencia después de la familia; y los cambios en esta última han provocado que algunas de las funciones antes asumidas por esta institución se hayan diluido; de modo que, unido a la disminución de la edad de escolarización de los niños y niñas, la escuela se convierte en un lugar apto de socialización, no sólo en el secundario donde habitualmente se centraba su papel, sino también en el primario.

Alcanzar el objetivo de una educación de calidad requiere fortalecer el papel de los padres de familia como formadores y participantes activos del proceso de formación de sus hijos. Las

escuelas son el espacio natural donde los padres y miembros de la comunidad educativa, además de confiar la educación y formación integral de sus hijos, encuentran la oportunidad de reflexionar por medio de la apertura de canales de comunicación, sobre su desempeño como padres y la manera como pueden ser parte activa en la formación para el desarrollo de competencias para la vida de sus hijos.

Para lograrlo es necesario que se establezca una relación de mutua responsabilidad entre el director, docentes, padres de familia y en general, con la comunidad educativa en beneficio principal de los alumnos. Las investigaciones concluyen que mientras más se involucran los padres de familia en la educación de los niños, tanto en la escuela como en el hogar, mejor es el desempeño escolar, la asistencia a la escuela, favorece las habilidades de socialización y aumenta la tasa de graduación a todo nivel.

3.1.2 Características de comunidad educativa

Mineduc(s/f) afirma:

- Las escuelas que trabajan juntamente con los padres de familia han mejorado la motivación de los maestros y los padres les otorgan mejores evaluaciones de desempeño.
- Las escuelas en donde los padres se involucran, tienen más apoyo de parte de las familias y mejor reputación en la comunidad.
- Las escuelas en donde los niños tienen pobre desempeño escolar mejoran dramáticamente cuando se les permite a los padres de familia convertirse en aliados activos en la educación de sus hijos.
- Las prácticas de la escuela para informar e involucrar a los padres de familia son determinantes más fuertes que la educación de los padres, el tamaño de la familia, el estado civil de los padres e incluso el grado del estudiante para que los padres del área urbana se

involucren en la educación de sus hijos. (Dirección general de Fortalecimiento de la Comunidad Educativa Manual MINEDUC. (p.1)

Las características establecidas de comunidades educativas donde se manifiesta una relación armoniosa entre sus integrantes muestran indicadores favorables en el desarrollo de los alumnos. Por esta razón es importante alcanzar altos niveles de comunicación y compromiso con las tareas que a cada uno le corresponden,

3.1.3 Tipos de comunidad educativa

Comellas (2013) afirma:

De acuerdo con sus objetivos es la escuela la única que tiene una orientación específica hacia la educación. Las demás comunidades tienen diferentes funciones y propósitos. Se pueden clasificar de la siguiente manera:

Según su origen:

- Naturales. familia y comunidad local
- Organizadas: escuela, estado e instituciones locales

Por su objetivo:

- Específicamente educativas: la escuela.
- No específicamente educativas: familia, Estado, comunidad local e instituciones locales.

Por su tiempo de actuación:

Duraderas: familia, comunidad local y estado.

Transitorias: escuela e instituciones locales. (p. 29).

Como se desprende de la clasificación de Comellas (2013) la escuela, donde se manifiesta la comunidad educativa, aparece en los tres tipos de comunidad mencionados. Es una organización creada específicamente con el fin y propósito de educar a la población; es transitoria por cuanto influye en los alumnos durante el periodo de proceso de formación en las aulas. (p.31)

Se muestra que hay una relación con los otros tipos de comunidades que aparecen en la misma tipología, la familia, la comunidad local, el estado e instituciones locales que en determinado momento forman parte del contexto donde se produce la comunidad educativa.

3.2 Calidad educativa

3.2.1 Conceptualización de calidad educativa

Vidal & Morales (2010) afirman que:

La Calidad educativa, en su concepto más amplio se define como "los efectos positivamente valorados por la sociedad respecto del proceso de formación que llevan a cabo las personas en su cultura, donde se consideran generalmente cinco dimensiones de la calidad: filosofía, pedagogía, cultura, sociedad y economía. Existen diversos conceptos y definiciones sobre el tema, sin embargo, la gran mayoría concuerda en que podemos hablar de calidad de la enseñanza si los objetivos inherentes a la actividad educativa se logran con éxito, asociados a las competencias, e incluso con la infraestructura, tecnología y servicios. (p.76)

La preocupación por la calidad de la educación ha sido una constante a partir de los procesos de institucionalización de la educación pública y de masas desde finales del siglo XVIII. La universalización de la evaluación de los aprendizajes, según los mismos criterios y prácticas, y el interés creciente de los estados por cooptar la educación de masas y dar cuerpo a sistemas educativos nacionales son dos expresiones de este hecho.

Dificulta la problemática de calidad de la educación, las dinámicas culturales que en términos globales se desencadenan en las últimas décadas del siglo XX, adquiriendo una serie de intereses particulares que la hacen más compleja y necesitada de un tratamiento en el que converjan dimensiones como la económica, política, filosófica, curricular y, por supuesto, la pedagógica.

Orozco, Villate y Duarte (2010) afirman que:

Junto con la preocupación por la cobertura, la calidad constituye como uno de los referentes centrales en las discusiones sobre la educación que tienen lugar en ámbitos tan diversos como los ministerios públicos, los organismos internacionales, la banca multilateral, las cumbres económicas y los encuentros de pedagogía. Pero mientras la cobertura se expresa de una manera más o menos evidente en la política y sus realizaciones, en tanto puede ser más fácilmente encuadrada dentro de esquemas cuantificables, la calidad se muestra mucho más elusiva y difícil de verificar en términos globales. (p. 163)

El término de calidad en educación es complejo, y es un vocablo que se utiliza diariamente pero que es difícil de evaluar, los padres de familia buscan un espacio diseñado para socializar pero que a la vez contenga la calidad educativa que le permita un buen aprendizaje al alumno. El Ministerio de Educación ha trabajado en los últimos años en brindar a la juventud guatemalteca cobertura y calidad educativa, en el área urbana como en el área rural, promoviendo la participación sin discriminación alguna con el fin de lograr el desarrollo integral, el conocimiento en ciencia, tecnología economía y política con una enseñanza sistemática.

Orozco y colaboradores (2010) afirman que:

Partiendo de esta realidad los autores consultados permiten identificar las diferencias que como institución educativa pública o privada se deben cumplir con la cobertura de atención respetando el espacio físico de cada institución. El término calidad, es difícil de verificar, es subjetivo y dependerá del servicio que oferte la institución; este servicio será el alma y cuerpo, la razón de ser. (p.163)

Los padres de familia pueden buscar servicio y calidad en un área específica como por ejemplo aprender un idioma, para otro padre la calidad puede significar el lugar que será el segundo hogar

y que prestará los cuidados necesarios a su hijo, para otro padre la calidad puede identificarse por el servicio, de infraestructura o por los deportes que practican o por los valores morales que fortalecen la identidad del ser

La orientación religiosa y el enfoque basado en principios y valores es otro estándar de calidad apreciado por los padres de familia. Cada institución debe velar por brindar cobertura y calidad a sus clientes sin olvidar que el servicio y las relaciones sociales es lo que lo hace competitivo en el mercado

3.2.2 Características de calidad educativa

Gvirtz, Grinberg & Abregú, (2007) describen que:

La doble significación que se confirió a la idea de disciplina, por una parte, como dispositivo regulador del orden interno en cuanto se configuraba en lugares cerrados sobre sí mismos, divididos en zonas que separaban las personas entre sí, que clasificaban espacios, funciones, tareas, tiempos. Esta organización permitía, a la vez, el aislamiento y la localización de los individuos (p. 54)

Por otro lado, en la institucionalidad escolar, como modelo de selección y disposición del conocimiento, se opta por una concepción de saber que privilegia los productos acabados, estructuras racionales simplificadas, procesos lineales y homogéneos de enseñanza y una distribución regulada de la información. Todo ello bajo la forma de las disciplinas escolares cuyo contenido epistemológico se distancia sustancialmente del de las ciencias que toma como referente.

Dicho proceso de institucionalización bien pronto condujo a reconocer socialmente bajo el nombre genérico de escuela a instituciones educativas que constan de una serie de piezas fundamentales entre las que sobresalen el espacio cerrado, el maestro como autoridad moral, el estatuto de minoría de los alumnos y un sistema de transmisión de saberes íntimamente ligado al funcionamiento disciplinario.

Con estas como sus características más sobresalientes, la escuela moderna con sus distintas variantes, se impone como una institución única durante el siglo XIX y es objeto de una expansión sin precedentes durante el siglo XX que lleva a percibirla como una institución imprescindible, homogénea, universal y casi fuera de la historia.

Orozco, Olaya, Villate & Duarte (2010) afirman que:

Tal como la mayoría de las organizaciones modernas, formal y artificialmente construidas, dotadas de fines y objetivos, de estructuras, de recursos y de tecnologías, la escuela como organización formal pública pasó, en poco más de un siglo, del estatuto de novedad en procura de consolidación, al de realidad fuertemente institucionalizada y omnipresente. El proceso de institucionalización tuvo como efecto la expansión de la escuela pública estatal y su naturalización, como si se tratase de un fenómeno biológicamente propagado. (pp. 166-167)

Los autores, describen claramente las características de la escuela como institución cerrada, aportan únicamente que se visualizaba la escuela como un espacio de disciplina y orden en donde los alumnos son encerrados en un espacio que no les permite relación alguna sino al contrario los aísla de la comunidad educativa. Aun así, la escuela se impone y es aceptada y logra volverse imprescindible.

Pero ese paradigma ha cambiado en los últimos años, convirtiendo a la escuela en un lugar de participación, permitiendo otros elementos relacionados a conocimientos visibles que estimulan la participación y empatía de los alumnos integrando habilidades y destrezas que fomenten el aprendizaje formativo la reflexión y comunicación.

3.2.3 Procesos de calidad educativa

Los procesos se comprenden como los pasos que se realizan de forma secuenciada para conseguir elaborar productos o servicios a partir de determinados materiales. Si las entradas determinan los

procesos, las salidas nos muestran su nivel de adecuación. Para su estudio, los procesos pueden ser de tres tipos: procesos estratégicos, procesos clave y procesos de soporte.

Los llamados procesos estratégicos: son aquellos que proporcionan directrices a todos los demás procesos y son realizados por la dirección o por otras entidades afines. Se dirigen a definir o controlar los objetivos que persiguen el centro educativo como organización, sus políticas y sus estrategias. Siempre comprometidos y muy relacionados con la misión y visión del centro educativo. Exigen del compromiso de las personas que allí laboran.

Su relación con las leyes y normativas aplicables a la institución educativa y de la selección que ha hecho para aplicar en la misma. En un centro educativo que trabaje con calidad, pueden servir de ejemplos de procesos estratégicos la misión redactada, el plan de mejora, el modelo de evaluación, etc. Si se siguen las normas ISO sería un elemento adicional al proceso estratégico.

Procesos operativos o clave: permiten generar el servicio que se da a los usuarios del centro educativo, lo que se hace en las aulas en las diferentes materias. Son procesos que se refieren a diferentes áreas del centro educativo en cuanto servicio; tienen impacto en los usuarios, un valor añadido para la comunidad educativa. Son las actividades esenciales, su razón de ser.

Los procesos fundamentales de un centro educativo pueden ser: el nivel de instrucción de sus alumnos, la acumulada información sobre la satisfacción de los padres, la detección de necesidades de formación, la innovación curricular, el uso de tecnología dentro del aula, el personal docente especializado en las áreas de enseñanza etc.

Procesos de soporte: dan apoyo a los procesos fundamentales que realiza el centro o una parte de él. Suelen estar dentro de una función y se dirigen a los usuarios internos. Nos referimos a los trabajos de una parte del centro como puede ser la biblioteca, el aula de informática o la propia secretaría del centro.

Procesos críticos: Son aquellos que inciden de forma directa en los resultados que alcance el centro como organización, de tal manera que cualquier variación en los mismos repercute de manera significativa en la prestación del servicio a los usuarios y afecta al impacto. Hay que señalar que la inclusión de un proceso de un centro educativo, en estratégico, clave, de apoyo o crítico, depende de la misión y visión que el centro adopte.

Cantón (2018) afirma:

Existen también procesos llamados relacionales, de gestión o formativos en gran formato, según se ocupen de las pertinentes acciones en un centro educativo. Los procesos también pueden ser cooperantes o independientes, en el primer caso se entiende que los procesos interactúan entre sí y pertenecen a una misma aplicación. En el caso de procesos independientes en general se debe a que no interactúan y un proceso no requiere información de otros o bien porque son procesos que pertenecen a distintos usuarios. (p. 8)

Se concluye argumentando que los procesos en los centros educativos, deben implementarse eficientemente porque son el cuerpo de organización de la institución, al proceso debe ejecutarse organizadamente bajo criterios establecidos y para su estudio se han dividido en procesos estratégicos, procesos clave y de soporte, que son las actividades y políticas de dirección para obtener un producto de satisfacción en la comunidad educativa.

Procesos clave, que implica la actividad que los docentes y alumnos realizan en el aula y los procesos de soporte que son las ayudas de carácter tecnológico como un salón de computación, laboratorio, el uso de biblioteca; y la infraestructura de la institución. El recurso humano que ofrece la institución educativa permite a los maestros, padres y estudiantes, disfrutar de un ambiente de relaciones sociales, resguardando a la institución y estudiante, con una organización administrativa que trabaja para la mejora del aspecto relacional.

3.3 Asertividad

3.3.1 Conceptualización de asertividad

López (2015) afirma:

El término asertividad aún no está en el diccionario de la Real Academia Española (RAE), si aparece el vocablo asertivo como sinónimo de afirmación. Asertivo, de aserto proviene del latín “assertus” que significa afirmación de la certeza de una cosa; etimológicamente el aserto es una declaración positiva, que se ampara en la verdad, lo cual le da razón y autoridad al que habla para sostener su versión de las cosas. Asertividad es una estrategia comunicacional, un estilo de relación interpersonal que defiende los derechos propios sin afectar los ajenos, un modelo de conducta que nos permite actuar en función de nuestros intereses, sin discriminar, exagerar ni vulnerar los intereses ajenos. Asertividades comunicacionales: determinar si lo que pienso, quiero y me propongo decir es necesario, pertinente. (pp.7-11)

Estrada (2016) afirma que:

La comunicación es el elemento esencial para hacer posible el flujo de mensajes entre los individuos y el aparato productivo de la sociedad, en sí, desarrolla algunas funciones dentro de la estructura social. Entre ellas se pueden señalar algunas de las más importantes: Función Expresiva, referencial, conativa, fática, metalingüística, poética, educativa. Cuando se habla de aprender a ser asertivos, se refiere a que se debe promover el desarrollo de las habilidades en donde se formen personas directas, honestas y expresivas en la forma de comunicarse; además de ser personas seguras, que se auto respeten y que tengan la habilidad de hacer sentir valiosos a los demás. (pp. 14-16)

Peñañiel & Serrano, (2010) describen que:

La asertividad fue definida por Alberti y Emmons (1970) como ‘El comportamiento que fomenta la igualdad en las relaciones humanas, permitiéndonos actuar en defensa de los intereses propios, defendernos sin ansiedad injustificada, expresar sincera y agradablemente nuestros sentimientos y poner en práctica nuestros derechos personales respetando los derechos de los demás. (p.18)

Los autores argumentan científicamente que asertividad es un término que no forma parte del diccionario de la real academia española, apareciendo únicamente como sinónimo la palabra asertivo. Se comprende que este término enseña, que socialmente el hombre debe aprender a expresar sus opiniones con decoro, firmeza y respeto, hacia los demás.

Es de suma importancia que en el ámbito donde nos relacionamos actualmente, aprendamos a ser personas asertivas, para así lograr comprensión del mensaje que queremos trasladar, al momento de interrelacionarnos con otros. Toda persona con interés de mejorar la comunicación puede aprender las técnicas de asertividad y practicarlas en el contexto familiar y laboral.

La práctica constante de asertividad será un paso positivo que beneficiará la comprensión de lo que se comunica respetando la opinión de otros, permitiendo una comunidad educativa organizada, funcional en beneficio de trabajadores, padres de familia, alumno, logrando como resultado una calidad de vida.

3.4 Comunicación asertiva

3.4.1 Conceptualización de comunicación asertiva

Brites & Almoño (2013) afirman que:

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

La comunicación es el medio por el cual los seres que viven en sociedad utilizan para exteriorizar sus ideas. Cuando se aplica la comunicación asertiva se logra expresar a los demás lo que deseamos hacer, pedir o negar. Es un elemento fundamental en la sociedad, la familia y centro educativo como la primera instancia social. Es un nuevo aprendizaje para quienes por cultura han aprendido a callar y temen exteriorizar sus emociones.

La comunicación es la razón de ser del humano que vive en un mundo globalizado, interactuando con diferentes culturas en campos competitivos en los cuáles es indispensable comunicarse asertivamente para formar parte de la cultura organizacional.

3.4.2 Características de comunicación asertiva

“Ser asertivo consiste en hacerse valer, en ser capaz de plantear y defender un argumento, una reclamación o una postura desde una actitud de confianza en sí mismo” (Estrada, 2016, p. 17)

La comunicación asertiva debe fomentarse como una conducta, una actitud y un valor, se puede aprender y debe ser parte del proceso en la relación con la comunidad educativa, partiendo del respeto hacia uno mismo y hacia los demás. Es un aliado al momento de resolver conflictos.

Estrada, (2016) afirman que:

La comunicación asertiva como medio para lograr una comunicación eficaz se basa en valores humanos los cuales son valiosos para las relaciones interpersonales. Una vez que los maestros y alumnos comprenden realmente las metas, derechos y comportamientos

asertivos, aprecian con prontitud su valor y colaboran en promover el desarrollo de conceptos saludables de la estima personal y la habilidad interpersonal efectiva. (p. 1)

3.4.3 Tipos de comunicación asertiva

Escalera (2014) afirma que:

Las dos modalidades fundamentales de la comunicación que, al igual que en todas las organizaciones, se presentan también al interior de las instituciones educativas son: la comunicación formal que es de carácter oficial y referida a los canales establecidos en la institución para difundir sus mensajes a los diferentes niveles de la estructura organizativa. De forma paralela a la comunicación formal en las instituciones educativas coexiste otro tipo de comunicación derivada de los modos particulares de relación entre los integrantes de la organización escolar. Esta es la comunicación no formal en la cual las personas se relacionan de forma alternativa y simultánea a los esquemas institucionales establecidos. En algunos casos este tipo de comunicación se identifica con la denominación de informal. (pp.42-43)

Una institución educativa, que traslada información oficial responsablemente a la comunidad educativa, obtendrá ese lazo interpersonal con las familias repercutiendo positivamente en los estudiantes quienes lograrán conectarse asertivamente con sus maestros.

Es recomendable que toda institución educativa trabaje con modelos formales establecidos y diseñados para el cumplimiento de su misión. Un proceso de comunicación asertiva mejora la comunicación y desecha la incertidumbre y malas interpretaciones.

3.5 Estrategias

3.5.1 Conceptualización de estrategias

Actualmente se habla de estrategia en todos los ámbitos, en los negocios, en la política, en la religión, en la cultura, en fin, en cada aspecto de la vida diaria. Esta palabra se convirtió en una acepción de uso generalizado, que debe adornar o formar parte de toda literatura relacionada con distintos campos del conocimiento.

Contreras (2007) afirma:

La palabra estrategia tiene su origen en las palabras griegas “stratos”, que se refiere a ejército, y “agein”, que significa guía. Así mismo, la palabra “strategos” que hacía alusión a “estratega”, también proviene del latín y del antiguo dialecto griego dórico. El estratega era el individuo (o individuos) que se encargaba de dirigir o de conducir al ejército en las guerras por el dominio territorial o por imponer su hegemonía. De igual forma, otra de sus funciones era la de tratar de evitar la guerra a través de la negociación con las ciudades que iban a ser invadidas. De esa manera, los gobernantes de Atenas, Esparta y Tebas consolidaron su posición; los primeros a través del diálogo; los segundos, con el uso de la fuerza, y los terceros, aplicando la estrategia. (p. 158)

Para Chandler (2003), la estrategia es la determinación de las metas y objetivos de una empresa a largo plazo, las acciones a emprender y la asignación de recursos necesarios para el logro de dichas metas. El énfasis de Chandler en cuanto al largo plazo hace presumir que una organización no se hace de un día para otro, y que se requiere de mucho tiempo y de la aplicación de recursos suficientes para alcanzar la madurez. (p.31)

Contreras (2007) afirma que:

El uso de recursos no se limita exclusivamente a los financieros, también se incluyen los logísticos y humanos. Los procesos de capacitación en las organizaciones deben ir encaminados a la cualificación por competencias de su recurso humano con el fin de establecer ventajas competitivas con relación a la competencia. Según Carneiro Caneda (2010), la estrategia es la orientación en el actuar futuro, el establecimiento de un fin, en un plazo estimado como aceptable hacia el cual orientar el rumbo empresarial.

(pp. 161-162)

El administrador educativo debe incorporar estrategias en su institución, proyectando hacia el futuro, tratando de evitar, la confrontación, utilizando el diálogo como medio conciliador. Un ambiente educativo siempre necesitará de estrategias que mejoren el clima laboral y ayuden a alcanzar los objetivos trazados. Las estrategias dependerán de la misión y visión de la institución de las amenazas y fortalezas a las que se enfrenta la organización.

Este personaje importante en la institución está encargado de planificar y desarrollar acciones que contribuyan al logro de los objetivos de la institución mediante la motivación de personal a su cargo y reconociendo la labor de cada uno de los colaboradores, capaz de transformar la confrontación en un diálogo permanente como sociedad y comunidad educativa.

3.5.2 Características de estrategias

Contreras (2007) afirma:

Steiner y Miner (1977) aseveran que la estrategia es la declaración de las misiones de la empresa, el establecimiento de objetivos a la luz de las fuerzas internas y externas, la formulación de políticas y estrategias específicas para alcanzar los objetivos y asegurar su correcta implementación, de tal forma que los propósitos básicos de la organización sean alcanzados. Una organización deberá tener bien claro que hay objetivos globales y otros

específicos y que, además, para poder llegar a ellos es necesario analizar y evaluar aquellos aspectos que, a nivel interno y externo, pueden influir en la implementación de las políticas y, por ende, en la obtención de dichas metas. Además, la declaración de la misión le va a imprimir fuerza a lo que se quiere obtener por parte de la organización. (p. 164)

3.5.3 Proceso de formulación de las estrategias

Para plantear una estrategia que pueda ser alcanzada por la organización y que apoye el logro de los objetivos generales y específicos se recomienda observar los siguientes pasos que para Colmenares (2007) son la ruta de análisis para lograr su funcionamiento:

Contreras (2007) afirma:

- El planteamiento de una estrategia viable implica el conocimiento pleno de la actividad del negocio por parte del estratega, lo cual le va a dar la capacidad de hacer un análisis prospectivo óptimo para el logro de los objetivos estimados.
- Se requiere tener claro hacia dónde se quiere ir, dónde se quiere llegar y con qué recursos se cuenta para la obtención de dichos resultados y siempre pensando en la continuidad del negocio; es una estrategia de base para entender el concepto de negocio en marcha.
- El compromiso de todos y cada uno de los actores en el proceso; es decir, cada funcionario, cada miembro de la organización, debe estar compenetrado con las estrategias planteadas y dando lo mejor de sí para el logro de esos objetivos.
- El uso adecuado de los recursos para el logro de todo lo que se ha planteado, porque si se cuenta con una buena estrategia, pero no se tiene o no se puede contar con qué llevarla a cabo, se perdió el tiempo.
- Es necesario que al plantear las estrategias se tenga un amplio conocimiento de los riesgos a los que se puede ver abocada la organización, tanto a nivel interno como externo. Este análisis es parte fundamental para la toma de decisiones porque de allí se puede establecer la continuidad o no del negocio.

- El último aspecto está relacionado con el tiempo. No existe un tiempo mínimo o máximo para lograr que las estrategias funcionen, todo va a depender de la manera como el estratega plantee el direccionamiento que se va a seguir y de acuerdo con el tipo de negocio o actividad que se desarrolle. (pp. 178-179)

Un buen director, trabaja sobre estrategias establecidas, consigue resultados trabajando en equipo y utiliza las estrategias para establecer sus objetivos, organizando y produciendo resultados. Un buen líder, hace que su equipo valore el trabajo y se comprometa brindando lo necesario para alcanzar los objetivos.

La habilidad del líder en la comunicación de las estrategias se transformará en motivación para el equipo y dará como resultado que cada colaborador realice su trabajo con satisfacción y esmero por lo cual obtiene un trato y salario digno.

Capítulo 4

Propuesta

4.1 Nombre de la propuesta

Implementación de estrategias de mejora en la comunicación asertiva, que contribuya a la calidad educativa y fomenten la participación de la comunidad educativa del Centro Educativo Petén de Santa Elena, Flores, Petén.

4.2 Introducción

La comunicación asertiva, en el contexto educativo, ha logrado que directores, docentes, alumnos y padres de familia, mejoren las relaciones interpersonales, permitiendo que disfruten de un ambiente lleno de estímulos positivos. Actualmente se practica dentro de la comunidad educativa el diálogo como primer paso; esto ha contribuido a mejorar las relaciones laborales y académicas dentro de la organización proyectándose a la comunidad educativa.

Las razones que motivaron este documento, surgieron por la necesidad de crear un ambiente satisfactorio, en el cual los miembros de la comunidad educativa logran comunicarse adecuadamente, con armonía, criterio y creatividad en beneficio de una cultura por principios y valores. Esto no era posible por los constantes problemas internos que se detectaron durante la práctica docente dirigida.

Para lograrlo se realizaron una serie de actividades enfocadas a dar sentido y mejorar la comunicación asertiva fortificando las relaciones sociales. En el proceso de investigación estas actividades fueron el motor que contribuyó a tomar decisiones, proponiendo acciones que permitan dar solución y generar un adecuado clima laboral dentro de la institución en relación con la comunidad educativa.

Con esta finalidad se logró sugerir estrategias, y canales de comunicación que faciliten la vida laboral y social, cultivando los principios y valores que caracterizan a la institución orientando a convivir dentro de una cultura de paz, armonía y confianza. Estas estrategias dirigidas al Centro Educativo Petén y al contexto escolar contribuirán a mejorar la organización del centro educativo.

Con el desarrollo de los talleres y la importancia de los temas a desarrollar se logró beneficiar de forma inmediata el contexto educativo por medio de la participación activa del personal docente desarrollado en los meses calendarizados

4.3 Justificación

Se detectó una problemática a lo interno de la institución y su relación con la comunidad educativa a la que presta sus servicios. La causa principal es una comunicación no formal que confunde y crea vacíos en el trato, generando insatisfacción en una parte de la comunidad, padres y alumnos, y frustración entre docentes y directores.

Cuando el clima laboral se ve afectado por la incorrecta comunicación o comprensión, es necesaria la intervención del director de la institución, en su función administrativa, con el propósito de evaluar las posibles causas o problemática que está deteriorando la relación con la comunidad educativa y tomar conciencia de su existencia, para generar las estrategias adecuadas para resolver la problemática, en este caso implementar una comunicación asertiva.

Se debe considerar el desarrollo de procesos y herramientas que faciliten la comprensión y comunicación para convertirla en una comunicación asertiva. El impacto de la implementación de las estrategias que se definan permitirá la creación del clima laboral satisfactorio y mejorará las relaciones de la comunidad educativa, fortaleciendo y valorando su función en el Centro Educativo Petén, ubicado en Santa Elena, Flores, Petén.

4.4 Planteamiento del problema de la propuesta

La presente propuesta manifiesta las necesidades, intereses y problemas de acuerdo a los hallazgos observados en la Práctica Profesional Dirigida en el colegio Centro Educativo Petén A través de la observación se identificó, la problemática que afecta a la institución en el área de la comunicación y fragmenta a una comunidad educativa.

Para establecer el planteamiento es necesario partir del FODA que permitió identificar las amenazas y las debilidades que tenían como origen un factor común: la débil e incorrecta comunicación entre los miembros de la comunidad educativa de centro educativo. Esta misma causa no le permite a la institución presentar sus fortalezas como ventajas competitivas y optimizar las oportunidades que se presentan. Fue necesario actualizar el FODA que la institución manejaba que correspondía a una realidad del 2009.

El FODA actualizado durante la práctica profesional dirigida desarrollada de junio a agosto 2019, recopiló la información de la nueva administración. La problemática relacionada con la comunicación, continúa siendo el tema principal a resolver y la información obtenida fue la fuente para generar dos herramientas adicionales: el árbol de problemas y de objetivos, que proporcionan una perspectiva clara de la problemática y de las estrategias de solución.

El tema del problema se identifica con una incomunicación en la comunidad educativa de Centro Educativo Petén, padres, alumnos y docentes, se plantea la búsqueda de soluciones que lo resuelvan mediante la implementación de estrategias de comunicación asertiva, canales de comunicación novedosos y una apertura a la comunidad educativa.

4.5 Objetivos

4.5.1 Objetivo general

Implementar estrategias de comunicación asertiva en el Centro Educativo Petén de Santa Elena, Flores Petén, mediante talleres de comunicación, dirigidos a la comunidad educativa, que fortalezcan y contribuyan a mejorar las relaciones laborales y familiares.

4.5.2 Objetivos específicos

- Aplicar eficientemente los procesos existentes de comunicación escrita, verbal y tecnológica en la comunidad educativa.
- Divulgar procesos de comunicación asertiva que contribuyan a mejorar las normas y procedimientos que refuercen una calidad educativa.
- Consolidar relaciones interpersonales en la comunidad educativa con espíritu de comunicación, cooperación y ayuda evitando que se genere el conflicto.

4.6 Estrategias

Se ha considerado oportuno formular cinco estrategias para el Centro Educativo que contribuyan a dirigir y conducir el proceso administrativo-pedagógico. Cada estrategia brinda una alternativa de solución de mejora en la comunicación asertiva y contribuye a una calidad educativa fomentando la participación de la comunidad. Estas estrategias armonizan e influyen mejorando la toma de decisiones para alcanzar la misión y visión del plantel educativo.

Las cinco modalidades requerirán de la participación de la comunidad educativa respondiendo a las necesidades de cambio e innovación. Estas estrategias proporcionan un clima seguro para todo aquel que desarrolla sus tareas día a día, brindando satisfacción en cada una de las funciones.

Las estrategias contribuirán a optimizar las fortalezas de la institución educativa, las cuales no se han logrado utilizar positivamente como medios eficaces de comunicación asertiva. La actualización del FODA permite visualizar que estas fortalezas deben implementarse y deben promoverse para convertirlas en oportunidades que la administración prospectiva propone en los escenarios científicos, tecnológicos y económicos.

- Formulación del programa de comunicación en la comunidad educativa.
- Implementación de un programa efectivo de citas con padres de familia.
- Capacitación en el manejo de plataforma Msschool para la comunidad educativa.
- Programa de servicio al cliente.
- Creación de canales de comunicación alternativos, Facebook, página web del centro educativo Petén.

4.7 Resultados esperados

Transformar la comunicación informal y dispersa en una comunicación asertiva, dirigida por la institución que mejore la comunicación entre la comunidad educativa. Lograr que este modelo de comunicación sea el utilizado en las relaciones fuera de la institución, entre padres y alumnos. Con esta mejora en la comunicación, realizar actividades sociales y culturales que ayuden a que la comunicación asertiva sea integral y se produzca en todo ámbito de relación.

Implementar un modelo de servicio al cliente enfocado en la satisfacción de los padres de familia, en lo relacionado con la atención personalizada de sus quejas y consultas, además del uso óptimo de la plataforma educativa por parte de la comunidad. Esto contribuirá a la interacción por medio de alternativas tecnológicas y completará el modelo de comunicación asertiva en la comunidad educativa.

Organizar sistemáticamente las actividades administrativas y pedagógicas para el logro de sus objetivos de manera transparente basadas en principios y valores como ejemplo de un actuar que transforme las generaciones con calidad educativa, aprovechando todo espacio de enseñanza,

involucrando a las familias afianzará ese ideario de valores que presenta la institución como fortaleza.

Lograr un ambiente laboral satisfactorio para la comunidad educativa que día a día prestan un servicio a la institución educativa dirigido por la Licda. Verónica Mildred Mas Reyes, logrando la integración de los niveles como equipo de trabajo. Fortaleciendo el compromiso de organización de excelencia de servicio y facilitando y apoyando eficientemente aquellos procesos pedagógicos que se viven en la comunidad educativa.

Se espera la divulgación y promoción del presente como un aporte para la población del departamento Petén que pueda ser compartido para aquellas instituciones que han vivido los afectos negativos por una inadecuada comunicación y las devastadoras consecuencias que minimizan las fortalezas de una institución.

4.8 Actividades

En este espacio se han diseñado diversas actividades enfocadas hacia el fortalecimiento de la institución educativa, requiere de la adopción de cambios positivos como medidas recomendadas. Es importante mencionar los compromisos de fidelidad por parte de todos los miembros de la institución educativa sin intereses particulares, únicamente con el objetivo de cumplir una visión y misión como empresa educativa fortaleciendo así a los integrantes de la organización.

El factor económico para realizar las actividades, está detallado en el presupuesto para alcanzar las propuestas. El logro de las estrategias, debe ejecutarse paralelamente con el compromiso de la comunidad educativa para mejorar el problema de comunicación en el Centro Educativo Petén y contribuir a la calidad constante de comunicación. A continuación, se describen las mismas:

- Detalle del programa de comunicación asertiva de la comunidad, actividades y fechas.
- Talleres sobre el tema de comunicación asertiva.
- Atención al padre de familia y escuela de padres.

- Capacitaciones para usuarios de plataforma educativa Msschool.
- Creación de spot publicitario.
- Creación y lanzamiento de página Facebook y página web.

A continuación se presenta la tabla cronograma de actividades.

4.9 Cronograma de actividades

Tabla No. 3
Cronograma de actividades

Estrategia	Resultados esperados	Actividades	Mes Enero	Mes Febrero	Mes Marzo	Observaciones
Formulación del programa de comunicación en la comunidad educativa.	Ordenar las actividades y crear un marco de referencia.	Implementación de estrategias en los meses de enero a marzo.	x			1. Logro positivo.
Talleres sobre comunicación asertiva.	Mejorar la comunicación.	Taller “Mejoras en los procesos de inducción” Taller para directores y secretarías. “Procesos pedagógicos y políticas de evaluación Taller lúdico para maestros. “Relaciones interpersonales	x	x	x	
Implementar de un programa efectivo	Eliminar la inconformidad y generar empatía.	Diseño y divulgación del proceso.	x	x	x	

de citas con padres de familia. Escuela para padres.	Sugerencia que pueden realizar las directoras.					
Capacitación en el manejo de plataforma Msschool para la comunidad educativa.	Utilizar la herramienta y que se constituya en una ventaja competitiva.	Capacitación para padres, alumnos y docentes.	x			
Programa de servicio al cliente.	Establecer un solo proceso, que todo miembro de la institución informe con un mismo criterio.	Diseñar y divulgar el proceso de servicio al cliente.	x	x	x	
Creación de canales de comunicación alternativos.	Ampliar las posibilidades de comunicación entre la comunidad educativa, utilizando la tecnología para lograrlo.	Creación de facebook institucional, página web del centro educativo. Spots publicitarios. Se sugiere utilizar la pizarra informativa como un recordatorio visual para el colaborador referente a las actividades programadas en el mes.	x			Llegar por varios medios con información actualizada y veraz.

Fuente Elaboración propia (2019)

4.10 Metodología

Se desarrolla un plan estratégico organizacional que de acuerdo con Prieto (2012) es la carta de navegación de toda compañía, institución, entidad o unidad productora de bienes y servicios que sirve para encausar los esfuerzos de sus integrantes en procura de lograr los objetivos de supervivencia, crecimiento y utilidad, que debe ser socializado a toda la empresa para que sus miembros sepan cual es el camino a seguir.

El Plan Estratégico deber ser cuantitativo, específico y con un horizonte de tiempo definido para poder lograr las metas y objetivos establecidos en el mismo. El plan estratégico organizacional, para seguir esta metodología, deberá incluir:

- Resumen ejecutivo
- Carta estratégica organizacional
- Concertación de objetivos y estrategias
- Plan de acción

(Prieto, 2012, pp.108-110).

4.11 Implementación y sostenibilidad de la propuesta

La implementación de la propuesta estará a cargo de la directora general del centro educativo Verónica Mildred Mas Reyes, esto se decidió así porque es la persona nombrada para guiar los recursos humanos y materiales que forman parte de la ejecución administrativa-pedagógica bajo su cargo. El Administrador deberá coordinar de manera cercana con la dirección general cada una de las fases que se implementen de acuerdo al cronograma establecido.

Se apoyará con el siguiente personal: secretaria de recepción, secretaria del nivel, asistente del administrador, administrador de tecnología. Deberá contar con el apoyo de directoras y auxiliares de nivel con quienes sostendrá una reunión mensual para presentar el informe de los avances y

recibir comentarios y aclarar dudas que surjan durante la implementación. Este canal de comunicación interno es decir estas reuniones mensuales deberán mantenerse durante todo el año escolar, para garantizar la sostenibilidad de la propuesta. Al final del periodo se hará una evaluación de los resultados obtenidos.

4.12 Recursos

A continuación, se detallan los recursos que serán necesarios para la implementación de la propuesta:

4.12.1 Humanos

- Personal administrativo.
- Personal docente.
- Padres de familia y alumnos.
- Diseñadores web.

4.12.2 Materiales

- Instructivos del programa de comunicación asertiva, procesos y procedimientos. (papel y electrónico)
- Instructivo de servicio al cliente. (papel, electrónico y video)
- Instructivos para usuarios de plataforma educativa Msschool. (papel y electrónico)
- Laboratorios de computación para capacitaciones.
- Dominios para Facebook y página web.

4.13 Presupuesto

Tabla No. 4
Presupuesto

RUBRO	COSTO ANUAL
Pantalla Led para el área de recepción.	Q. 2,000.00
Diseñador web (outsourcing).	Q.600.00
Instructivo de servicio al cliente.	Q.100.00
Instructivos para usuarios de plataforma educativa Msschool.	Q.100.00
Dominios para Facebook y página web.	Q.300.00
TOTAL	Q.3,100.00

Fuente: elaboración propia. (2019).

Capítulo 5

Sistematización de la propuesta

5.1 Experiencia vivida

La experiencia vivida en este proceso inició con la búsqueda de una institución que permitiera realizar las 200 horas de práctica, proceso que finaliza con la carta de solicitud que fue aceptada por el Centro Educativo Petén, Santa Elena, Flores, Petén.

La parte informativa y cuerpo del trabajo de investigación-acción, consistió en el aprendizaje y elaboración de la parte documental de la investigación a través de la búsqueda y selección de la temática propuesta, de información reciente (2008-20) de autores reconocidos. El manual de guía para elaboración de trabajo de informe con las normas APA fue una herramienta precisa para citar autores, páginas de internet y revistas científicas.

La Práctica profesional dirigida y la ejecución de la investigación-acción, permitió la relación de convivencia dentro del Centro Educativo Petén (CEP), con directoras, auxiliares, secretarias, alumnos y padres de familia en sus funciones internas y externas. Este período de convivencia y el contacto con la comunidad educativa, puede considerarse el motor para la elaboración de la propuesta de implementación de estrategias para una comunicación asertiva en la comunidad educativa del Centro Educativo Petén, como proceso de mejora. La recolección de datos en la investigación de campo se anotó diariamente en el diario de campo con el objetivo de almacenar los datos obtenidos para proporcionar confiabilidad y validez al trabajo. Así mismo los diferentes instrumentos de medición utilizados que fueron un factor decisivo para plantear la propuesta.

Recolectar los datos cuantitativos representó la selección y elaboración de tres instrumentos de medición, que recopilaron datos esenciales para el análisis de comunicación, brindando un valor para su interpretación, recordando que medir es signar números, símbolos o valores a las propiedades de objetos o eventos de acuerdo con reglas. Las preguntas de los instrumentos fueron

elaboradas de forma clara, precisa, comprensible para evitar términos confusos utilizando un vocabulario simple que no incomodara al informante. Se utilizaron preguntas abiertas que fueron aplicadas a directores y auxiliares en un cuestionario respondiendo cinco interrogantes. Estas preguntas fueron utilizadas para la elaboración del FODA.

Las preguntas cerradas con la elaboración de tres listas de cotejo aplicada a docentes y auxiliares respondieron a diez interrogantes cada una y la escala de Likert, como medición de puntuación de intervalos y coincidencias fue aplicada al docente. Estos instrumentos reflejaron que la comunicación respecto a normativas y procedimientos dentro de la institución presentan debilidades para la institución.

La tabulación de las encuestas, gráficas como indicador de resultados y la presentación de la propuesta en base a los árboles de problemas y objetivos trabajados con la información recolectada en la práctica, dejan como resultado que la problemática a ser resuelta, producirá cambios en la realidad estudiada.

5.2 Reconstrucción histórica

Paralelamente a la práctica profesional dirigida y con la elaboración del diario de campo como instrumento de investigación acción se fueron anotando las actividades administrativas y docentes que son la base para poder redactar los resultados que fueron responsabilidad de la practicante. Estas observaciones iniciaron el 05 de junio en el horario de las 13:00 a 18:00 horas de lunes a viernes y finalizaron el 03 de julio de 2019.

A continuación, se presenta una línea de tiempo, que describe los aspectos relevantes de la práctica profesional dirigida en un doble rol como investigadora y como participante de la metodología de investigación-acción.

5.2.1 Semana 01 del 03 al 07 de junio

En esta semana iniciaron las 200 horas de práctica, se dio a conocer por qué la profesora Silvia Lucrecia Alfonso Dardón está presente en el área de secretaria de educación media y el apoyo que brindará al profesor Kenny Adalberto Córdova Hernández en actividades pedagógicas y a Blanca Esperanza Pinto de Can en actividades administrativas.

Seguidamente se procedió a la inducción, referente al archivo de documentos de los docentes y alumnos. Esta semana los docentes y directores se prepararon para la entrega de notas de la II unidad. Uno de los puntos observables de este primer día es, la voz de mando que proviene de la dirección general quien es la persona que toma las decisiones finales basadas en criterio personal, reglamento interno y leyes de educación.

En las actividades administrativas, se observó que el archivo del colegio está organizado y clasificado por grados, niveles y cada alumno tiene duplicado su expediente, el primero contiene todo lo relacionado con hoja de inscripción, contrato de adhesión, constancias de estudio de los grados anteriores, diplomas de los niveles anteriores. El segundo contiene documentos que son solicitados únicamente por la dirección del colegio, como solicitudes de permisos por enfermedad, o deportivas, minutas donde se plasma lo conversado con los padres de familia y docentes. Internamente los alumnos utilizan una agenda escolar donde se comunica por medio de circulares información importante para los días venideros, esta fue una de las actividades que se realizaron en el proceso de Práctica Profesional Dirigida.

Se hizo evidente que el padre de familia no se entera de la información, porque las agendas se reciben sin firma de enterado. Es importante dar el seguimiento correcto, para que el padre de familia la utilice correctamente y es una de las observaciones que se describen como problema de comunicación. Internamente se llevó un control de permisos de salida autorizados por la directora, auxiliar o secretaria para dejar registro que ampare la salida de algún alumno por enfermedad o por solicitud de los padres. Lo primero que se hace es escuchar al alumno, llamar a casa para verificar y por último se realiza el permiso escrito firmado y sellado, estos son archivados por el servicio de

SOS y entregados al Administrador de establecimiento quedando registrado en el libro de conocimientos.

5.2.2 Semana 02 del 10 al 14 de junio

Esta semana inició con observar el ingreso de los estudiantes por puerta uno. Se solicitó a la directora general Verónica Mildred Mas Reyes, una copia del FODA del colegio y acta de inicio de práctica, la directora general le informó que en el transcurso de la semana redactaría el acta en el libro auxiliar porque ya se había elaborado el acta de entrega de notas de segunda unidad, luego imprimió el FODA del colegio y con esa información y la revista que proporcionó Blanca Esperanza Pinto se inició la preparación del capítulo uno del presente informe.

Seguidamente las actividades de los educandos se desarrollaron con una charla dirigida por la PMT con el tema: tránsito vehicular, que explicó las reglas y las leyes de tránsito. Posteriormente se procedió a la premiación de los primeros lugares de la actividad cortometraje y se organizaron equipos deportivos. Este día y en esta reunión se presentó al alumnado a la señora practicante Silvia Lucrecia Alfonso Dardón como la docente que estaría auxiliando al profesor Kenny Adalberto Córdova Hernández. el nivel diversificado por un periodo de dos meses

5.2.3 Semana 03 del 17 de junio

Centro Educativo Petén, tiene calendarizada la capacitación para personal docente. Los capacitadores de Santillana impartieron el tema: estrategias para trabajar la experimentación en el aula con un enfoque humanista. Las actividades de capacitación continuaron con el uso de extintores, aprendiendo el uso correcto, con una actividad práctica para los docentes que oportunamente apagaron un incendio controlado, con el objetivo de dinamizar la enseñanza.

Al finalizar las capacitaciones los docentes ingresaron las notas de la primera semana de estudio, de la tercera unidad. En la parte administrativa, se procedió a la revisión de expedientes de los alumnos de séptimo, octavo y noveno grados de nivel medio en las secciones A, B, C y cuarto bachillerato en ciencias y letras con orientación en computación.

Por ser medio año y basados en el Código de Trabajo de la República de Guatemala, Decreto 42-92, el Licenciado Herson David Guaran Pérez emitió los pagos de salario del mes de junio, y bono catorce, y solicita firma de boletas por parte de los docentes. Estas boletas son archivadas en la oficina de administración. El rostro de los maestros fue una experiencia satisfactoria, muchos contaban como lo invertirían y se sentían dichosos de recibir esta prestación por los servicios educativos que imparten.

El Licenciado Ruben Illescas Anleu, está finalizando los preparativos del festejo del día del maestro y esta tarde solicitó que le ayudará a empacar los obsequios que fueron entregados el viernes en hacienda San Vicente punto de reunión para compartir una serie de actividades programadas como concursos, rifas, poesía a cargo de los diferentes niveles en donde los maestros son los agasajados. Al medio día se degustó un sabroso almuerzo y al despedirnos inicio un tiempo de descanso y reflexión para retornar en el mes de julio a clases.

5.2.4 Semana 04 del 02 al 05 de julio

De regreso los alumnos regresaron con alegría y unos más altos, la actitud de los docentes fue de culminar el año escolar con excelencia académica. Este día se hizo presente la profesora Verónica Elizabeth Cúa Franco, directora de nivel medio quien gozaba de suspensión del IGGS por maternidad. Retoma sus funciones y se le informa sobre la práctica profesional dirigida en las labores administrativas y docentes.

5.2.5 Semana 05 del 08 al 12 de julio

El Licenciado Illescas inicia las actividades de escuela de padres 2019, con la finalidad de dar a conocer a los padres de familia la necesidad de reforzar los principios y valores que es la misión del colegio. Para esto se enviaron invitaciones a los padres de familia por medio de las agendas. Esta actividad se realizó en el horario de 18:30 horas para que los padres de familia puedan asistir sin problemas de horarios laborales.

La actividad administrativa en la institución no se detiene, se observó que la directora general está gestionando el plan de evacuación y la certificación por parte de CONRED que el colegio ha implementado en los últimos años. Este documento fue recibido en CONRED

El Licenciado Rubén Alfredo Illescas Anleu, inició la campaña de mercadeo y publicidad para el año 2020, en compañía del Lic. Herson David Guaran Pérez y tengo el privilegio de escuchar las propuestas en la reunión. Las propuestas del Lic. Ruben Alfredo Illescas Anleu, comprenden aspectos publicitarios que permitan dar a conocer los servicios del colegio en sus niveles de enseñanza a la comunidad de Petén.

Se solicitó al Lic. Rubén Alfredo Illescas Anleu una entrevista referente al FODA de la institución. Las sabias respuestas del Licenciado permitieron comprender la problemática de un FODA de una antigua institución y la necesidad de la elaboración de un FODA actualizado que cumpla con la misión y la visión del CEP en este año escolar y la urgencia por actualizarlo.

La ausencia del profesor Kenny Adalberto Córdova Hernández el día viernes, fue cubierta por la directora de general y directora de nivel. Este día se observó una nueva problemática por mala comunicación con los estudiantes. Las directoras registraron los bolsos de los alumnos, incautando los celulares, situación que generó molestia por parte de los padres que expresaron que los teléfonos estaban apagados y que sus hijos saben que únicamente los utilizan en la salida para comunicarse con ellos. Los teléfonos fueron devueltos a los padres de familia previa a levantar un conocimiento.

5.2.6 Semana 06 del 15 al 19 de julio

Continúan las actividades que se realizaron en la institución es la hora de refacción y recreo, para el nivel de diversificado. Se observa que los jóvenes bajan a comprar y se agrupan por afinidad y pasan el tiempo conversando entre ellos hasta que suena el timbre que indica el regreso a clases.

Esta semana los alumnos de seminario entregaron las cartas de seminario a la secretaria para autorización, los graduandos exponen el proyecto que realizarán en las diferentes escuelas del área

de Petén. Esta fue una experiencia enriquecedora para mi persona, por los sentimientos de triunfo que viven los graduandos y las expectativas que tienen para sus vidas después de graduarse.

5.2.6 Semana 07 del 22 al 26 de julio

Las actividades de los actos de graduación y para esta actividad la directora general Licda. Verónica Mildred Mas Reyes, reunió a las directoras de niveles y a los padres de familia que conforman el grupo de apoyo para el colegio y les plantea las actividades que se espera realizar. Las actividades de graduación implican la organización de un lugar acorde al evento que debe ser decorado para la ocasión.

5.2.7 Semana 08 del 29 al 03 de agosto

La etapa final de la práctica profesional. Esta semana se solicitó la fotocopia de acta de inicio de práctica y la elaboración del acta de fin de práctica, así mismo la firma de asistencia a la directora de nivel medio Verónica Elizabeth Cuá Franco. Como parte de la práctica profesional supervisada el Licenciado Ruben Alfredo Illescas Anleu, me explica la supervisión del reloj biométrico, el colegio no utiliza un libro de actas de ingreso y egreso, cada maestro es registrado por medio de una clave y huella digital. Se debe marcar en el horario de ingreso 13:10 horas y salida 18:10 horas.

Otros documentos importantes son las planillas, utilizados en la administración para realizar declaraciones ante la administración pública. Esta es una lista o nómina de todo el personal administrativo y docente del Centro Educativo Petén que guarda registro de los pagos. Se procedió a cerrar el ciclo de práctica profesional supervisada, con un agradecimiento a Dios por permitir cumplir con esta fase de estudios, con la satisfacción de haber colaborado con vocación, dedicación y entusiasmo en cada actividad realizada.

A mis informantes en el área Pedagógica y Administrativa eternamente agradecida por cada experiencia vivida. La práctica deja mucho conocimiento de tipo Administrativo fundamental en el desarrollo de una empresa educativa que evidencia el buen manejo y dirección del área administrativa.

5.3 Objeto de la sistematización de la propuesta

En la práctica profesional dirigida se aplicó la metodología de investigación-acción con el propósito de conocer la realidad de la institución por medio de documentos e informantes. La experiencia que se obtuvo al participar en las diferentes actividades que se desarrollaron durante las ocho semanas de práctica y la información obtenida permitió plantear el árbol de problemas como deficiente comunicación con la comunidad educativa.

La comunicación se presentó de manera informal, lo que creó confusión entre los participantes y generó un ambiente que no es, el que se espera en una relación de comunidad educativa. Los padres de familia manifiestan que las autoridades del centro educativo son distantes y poco accesibles y los alumnos tampoco obtienen respuesta pronta a sus inquietudes.

Se pudo observar que existe interacción entre padres de familia por medio de grupos creados por ellos mismos en redes sociales, lo que permite advertir que este tipo de comunicación correctamente dirigida puede ser un medio eficaz para lograr comunicación asertiva, es decir aquella que muestre con firmeza y seguridad lo que se desea informar.

La propuesta de implementación de estrategias de comunicación asertiva incluyó lo interno de la institución, buscando diseñar procedimientos de comunicación con padres y alumnos, que sean observados por todos los colaboradores sin importar el nivel o rango y que busquen por medio de la asertividad la satisfacción del resto de la comunidad educativa, padres y alumnos.

La información recopilada durante las ocho semanas de práctica, a través de los instrumentos aplicados, permitió definir las estrategias específicas para solucionar la problemática detectada. El uso de tecnología, facebook, página web y la difusión del uso de una plataforma educativa, permitirá la interacción de la comunidad educativa y la satisfacción de las necesidades de información que cada componente requiere.

La propuesta implementó el árbol de objetivos las estrategias y las actividades requeridas para llevar a la práctica un programa de capacitación a la comunidad educativa en tres talleres específicos, que dará inicio en enero 2020. Estas capacitaciones cubrirán a secretarías, que son el primer contacto de padres y alumnos con el centro educativo, buscando cubrir al personal administrativo, directores y docentes, que en algún momento interactúan dentro de la comunidad educativa.

La plataforma educativa Msschool, fue objeto de una fuerte revisión para establecer que los métodos de redacción fueran claros y comprensibles para todos los usuarios. Se unificó la forma de comunicar, asertivamente, toda actividad y tarea que se redacte en la plataforma. Las notas de los alumnos estarán al día y la planificación docente que se ejecute en clase coincidirá con lo que se estableció en la plataforma para evitar confusión.

Una jornada de capacitación para el uso de la plataforma, estará disponible para padres de familia en enero 2020. Adicionalmente se les enviarán manuales de usuario, sencillos, pero con toda la información necesaria para acceder y hacer uso adecuado de la herramienta que será un elemento más de las estrategias de comunicación asertiva que se están readecuando.

En las primeras clases de computación del año se dará instrucciones y se aclararán dudas a los alumnos sobre el uso de la plataforma educativa Msschool, para que aprendan el uso correcto y toda la información necesaria sobre clases, enlaces, tareas, notas, ausencias, etc.

Se estableció un modelo de atención a los padres de familia que solicitan una cita con docentes o directores. Estas citas deben ser atendidas en un periodo mínimo de 24 horas y máximo de 48 para dar pronta atención a su solicitud. La secretaria de recepción llenará una hoja de cálculo, Excel, donde llevará el registro de toda llamada telefónica, cita, dirección electrónica o de forma verbal, que se reciba y el seguimiento de cada una hasta la solución final.

Es importante resaltar que esta plataforma debe ser de carácter confidencial, y de conocimiento de todos los involucrados para poder solucionar y sanar la problemática detectada y brindar asesoría y apoyo emocional al personal involucrado.

El centro educativo cuenta con una dirección de correo electrónico, para padres de familia y alumnos, la que es utilizada para solicitar información, pedir citas o aclarar toda duda que surja. Una primera respuesta les será dada en 24 horas y se canalizará el tema a donde corresponda para darle una pronta solución.

Los talleres de capacitación para mejorar los procesos de comunicación facilitarán la comunicación asertiva en la comunidad educativa y contribuirán a mejorar la atención al padre de familia fomentando relaciones interpersonales positivas y duraderas en beneficio de una calidad educativa, proveyendo una solución a la problemática planteada.

Los resultados esperados en el uso de medios electrónicos de comunicación como una alternativa que apoyará la comunicación asertiva en la comunidad, como parte de la propuesta, será el medio eficaz de la estrategia apoyada en Facebook y página web del centro educativo que permitirá informar a la comunidad de los avances, logros, actividades académicas, deportivas, culturales y sociales que se desarrollen en la comunidad educativa, manteniendo una comunicación asertiva fluida y dinámica.

5.4 Principales lecciones aprendidas

La propuesta realizada en el presente trabajo identificó que el Centro Educativo Petén debe realizar mejoras en el aspecto gerencial y con la comunidad educativa, para lograr los objetivos y conseguir resultados superiores. Las lecciones aprendidas en la presente investigación sobre la problemática de comunicación, ejemplificaron claramente que cuando no existe una comunicación asertiva en las instituciones educativas los objetivos propuestos no se cumplen eficientemente; comprobando la existencia de vacíos administrativos y pedagógicos.

- La organización y metodología aplicada en el trabajo de campo, fue fundamental para identificar la problemática detectada y proponer las estrategias de mejora en la institución educativa.

- El desarrollo de los talleres dirigidos al personal docente y directivo, significaron un recurso valioso de integración de la comunidad educativa contribuyendo a la organización del centro educativo permitiendo una mejora en la comunicación asertiva.
- Las temáticas permitieron a la organización analizar la importancia de mejorar la comunicación en el centro educativo y la comunidad educativa.
- El desarrollo de la propuesta a través de cada estrategia y actividades, significó una contribución positiva en la comunidad educativa y motivó el compromiso de contribuir a la comunicación asertiva.
- La correcta elaboración del FODA sistémico, árbol de objetivos, como lección de aprendizaje brindo una solución confiable, para la toma de decisiones; mejorando la comunicación a corto, mediano y largo plazo entre administradores, docentes, alumnos, padres de familia, en el colegio Centro Educativo Petén.

Conclusiones

La comunicación asertiva permitió que los miembros de la comunidad educativa, se sientan comprometidos a desarrollar su trabajo positivamente mejorando la calidad educativa del Centro Educativo Petén.

Por lo tanto, una institución educativa debe desarrollar la comunicación asertiva en la labor docente de manera armoniosa, favoreciendo notablemente el desempeño de los colaboradores y fortaleciendo la organización.

El liderazgo es fundamental en las organizaciones, para lograr la misión y visión de la institución. Es por eso, que la comunicación asertiva, para la aplicación de los procedimientos es primordial para eliminar vacíos y alcanzar éxitos.

Por estas razones, las relaciones de comunicación positivas en las instituciones permitirán crear vínculos de satisfacción que trasciendan de generación a generación.

Por tanto, los canales informativos y el apropiado uso de los medios de comunicación virtual favorecerán la comunicación asertiva en la comunidad educativa beneficiando la labor de la organización interna y externa del Centro Educativo Petén.

Referencias

- Behar, D. (2008). *Metodología de la Investigación*. Shalom. <http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf>.
- Cantón, I. (2010). *Introducción a los Procesos de Calidad*. En Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/551/55119084001.pdf>.
- Comellas, M. (2013). *Familia Escuela y Comunidad un encuentro necesario* Octaedro. <http://www.cortezeditora.com/newsite/primeiraspaginas/Familia,%20escuela%20y%20comunidad.pdf>.
- Contreras, (2007). *El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica*
- Escalera, I. (2014). *Las instituciones educativas y su cultura*. Narcea. Recuperado: https://books.google.com.gt/books/about/Las_instituciones_educativas_y_su_cultur.html?id=_LtuBgAAQBAJ&redir_esc=y
- Estrada, O. (2016). *La comunicación asertiva en el proceso de enseñanza aprendizaje* (Tesis de Licenciatura). Universidad de San Carlos de Guatemala. Recuperado de: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16_1483.pdf
- Fidias, A. (2012). *El proyecto de Investigación*. Episteme. https://books.google.com.gt/books?id=y_743ktfK2sC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbg_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false.
- Hernández, R. (2010). *Metodología de la Investigación*. McGraw Hill. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioupanasp/detail.action?docID=3224545&query=Hernandez+Roberto>.

López, L (2015). *77 claves de asertividad comunicacional*. Eliprovox.
https://books.google.com.gt/books?id=6w5BwAAQBAJ&pg=PA4&lpg=PA4&dq=claves+de+asertividad+lopez+L&source=bl&ots=dsLau7SgGz&sig=ACfU3U1rF1t1TyASxxRHQVaeVCm1c_tP-Q&hl=e419&sa=X&ved=2ahUKEwjGpaCbzKfmAhWwq1kKHd6QB0sQ6AEwAnoECAoQAQ#v=onepage&q=claves%20de%20asertividad%20lopez%20L&f=false.

Mendieta Izquierdo, Giovane. *Informantes y muestreo en investigación cualitativa*. *Investigaciones Andinas* [en línea]. 2015, 17(30), 1148-1150. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=239035878001>.

MINEDUC (18 de octubre de 2019) Recuperado de: <https://www.mineduc.gob.gt/digefoce/?p=estrategiapadresUsaid.asp>.

Orozco, J. Olaya, Villate, A. Duarte, V. *¿CALIDAD DE LA EDUCACIÓN O EDUCACIÓN DE CALIDAD? UNA PREOCUPACIÓN MÁS ALLÁ DEL MERCADO* Revista Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/800/80012433010.pdf>

Peñañiel, E. (2010). *Habilidades sociales*. Editex.
https://books.google.com.gt/books?id=zpU4DhVHTJIC&pg=PA15&dq=habilidades+sociales&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwi8_vukzafmAhXK1FkKHWHDdxIQ6wEIKTAA#v=onepage&q=habilidades%20sociales&f=false.

Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/646/64629832007.pdf>


Vidal, M. (2010) *Calidad Educativa. En Educación Media Superior* v.24 n. Recuperado el 18 de octubre de 2019 de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412010000200013.

Anexos


Anexo 1 carta a Autoridades

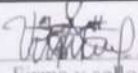




Anexo 2 Ficha informativa del estudiante



Ficha informativa del estudiante
 Universidad Panamericana
 Sede Santa Elena Petén.
 Práctica Profesional Dirigida. /PPD-2019/



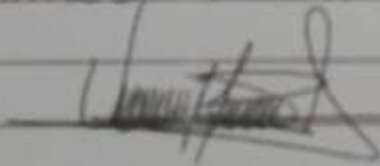
1 Datos personales del estudiante	
a)	Nombre completo: Silvia Lucrecia Alfonso Dardón.
b)	Carné: 201802425
c)	Fecha de Nacimiento: 16 de septiembre de 1964. Edad: 54 años.
d)	Dirección: Colonia Maya, Santa Elena, Flores, Petén.
e)	Número de teléfono móvil: 5879 8255
2 Datos de la institución donde realizó la práctica Administrativa	
a)	Nombre de la Institución Educativa: Centro Educativo Petén.
b)	Nombre del jefe inmediato: PEM Verónica Cúa Franco.
c)	Dirección: 0 calle 3-50 zona 1, Santa Elena de la Cruz, Flores, Petén.
d)	Teléfono: 1779 extensión 2601
e)	Dirección electrónica: info@cepupana.edu.gt
3 Datos de la Práctica Profesional Dirigida	
a)	Área Específica: Secretaria de Nivel Medio y Administración.
b)	Tiempo de duración: 200 horas.
c)	Horario: lunes a viernes de 13:00 a 18:00.
4 Datos del jefe inmediato	
a)	Por la Institución Educativa:
	Nombre: PEM Verónica Cúa Franco. Firma y sello:  
b)	Por la Universidad Panamericana:
	Nombre: Lidia Aura Leticia Tartón Gabriel. Firma y sello: 
c)	Lugar y Fecha del informe: Santa Elena de la Cruz, Flores, Petén. Noviembre 2019.

Anexo 3 Constancia de las 200 horas de práctica

Acta No 3- 2019

En Santa Elena de la Cruz Flores Petén siendo las trece horas del día tres de junio del año dosmil diecinueve, la directora general Licenciada Veronica Mildred Mas Reyes en representación de la directora del nivel medio profesora en enseñanza media Veronica Elizabeth Cuá Franco quien en el momento se encuentra en su suspensión de pre y post por maternidad, la profesora de enseñanza media Silvia Lucrecia Alfonso estudiante de la carrera Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa para dejar constancia de lo siguiente: Primero la Licenciada Veronica Mas da la bienvenida a la profesora de enseñanza media Silvia Lucrecia Alfonso Dardón, ofreciéndole toda la ayuda que ella necesite durante el tiempo de práctica que este realizando en la dirección del nivel medio del Centro Educativo Petén, que abarcará las fechas del tres de junio al cinco de agosto del año dosmil diecinueve, en el horario de las trece horas a dieciocho horas de lunes a viernes, el cual consta de doscientas horas de práctica solicitadas por parte de la Universidad Panamericana en el curso de Práctica Profesional Dirigida impartida por la Licenciada Aura Leticia Tartón.

Gabriel Segundo: La Licenciada Verónica ^{MARTEL} comenta a la profesora de enseñanza ^{Media} Silvia Wacacia Alfonso Dardón que la profesora de Enseñanza Media Verónica Elizabeth Cua Franco directora de nivel medio se estará presentando a trabajar el veintinueve de junio, quien va a ser la encargada de supervisar las doscientas horas que estará realizando su práctica supervisada, quien también le hará ver la forma de como apoyará en la dirección de nivel medio; Tercero No habiendo nada más que hacer constar se da por terminada la presente acta, dándole las recomendaciones necesarias a la practicante instándole a cumplir con los principios y valores que se manejan dentro de la institución, damos por terminada la presente siendo las trece horas con treinta minutos firmando las que intervinimos en ella.



reunidos en la Dirección del Nivel Medio del Centro Educativo Teten, La Directora de Nivel Medio Profesora de Enseñanza Media Verónica Elizabeth Cua Franco la Profesora de Enseñanza Media Silvia Lucrecia Alfonso Dardón estudiante de la carrera de licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa de la Universidad Panamericana y la Secretaria Blanca Esperanza Pinto quien suscribe la presente para dejar constancia de lo siguiente. Primero: La Profesora de Enseñanza Media Silvia Lucrecia Alfonso Dardón da las gracias a la directora de nivel medio por haberle dado la oportunidad de realizar su Práctica Profesional supervisada en este prestigioso establecimiento. Segundo: La Directora de Nivel Medio Verónica Elizabeth Cua Franco agradece a la Profesora Silvia Lucrecia Alfonso Dardón el haber apoyado en la dirección de nivel medio en el área administrativa durante las 200 horas de su práctica que realizó en nuestro colegio en el horario de las trece horas a las dieciocho horas de lunes a viernes. Tercero: No habiéndose más que hacer constar se da por terminada la presente acta, en el mismo lugar y fecha de inicio siendo las dieciséis horas con treinta minutos, firmando las que en ella intervinimos, a

fe    

Anexo 4 Evidencia fotográfica

Imagen No. 1

Reunión de directores, auxiliares y padres de familia conversando las políticas internas del establecimiento



Fuente: elaboración propia (2019).