

UNAE

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN

Especialización en:

Gestión de la Calidad en Educación

Mención en: Auditoría Educativa

"Estándares para la comunicación asertiva y mejora de prácticas educativas en la Unidad Educativa Pío Jaramillo Alvarado de la ciudad de Loja".

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Especialista en Gestión de la Calidad en Educación, Mención Auditoría Educativa

Autor:

Luis Caraguay Caraguay

CI: 0702605767

Tutor:

Dr. Jaime Iván Ullauri Ullauri

CI: 0102847472

Azogues- Ecuador

30-agosto-2024

Resumen:

El presente trabajo de investigación está orientado en fortalecer la comunicación asertiva entre los miembros de la Unidad Educativa Pío Jaramillo Alvarado de la ciudad de Loja, se evidenciaron dificultades por parte de los estudiantes al momento de comprender, asimilar la comunicación, siendo este problema único. El objetivo fue Proponer una Guía de Estrategias de Comunicación asertiva basadas en la interacción entre los diferentes actores educativos para mejorar las prácticas administrativas y académicas en la Unidad Educativa Pío Jaramillo Alvarado de la ciudad de Loja. La metodología se sustentó en un enfoque cualitativo, acompañado del paradigma socio-crítico, tomando como inspiración el método de Investigación Acción. Para la recolección de información se aplicó técnicas de investigación como la entrevista semiestructurada y encuesta. Esto demuestra, los resultados alcanzados que exponen la necesidad de promover la comunicación asertiva en las aulas. El contacto visual, los enunciados expresados en forma clara se presentan como los de mayor uso entre los docentes. En consecuencia, hacen necesaria la aplicación de la guía de estándares de comunicación asertiva como propuesta, a fin de garantizar los climas de aula favorables y una disminución del estrés laboral. En conclusión, no existe ningún docente con el nivel inadecuado de competencias asertivas y existe una escasa inadecuada comunicación asertiva por los estudiantes, lo que permite deducir que las competencias directivas acompañan la labor del docente.

Palabras clave: Comunicación asertiva, estilos pasivos – agresivo y prácticas pedagógicas, estrategias comunicativas.

Abstract:

This titulation work aims to diagnose the "Standards for Assertive Communication and Improvement of Educational Practices at the Pío Jaramillo Alvarado Educational Unit in the city of Loja." The methodology includes a single case study in a natural environment with a qualitative and quantitative approach through bibliographic, documentary, and field methods. To study the problem within the institution, the action-research method was applied, and data collection instruments such as interviews, surveys, specific focus groups, and document review were used with directors, teachers, students, administrative, and service staff. These instruments provided information on whether individuals tend to defend their rights, ideas, and needs or, on the contrary, display passive or aggressive behavior. The results show that most directors (95%), teachers (85%), students (83%), and administrative staff (95%) have a confidential level of assertiveness, demonstrating respectful communication within the group. This suggests that the institutional population humbly defers to others' wishes while suppressing their own opinions. Meanwhile, a small group (10% to 17% of the sample) is unfamiliar with assertive communication. The educational community must learn to socialize and manage new assertive communication strategies to express their views on safety in the teaching-learning process sincerely and respectfully. This will allow them to participate effectively in improving educational practices. Ideally, assertive individuals should cultivate the art of honest and respectful communication with others, maintain an active approach to life, and develop self-discipline. Consequently, staff will improve educational and pedagogical practices based on this research.

Keywords:

Assertive communication, passive-aggressive styles, pedagogical practices, communication strategies.

Índice de contenido

Introducción	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
1. Problema de investigación	5
1.1 Planteamiento del problema o problematización.	5
1.2 Pregunta de investigación	7
1.3 Objetivo general.....	7
1.4 Objetivos específicos	7
1.5 Justificación	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2 Antecedentes	7
2.1 Internacionales	7
2.2 Nacionales.....	8
2.3 Locales	10
3 Marco Legal.....	12
4 Marco Teórico.....	13
4.1. Fundamentos	13
4.1.1. Estándares de Calidad Educativa	13
4.1.2. Habilidades sociales (HHSS).....	15
4.1.3. La comunicación asertiva	20
4.1.4. Características de la comunicación asertiva.....	23
4.1.5. Importancia y beneficios de la comunicación asertiva.....	26
4.1.6. Elementos de la comunicación asertiva	28

4.1.7. Técnicas de comunicación asertiva en el entorno corporativo: construyendo relaciones positivas.....	30
4.1.9. La comunicación asertiva es útil en el ámbito académico.....	34
4.1.10. Docentes y comunicación asertiva.....	35
4.1.11. Tipos de conductas o comportamientos.....	37
4.1.12. La Práctica educativa.....	40
4.1.13. Prácticas educativas y docentes.....	41
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	47
3. Marco Metodológico.....	47
3.1. Paradigma.....	47
3.2. Enfoque.....	48
3.3. Tipo de investigación.....	49
3.4. Fases.....	49
3.5. Participantes o Informantes claves.....	51
3.6. Criterios para seleccionar y/o determinar los participantes en la investigación.....	53
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de la información.....	53
3.8. Operacionalización de las variables/categorías de estudio.....	54
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	60
4.1. Análisis e interpretación de la información de la encuesta.....	60
CAPÍTULO V: PROPUESTA.....	91
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	94
6 Referencias.....	97
7 Anexos.....	99

Índice de Tablas

Tabla 1. Estándares de calidad educativa de logros esperados.....	14
Tabla 2. Elementos de la comunicación asertiva.....	22
Tabla 3. Estrategias para desarrollar la asertividad en clase	29
Tabla 4. Distribución de la Población	39
Tabla 5. Distribución de la Muestra	40
Tabla 6. Recolección de información	42
Tabla 7. Interpretación cuantitativa.....	49
Tabla 8. Comunicación Coherente para Lograr Propósitos en Discusiones.....	50
Tabla 9. Interpretación cuantitativa: Comunicación asertiva para comprensión en el aprendizaje.....	52
Tabla 10. Interpretación cualitativa 1	53
Tabla 11. Interpretación cualitativa 2	55

Índice de Gráficos

Gráfico 1. Coherencia en discusiones: Asegurando palabras con propósito claro	49
Gráfico 2. Escuchar claramente para mejorar decisiones educativas precisas	51
Gráfico 3. Aplicación de comunicación asertiva en tareas educativas y comprensión en el aprendizaje.....	52

Introducción

La comunicación académica, social, administrativa y en lo general, viene arrastrando defectos específicos desde siempre, que han impedido un mejor nivel de Educación global. Freire, P. (1970). Desde esta perspectiva la falta del diálogo asertivo como una herramienta para mejorar la interacción educativa y cumplir un rol efectivo dentro de la nueva comunicación pedagógica, surge la necesidad de investigar las Estrategias para la comunicación asertiva y mejora de prácticas educativas en la Unidad Educativa Pío Jaramillo Alvarado de la ciudad de Loja. Y su nudo crítico es la comunicación asertiva en la educación que se expresa en mensajes confusos, dado que suele disminuir, los estudiantes prefieren no expresar su opinión sobre temas abordados en clase por temor a ser juzgados por padres, docentes y compañeros. Por ello, actualmente se implementan estrategias para que la comunicación asertiva prevalezca en clase, logrando así que el proceso de enseñanza sea de calidad.

El propósito de la presente investigación se centra en resolver los conflictos producidos por la inadecuada comunicación asertiva presente en la Instituciones educativas, que afecta al desempeño laboral, por lo cual, docentes, estudiantes y empleados muestran distintas situaciones de inconformidad, repercutiendo en las diferentes áreas laborales y en la labor de alcanzar los objetivos planteados por la institución.

Es por estos motivos, la investigación planteada tiene importancia desde el punto de vista de su vigencia institucional, por ello, presenta las posibles causas del problema, sobre todo, la escasa comunicación y la falta de claridad en los lineamientos de la comunicación asertiva que se expresa en mensajes confusos, lo que a su vez afecta a las relaciones interpersonales y desencadena tonos verbales agresivos y pasivos que tienen actitudes o inclinación y propensión natural a comunicar a otro lo que posee con su respectiva

consecuencia. En un hecho real, la investigación fomenta la utilización de diferentes canales comunicativos dentro de la institución, teniendo como objetivo proponer una Guía de Estrategias de Comunicación Asertiva basadas en la interacción entre los diferentes actores educativos para mejorar las prácticas administrativas y académicas en la Unidad Educativa Pío Jaramillo Alvarado de la ciudad de Loja. Es decir, capacitar a todos los colaboradores sociales para que puedan participar en su desarrollo, involucrándose en las relaciones laborales, fomentando el trabajo en equipo y mejorando el desempeño en el trabajo

Se aborda en ideas o fundamentos teóricos como En su investigación, Garcés (2012) indica que la "comunicación asertiva" abarca dos elementos esenciales en el proceso comunicativo: dar y aceptar. Aceptarse uno mismo, con sus virtudes y defectos; dar implica reconocer las diferencias individuales y aceptar la diversidad de caracteres en los demás. La comunicación asertiva representa un equilibrio en la relación docente-estudiante y es una habilidad innata que poseen algunos docentes., sobre todo los docentes deben ser positivos y proactivos.

La asertividad implica desarrollar nuevos modelos mentales que faciliten actuar desde una base interna de confianza y seguridad, en lugar de depender de emociones limitantes como la ansiedad, la culpa o el enojo, ya que, con frecuencia, descubrimos que, a pesar de nuestras mejores intenciones y de esforzarnos por comunicarnos de manera correcta según lo aprendido, no siempre lo hacemos de forma asertiva; así, construimos vínculos y sostenemos conversaciones complejas y agotadoras que afectan negativamente nuestra calidad de vida. Las personas asertivas saben lo que quieren, están seguras de sí mismas, y tienen un nivel alto de autoestima y autoconfianza, establecen una comunicación clara y directa con los demás, son proactivas buscando continuamente sus objetivos propuestos y aceptan las limitaciones del yo, y como personas pueden interponerles.

Los resultados obtenidos muestran el uso de una metodología descriptiva y análisis cuantitativos, complementados con una revisión sistemática de las fuentes bibliográficas sobre las conceptualizaciones teóricas; esta revisión fue estructurada de modo que facilitó la búsqueda, selección, procesamiento e integración de los fundamentos teóricos de la comunicación asertiva para el proceso de mejorar las prácticas educativas. Mostrando que la aplicación de estas herramientas mejoraría de manera significativa la comunicación asertiva en la educación de los estudiantes de la institución educativa.

Ya que, la investigación cuantitativa para Canas (2016) “los datos cuantitativos son aquellos que, mostrados de forma numérica, como por ejemplo estadísticas, porcentajes, etc. Esto implica que la investigación cuantitativa realiza preguntas específicas y respuestas de los participantes (entrevista y encuestas), obtiene muestras numéricas para examinar información o datos de un determinado objeto de estudio. La "comunicación asertiva" es la categoría cuantitativa en la investigación, pues evalúa el grado de comunicación entre estudiantes y docentes en el entorno académico.

El presente trabajo de investigación consta de seis capítulos, así.

El *primer capítulo*. Introducción, se detalla el resumen de la investigación, el planteamiento del problema, la contextualización de la situación o problema a investigar, objetivos y la justificación del estudio de caso único en la investigación.

En el *segundo capítulo*. El Marco Teórico, se realiza un estudio minucioso sobre los antecedentes investigativos y la fundamentación conceptual de ideas de autores nacionales e internacionales enfocados a las Estrategias para la comunicación asertiva y mejora de prácticas educativas con sus respectivas categorías.

En el *tercer capítulo*. Engloba el Marco Metodológico, se puntualiza la metodología aplicada para la investigación, población y muestra, planteándose las técnicas de la entrevista, encuesta, grupos focales, revisión documental, análisis de contenido y los instrumentos utilizados para la recolección de los datos.

El *cuarto capítulo*. Resultados y Discusión, se realiza el análisis de los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de investigación. Análisis e interpretación de resultados incluye tablas, gráficos, análisis e interpretación.

El *quinto capítulo*. Propuesta prospectiva que se estructura y aplica una Guía de Estrategias de Comunicación asertiva basadas en la interacción entre los diferentes actores educativos para mejorar las prácticas administrativas y pedagógicas.

El *sexto capítulo*. Conclusiones y recomendaciones, en este capítulo se detallan los puntos claves en las conclusiones y recomendaciones con sostenimiento de los objetivos a plantear en la propuesta, de los cuales los directivos, docentes, administrativos y estudiantes podrán considerar como alternativas para conseguir un mejor nivel de los estándares para la comunicación asertiva y mejora de prácticas educativas que servirán como sustento para futuras investigaciones.

Finalmente se concluirá con la bibliografía y anexos respectivos; especificando el fundamento documental haciéndose constar los documentos referentes al trabajo realizado.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1. Problema de investigación

1.1 Planteamiento del problema o problematización.

Es fundamental considerar que la asertividad en la educación es esencial debido al impacto en las habilidades sociales, las relaciones interpersonales, los procesos de aprendizaje y prácticas educativas que se presentan en la administración técnico administrativo y pedagógica de la unidad educativa “Pío Jaramillo Alvarado” de la ciudad de Loja, por lo cual se tiene en cuenta el efecto en la satisfacción por parte del comunidad educativa de participar de las actividades internas que se proponen, sin embargo es de suma importancia conocer la trascendencia de la comunicación asertiva que desarrollan en beneficio de la organización.

La presente investigación se enfoca en esta línea por considerar que el rol directivo juega un papel preponderante como líder que se inspira para conectar y dejar huella, en este caso, el líder hace uso de la variedad de herramientas estratégicas para que la verdadera comunicación asertiva fluya en consonancia de generar interacción y confianza en la comunidad. A esto no son ajenas al recurso humano de la institución, que con diferentes dinámicas y representaciones sociales, hacen parte del sistema educativo y se ven inmersos en problemáticas desencadenadas por una mala comunicación está afectada por diferentes factores que generan malestar y deficiencia en las prácticas educativas. Así la, “ausencia de comunicación asertiva”, afectada por factores como: la falta de tiempo para el diálogo, falta de habilidades comunicativas, ausencia de roles en la labor educativa, la falta de respeto entre ellos y otro, lo cual llega a desencadenar falencias en cuanto a la falta de comunicación asertiva.

Consciente de que el liderazgo del directivo pretende conectar e invitar a que los docentes, administrativos y estudiantes tomen información sobre lo que hacen y cómo lo hacen: conocer lo que piensan y sienten sobre la información que entregan a sus receptores para retroalimentarse, decantar y reconstruir el nuevo mensaje para volverlo a acercar al punto donde se logran modificar patrones culturales para una comunicación asertiva que mejore la calidad en la práctica educativa, generar cambios desde un trabajo colaborativo y enfocado en lograr una comunicación cálida y cercana. En suma, esta indagación busca explorar cómo una gestión eficiente y una dirección sólida que se traduzcan en líneas de comunicación efectivas, prácticas pedagógicas innovadoras y, en última instancia, en una educación que conduzca hacia la calidad educativa. Por lo tanto, se identificó que existen falencias en la comunicación asertiva en las diferentes áreas de trabajo causando fallas que no permiten cumplir con las tareas educativas planificadas previamente, o incluso con las faltas injustificadas, impactando la eficacia y eficiencia de las prácticas pedagógicas y académicas post a la satisfacción laboral que maneja la institución. Basándose en lo argumentado anteriormente, se expone la problemática de la unidad educativa, entorno a las dos variables a investigar, como estándares para la comunicación asertiva y mejora de prácticas educativas.

Contextualización

La comunicación asertiva en el contexto educativo es considerada como base fundamental y como componente indispensable para alcanzar objetivos, metas y actividades educativas propuestas con la intervención de todos los integrantes que convergen en ella, de esta manera posibilita un óptimo ambiente laboral optimizando los procesos que brinda para el desarrollo de las habilidades de cada uno de los colaboradores. Teniendo en cuenta lo esencial e indispensable que haya un trato cordial y se brinde el respeto mutuo a todas las personas que integran la unidad educativa "Pío Jaramillo Alvarado" de la ciudad de Loja. El

no saber hacer uso de la comunicación asertiva trae consigo dificultades de las prácticas académicas, sociales y relaciones interpersonales. Por lo cual, es preciso enfatizar sobre la importancia y significancia de la comunicación asertiva en los estudiantes, así mismo fortalecer la comunicación entre docentes, padres de familia y comunidad educativa en general.

1.2 Pregunta de investigación

¿De qué manera influyen las estrategias de la comunicación asertiva para mejorar las prácticas educativas en la unidad educativa “Pío Jaramillo Alvarado” de la ciudad de Loja?

1.3 Objetivo general

Proponer una Guía de Estrategias de Comunicación asertiva basadas en la interacción entre los diferentes actores educativos para mejorar las prácticas administrativas y académicas en la Unidad Educativa “Pío Jaramillo Alvarado” de la ciudad de Loja.

1.4 Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico respecto a la comunicación asertiva entre docentes, estudiantes, padres de familia y personal administrativo en la unidad educativa “Pío Jaramillo Alvarado” de la ciudad de Loja para identificar las fortalezas, debilidades actuales y establecer una base para las mejoras necesarias.
- Fundamentar teóricamente los estándares de la comunicación asertiva y la aplicación en el contexto educativo para proporcionar una base sólida y científica que sustente la propuesta de la Guía, a través de una revisión exhaustiva de la literatura existente
- Diseñar una Guía de Estrategias de Comunicación asertiva basadas en la interacción entre los diferentes actores educativos para la mejora continua de las prácticas educativas en la Unidad Educativa “Pío Jaramillo Alvarado” de la ciudad de Loja.

- Validar la Guía de Estrategias de Comunicación asertiva basadas en la interacción entre los diferentes actores educativos a través del juicio de expertos para mejorar las prácticas educativas la Unidad Educativa “Pío Jaramillo Alvarado” de la ciudad de Loja.

1.5 Justificación

La entrada al siglo XXI ha desencadenado una serie de retos y oportunidades en el ámbito educativo a nivel global, nacional y local. El vertiginoso avance tecnológico y sus repercusiones han transformado la forma en que los actores educativos operan y se relacionan entre sí y con su entorno. Brown (2018). En este contexto, la comunicación se erige como un pilar fundamental, cuya eficiencia es esencial para asegurar no solo el cumplimiento de los estándares de la calidad educativa mediante auditorías tanto internas como externas, sino que constituya un referente de liderazgo innovador destacado.

La justificación de este tema se fundamenta en el interés de optimizar el proceso educativo relacionado a la comunicación asertiva en la unidad educativa “Pío Jaramillo Alvarado” de la ciudad de Loja. La importancia que tiene la presente investigación es promover una comunicación asertiva que se desarrolla dentro de la institución, ya que, la comunicación efectiva es el corazón de cualquier organización, y las entidades públicas no son la excepción. Una comunicación asertiva permite la coordinación de tareas, la toma de decisiones informadas y la satisfacción tanto de los ciudadanos como de los propios funcionarios. Sin embargo, la falta de comunicación asertiva puede tener consecuencias negativas en el desempeño y la reputación de las entidades educativas.

También, se describe la originalidad de un estudio de caso único específico para potenciar y socializar la comunicación asertiva en post de mejorar las prácticas académicas y pedagógicas con miras de una participación democrática y de calidad de sus interlocutores de la educación.

La comunicación asertiva es indispensable y fundamental emplearla ya que soluciona problemas por desacuerdos en el intercambio de diálogos entre directivo, administrativos, docentes y estudiantes, como seres humanos tenemos comportamientos pasivos, agresivos o

asertivos dependiendo del contexto donde nos encontremos, por eso es indispensable reconocer e identificar cada una de estas conducta y aprender a controlarlas, es fundamental para mejorar la convivencia institucional, a través de una comunicación sana, adecuada y constructiva, respetando los derechos de uno mismo y de los demás , siendo honestos, teniendo auto control de las acciones con el fin de brindar una comunicación fluida en la que permita expresar sentimiento, ideas y necesidades. Así diferentes problemáticas pueden ser evitadas a partir de responsabilidades laborales fortalecido por canales de comunicación abiertos y asertivos, donde exista un reconocimiento del otro y un apoyo mutuo.

En términos de factibilidad, la presente investigación es viable están presentes El Manual de Estándares de Calidad Educativa del Ministerio de Educación de Ecuador (2017) porque la investigación se alinea con estos estándares, asegurando así una estructura sólida. También, contamos con fuentes bibliográficas primarias que constituye un marco de referencia claro. Además, destaca la importancia de la comunicación asertiva en la implementación y evaluación de la calidad educativa no solo en la institución educativa investigada, sino en otras instituciones educativas

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2 Antecedentes

2.1 Internacionales

A nivel mundial la comunicación asertiva representa un rol crucial por su protagonismo en el desarrollo institucional de las unidades educativas; la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura ([UNESCO] , (2011) insiste que la comunicación es la destreza de impulsar y sostener prácticas para generar un ambiente que permita a las autoridades y docentes concebir actividades que ayuden en lograr el desarrollo de la institución; por ende, es necesario distinguir a la institución como una entidad y el lenguaje como formador de vías comunicacionales.

En el ámbito internacional destaca la investigación, de la tesis titulada: “Las habilidades sociales y las competencias directivas de los Institutos de la Región Lima Provincias” (2019) realizado en Lima, Perú, El problema general planteado fue: ¿Cómo se relacionan las habilidades sociales con las competencias directivas en los Institutos de la Región Lima Provincias 2019? Se empleó una metodología descriptivo-correlacional con un diseño no experimental, involucrando a 184 docentes de diversos Institutos. El objetivo principal fue determinar la relación entre las habilidades sociales y las competencias directivas. Para ello, se utilizaron cuestionarios tipo escala de Likert para ambas variables. La investigación reveló que el 82.6% de los docentes tiene un nivel adecuado de habilidades sociales, mientras que el 17.4% tiene un nivel poco adecuado, sin registrar niveles inadecuados. En cuanto a competencias directivas, el 87.5% de los docentes tiene un nivel adecuado, y el 12.5% reporta un nivel poco adecuado (Bejarano, 2020). La investigación concluyó que existe un grado de correlación alta y directa entre las habilidades sociales y las competencias directivas de los docentes y no existe ningún docente con el nivel inadecuado de competencias directivas, lo que permite deducir que las competencias directivas

acompañan la labor del docente en los Institutos de Educación Superior de la región Lima Provincias.

En la investigación titulada: “Comunicación asertiva en profesores: diagnóstico y propuesta educativa” Cañas y Hernández (2019), realizado en Colombia, se empleó una metodología cuantitativa mediante un estudio de caso descriptivo con 39 profesores de ambos sexos. Se llevó a cabo un diagnóstico de la comunicación asertiva desde la perspectiva personal frente a las características sociodemográficas, y con base en estos resultados, se diseñó una intervención educativa. El objetivo del estudio fue diagnosticar la comunicación asertiva en relación con las características sociodemográficas de los profesores. Basado en los hallazgos, se desarrolló una intervención educativa. El método aplicado fue cuantitativo, utilizando un estudio descriptivo. Los resultados mostraron que la mayoría de los participantes se ubicaron en el rango promedio hacia arriba, indicando que son asertivos al comunicarse. Hay diferencias estadísticamente significativas para el Factor 3, respecto al nivel de formación ($F=4,189$; $p= 0,048$) y a los años de experiencia, ya que, según su experiencia, los docentes suelen poner en práctica o no la comunicación asertiva con sus estudiantes Cañas y Hernández (2019). Estos resultados aportan a esta investigación un valor significativo, pues refleja lo indispensable que son las emociones y el contacto directo con otros compañeros, además, las actividades que contenga una carga positiva o activa a los estudiantes utilizando metodologías y estrategias innovadoras, enriquecerán y fortalecerán el aprendizaje de los educandos. Se concluye que es necesario reforzar y mejorar algunas características de esta comunicación, para lo cual se ha propuesto un programa educativo.

2.2 Nacionales

En el ámbito nacional, la investigación titulada: “Las técnicas de la comunicación sociales y el rendimiento académico de los estudiantes del Noveno Año de Educación Básica

de la Unidad Educativa Tomás Sevilla, de la parroquia Unamuncho, del Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua”, Jerez (2017). El objetivo es que se busca destacar la importancia de las relaciones interpersonales, sociales y culturales de los estudiantes y su impacto en el rendimiento académico, con el fin de promover una formación integral que prepare a los estudiantes para participar activamente en el desarrollo social y armonioso de su entorno. Se descubrió que las técnicas de comunicación social en los estudiantes están poco desarrolladas, ya que los docentes desconocen estas técnicas y los estudiantes carecen de habilidades como cortesía, saludos, iniciar conversaciones y escuchar. No existen directrices para mejorar sus relaciones diarias. Se realizó un estudio exploratorio, descriptivo y correlacional sobre el tema poco conocido en la institución, fundamentando las variables bibliográficamente y aplicando una encuesta para recolectar la información necesaria. Los resultados mostraron que las tareas y actividades escolares mejoran las habilidades del estudiante en un 78%, mientras que el 100% de los estudiantes tienen notas bajas debido a una comunicación deficiente, y solo el 44% cumple con las tareas. Se concluyó que el rendimiento académico depende en gran medida de la falta de comunicación entre pares y docentes.

En la investigación titulada: “Estrategia metodológica para el desarrollo de la comunicación asertiva en el proceso de enseñanza en estudiantes de Bachillerato” Vélez et al. (2021), desarrollada en Manabí. Tiene como objetivo analizar la importancia de aplicar una estrategia metodológica para el desarrollo de la comunicación asertiva en el proceso de enseñanza de estudiantes de bachillerato. Es fundamental considerar que la comunicación es un proceso inherente al ser humano y esencial en sus interacciones sociales, especialmente en la formación de adolescentes y jóvenes, ya que influye en la autoimagen del estudiante y puede afectar el aprendizaje. La metodología empleada combina enfoques cuantitativos y cualitativos. Se utilizaron métodos teóricos como el análisis-síntesis, complementados con

observación, encuestas, entrevistas y talleres de reflexión en la implementación de la estrategia. Los resultados principales, relacionados con la estrategia aplicada, mostraron mejoras en la capacitación de los docentes y un aumento en la cantidad de estudiantes ubicados en las categorías superiores de asertividad. Se observó una mejora respecto al estado inicial, con 36 alumnos (18%) obteniendo entre 55 y 60 puntos, lo que indica una asertividad constante. Además, 42 docentes y administrativos (21%) lograron entre 45 y 55 puntos, mientras que 46 estudiantes (24%) alcanzaron entre 35 y 45 puntos, y 73 estudiantes (37%) obtuvieron entre 20 y 25 puntos, evidenciando un nivel de asertividad. Se concluyó que la estrategia mejoró significativamente la capacitación docente y el nivel de asertividad de los estudiantes inicia.

En su investigación titulada: "Habilidades sociales en la población adolescente del Ecuador: una investigación bibliográfica" Naula (2020), realizada con el objetivo de analizar las habilidades sociales (HHSS) de los adolescentes en Ecuador, esta investigación examina los tipos de habilidades sociales presentes en los adolescentes y describe estrategias para facilitar su desarrollo. La modalidad bibliográfica permitió alcanzar estos objetivos. Los resultados indican que las HHSS son innatas en la conducta de los jóvenes debido a su capacidad para mantener buenas relaciones interpersonales, aunque algunos jóvenes carecen de estas habilidades y muestran comportamientos negativos. Sin embargo, las HHSS pueden desarrollarse mediante métodos prácticos que mejoren las relaciones interpersonales. Se concluyó que, aunque las HHSS son inherentes en los jóvenes, es posible aprenderlas y perfeccionarlas a través de métodos prácticos.

2.3 Locales

La investigación sustentada en el artículo académico titulado "Habilidades sociales y rendimiento académico en adolescentes de secundaria" de Torres y Hidalgo (2020), se

analizó la relación entre habilidades sociales y rendimiento académico en estudiantes de Educación Secundaria de un centro educativo en Loja, con edades entre 16 y 18 años. La metodología utilizada para el análisis fue de diseño descriptivo. La muestra del estudio incluyó a 91 estudiantes de segundo de bachillerato, con un 49% de sexo femenino y un 51% masculino. Los instrumentos utilizados fueron el test EHS y el registro acumulativo de calificaciones. Se concluyó que un elevado nivel de habilidades sociales está relacionado con un rendimiento académico alto, mientras que un bajo nivel de habilidades sociales se asocia con un rendimiento académico bajo.

Por otra parte, en su investigación “Habilidades sociales y el aprendizaje en entornos virtuales de los estudiantes de nivelación de la facultad de ciencias humanas y de la educación de la Universidad Técnica Particular de Loja en tiempos de covid-19” Villacreses (2021). Tiene como propósito fortalecer el aprendizaje de la asignatura durante el tiempo de pandemia sanitaria COVID-19, que se han visto afectados por el cierre de las instituciones educativas. Se llevó a cabo un estudio sobre las habilidades sociales y el aprendizaje en entornos virtuales con duraciones de 4, 6 y 8 horas, con el objetivo de determinar la influencia de las habilidades sociales en el aprendizaje en 6 horas virtuales. La investigación de campo se realizó con una muestra de 160 estudiantes mujeres (68.1%) y 76 estudiantes varones (31.9%). Se utilizaron la Escala de Habilidades Sociales y el Cuestionario de Evaluación de Estrategias de Aprendizaje de Estudiantes Universitarios a distancia para la recolección de datos. Los resultados mostraron una correlación moderada de 0.541, indicando que un aumento en las habilidades sociales está asociado con una mejora en el aprendizaje en entornos virtuales la comunicación con el estudiante y el padre de familia o representante legal es de suma importancia en este proyecto investigativo, Edmodo es una plataforma que logra mantener constante comunicación para conocer el progreso del aprendizaje de los estudiantes, calificaciones y tareas. Se concluye que, mediante el uso de diversos materiales

psicométricos, se determinó que las habilidades sociales tienen un impacto en el aprendizaje de los estudiantes de nivelación en entornos virtuales.

3 Marco Legal

Es importante la comunicación asertiva en pequeños y grandes grupos, por lo que conlleva cada una de las actividades de la institución a establecer las relaciones laborales con un ambiente de armonía es donde tiene su base una buena comunicación, ya que el convivir gran parte del tiempo con los docentes, directivos, estudiantes y administrativos de la unidad educativa se debe sentir la persona excelentemente bien en el área de trabajo, con un ambiente idóneo para que puedan realizar sus actividades sin la intervención de sentimiento que puedan entorpecer su trabajo. Lo cual permite establecer el marco legal que se sustenta en el Reglamento General de la Ley Orgánica de Educación Intercultural. Art. 53 literal 6. Promover la realización de actividades de mejoramiento docente y desarrollo institucional. Es decir, a partir de la presente normativa, permite tener el rol ejecutivo de capacitación y mejoramiento profesional

Según la Ley Orgánica de Educación Intercultural LOEI (2015) en su Art. 2 sobre los principios, literal h y n. Se considera a los aprendizajes como instrumento para potenciar las capacidades humanas por medio de la comunicación y el conocimiento, para alcanzar niveles de desarrollo personal y colectivo. Las autoridades educativas tienen la potestad de brindar el espacio y tiempo para socializar la aplicación de la Guía de Estándares de Comunicación asertiva basadas en la interacción entre los diferentes actores educativos para mejorar las prácticas administrativas y académicas de la unidad educativa de la ciudad de Loja. También se sustenta el aval pertinente con las obligaciones de los docentes en su Art. 11 literal k de la LOEI. (2015) “Procurar una formación académica continua y

permanente a lo largo de su vida, aprovechando las oportunidades de desarrollo profesional existentes”.

En el Acuerdo Ministerial **0450-13** del Ministerio de Educación Ecuador (2013) destaca la importancia de la comunicación institucional en el ámbito educativo. Este acuerdo establece directrices claras para mejorar la transparencia, eficiencia y efectividad en la transmisión de información entre las instituciones y sus actores educativos, incluyendo estudiantes, padres, docentes y la comunidad en general. Fomenta prácticas comunicativas estandarizadas y coherentes, garantizando que la información relevante sea accesible y comprensible para todos los interesados. Además, refuerza la rendición de cuentas y la participación activa de la comunidad educativa, promoviendo un entorno más colaborativo y bien informado que contribuye al mejoramiento continuo de la calidad educativa.

En términos de eficacia, la asertividad es una forma de comunicación que permite decir lo que uno piensa y actuar en consecuencia, haciendo lo que considera más apropiado, sin agredir u ofender a nadie, ni permitir ser agredido evitando situaciones conflictivas, por lo tanto, la comunicación asertiva en el trabajo es sumamente importante para lograr relaciones agradables aunado a un ambiente de trabajo sano en donde pueda influir las ideas sin discrepancia y así llegar con éxito al objetivo de cualquier organización.

4 Marco Teórico

4.1. Fundamentos

4.1.1. Estándares de Calidad Educativa

Clasificación

Definición. El Ministerio de Educación (2017) extiende el Manual para la Implementación y Evaluación de los Estándares de Calidad Educativa, en el que se define que los estándares de calidad educativa son parámetros de logros esperados. Es decir, los estándares de calidad educativa guían, respaldan y supervisan la gestión del sistema educativo para su mejora continua. Sirve como referente valioso, impulsando un servicio educativo óptimo, evaluando situaciones específicas y ajustando procesos y políticas educativas. Por tanto, los estándares de calidad educativa tienen como finalidad proveer al personal directivo y docente de un conjunto de criterios que orientan la consecución de los Estándares de Gestión Escolar y de Desempeño Profesional en el marco de la normativa vigente y, fundamentalmente, bajo los principios de equidad y diversidad que garanticen el ejercicio de derechos.

Este documento constituye apoyo esencial a la gestión escolar, ya que, permite ser el eje cotidiano para reflexionar sobre la práctica educativa (Ullauri-Ullauri 2022; y Mauri, 2022). El cumplimiento de rol de los directivos y a la mejora de la educación, aseguran que se cumplan los objetivos de calidad y excelencia en el sistema educativo. Así tenemos:

Tabla 1

Estándares de calidad educativa de logros esperados.

Estándar	Siglas	Contenido
Estándares de Gestión Escolar	(EGE)	Comunicación asertiva oportuna de aspectos académicos prácticos administrativos entre los actores educativos.
Estándares de Desempeño Profesional Directivo	(EDPD)	Comunicación asertiva oportuna de aspectos de gestión administrativos, gestión pedagógica, convivencia y seguridad escolar entre los actores educativos.

Estándares de (EDPD) Desempeño Profesional Docente	Comunicación asertiva oportuna de aspectos académicos en el aula
Estándares de (EDGA) Desempeño Gestión Administrativa	Comunicación asertiva oportuna de aspectos administrativos dirigidos a la organización institucional para el éxito educativo.
Estándares de (EDGP) Desempeño Gestión Pedagógica.	Comunicación asertiva oportuna de aspectos pedagógicos dirigidos a los estudiantes para el éxito educativo
Estándares de (ECPEC) Convivencia, Participación Escolar Cooperación	Comunicación asertiva oportuna de aspectos de convivencia intrainstitucional para el éxito educativo

Nota: Estándares de calidad educativa. Elaborado por Luis Caraguay

4.1.2. Habilidades sociales (HHSS)

Las habilidades sociales (HHSS) se puede determinar cómo conductas o destrezas sociales que son importantes para ejecutar acciones o actividades de carácter interpersonal, también se puede definir como un conjunto de hábitos, conductas, pensamientos y emociones que se expresan para relacionarse con los demás y su entorno (Ramírez et al., 2020).

Por su parte, Esteves et al., (2020), indican que las habilidades sociales (HHSS), forman parte de la capacidad de los individuos que les permite organizar los pensamientos, sentimientos y acciones, ante los diferentes escenarios sociales que viven en un día a día. De esta forma, el individuo mostrará diferentes comportamientos en las diversas situaciones en las que se encuentre, los cuales pueden ser tanto actitudes positivas como negativas. Es decir, Las habilidades sociales, son un conjunto de hábitos que nos permiten mejorar nuestras relaciones interpersonales, sentirnos bien, obtener lo que queremos, y conseguir que los demás no nos impidan lograr nuestros objetivos.

Asimismo, las habilidades sociales influyen en la percepción que el adolescente tiene de sí mismo, de los otros y de la sociedad y le permiten responder de modo positivo ante situaciones de estrés (Betina y Contini, 2011).

En este contexto, se puede afirmar que las habilidades sociales constituyen un conjunto de comportamientos exhibidos por los individuos en respuesta a los estímulos a los que se enfrentan. Estas habilidades se pueden clasificar en diversas categorías, que incluyen desde la capacidad de escuchar y relacionarse hasta la expresión de sentimientos y emociones. Así, las habilidades sociales están orientadas a perfeccionar las conductas que emergen durante la interacción con otras personas.

Habilidades sociales agrupadas en diferentes categorías.

Categorías	Contenido
Primeras habilidades sociales.	Escuchar, comenzar una conversación, mantenerla, hacer una pregunta, expresar agradecimiento, presentarse y presentar a otras personas.
Habilidades sociales avanzadas.	. Pedir ayuda, participar, dar instrucciones, seguir instrucciones, disculparse, convencer a los demás.
Habilidades relacionadas con los sentimientos	Reconocer los propios sentimientos, comunicarlos, entender las emociones de los demás, manejar el enojo ajeno, manifestar afecto y superar el miedo.
Habilidades alternativas a la agresión.	. Pedir permiso, compartir algo, ayudar a los demás, negociar, empezar el autocontrol, responder a las bromas, evitar los problemas con los demás, no entrar en peleas.
Habilidades para hacer frente al estrés.	Iniciar acciones, identificar la causa de un problema, definir un objetivo, evaluar las propias habilidades, recopilar información, abordar los problemas según su relevancia, tomar decisiones y enfocar la atención en una tarea.

Habilidades de planificación.	Tomar iniciativas, discernir sobre la causa de un problema, establecer un objetivo, determinar las propias habilidades, recoger información, resolver los problemas según su importancia, tomar una decisión, concentrarse en una tarea.
-------------------------------	--

Nota: Elaborado por Luis Caraguay.

4.1.3. ¿Qué es una estrategia?

Una estrategia es un plan de acción diseñado para lograr un objetivo específico o una serie de metas. De igual forma, conlleva una consideración cuidadosa de los riesgos y oportunidades, y una adaptación constante a medida que cambian las circunstancias. Por lo tanto, una estrategia implica, proporcionar una guía clara y coherente para alcanzar una serie de objetivos, establecer prioridades y actividades que deben realizarse de manera consecutiva, dar las pautas para destinar adecuadamente los recursos, tomar decisiones y asignar tareas para aumentar las posibilidades de éxito, tanto por parte de quienes encabezan el proyecto como de quienes participan directamente en las actividades.

4.1.4. Características de una estrategia

Las estrategias constan de un enfoque sistemático para definir, analizar, seleccionar, planificar, ejecutar, y evaluar una acción educativa en términos de eficiencia, eficacia y rentabilidad. A continuación enlistamos las siguientes, según el artículo de Diego Santos 2023.

- Definición del objetivo. Aquí se define el objetivo que se desea alcanzar con la estrategia, estableciendo metas concretas y medibles.
- Analizar el entorno. Esto consiste en evaluar el contexto en el que se desarrollará la estrategia, por ejemplo, se tendrán en cuenta ciertos factores como la competencia, el

recurso humano, las actividades a realizarse, las regulaciones y las tendencias del tiempo y lugar.

- Evaluación de las fortalezas y debilidades. Analiza internamente el plan, guías y programas para identificar las fortalezas y debilidades que puedan contribuir o afectar el logro de los objetivos. Para ello, es útil llevar a cabo una exploración interna de la organización.
- Establecer las opciones estratégicas. Esto consiste en identificar y evaluar posibles opciones para alcanzar el objetivo, considerando las fortalezas, debilidades y contexto.

Para establecerlas puedes seguir los siguientes pasos:

- Define el objetivo: determina el objetivo de tu estrategia basándote en el análisis del entorno y de las fortalezas y debilidades internas de tu empresa.
- Identificar opciones: son ayudar a alcanzar el objetivo, basándote en el análisis del entorno y de las fortalezas y debilidades internas. Esto puede incluir opciones como la expansión de productos o servicios, la diversificación en nuevos mercados o la adopción de nuevas tecnologías.
- Ponderar las opciones: explora las opciones estratégicas identificadas en función de su factibilidad, viabilidad y relevancia para el objetivo establecido.
- Seleccionar las mejores opciones: estas deben ser las más adecuadas para el objetivo fijado, basándote en la evaluación realizada.
- Desarrollar planes de acción: estos deben ser detallados para implementar las opciones estratégicas seleccionadas, incluyendo objetivos específicos, plazos y responsabilidades.
- Revisar y ajustes: revisa y ajusta las opciones estratégicas y planes de acción a medida que avanzas en la implementación de tu estrategia. Esto para garantizar que sigan siendo relevantes y efectivos.

- Seleccionar la estrategia. Elegir la opción más adecuada que mejor se adapte al contexto y a las capacidades internas de tu institución. La selección de la estrategia se basa en la evaluación de las alternativas estratégicas y la elección de la más adecuada para alcanzar el objetivo establecido.
- Planificar la implementación. Se Debe establecer un plan detallado de acción, identificando recursos necesarios, asignando responsabilidades y presupuesto. La planificación de la implementación de una estrategia es crucial para asegurar que esta se lleve a cabo con éxito. Para lograrlo puedes hacer lo siguiente
 - Establece metas y objetivos específicos: estos deben ser claros, alcanzables, medibles y realistas.
 - Asigna responsabilidades: asigna responsabilidades claras a individuos o equipos para llevar a cabo las diferentes tareas relacionadas con la implementación de la estrategia. Designa a un líder del proyecto para supervisar todo el proceso.
 - Establecer plazos: Son los plazos claros para la implementación de cada etapa de la estrategia. Estos deben ser realistas y tener en cuenta las posibles demoras o problemas.
 - Asignar recursos: Esto consiste en asignar los recursos necesarios para la implementación de la estrategia, como el personal, el presupuesto y las herramientas tecnológicas.
 - Establecer un sistema de seguimiento y evaluación: Esto servirá para medir el progreso de la implementación de la estrategia y hacer ajustes necesarios si se descubren problemas o desviaciones.
 - Comunicar la estrategia y el plan de acción: Comunicar claramente la estrategia y el plan de acción a todas las partes interesadas.

- Realizar un seguimiento constante y ajustar la estrategia según sea necesario:
Realizar un seguimiento constante del progreso de la implementación de la estrategia y ajustar según sea necesario, para garantizar que se alcancen los objetivos establecidos.
- Ejecutar las tareas. Es poner en práctica el plan de acción diseñado, ejecutando las actividades necesarias para lograr el objetivo.
- Monitorear y examinar los resultados. En este paso debemos identificar las áreas de mejora y adaptar la estrategia en consecuencia. Para monitorear y evaluar los resultados, sigue estos pasos. Definir los indicadores de éxito, establecer plazos para la evaluación, recopilar y analizar datos, comparar los resultados con los objetivos y ver si estos están por debajo de las metas, comunicar los resultados y ajustes de la estrategia e informar sobre los resultados de la evaluación a todas las partes interesadas.

A ciencia cierta, el plan estratégico o plan de implementación describe los pasos que un equipo de expertos especialistas o la organización institucional debe seguir para lograr una meta u objetivo, motivo para ponerlo en marcha, ya que, el equipo participante trabajará en diálogos directos y simultáneos para lograr una implementación exitosa.

4.1.5. La comunicación asertiva

La comunicación asertiva, una habilidad fundamental para el convivir. Este tipo de comunicación nos permite dialogar con calma y respeto, expresando lo que queremos decir, pero sin herir los sentimientos de las otras personas. Según el Diccionario Académico "una persona asertiva es aquella que expresa su opinión de manera firme, clara, respetando tanto las ideas del otro como las propias". Esto no quiere decir que para ser asertivos debemos estar siempre de acuerdo con los argumentos que se nos presentan; podemos disentir sin que esto

sea motivo de discusión. Comunicarse asertivamente significa decir lo que uno quiere decir, sin herir los sentimientos de los demás.

Lo que en una comunicación asertiva se toma responsabilidad por las emociones, sin cargarse con la responsabilidad de otros y sin culparlos, ni juzgarlos.

Según la UNESCO (2002), se considera que el objetivo fundamentalmente educativo involucra el procesamiento del conocimiento mediante métodos estratégicos de aprendizaje y comunicación, cumpliendo así sus propósitos. La efectividad de la comunicación educativa debe recibir especial atención, ya que de ella dependen los fines y objetivos generales de la educación. La educación que como ciudadanos merecemos y en la que los profesionales de la docencia están en el deber de facilitar mediante mecanismos, estrategias y valores.

(UNESCO, 2002 p. 23). Por tanto, la comunicación en general ha arrastrado defectos específicos a lo largo del tiempo, los cuales han obstaculizado un nivel superior de educación global. Según la UNESCO, la asertividad es tanto un objetivo como una herramienta para optimizar la interacción educativa y desempeñar un rol efectivo en la moderna comunicación pedagógica.

Alzola, (2018) sostiene. "La comunicación asertiva es un estilo expresivo de ideas, sentimientos y necesidades de forma directa, segura, tranquila, honesta y respetuoso con las otras personas". En término literal podemos decir, que la comunicación asertiva es clave en todas las interacciones humanas. Se trata de expresar ideas y sentimientos de manera clara, respetuosa y honesta, mientras se escucha activamente a los demás. Favorece la resolución de conflictos y el establecimiento de relaciones saludables y productivas.

Torres (2018) señala que la comunicación asertiva es una macro habilidad que permite expresar ideas con respeto, libertad y claridad, evitando agredir a los demás y manteniendo siempre el respeto. Desde la perspectiva de la psicología moderna, la asertividad es crucial

para comprender y mejorar las relaciones interpersonales. Basándonos en la cita de Torres, es esencial que los docentes fomenten un diálogo asertivo durante las clases, para que los estudiantes reconozcan el impacto positivo en su producción académica y científica, aspectos fundamentales para el proceso de inter-aprendizaje.

Y por su parte, Bowen (2020), define a la comunicación asertiva como una forma perspicaz de controlar las necesidades que se presentan en el día a día teniendo en cuenta los pensamientos, criterios, ideas y sentimientos de manera que al instante de expresar algo este no se vea afectado y resulte favorable para el individuo y su grupo de convivencia. "Siendo así una habilidad social que busca mejorar la interacción entre docente y estudiantes, haciendo que de esta manera se pueda dar la comunicación asertiva, cuando el emisor y el receptor se sientan en confianza" (p 16). Por parte del autor dan mayor categoría y fundamentación a la comunicación asertiva como principio de expresión oral en primera y segunda persona. Por lo que, la comunicación efectiva se le suele llamar comunicación asertiva, entendida como la capacidad de expresar de manera directa, opiniones, creencias, posturas, derechos, deseos y emociones de manera eficaz, sin violar los derechos de los demás, ya que la capacidad de expresar nuestros pensamientos y sentimientos abiertamente, se demuestra honestidad y sobre todo respeto directa hacia las demás personas del entorno laboral.

Frente a esta premisa dialéctica sobre el particular, Moles (2018), define la asertividad en la comunicación como "la expresión honesta y funcional de las emociones y sentimientos dirigidos a otras personas de tal forma que se respeten los límites de derecho de cada quien". En tal razón, la comunicación supone un repertorio de habilidades sociales en las cuales el individuo no sólo es espontáneo en la expresión de sus necesidades, sino que logra realizarlas sin gasto emocional innecesario, es decir, utilizan las respuestas mínimas necesarias. Es

crucial destacar que la comunicación asertiva es una herramienta que beneficia al profesional de la docencia en su desempeño laboral y establece un equilibrio en la relación docente-estudiante. Esta habilidad puede ser innata en algunos docentes, pero también existen técnicas asertivas que pueden mejorar la comunicación en el aula: cuidar el lenguaje oral y la expresión corporal (mantener contacto visual), predicar con el ejemplo, corregir de manera positiva, evitar humillar a los estudiantes, ser proactivo, entre otras. La comunicación asertiva es fundamental en el proceso educativo, no solo en el aula, sino también en la interacción con colegas.

Utilizar la comunicación asertiva disminuye los niveles de estrés, ayuda a controlar y mejorar las habilidades de afrontamiento, pues permite expresarse efectivamente, defender el punto de vista, a la vez que respeta el de los demás.

Por lo tanto, la asertividad es una forma de comunicación que permite decir lo que uno piensa y actuar en consecuencia, haciendo lo que considera más apropiado, sin agredir u ofender a nadie, ni permitir ser agredido, evitando situaciones conflictivas, por esta razón, la comunicación asertiva en el trabajo es sumamente importante para lograr relaciones agradables aunado a un ambiente de trabajo sano en donde pueda influir las ideas sin discrepancia y así llegar con éxito al objetivo de cualquier organización.

4.1.6 ¿Qué quiere decir asertivo?

Ser asertivo te capacita para tener un criterio propio y resistir órdenes que no apruebas, lo que contribuye a fortalecer tu liderazgo. En general, las personas asertivas suelen tomar decisiones y dirigir a otros de manera más efectiva que aquellas que no poseen esta característica. Teniendo conocimiento pleno de nuestras facultades, aceptando las derrotas y celebrando las victorias, siempre con la elegancia y sutileza del asertividad. (Gomez & Simon, 2016). Por lo indicado la asertividad permite mantener un criterio personal sin dejarse

influenciar por opiniones divergentes, al mismo tiempo que respeta las posturas de los demás. Naturalmente, las personas asertivas encuentran más fácil guiar a un grupo y resolver diferencias. En este contexto, si el docente no interactúa de manera motivadora y comunicativa con los estudiantes, se produce un distanciamiento y desconfianza, lo que puede llevar a una baja autoestima en los estudiantes debido a la falta de relaciones personales dentro de la institución. Los estudiantes pueden no expresar sus opiniones libremente por temor al entorno y a la falta de comunicación con el docente y compañeros. La falta de integración en el aula afecta la colaboración en equipo, creando un ambiente tenso entre los estudiantes. Además, es fundamental que la tolerancia a la libre expresión se promueva en el ámbito académico para evitar conflictos y discusiones entre los compañeros de clase.

4.1.7. Características de la comunicación asertiva

Según Prieto y Llor (2021, p. 555), la comunicación asertiva se caracteriza por las siguientes cualidades:

- Manifiestan empatía hacia los demás.
- Siempre supervisan las situaciones, sin importar cuán complicadas sean.
- Expresan gratitud, paciencia y comprensión, y solicitan cosas solo cuando es necesario.
- Comunican su opinión de manera clara y precisa.
- Gestionan sus emociones de forma efectiva.
- Se respetan a sí mismos.
- Mantienen una autoestima adecuada.

Por otra parte, según, Mendiburu et al. (2022), describe algunas características destacadas de la comunicación asertiva son:

- Contacto visual: Muestra interés y sinceridad a través de la mirada. El emisor mantiene el contacto ocular con la persona a la que se dirige el mensaje, evitando intimidar.
- Postura corporal: Un lenguaje corporal coherente refuerza el significado del mensaje.
- Gestos: Los gestos adecuados añaden énfasis y refuerzan las actitudes.
- Voz: Un tono de voz bien modulado es más persuasivo y aceptable, sin intimidar. La voz debe ser clara, fluida y sincera, sin vacilaciones, y a la vez relajada pero firme.
- Oportunidad: El emisor usa su criterio para maximizar la receptividad e impacto del mensaje, evaluando la comunicación no verbal del receptor para detectar intereses, incomodidades o disposición a continuar escuchando.
- Contenido: La forma, el lugar y el momento en que eliges comunicar son posiblemente más relevantes que el contenido mismo.

Por tanto, podemos identificar una serie de elementos verbales y no verbales que definen la asertividad, como el volumen de la voz, el contacto ocular, la modulación y entonación de la voz, la fluidez verbal, la postura, los gestos y, fundamentalmente, el contenido y la forma de transmitir el mensaje. Aunque muchas de estas cualidades son innatas, se perfeccionan y desarrollan continuamente en los individuos. El objetivo primordial de la comunicación sigue siendo transmitir un mensaje claro, directo y preciso en cualquier contexto. Su relevancia radica en la humanidad, en este caso, en los estudiantes, quienes intercambian información de diversas formas sin considerar inicialmente la asertividad. Por ello, es crucial guiar el proceso de comunicación, enfocando la asertividad primero en el entorno educativo, con docentes que

sean elocuentes y empáticos, reconociendo que los estudiantes a veces expresan sus emociones de manera desordenada e inmadura, a veces incluso de forma inconsciente.

Obviamente, Una comunicación asertiva efectiva se distingue por el uso hábil de los gestos para dirigir la conversación. Una sonrisa moderada y mantener las manos abiertas, lo cual expresa receptividad, son prácticas recomendables.

Por otra parte, la comunicación asertiva en el área laboral tiene que ver en la interpretación de la información, jefe subordinado en ocasiones cuando la comunicación no es clara y asertiva se llega a mal interpretar las indicaciones, es decir, las actividades que se hacen no llegan al enfoque esperado, dando como resultado un conflicto entre personas y organización, vienen las discusiones, que pudiesen evitarse con una comunicación clara que coadyuvara a que todas las estrategias que ha desarrollado en la Unidad Educativa se cumpla conforme a lo esperado.

4.1.8. Importancia y beneficios de la comunicación asertiva

Según el criterio de Cañas y Hernández (2019 p 18), la comunicación asertiva es importante, al momento de transmitir ideas a otras personas, que el receptor entienda claramente al emisor. En el contexto del aula, esto implica reconocer que cada individuo tiene opiniones distintas, lo que puede dar lugar a diversas perspectivas durante debates con el maestro y los compañeros. Fomentar la asertividad en los estudiantes, permitiéndoles respetar sus propias opiniones y escuchar las ajenas, promueve tranquilidad emocional y mental. Entre los beneficios, el autor menciona:

- Reducción del estrés causado por las diferencias de opinión, cuando no se actúa con asertividad.

- Mejora en las relaciones con el entorno educativo y social, facilitando la resolución de conflictos de manera adecuada.
- Capacidad para mantener la calma frente a problemas, separando amistades de relaciones profesionales y utilizando un lenguaje que evita herir sensibilidades.
- Incremento de la autoestima y el trato con amabilidad y respeto, utilizando términos correctos para no ofender y mejorar las relaciones sociales.

El autor (Duarte, 2005), señala acerca de la comunicación asertiva en la educación: “conjunto de procesos de intercambio de información entre el profesor y el estudiante y entre los compañeros entre sí, con el fin de llevar a cabo dos objetivos: la relación personal y el proceso de enseñanza-aprendizaje. Esta definición delimita los objetivos de la comunicación en el aula, valoriza el proceso de relación del individuo consigo mismo y con sus compañeros, que son su entorno.

Se sustenta la importante de resaltar al ser humano como ente holístico, es comunicativo por excelencia, por este orden de ideas entender la comunicación como oportunidad de encuentro con el otro, planteando una amplia gama de posibilidades de interacción en el ámbito social como un factor del éxito organizacional, dando lugar a un proceso de toma de decisiones hasta el logro del estado deseado, de lo real a lo ideal. Muchas veces hemos oído la palabra asertividad; ser asertivos, comportarse de forma asertiva. ¿Pero qué significa esta palabra? Una de las definiciones que utilizamos es la siguiente: Respetar y expresar aquello que necesitas, sientes, piensas y obrar en consecuencia sin pasividad o agresividad.

Al igual que es importante la comunicación asertiva en pequeños grupos, trasladándola al campo educativo, nos permitirá que se pueda transmitir la información con un

efecto dominó para que llegue hasta el último eslabón y esta conducta ejemplifica la asertividad. Las personas asertivas tienen claro lo que desean, poseen una alta autoestima y confianza en sí mismas, y mantienen una comunicación clara y directa con los demás. Son proactivas en la búsqueda continua de sus objetivos y aceptan las limitaciones que tanto los recursos como las personas puedan presentarles en algún momento.

Tanto en las relaciones laborales como en un ambiente de armonía es donde tiene su base una buena comunicación, ya que el convivir gran parte del tiempo con los compañeros, se debe sentir la persona excelentemente bien en el área de trabajo, con un ambiente idóneo para que los directivos y el talento humano de la institución educativa puedan realizar sus actividades sin la intervención de sentimiento que puedan entorpecer su trabajo laboral.

4.1.9. Elementos de la comunicación asertiva

De acuerdo con Bernar et al. (2022), los elementos de la comunicación asertiva son los siguientes:

Tabla 2

Elementos de la comunicación asertiva.

Elemento	Subdirección	Ítems
	El contacto visual	- Mantener contacto visual al interactuar con un estudiante. -Sentirse cómodo al mirar a los estudiantes directamente a los ojos.
Elemento Visual	La proxémica o distancia corporal	-Al entablar una conversación con un estudiante, intenta estar a la misma altura. -Evitar barreras espaciales en la comunicación con los estudiantes. -Usa las manos o el cuerpo para reforzar los mensajes. -Los estudiantes comprenden los gestos de su rostro.

	La expresión facial y los gestos	<ul style="list-style-type: none"> -Inclinar la postura hacia el nivel del pupitre del estudiante para brindar apoyo en las tareas. -Durante la clase, desplazarse entre los escritorios.
	Postura y movimiento	
Elemento vocal	Volumen.	<ul style="list-style-type: none"> - Mi tono de voz es ideal para realizar actividades como conferencias. - Mi tono de voz facilita la ejecución de lecturas grupales. - Vocalizo y gesticulo cada palabra durante mis diálogos.
	Velocidad.	<ul style="list-style-type: none"> - Mi comunicación verbal es pausada. - Mi tono de voz es apropiado para captar la atención de los estudiantes.
	Tono y entonación. Énfasis	<ul style="list-style-type: none"> - Mientras me comunico, los estudiantes mantienen atención e interés. - Leo cuentos dando vida a los personajes con mi voz. - Modifico mi voz según la intención del mensaje para el estudiante.
Elemento Verbal	Enunciados completos.	<ul style="list-style-type: none"> - Empleo frases de cortesía para interactuar con mis estudiantes (por favor, disculpe, sería tan amable, con su permiso). - Me dirijo a mis estudiantes usando sus nombres.
	Coherente.	<ul style="list-style-type: none"> - Mantengo la comunicación con mis estudiantes enfocada en el tema. - Utilizo ejemplos que nacen de la experiencia o realidad del estudiante.

Nota: Adaptado a partir Bernar et al. (2022).

4.1.10. Técnicas de comunicación asertiva en el entorno corporativo: construyendo relaciones positivas.

La comunicación es importante en la interrelación personal en todas las instancias del ámbito laboral. En este sentido, las técnicas de comunicación asertiva se convierten en canal de emisión de mensajes, ideas, conocimientos, pensamientos y sobre todo diálogos esenciales de todos los departamentos de talento humano de cualquier institución educativa independientemente de su tamaño; pero más aún en las que están conformadas por más de 500 personas incluido los estudiantes.

En efecto, al conocer y poner en acción las distintas técnicas de asertividad dentro del entorno laboral, se tendrá la posibilidad de elevar el bienestar de todos los colaboradores, los directivos, jefe departamentales, docentes, estudiantes, personal administrativo y de servicio como entes de generar u diálogo productivo.

Las técnicas de comunicación asertiva son una herramienta esencial para el ser humano. Así tenemos:

Técnica de la escucha activa. Está asociada con la inteligencia emocional. En efecto, uno de sus componentes es la empatía, vinculada con la escucha activa durante todo el proceso de comunicación y asume una posición activa en cuanto a la escucha es indispensable para reconocer con objetividad cuál es el mensaje que el otro interlocutor quiere transmitir y cuáles son las emociones que lo acompañan.

Técnica diseña actividades de gamificación. Esta clase de dinámicas de entretenimiento permite poner en acción una de las técnicas de comunicación asertiva para distender el potencial estrés laboral, neutralizar las relaciones jerárquicas dentro de los grupos de talento y detectar de manera lúdica cuál es el nivel de asertividad comunicacional.

Técnica del rechazo sutil. Esta técnica genera que el receptor del mensaje no lo perciba como un rechazo, sino como una indisposición momentánea.

Técnica de clarificación. Es una de las técnicas más efectivas porque se basa en la clarificación de todo aquel problema de comunicación o entendimiento que existiese entre dos o más interlocutores. Es decir, se observan las características culturales, idiomáticas y de experiencia de cada uno de los integrantes para evitar problemas de comunicación.

Técnica del cambio ajeno. Es una de las técnicas de comunicación asertiva que detalla las molestias posibles en relación con las actitudes del interlocutor. No basta con decir que no tienes tolerancia hacia sus actitudes, ya que eso puede entenderse como un ataque personal que provocará que se cree otro conflicto más.

Técnica del disco rayado. Es una de las técnicas que consiste en repetir en varias ocasiones alguna afirmación dentro de una frase sin cambiar el tono y la intensidad del mensaje. Se utiliza con el fin de ser persistentes en algún argumento o realizar alguna solicitud en particular. Es imprescindible ser respetuosos y evitar por completo la utilización de un lenguaje agresivo. Si la persona contesta de manera ofensiva, lo mejor es continuar utilizando un lenguaje cortés para evitar otro inconveniente.

Técnica del acuerdo asertivo. Es una técnica que se caracteriza por reconocer que alguno de los interlocutores ha fallado a partir de un reclamo realizado por el otro interlocutor. Al aplicar esta técnica de comunicación asertiva se da al momento de reconocer un error puntual. En este sentido, es imprescindible asumir un compromiso para que esta equivocación no vuelva a repetirse.

Técnica del aplazamiento. Esta técnica de comunicación asertiva consiste en aplazar la respuesta cuando se realizan comentarios, sugerencias o una crítica. Es decir, cuando existen

discusiones es necesario actuar de manera tranquila y luego transferir las ideas de solución del problema.

Por lo tanto, debemos tener en claro que las técnicas de comunicación asertiva son herramientas fundamentales para todos los directivos, líderes de equipo y para cada uno de los colaboradores y son entes asertivos como personas comunes y corrientes, y pasan desapercibidas hasta que se encuentran ante una situación en la que es necesario negociar, es entonces cuando se diferencian por: saber lo que quieren, se aseguran de ser justos, solicitan lo que desean con claridad, se mantienen calmados, aceptan la crítica y el elogio con ecuanimidad, expresan elogios y afecto abiertamente, ventilan constructivamente sus emociones negativas. Como se puede ver son simples detalles, pero al combinarlos y aplicarlos eficazmente se puede lograr grandes cambios positivos para todos y pueden ayudarle a concientizar sus reacciones ante determinada situación o a mejorarlas en su defecto con miras de lograr un proceso de enseñanza aprendizaje eficiente.

Por otra parte, en cada proceso de las relaciones interpersonales requieren de habilidades comunicativas sociales basada en la empatía, más allá de las diferencias que existen entre los distintos autores de la comunicación asertiva en el trabajo, se vuelve imprescindible que cada uno de los interlocutores no lleve a cabo ningún tipo de suposición. Por el contrario, para fomentar un entorno comunicacional positivo, es necesario dejar de lado las cuestiones personales y evitar conflictos por medio de la interrogación empática y curiosa.

4.1.11. Importancia de la comunicación asertiva en los estudiantes

La comunicación asertiva es útil para la transmisión de ideas, contenidos, conocimientos académicos que se generan en el proceso de aprendizaje. Aquí interviene la tolerancia hacia

estos diferentes procedimientos dialécticos de convergencia y divergencia que en muchas veces no son respetados por los demás.

Bravo (2019) indica que “La comunicación asertiva es importante al momento de transmitir ideas, opiniones, debates entre compañeros y docentes durante el desarrollo de una hora clase, en donde el receptor pueda entender y comprender claramente lo que dice el emisor y se logra que los estudiantes sean asertivos significativamente y genera tranquilidad emocional” (p. 7).

Es crucial el intercambio de ideas en el proceso de enseñanza de calidad, esto implica que el profesor debe ser organizado, presentar el contenido de forma lógica, usar ejemplos, explicar el tema de manera clara, enseñar de manera gradual, responder adecuadamente a las preguntas de los estudiantes, proporcionar retroalimentación sobre sus acciones, destacar los puntos clave, resumir lo enseñado en la clase y preguntar a los estudiantes para confirmar su comprensión, así como crear un entorno favorable para el aprendizaje y fomentar la participación de los estudiantes.

En este sentido el verdadero aprendizaje significativo se concreta en precisar la importancia de aplicar la comunicación asertiva que disminuye el nivel de estrés provocado por las diferencias que se pueden ocasionar durante las opiniones de las demás personas que se relacionan con el entorno educativo y permite mejorar el modo en el que se resuelven las diferencias con las conductas adecuadas sin mezclar las relaciones de amistad con las profesionales.

En el contexto de un aula de clases, esto implica reconocer que cada persona tiene perspectivas distintas, lo que puede llevar a diversas opiniones durante debates con el profesor y los compañeros. Fomentar la asertividad en los estudiantes les ayudará a respetar sus propias

opiniones y a escuchar las de los demás, promoviendo así una mayor tranquilidad emocional y mental.

4.1.12. La comunicación asertiva es útil en el ámbito académico.

El proceso de comunicación es una dinámica que se da a lo interno de las instituciones educativas y la comunicación asertiva resulta esencial para la transmisión de ideas, ya que permite a las personas expresar sus sentimientos, emociones y pensamientos. En el contexto del aprendizaje, el proceso se complica debido a la participación de múltiples individuos que pueden tener diferentes culturas, costumbres, religiones e ideales políticos. La tolerancia hacia estas diversas perspectivas es crucial, ya que frecuentemente no son respetadas por los demás. En el aula, pueden surgir conflictos cuando se generan debates sobre temas, pero una persona asertiva maneja estas situaciones con mayor facilidad, respetando las opiniones ajenas y encontrando soluciones adecuadas.

En este sentido Gómez-Domínguez (2021) señala que “El proceso de comunicación asertiva, visto de forma académica, consiste en poner en práctica la asertividad de las palabras como estrategia de mejorar el rendimiento del aprendizaje. Esto significa eficiencia y eficacia del proceso educativo” (p. 3). De este modo, la correcta comunicación logra mejorar las relaciones interpersonales en el proceso educativo, el docente no solo transmite conocimientos académicos a los estudiantes, sino que también ofrece apoyo emocional. Como pilar esencial en el proceso de enseñanza-aprendizaje, debe tener habilidades para comunicarse eficazmente y compartir sus conocimientos con el grupo. El aula es el entorno en el que los estudiantes desarrollan y generan sus ideas, por lo que el tipo de comunicación que adquieren durante su formación depende de la interacción entre los participantes.

De acuerdo a lo anterior, se puede deducir que la comunicación asertiva está presente en los equipos de trabajo más rendidores y exitosos, por cuanto sus miembros que lo participan

se caracterizan ante una sensación de libertad, lo cual es clave para aplicar la creatividad proactividad, se perciben a sí mismos libres de manifestarse con las personas de todos los niveles, ya que es una comunicación asertiva abierta, directa, franca y adecuada, porque la misma permite decir lo que uno piensa y la manera de actuar de una forma asertiva y efectiva haciendo lo que se considera lo más apropiado para sí mismo, defendiendo los propios derechos necesidades e intereses sin agresiones y ofensas a otros.

4.1.13. Docentes y comunicación asertiva

Es crucial que el docente emplee la comunicación asertiva con sus estudiantes, manteniendo contacto visual, llamándolos por su nombre y ofreciendo un gesto de confianza como una palmada en la espalda. Estas acciones transmiten estima y generan en el grupo una actitud positiva hacia la comunicación establecida por el docente, lo que aumenta la disposición de los estudiantes para participar en las actividades de aprendizaje. La figura del docente-autoridad, caduca hace mucho tiempo, tiene hoy la obligación de transformarse en la figura de un docente que durante el proceso de aprendizaje sea facilitador del aprendizaje de sus estudiantes, dirigiendo, animando las acciones educativas. Cuando el docente se relaciona con comunicación asertiva, los estudiantes: “no discuten lo justo de reglas, las negocian, esperan cambios.” Los estudiantes que con sus docentes han logrado establecer una comunicación asertiva, una relación dialogal, mejoran su interés y actitud hacia el aprendizaje.

De esta manera el artículo de escuela para padres Sánchez (2023) sostiene que: “Ser un docente asertivo significa tener la capacidad de comunicarse de manera efectiva con los estudiantes, establecer límites claros y respetuosos, y enseñarles a los alumnos a hacer lo mismo entre ellos”. (p. 2) Por lo tanto, el rol de un educador asertivo no solo implica comunicarse eficazmente con los actores educativos, establece una comunicación efectiva

para las relaciones interpersonales, sino que pone límites de respeto e instruir en habilidades de comunicación interpersonal.

El profesor asertivo manifiesta interés por lo que expresa el interlocutor, aplica empatía, refuerza con afirmaciones positivas y hace preguntas como señal de estar involucrado en la conversación.

A continuación, se enlista algunas estrategias para desarrollar la asertividad en clase y mejorar la comunicación asertiva como docente.

Tabla 3

Estrategias para desarrollar la asertividad en clase.

ESTRATÉGIAS PARA LA ASERTIVIDAD	SIGNIFICADO
Aprender a decir “no”.	Los docentes aplican esta técnica por ser asertivo y centra en lo que siente.
Conocer sus propios límites y necesidades.	El docente establece barreras que protege las necesidades a través de la estabilidad emocional.
Enfocarse en soluciones.	Que a partir de la información encuentra el éxito de su solución.
Practicar la escucha activa.	El docente centra su atención en lo que dice la otra persona para confirmar que comprende el mensaje.
Ser claro y específico.	Explicar lo que se dice para no especular ser ambiguo.
Evitar la comunicación pasiva o agresiva.	Manejar sus propias emociones y sentimientos negativos de forma indirecta y abordar una comunicación abierta
Fomentar la retroalimentación constructiva.	Ofrecer sugerencias concretas y expresar ejemplos específicos que demuestren un cambio.

Nota: Elaborado por Luis Caraguay Caraguay

Al fomentar el asertividad en la educación, los docentes pueden ayudar a sus estudiantes a desarrollar habilidades sociales y emocionales valiosas que les permitirán tener éxito tanto en la institución educativa como en la vida diaria.

4.1.14. Tipos de conductas o comportamientos

La conducta asertiva. es una habilidad social y comunicativa que se encuentra en un término medio entre la pasividad y la agresividad. Sabemos que este punto medio es complicado encontrarlo, pero es clave para mejorar la comunicación al interno de las instituciones educativas, puesto que el asertividad implica hacer valer nuestra posición de manera firme y persistente.

La “conducta asertiva” entre sus aspectos previos debemos tener claro el objetivo, buscar el momento adecuado y mantener el control emocional. En la conducta verbal debemos expresar el deseo con claridad, repetir el deseo tantas veces como haga falta, emitir frases de comprensión de la conducta del otro, no discutir, no contraatacar y llegar a un acuerdo y en la conducta no verbal debemos tener contacto visual, tono de voz y volumen adecuado, expresión del rostro en consonancia con el mensaje y gestos adecuados al mensaje y la situación. (Bendayán, 2019). Es decir, expresan sus ideas con claridad, y ponen en práctica sus derechos y el de los demás.

En su investigación Maldonado (2018) señala que la “conducta asertiva es una forma de relacionarse de manera equitativa, respetando tanto los derechos propios como los ajenos” (p. 23). Así, el comportamiento asertivo implica una serie de acciones relacionadas con defender los derechos propios sin importar las circunstancias, corregir situaciones cuando se han vulnerado los derechos de alguien, buscar respeto y comprensión hacia los sentimientos de otros en diversas situaciones, y manejar interacciones maduras con individuos que se comportan de manera ofensiva, agresiva, hostil o desafiante.

Es crucial destacar que la conducta asertiva busca el momento adecuado para mantener el control emocional, ya que la comunicación verbal debe transmitir las ideas con claridad, ofrecer frases comprensivas, evitar discusiones y contraataques, llegar a acuerdos y mantener contacto visual, tono de voz y volumen apropiados que estén en sintonía con el mensaje de los interlocutores.

Conducta pasiva. Identificar una conducta pasiva o no asertiva es sencillo: las personas que se comportan de esta forma buscan continuamente agradar a los demás y cumplir los deseos de otros. Tienen una fuerte necesidad de ser valorados, por lo que sus acciones están enfocadas únicamente a complacer al otro, con el riesgo de socavar los derechos individuales y la confianza en uno mismo.

Desde el punto de vista de Bernal-Álava et al. (2022), se define como el comportamiento en el que el individuo se somete a los deseos, órdenes o instrucciones de los demás, priorizando el bienestar ajeno sobre el propio, que incluye sus deseos, ambiciones y opiniones (p. 16). Esta conducta se caracteriza por delegar la responsabilidad en otros y permitir que estos tomen decisiones y dirijan la situación. Las posturas adoptadas, como cruzar las piernas, pueden reflejar interés en ciertos temas y transmitir un mensaje pasivo, mientras que el tono de voz suele ser ambiguo. Las personas con esta actitud no expresan claramente sus pensamientos y se mantienen a merced de las decisiones y deseos ajenos, poniendo el bienestar de los demás por encima del propio.

Conducta agresiva. Cuando una persona actúa de forma agresiva no tiene en cuenta los sentimientos de los demás y prácticamente nunca demuestra aprecio hacia los otros. Este tipo de actitudes pueden tener consecuencias indeseables para los que se están comunicando, ya que, a menudo la agresividad obstaculiza los pasos positivos hacia delante. Una respuesta agresiva favorece a su vez la réplica no asertiva

Gamelearn Team (2019) define la asertividad como "una habilidad social y comunicativa". En cuanto a la conducta agresiva, indica que "es aquel que piensa que mientras más débiles son los demás más fuerte soy yo, se alimenta de conductas pasivas para redefinir su carácter agresivo" la conducta agresiva se caracteriza por actitudes hostiles, falta de control emocional y tendencia a imponerse sobre los demás.

Por otra parte, la "conducta agresiva" es aquel que piensa que "mientras más débiles son los demás más fuerte soy yo". Se alimenta de conductas pasivas para redefinir su carácter agresivo. Deja al interlocutor en ridículo es su forma de entender las relaciones. Menosprecia a los demás, orgullo y prepotencia, son características de su forma de actuar. (Villares, 2013). Una posición agresiva muchas veces es la de no escuchar a los demás, no atender a sus peticiones, no escuchar sus argumentos. Por otra parte, la posición agresiva es la de no escuchar y no atender a los argumentos de otros, solo imponer nuestras ideas y argumentos, sobre todo, deja al interlocutor en ridículo es su forma de entender las relaciones. Menosprecia a los demás, su orgullo y prepotencia, son características de su forma de actuar.

A continuación, se describen los diferentes tipos de conducta con emociones:

Persona No asertiva	Persona Agresiva	Persona Asertiva
Este tipo de personalidad demuestra silencio en replica de los mensajes recibidos, no defiende los derechos e intereses personales. Respeta en pocas ocasiones a los demás, pero no a sí mismo.	Son aquellas que demuestran hostilidad en palabra, defiende sus derechos e intereses personales, sin tener en cuenta los de los demás: a veces, no los tienen realmente en cuenta, otras, carece de habilidades para afrontar ciertas situaciones.	Conocen sus propios derechos, defienden y respetan a los demás, es decir, no van a "ganar", sino a "llegar a un acuerdo", mantienen el control emocional y emiten frases de comprensión de la conducta del otro, no discuten, no contraatacan.

Nota: Elaborado por Luis Caraguay Caraguay

Las personas no-assertivas presentan a veces problemas somáticos (es una forma de manifestar las grandes tensiones que sufren por no exteriorizar su opinión ni sus preferencias).

Otras veces, tienen repentinos estallidos desmesurados de agresividad, los cuales suelen ser bastante incontrolados, ya que son fruto de una acumulación de tensiones y hostilidad y no son manifestados con habilidad social.

En el caso de las personas agresivas, se puede decir que no todas lo son realmente en su interior. La conducta agresiva y desafiante es muchas veces en su mayoría, una defensa por sentirse excesivamente vulnerables ante los “ataques” de los demás o bien es una falta de habilidad para afrontar situaciones tensas. Otras pocas si responden a un patrón de pensamiento rígido o a convicciones muy radicales (dividir el mundo en buenos y malos).

Las personas asertivas implican: Libertad de expresión. Comunicación directa, adecuada, abierta y franca. Facilidad de comunicación en toda clase de personas. Su comportamiento es respetable y acepta sus limitaciones. Tener una comunicación intrapersonal muy efectiva consigo mismo. Saberse y sentirse bien por los talentos recibidos y por las cualidades desarrolladas y Haber aprendido a reconocerse.

4.1.15. La Práctica educativa

La práctica educativa moviliza dos grandes formas de acción: por una parte, es una acción guiada por normas e intereses que se transforman en finalidades educativas; por otra, es una acción técnica e instrumental que busca basarse en un conocimiento objetivo y en un control axiológicamente neutro de los fenómenos educativos.

Según el criterio de Torres Hernández (2017) “la práctica educativa se constituye en el espacio y el tiempo como la unidad funcional del campo educativo, con una lógica de

producción y construcción específica cuyo centro se ubica en la interacción social cotidiana de los sujetos” (p.20). Desde esta perspectiva, la práctica educativa de acuerdo con el autor es una acción orientada, sistemática, donde los estudiantes participan del proceso de enseñanza aprendizaje y de esta forma se inserta en la estructura educativa, es decir, en el mismo sentido, es educativa porque su intención propicia que los sujetos se formen para ser útiles en su vida social y personal.

La actividad educativa está relacionada con la comunicación y la interacción en cuanto proceso de formación que se expresa mediante la importancia y se atribuye al discurso divergente o retórico. En este contexto de ideas, las prácticas educativas podemos concebirlas como un campo de estudio, reflexión y acciones intencionadas que se despliegan en niveles y dimensiones de los procesos de interacción por parte de los docentes y estudiantes que desarrollan un contexto socio-histórico de su campo de acción.

4.1.16. Prácticas educativas y docentes.

Las buenas prácticas educativas van más allá de lo que, comúnmente, se puede conocer cómo hacer un buen trabajo y son experiencias que tienen unos objetivos y procedimientos comunes que buscan ser eficaces en la adquisición de conocimientos por parte de los estudiantes de las escuelas. En definitiva, es algo más que ser un buen docente, se trata de realizar la tarea educativa de la forma óptima que pueda servir de modelo, incluso, para otros compañeros o instituciones.

Sin embargo, según el TET.Education (2023). Tenemos algunos ejemplos de buenas prácticas educativas y docentes:

Innovar.

Innovar permite mejorar la práctica educativa y la docencia en el presente. Todo aquello que suponga transformar los modelos de aprendizaje con el objetivo de que los conocimientos sean más llamativos y sencillos, forma parte de una buena práctica educativa. Las metodologías tradicionales siempre necesitan cambios para adaptarse a los intereses de las nuevas generaciones. De nada vale enseñar y formar como se hacía 20 años atrás, siguiendo un modelo tradicional que hoy en día ya no es válido (TET. Education, 2023).

Contar con recursos adecuados.

Las prácticas educativas, en muchas ocasiones requieren de recursos actualizados y adecuados. Tanto económicos, como organizativos y técnicos que sean beneficiosos para el proceso de aprendizaje de los estudiantes. Por ejemplo, dispositivos electrónicos, zonas de juegos, etcétera (TET.Education, 2023).

Compartir experiencias.

Compartir experiencias emotivas y llamativas se ha considerado mejores prácticas docentes, debido a que los aprendices han adquirido el conocimiento de una manera práctica y sencilla. Así mismo, genera conocimientos facilitando la formación de vínculos y relaciones significativas entre alumnos y docentes. (TET.Education, 2023).

Prácticas educativas premiadas.

Algunas instituciones educativas han tenido la genial idea de recompensar ciertas prácticas pedagógicas otorgando becas o premios a los estudiantes, también se pueden reconocer las buenas prácticas docentes. Todo esto para que el responsable se sienta valorado y motivado a seguir trabajando duro. (TET.Education, 2023).

Generar una convivencia positiva.

Una adecuada práctica docente consiste en crear ambientes y ejecutar actividades que ayuden la convivencia de los actores educativos. Esto es favorable porque evita la exclusión de algunos aprendices. Así, se puede integrar a estudiantes que presentan dificultad de adaptación y tengan facilidad de adaptación en el futuro. (TET.Education, 2023).

Cooperar con las familias.

El trabajo mancomunado con las familias es crucial para el desarrollo educativo de los estudiantes. De nada sirve que existan contradicciones entre la escuela y la familia por lo que deben ir a la par y complementarse una con la otra. Únicamente de esta forma los alumnos lograrán un desarrollo académico y personal (TET.Education, 2023).

Estructurar las clases

La planificación docente es vital en el desarrollo de clases porque existe coherencia en las mismas. Esto permite mostrar a padres de familia y responsable del cuidado de los estudiantes el proceso de enseñanza aprendizaje que emplea el centro educativo de la misma manera que orienta al docente en cada una de sus clases (TET.Education, 2023).

Buscar asesoramiento.

La capacitación permanente y el asesoramiento constata de los educadores es visto positivamente porque la formación es clave para desarrollar un buen trabajo. Todo educador debe estar preparado para mediar el aprendizaje en la asignatura que tiene a cargo empleando metodologías eficientes e innovadoras (TET.Education, 2023).

Si bien es cierto que estas prácticas educativas involucran el uso informativo de la comunicación asertiva en general, conllevan los procesos de transformación que son generados tanto en la enseñanza como en el aprendizaje y apropian cada conocimiento por parte de los estudiantes.

Las prácticas educativas deben pensarse como una cultura basada en la transformación y en la mejora continua. Se trata de una amplia perspectiva en la que se combinan los medios de comunicación con diseños didácticos, apropiados, que dependen de las necesidades de aprendizaje, del espacio y contextos académicos y van más allá de lo que comúnmente, se puede conocer con relación a cómo hacer un buen trabajo. Son experiencias que tienen unos objetivos y procedimientos comunes, que buscan ser eficaces en la adquisición de conocimientos y en el desarrollo de los alumnos en las escuelas, unidades educativas y universidades.

La práctica educativa del docente forma parte de un conjunto de interrelaciones con los estudiantes como facilitador del aprendizaje que articula una comunicación eficiente y armónica en base a contenido didáctico interactivo.

4.1.17. Consejos para mejorar la práctica docente.

La práctica docente es un aspecto fundamental en el proceso de enseñanza y aprendizaje. Un buen docente no solo transmite conocimientos, sino que también tiene la capacidad de motivar, inspirar y guiar a sus estudiantes a través de una comunicación asertiva. La forma en que un profesor se relaciona con sus alumnos puede marcar la diferencia en términos de éxito académico y desarrollo personal.

A continuación enlistamos 8 consejos que ayudarán a mejorar la práctica docente y a establecer un ambiente de aprendizaje positivo y enriquecedor.

4.1.15.1 Conocer a sus estudiantes.

Es esencial conocer a los estudiantes para poder adaptar una enseñanza a sus necesidades específicas. Cada estudiante es único y tiene sus propias fortalezas, debilidades, intereses y estilos de aprendizaje. Realizar actividades de presentación e incluso mantener

diálogos asertivos informales que permitan obtener información valiosa sobre sus conocimientos previos. Conociéndolos, podrán diseñar estrategias de enseñanza que se ajusten a sus características individuales y promover su participación activa en el aula.

4.1.15.2 Utilizar recursos visuales.

Los recursos visuales son una poderosa herramienta didáctica que puede mejorar la comprensión y el interés de los estudiantes. Utilizar gráficos, imágenes, videos y otros recursos visuales, ayudaran a que los estudiantes visualicen conceptos abstractos, hacer conexiones y retener información de manera efectiva.

4.1.15.3 Fomentar la participación activa.

Este aspecto es clave para un aprendizaje significativo dentro del aula. Es necesario promover la colaboración a través de estrategias como debates, proyectos en grupo, preguntas abiertas y discusiones en el aula que se propicie una comunicación asertiva. Al fomentar una participación activa se está involucrando a los estudiantes en el proceso de aprendizaje y se está brindando la oportunidad de desarrollar habilidades de pensamiento crítico y de comunicación asertiva.

4.1.15.4 Utilizar distintas estrategias de enseñanza.

Estas permiten brindar diversas oportunidades de aprendizaje. Puedes implementar el aprendizaje cooperativo, donde los estudiantes trabajan en grupos para resolver problemas o realizar proyectos. También se puede incorporar el uso de la tecnología, como aplicaciones interactivas o plataformas virtuales, para enriquecer las clases.

4.1.15.5 Proporcionar retroalimentación constructiva.

La retroalimentación constructiva es una herramienta poderosa para el crecimiento y el desarrollo del pensamiento estudiantil. Proporcionar comentarios específicos y constructivos que les ayuden a identificar sus fortalezas y áreas de mejora. Estos comentarios deben ser honestos, respetuosos y centrados en el aprendizaje. La retroalimentación constructiva permitirá establecer una relación de confianza con sus estudiantes y promover su autoconfianza en el proceso de aprendizaje.

4.1.15.6 Establecer metas claras.

Es fundamental para motivar a sus estudiantes y orientar su aprendizaje, formular objetivos de aprendizaje en pasos más pequeños y establecer expectativas claras sobre lo que se espera que los estudiantes logren, lo cual es fundamental para su éxito académico.

4.1.15.7 Promover la autonomía del estudiante.

Esto implica fomentar su responsabilidad, independencia y toma de decisiones. Brindar a los estudiantes la oportunidad de tomar decisiones sobre su propio aprendizaje y establecer actividades y proyectos que les permitan investigar, crear y expresar su creatividad. Al promover la autonomía se está fomentando la motivación intrínseca de sus estudiantes y su compromiso con el proceso de aprendizaje.

4.1.15.8 Mantener la comunicación asertiva con los padres.

La comunicación efectiva y constante con los padres es fundamental para establecer una colaboración entre la escuela y el hogar. Organizar reuniones periódicas, enviar boletines informativos y utilizar herramientas tecnológicas para mantener a los padres involucrados en la educación de sus hijos. La comunicación asertiva con los padres te proporcionará una visión más completa de sus estudiantes y te permitirá adaptar una enseñanza a sus necesidades individuales.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3. Marco Metodológico

3.1. Paradigma

La metodología parte desde un **paradigma descriptivo o interpretativo** con un enfoque cualitativo (Stake,1998; Yin, 2009 como se citó en Mejía,2022) ya que, hace mayor énfasis en el estudio de caso único y situacional, que conllevan cuadros naturales, tablas estadísticas, indicadores y su frecuencia relativa, obviamente, se encontró mayor fundamentación en los datos específicos entre comunicación asertiva y prácticas educativas por parte del recurso humano como enfoque holístico de la institución y prevalece el carácter subjetivo tanto en el análisis como en la interpretación de resultados.

Se aplicó el paradigma socio crítico, Es una investigación-acción participativa, transformadora con respecto al objeto de estudio, con enfoques cualitativos y socio-críticos, tiene como propósito no sólo la comprensión, interpretación y reflexión, sino además la transformación de la realidad de los grupos focales. En sus inicios tenía una mayor influencia positivista, pero en su evolución fue inclinándose más al modelo socio-crítico, sin que esto implique la no influencia del paradigma interpretativo, del cual connota el papel del diálogo y la necesidad de la interpretación. Es por ello, que articula la teoría del conocimiento en relación a los saberes de los grupos focales centrado en una interpretación crítica y constructivista; la primera basada en la crítica y transformación de las estructuras de la sociedad. Es decir, en el sustento de los datos se pone un mayor acento en los aspectos cualitativos de la comunicación asertiva personal interrelacionado con factores sociales históricos y políticos a una Ideología compartida.

3.2. Enfoque

El presente trabajo de titulación contempló el **enfoque cualitativo** en el que la investigación cualitativa proporciona profundidad a los datos no numéricos. Por lo que, con este enfoque permite comprender conceptos, opiniones o experiencias, así como datos sobre experiencias vividas, emociones o comportamientos significativos que las personas les atribuyen. Por esta razón, los resultados se expresan en palabras resumidas, pequeñas frases a qué es lo que piensan las personas, sobre todo, cuando interactúan en sus contextos naturales de una población adolescente y profesional, donde entre líneas se diagnostica y Diseña una Guía de Estrategias de Comunicación asertiva en la interacción entre los diferentes actores educativos para mejorar las prácticas educativas, es decir, se aplicó este enfoque para analizar las distintas categorías de investigación facilitó una perspectiva personal sobre cómo se comportan y el grado de influencia que ejercen en el ámbito educativo. Se aplicaron las siguientes fases: procesos de acopio de la información, selección de categorización, estructuración de entrevista y encuesta, contrastación de resultados, definición de conclusiones y estructuras teóricas como objetivo final y propuesta académica.

Se aplicó el **enfoque cuantitativo** con un análisis matemático y estadístico. En el cual, se confirma la fundamentación teórica frente a los atributos explicativos y experiencias actitudinales de la muestra poblacional cuantitativa, en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre las variables y de manera general, se trató de pedirles a las personas que den su opinión de manera estructurada para que se pueda producir enunciados estadísticos concretas que guíen y obtengamos resultados estadísticos confiables. Entre las técnicas de análisis se encuentran: análisis descriptivo de la comunicación asertiva, análisis exploratorio de la práctica educativa, inferencias cuantitativas y contrastación a fin de alcanzar la verificación de los objetivos planteados y sustentados a una expresión lógica empírico – deductivo.

3.3. Tipo de investigación

La presente investigación es bibliográfica – documental y de campo, tomando en cuenta que se emplean fuentes de información primaria y secundaria.

Bibliográfico – documental. Persiste una modalidad bibliográfica, debido a que tiene una base teórica de información publicada por libros, artículos, revistas, entre otras fuentes donde se demuestre evidencia confiable y verificada sobre la temática a tratar (Ayala, 2020). En otras palabras, se empleó la modalidad bibliográfica-documental, utilizando tanto fuentes primarias como secundarias para obtener información teórica que respalde el estudio de las dos categorías: comunicación asertiva y mejora de la práctica educativa. Esto se logró mediante la revisión de libros, textos, tesis, artículos y revistas académicas, sitios web y otros documentos académicos.

De campo. La investigación de campo implica la recopilación de datos directamente de los sujetos estudiados o del entorno donde ocurren los eventos (datos primarios), sin alterar ni controlar ninguna categoría. Por ende, se emplea la modalidad de campo, para lo cual aplicamos la entrevista y encuesta estructurada a los directivos, docentes, administrativos y estudiantes de la Unidad Educativa Pío Jaramillo Alvarado de la ciudad de Loja para recoger información de forma directa y con base a los resultados obtenidos analizar los Estándares de Comunicación asertiva basadas en la interacción entre los diferentes actores educativos para mejorar las prácticas educativas

3.4. Fases

Existe las diferentes fases detalladas a continuación:

- Revisión de los fundamentos teóricos primarios y secundarios. En esta fase se trata de dotar de información teóricos y argumentar tanto la pertinencia, conceptualización, viabilidad de la investigación, revisar previamente los trabajos realizados por otros

investigadores, revisión bibliográfica con trabajos realizados por otros autores sobre el tema de investigación, con el fin de conocer y diagnosticar las estrategias de la comunicación asertiva y la práctica educativa.

- **Recopilación y Análisis de Datos.** En esta fase, se realiza la difusión de los resultados, puesto que la utilidad de esta investigación depende en gran medida de que sus resultados sean aplicados en la práctica o de que estos consigan ampliar el conocimiento de las estrategias de la comunicación asertiva y la práctica educativa.
- **Elaboración de tablas estadísticas e interpretación de resultados.** Son los resultados y discusión, ya que, una vez que hemos analizados los datos, los hemos de interpretar en el contexto en el que los hemos obtenido, relacionándolos con resultados obtenidos por otros investigadores en estudios similares para observar las semejanzas, discrepancias y novedades que hemos descubierto con nuestro trabajo de investigación.
- **Conclusiones y recomendaciones.** En esta fase, finaliza explícitamente los resultados de la investigación, en el cual se verifica los objetivos planteados y, sobre todo, demuestra los resultados y se establece una clara relación entre los objetivos y la praxis conceptual para que quede claro las posibles conclusiones a las que podemos llegar.
- **Construcción, Validación y Presentación de la Propuesta.** En esta fase, tiene la finalidad de profundizar en las prácticas educativas mediante las nuevas estrategias de la comunicación asertiva en el proceso de enseñanza y aprendizaje, innovando con una metodología participativa en talleres pedagógicos que permitan minimizar con el interés y apatía de los estudiantes por las labores escolares.
- **Elaboración del Informe Final.** Es el fruto del trabajo del investigador, donde el autor presenta el resultado de su esfuerzo y se escribe en forma sencilla y clara para que el lector forme su propia opinión sobre el valor teórico de los resultados que se están comunicando y brinda los lineamientos generales de las estrategias de la comunicación

asertiva y la práctica educativa como propuesta y acto de eficiencia diacrítica para la calidad de la educación.

3.5. Participantes o Informantes claves

3.5.1. Actores educativos.

Como señalan Hernández et al. (2014) la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. Por tanto, para este estudio de caso, la población está conformada por el personal directivo, docentes, administrativo y estudiantes de la Unidad Educativa Pío Jaramillo Alvarado de Loja. Y equipo de auditores educativos que realizaron los procesos de auditoría en la IE (véase Tabla 4).

Tabla 4

Distribución de la Población para el estudio del caso.

Función/Cargo	Nivel y subnivel y Bachillerato	Subtotal
Rector	Unidad educativa	1
Vicerrector	Unidad educativa	2
Inspector	Unidad educativa	2
Coordinadores de Área y subniveles	Unidad educativa	11
Docente	Preparatoria	3
Docentes	Básica Elemental	9
Docentes	Básica Media	9
Docentes	Básica Superior	30
Docentes	Bachillerato	50
Coordinadora del DECE	Inicial – bachillerato	1
Estudiantes	Unidad educativa	700
	Total	818

Nota: Elaborado por Luis Caraguay Caraguay

3.5.2. Participantes

El tipo de muestra escogido depende de la calidad y la representatividad de la población, al respecto Hernández et al. (2014), señalan que “la muestra es, en esencia, un subconjunto de la población” (p. 174). Por tanto, las personas que formaron parte del estudio fueron seleccionadas mediante el tipo de muestreo por conveniencia y criterio de inclusión y exclusión.

Tabla 5

Distribución de la Muestra para el estudio del caso.

Función/Cargo	Subtotal
Directivos	2
Docentes	20
Administrativos	3
Estudiantes	60
Total	85

Nota: Elaborado por Luis Caraguay Caraguay

Criterios de inclusión y exclusión de las unidades de información

Inclusión

- Directivo de la Unidad Educativa Pío Jaramillo Alvarado de la ciudad de Loja.
- Estudiantes de la Unidad Educativa Pío Jaramillo Alvarado de la ciudad de Loja.
- Docentes de la Unidad Educativa Pío Jaramillo Alvarado de la ciudad de Loja.
- Administrativos de la Unidad Educativa Pío Jaramillo Alvarado de la ciudad de Loja.

Exclusión

- Estudiantes de otras Unidades Educativas de la ciudad de Loja.
- Un equipo de expertos de otras Unidades Educativas de la ciudad de Loja.

- Docentes de otras Unidades Educativas de la ciudad de Loja.
- Estudiantes cuyos representantes legales no estén de acuerdo formar parte de la investigación.

3.6. Criterios para seleccionar y/o determinar los participantes en la investigación

- Planificación de la selección de preguntas.
- Tener en cuenta las necesidades de la organización o institución educativa.
- Evaluar las competencias de los participantes.
- Utiliza las pruebas y cuestionarios necesarios.

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de la información.

De acuerdo a la realidad, se aplicó los siguientes instrumentos con su respectiva validación y análisis.

Entrevista estructurada. Consta de una serie de preguntas o temas de debate a una o varias personas, con el fin de obtener información específica de las estrategias de la comunicación asertiva y la práctica educativa y se limita estrictamente a ellas.

Encuesta. Previo a un estudio literal de la fundamentación teórica se procedió a plantear un listado de preguntas cerradas para obtener datos precisos y permitir un análisis cualitativo de las estrategias de la comunicación asertiva y la práctica educativa.

Obviamente, la información que se obtuvo aplicando los dos instrumentos, mismos que se procesaron de forma que exista una correlación entre ambos. Es así como los datos se obtuvieron de la aplicación de entrevistas y encuesta estructuradas y con el aval por un equipo de expertos (profesionales en educación) para medir las estrategias para la comunicación asertiva y mejora de prácticas educativas. Con toda la información se procedió

al estudio en 72 personas que representan la muestra poblacional. La correlación fue considerada a partir de los resultados de ambas categorías, por consiguiente, la información obtenida mediante los cuestionarios se logró observar los objetivos planteados.

Recolección de información Para la recolección de información, se requirió la aplicación de entrevistas y encuestas, herramientas que permitieron adaptarse a las necesidades de la población y su posterior implementación. Así tenemos.

Tabla 6

Recolección de información para el estudio.

Preguntas básicas	Explicación
¿Por qué?	Presentar una solución a la problemática
¿A qué personas?	2 directivos, 3 administrativos, 20 docentes y 60 estudiantes
¿Quién lo realizará?	El investigador Luis Caraguay Caraguay Estudiante de Gestión de la Calidad en Educación Mención en: Auditoría Educativa.
¿Sobre qué aspectos?	Estándares para la comunicación asertiva y mejora de prácticas educativas
¿Cuándo?	En los meses de marzo, abril y mayo del año 2024.
¿Con qué técnicas de recolección?	Encuesta y entrevista
¿Con qué instrumentos?	Cuestionario y preguntas cerradas.

Nota: Elaborado por Luis Caraguay Caraguay

3.8. Operacionalización de las variables/categorías de estudio

MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN DE CATEGORÍAS

TÍTULO:

"Estrategias para la comunicación asertiva y mejora de prácticas educativas en la Unidad Educativa Pío Jaramillo Alvarado de la ciudad de Loja"

PROBLEMA:

La auditoría educativa realizada en 2020 arrojó luz amarilla sobre un asunto crucial: el incumplimiento del estándar D1.C3.GE8, que resalta la importancia de la comunicación asertiva en las organizaciones educativas.

OBJETIVO GENERAL:

Proponer una Guía de Estrategias de Comunicación asertiva basadas en la interacción entre los diferentes actores educativos para mejorar las prácticas administrativas y académicas en la Unidad Educativa Pío Jaramillo Alvarado de la ciudad de Loja.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Realizar un diagnóstico respecto a la comunicación asertiva entre docentes, estudiantes, padres de familia y personal administrativo en la unidad educativa "Pío Jaramillo Alvarado" de la ciudad de Loja para identificar las fortalezas, debilidades actuales y establecer una base para las mejoras necesarias.
 - Fundamentar teóricamente las estrategias de la comunicación asertiva y la aplicación en el contexto educativo para proporcionar una base sólida y científica que sustente la propuesta de la Guía, a través de una revisión exhaustiva de la literatura existente
 - Diseñar una Guía de Estrategias de Comunicación asertiva basadas en la interacción entre los diferentes actores educativos para la mejora continua de las prácticas educativas en la Unidad Educativa Pío Jaramillo Alvarado de la ciudad de Loja.
 - Validar la Guía de Estrategias de Comunicación asertiva basadas en la interacción entre los diferentes actores educativos a través del juicio de expertos para mejorar las prácticas educativas la Unidad Educativa Pío Jaramillo Alvarado de la ciudad de Loja.
-

CATEGORÍA DE ESTUDIO	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS	UNIDAD DE INFORMACIÓN
VI Estándares para la comunicación asertiva	“La comunicación asertiva es un estilo de comunicación en el que expresas tus ideas, sentimientos y necesidades de forma directa, segura, tranquila y honesta, al mismo tiempo que	1.1. Estándares de Desempeño Profesional Directivo	-Cuida el lenguaje oral y su expresión corporal. -Mantiene contacto visual. -Predica con el ejemplo. -Corrige en positivo, no humilla a sus colegas y estudiantes. -Es proactivo. -Aplicar un lenguaje oral adecuado.	-¿Cómo ayudaría la comunicación verbal al personal docente, personal administrativo o miembro del equipo que carece de esta habilidad? Cuando usted está involucrado en una comunicación asertiva, como presentaría su versión de discusión entre el grupo colegial para asegurar de que sus palabras logren el propósito previsto	Entrevista	Guía de entrevista	Directivos de la Unidad Educativa
		1.2. Estándares de Desempeño Profesional Docente	Transmitir ideas con otras personas. -Aumentar la autoestima y respetar a los demás Usar los términos correctos	-¿Qué métodos usaría usted para comunicarse con un colega que no se sentía cómodo con la comunicación verbal? -¿Qué matices o tonos de voz usted utiliza en la comunicación verbal con sus estudiantes?	Entrevista	Guía de entrevista	Docentes de la Unidad Educativa

eres empático y respetuoso con las otras personas”. Alzola, R (2018).	para no ofender al interlocutor. -Ser directo con lo que se quiere expresar sin ofender y asumir riesgos calculados.	-¿Cómo reacciona usted cuando toma decisiones rápidas sin considerar la precisión de los contenidos?	Entrevista	Guía de entrevista	Estudiantes y administrativos de la Unidad Educativa
1.3. Convivencia escolar entre directivo, docentes y estudiantes	-Transmitir ideas con otras personas. -Entender claramente lo que dice el emisor.	-¿Cómo se comunica de manera asertiva con los compañeros?	Entrevista	Guía de entrevista	Estudiantes y administrativos de la Unidad Educativa
	- Disminuir el nivel de estrés provocado por las opiniones de las demás personas, al no tener una conducta asertiva.	-¿Cómo es la comunicación de usted como estudiante, con el directivo, inspector, docentes y administrativos? Explique por qué.	Entrevista	Guía de entrevista	Estudiantes y administrativos de la Unidad Educativa

			-Mantener la calma ante los problemas, sin mezclar las relaciones de amistad con las profesionales					
			- Utilizar términos correctos en los que no se hieran susceptibilidades.	¿Cómo utiliza usted la comunicación ante las autoridades de la institución para solicitar suministros y materiales de servicio y poder desarrollar y ejecutar sus actividades?				
V2 Prácticas educativas	Cecilia Fierro dice que la práctica educativa es “una praxis social, objetiva e intencional en la que intervienen los significados,	2.1. Técnicas administrativas y pedagógicas del directivo.	-Buenas prácticas educativas del directivo.	-¿Qué actitud usted mantiene para desarrollar confianza como comunicador asertivo con sus compañeros o colegas en el lugar de trabajo y en sus prácticas educativas?	Entrevista	Guía de entrevista	Directivos de la Unidad Educativa	
			-Generar una convivencia positiva	-¿Qué actitud usted tendría si al explicar un tema complejo a sus colegas que acaba de empezar a trabajar en la institución carecen de conocimientos pedagógicos en sus prácticas educativas?				
		2.2. Evidencias de enseñanza-aprendizaje de los docentes.	-Buenas prácticas educativas del docente -Técnicas de enseñanza aprendizaje.	-¿Cómo lograría usted una conversación productiva en su práctica educativa y aprender escuchar las opiniones de los demás?	Entrevista	Guía de entrevista	Docentes de la Unidad Educativa	

las percepciones y las acciones de los agentes implicados en el proceso de enseñanza aprendizaje”.		-Compartir experiencias.				
		-Generar una convivencia positiva	-¿Qué haría usted para entender y completar una tarea educativa nueva y desconocida, y no tuviera información escrita al respecto?			
		-¿Qué hacer para que los estudiantes consoliden un aprendizaje significativo?				
	2.3. Evidencias del aprendizaje de los estudiantes	-Dar significado a lo que se hace y se aprende en la institución como práctica social	-¿Cómo se comunica con sus compañeros para entender y completar una tarea nueva o desconocida?	Entrevista	Guía de entrevista	Estudiantes y administrativos de la Unidad Educativa
			-Si tu docente te asigna una actividad o tarea educativa ¿Qué pasos elegirías para explicar su contenido?			

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos tras el análisis de la información recopilada de acuerdo con el siguiente orden: i) análisis e interpretación de las encuestas aplicado a los actores educativos, ii) análisis e interpretación de la entrevista de percepciones de los actores internos, iii) discusión de resultados.

Los resultados del levantamiento de las entrevistas de los directivos, personal administrativos, docentes y estudiantes legales se relacionan a las categorías de las estrategias de la comunicación asertiva y prácticas educativas. Luego del análisis cualitativo de los resultados obtenidos se procedió a realizar una discusión de los mismos.

4.1. Análisis e interpretación de la información de la encuesta.

Con base a la revisión de la información recopilada de las encuestas documental efectuada en la IE se puede evidenciar que la Unidad Educativa Pío Jaramillo Alvarado de la ciudad de Loja. Cuyo periodo lectivo 2023 -2024 alcanza un estado de totalmente de acuerdo en aplicar la comunicación asertiva con miras de mejorar las prácticas académicas y administrativas.

(Véase Tabla No. 7, 8 y 9)

Tabla 7

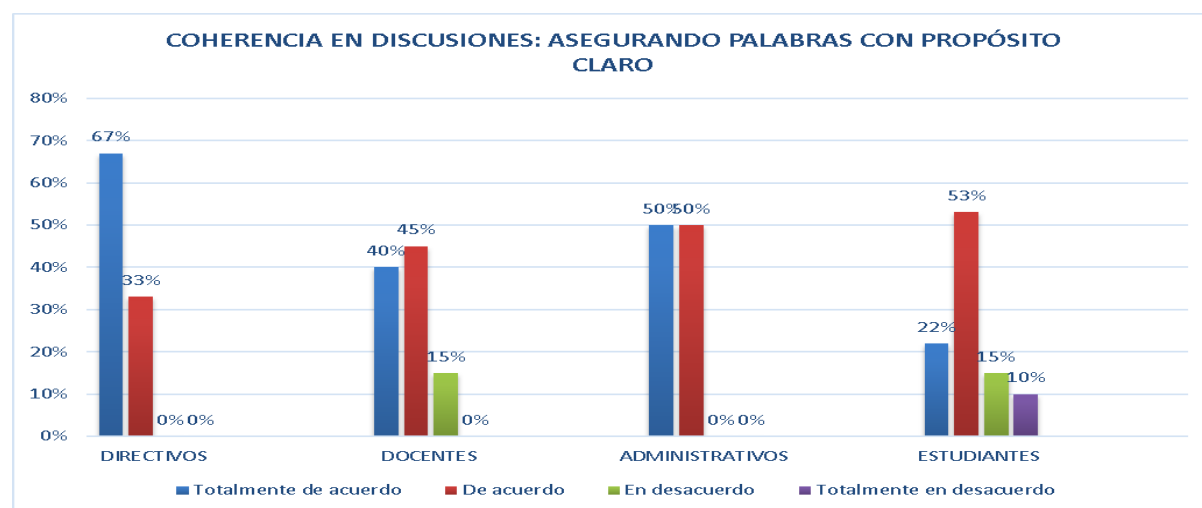
Interpretación cuanticualitativa: Comunicación coherente para lograr propósitos en discusiones.

3. ¿Cuándo está involucrado en una discusión se comunica de manera coherente para asegurar de que sus palabras logren el propósito previsto?	DIRECTIVOS		DOCENTES		ADMINISTRATIVOS		ESTUDIANTES	
	f	%	F	%	f	%	f	%
Totalmente de acuerdo	2	67%	8	40%	2	50%	13	22%
De acuerdo	1	33%	9	45%	2	50%	32	53%
En desacuerdo	0	0%	3	15%	0	0%	9	15%
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%	6	10%
Total	3		20		4		60	

Nota: Elaborado por Luis Caraguay Caraguay

Gráfico 1.

Coherencia en discusiones: Asegurando palabras con propósito claro.



Luis Caraguay Caraguay

Nota: Elaborado por Luis Caraguay Caraguay

Con esta pregunta se dio respuesta a la incógnita ¿Cuándo está involucrado en una discusión se comunica de manera coherente para asegurar de que sus palabras logren el propósito previsto?, siendo el 100% de los directivos y administrativos están en totalmente de acuerdo y de acuerdo respectivamente (3 directivos y 4 administrativos), mientras 3 docentes están en desacuerdo y la mayoría de ellos indican que están en totalmente de acuerdo y de acuerdo a la interrogante y representa a 7 docentes. Y la mayoría de los estudiantes manifiestan que están en totalmente de acuerdo y de acuerdo equivalente al 75% representa 45 estudiantes y el 25% sostienen todo lo contrario (15 estudiantes), Por lo tanto, se demuestra que 3 docentes y 15 estudiantes cuándo está involucrado en una discusión no se comunica de manera coherente para asegurar de que sus palabras logren el propósito previsto. Cabe destacar que esta información fue recabada por medio del cuestionario de preguntas cerradas (encuesta formulada), que se tuvo con los directivos, docentes, administrativos y estudiantes.

Tabla 8

Interpretación cuantitativa: Escuchar claramente mejora decisiones en educación.

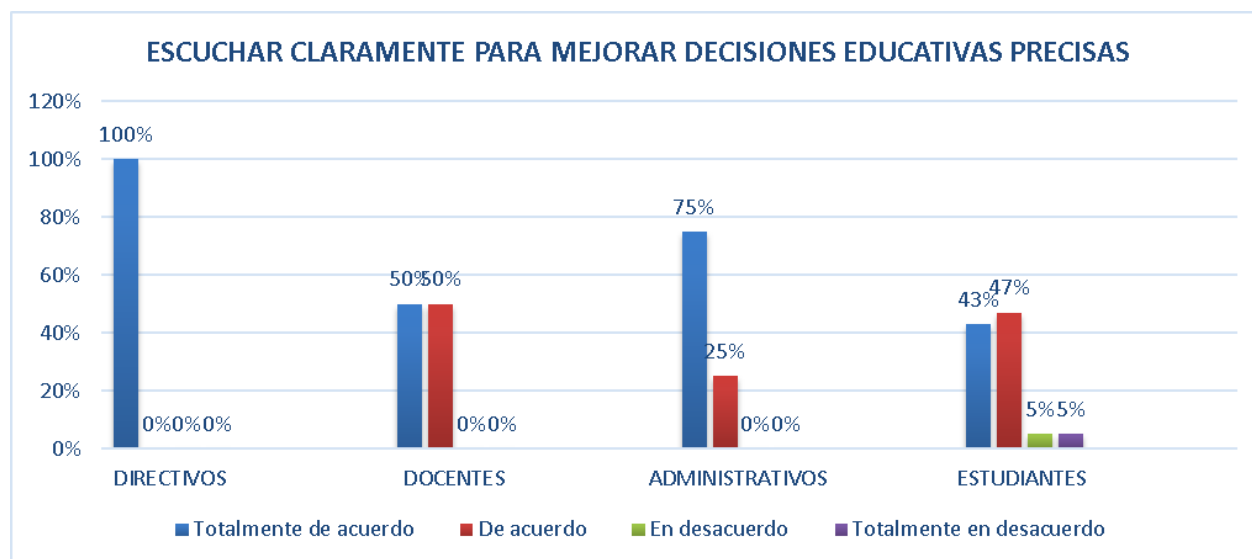
7. ¿Escucha a las demás personas con claridad y le ayuda a ser más preciso para tomar las decisiones y mejorar la tarea educativa?	DIRECTIVOS		DOCENTES		ADMINISTRATIVOS		ESTUDIANTES	
	f	%	F	%	F	%	F	%
Totalmente de acuerdo	3	100%	10	50%	3	75%	26	43%
De acuerdo	0	0%	10	50%	1	25%	28	47%
En desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%	3	5%

Totalmente en desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%	3	5%
Total	3		20		4		60	

Nota: Elaborado por Luis Caraguay Caraguay

Gráfico 2.

Escuchar claramente para mejorar decisiones educativas precisas.



Nota: Elaborado por Luis Caraguay Caraguay

El mayor porcentaje de respuestas a esta pregunta ¿escucha a las demás personas con claridad y le ayuda a ser más preciso para tomar las decisiones y mejorar la tarea educativa? fue “Ambas” (Totalmente de acuerdo y De acuerdo) con un 100% de 3 directivos sustenta esta afirmación, mientras el 50% de 10 docentes indican que están totalmente de acuerdo y 50% de 10 docente sostienen que están de acuerdo respectivamente. Por otra parte, el 75% de 3 administrativos y con el 25% de 1 administrativo responden igual a los directivos. No obstante, 3 estudiantes supieron decir en desacuerdo y 3 en total desacuerdo equivalente al 10%. Por lo tanto, el 43% de 26 estudiantes están en totalmente de acuerdo y un 47% en de acuerdo (28 estudiantes). En consecuencia, se sostiene que 6 estudiantes no escuchan a las

demás personas con claridad y le ayuda a ser más preciso para tomar las decisiones y mejorar la tarea educativa por falta de estrategias de comunicación asertivas.

Tabla 9

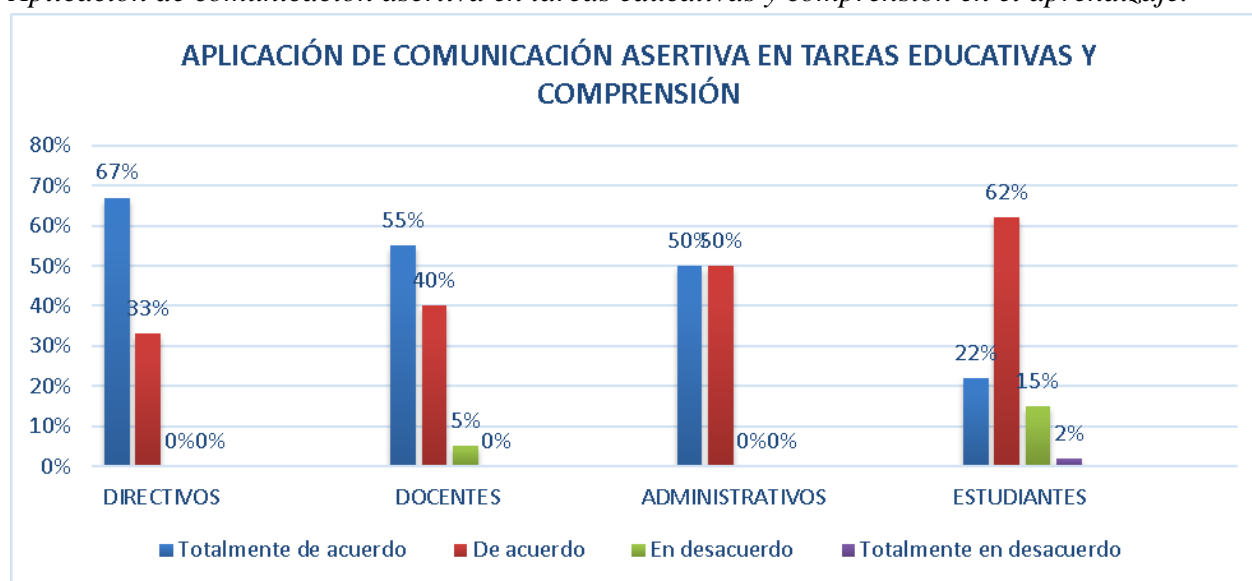
Interpretación cuanticualitativa: Comunicación asertiva para comprensión en el aprendizaje

8. ¿Aplica la comunicación asertiva en su tarea educativa con fines de que los directivos, docentes, estudiantes y administrativos le comprendan los mensajes de su aprendizaje?	DIRECTIVOS		DOCENTES		ADMINISTRATIVOS		ESTUDIANTES	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Totalmente de acuerdo	2	67%	11	55%	2	50%	13	22%
De acuerdo	1	33%	8	40%	2	50%	37	61%
En desacuerdo	0	0%	1	5%	0	0%	9	15%
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%
Total	3		20		4		60	

Elaborado por: Luis Caraguay Caraguay.

Gráfico 3.

Aplicación de comunicación asertiva en tareas educativas y comprensión en el aprendizaje.



Nota: Elaborado por: Luis Caraguay Caraguay.

Esta pregunta es muy importante porque, al tener una buena relación del cuerpo colegial, se sostiene que el 100% de los directivos y administrativos aplica la comunicación asertiva en su tarea educativa con fines de que los directivos, docentes, estudiantes y administrativos le comprendan los mensajes de su aprendizaje. Y el 95% de los docentes manifiestan que están en totalmente de acuerdo y de acuerdo de aplicar la comunicación asertiva en su tarea educativa, representan a la mayoría de docentes y 1 docente contestó que está en desacuerdo equivalente al 5% de la muestra. Mientras, la respuesta de 13 y 37 estudiantes respondieron están totalmente de acuerdo y de acuerdo respectivamente que representan el 22% y 61% de la muestra poblacional, y el 15% de 9 estudiantes sostienen que está en desacuerdo y un 2% de ellos en totalmente en desacuerdo.

En cuanto a lo abordado con anterioridad, se puede afirmar que 10 estudiantes y 1 docente presentan mayor dificultad en aplicar la comunicación asertiva en su tarea educativa con fines de que los directivos, docentes, estudiantes y administrativos le comprendan los mensajes de su aprendizaje.

4.2. Análisis e interpretación de la información de las entrevistas.

Los resultados de las entrevistas a los grupos focales tienen una connotación importante para determinar la verificación de los objetivos propuestos en el marco de la sustentación teórica de las categorías de investigación, mismas que son analizada con un enfoque cualitativo, destacando las que tienen mayor incidencia a las estrategias de la comunicación asertiva. Así tenemos.

Tabla 10

Interpretación cualitativa I

	ENTREVISTA A ADMINISTRATIVOS			ENTREVISTA A DOCENTES 1, 2 y 3			ENTREVISTA A ESTUDIANTES 1, 2 y 3			ENTREVISTA A AUTORIDADES 1 y 2			Totales		
	Absoluto	Relativo de la fila	Relativo de la tabla	Absoluto	Relativo de la fila	Relativo de la tabla	Absoluto	Relativo de la fila	Relativo de la tabla	Absoluto	Relativo de la fila	Relativo de la tabla	Absoluto	Relativo de la fila	Relativo de la tabla
COMUNICACIÓN	16	19.7 5%	6.90 %	30	37.0 4%	12.9 3%	21	25.9 3%	9.05 %	14	17.2 8%	6.03 %	81	100.00%	34.9 1%
CONVIVENCIA ESCOLAR	7	24.1 4%	3.02 %	6	20.6 9%	2.59 %	3	10.3 5%	1.29 %	13	44.8 3%	5.60 %	29	100.00%	12.5 0%
ESTÁNDARES EDUCATIVOS	2	12.5 0%	0.86 %	4	25.0 0%	1.72 %	1	6.25 %	0.43 %	9	56.2 5%	3.88 %	16	100.00%	6.90 %
EVIDENCIAS	5	14.2 9%	2.15 %	9	25.7 1%	3.88 %	5	14.2 9%	2.15 %	16	45.7 1%	6.90 %	35	100.00%	15.0 9%
LIDERAZGO EDUCATIVO	1	5.56 %	0.43 %	7	38.8 9%	3.02 %	7	38.8 9%	3.02 %	3	16.6 7%	1.29 %	18	100.00%	7.76 %
PRÁCTICAS EDUCATIVAS	13	24.5 3%	5.60 %	6	11.3 2%	2.59 %	19	35.8 5%	8.19 %	15	28.3 0%	6.47 %	53	100.00%	22.8 5%

Totales	44	18.9 7%	18.9 7%	62	26.7 2%	26.7 2%	56	24.1 4%	24.1 4%	70	30.1 7%	30.1 7%	232	100. 00%	100. 00%
----------------	----	------------	------------	----	------------	------------	----	------------	------------	----	------------	------------	-----	-------------	-------------

Nota: Elaborado por Luis Caraguay Caraguay

Tabla N 11.

Interpretación cuanticualitativa 2

	ENTREVISTA A ADMINISTRATIVOS		ENTREVISTA A DOCENTES 1, 2 y 3		ENTREVISTA A DOCENTES 1, 2 y 3		ENTREVISTA A AUTORIDADES		Totales	TOTAL DE PORCENTAJES	
	Relativo de la fila	Relativo de la tabla	Relativo de la fila	Relativo de la tabla	Relativo de la fila	Relativo de la tabla	Relativo de la fila	Relativo de la tabla		Absoluto	Relativo de la fila
COMUNICACIÓN	19.75%	6.90%	37.04%	12.93%	25.93%	9.05%	17.28%	6.03%	81	100.00%	34.91%
CONVIVENCIA ESCOLAR	24.14%	3.02%	20.69%	2.59%	10.35%	1.29%	44.83%	5.60%	29	100.00%	12.50%
ESTÁNDARES EDUCATIVOS	12.50%	0.86%	25.00%	1.72%	6.25%	0.43%	56.25%	3.88%	16	100.00%	6.90%
EVIDENCIAS	14.29%	2.15%	25.71%	3.88%	14.29%	2.15%	45.71%	6.90%	35	100.00%	15.09%
LIDERAZGO EDUCATIVO	5.56%	0.43%	38.89%	3.02%	38.89%	3.02%	16.67%	1.29%	18	100.00%	7.76%
PRÁCTICAS EDUCATIVAS	24.53%	5.60%	11.32%	2.59%	35.85%	8.19%	28.30%	6.47%	53	100.00%	22.85%
Totales	18.97%	18.97%	26.72%	26.72%	24.14%	24.14%	30.17%	30.17%	232	100.00%	100.00%

Nota: Elaborado por Luis Caraguay Caraguay

DESCRIPCIÓN DEL ANÁLISIS DE CONTENIDO DE LAS ENTREVISTAS Y GRUPOS FOCALES

En el contexto de mejorar las prácticas educativas en la Unidad Educativa Pío Jaramillo Alvarado de Loja, se realizó varias entrevistas a grupos focales compuestos por autoridades, docentes, administrativos y estudiantes, misma que permitieron indagar información centrado en la comunicación asertiva, ya que, el propósito fue explorar cómo los estándares de comunicación asertiva influyen en la calidad educativa y cómo pueden ser mejorados para promover un ambiente de aprendizaje eficiente y eficaz.

A continuación, se presentan los resultados cualitativos captados de forma relativa a las categorías Estándares de comunicación asertiva y práctica educativa.

COMUNICACIÓN: AUSENCIA DE GUÍA DE COMUNICACIÓN ASERTIVA

Percepciones de autoridades educativas relativas a la categoría ausencia de guías de comunicación asertiva

AUT 2: “Tendríamos que elevar un informe al distrito y de acuerdo con el conflicto pues si es necesario también debemos tener reportar al juzgado de la niñez y la adolescencia”

AUT 1: “Tanto autoridades, secretaría, biblioteca, inspección y también la comunicación sale a los padres de familia lo que es necesario para que puedan enterarse si ingresan o no ingresan los jóvenes, es una comunicación muy asertiva le puedo decir yo en la institución.”

En la Unidad Educativa, las autoridades priorizan protocolos claros de comunicación asertiva, garantizando transparencia y normativas como actores educativos. En tal virtud, aplican una comunicación interna y externa propia de la gerencia administrativa, que facilitan información por todos los medios y canales de idoneidad de la comunidad educativa.

Percepciones de docentes relativas a la categoría ausencia de guías de comunicación asertiva

DOC 2: “Yo leo bastantes veces y de ahí ya logro entender, si mismo no entiendo ya recurro a preguntar, pero siempre es leer primero, leer varias veces”

DOC 3: “Consulto, leo, me informo allí si utilizaría medios o simplemente un texto para ampliar la información, creo sería yo, es lo que pienso”.

Entre los docentes, la información se basa en la comprensión profunda de las estrategias de comunicación asertiva, enfatizando que la lectura repetida y la consulta activa es el mejor recurso para comprender cada uno de los mensajes emitidos en la institución. Este enfoque de ausencia de guías de comunicación, demuestra la importancia de dominar el contenido antes de buscar clarificaciones adicionales y utilizar diversas fuentes para ampliar la información y es evidente que la comunicación es un aspecto central en el acto educativo y así enriquecer los conocimientos adquiridos durante las relaciones comunicativas.

Percepciones de personal administrativo relativas a la categoría ausencia de guías de comunicación asertiva

ADM 1: “Yo puedo verbalmente pidiendo por favor ayúdeme, igual de la misma manera agradeciendo el favor que me lo hacen de esa manera”

ADM 2: “Acuerdo, siempre cuando hay algún trabajito que hay que hacer, nos han llamado, cuando hay, a veces toca trabajar en la mañana, en la tarde, siempre, hemos coordinado”

El estudio de ausencia de guías de las estrategias de comunicación asertiva entre el personal administrativo revela un enfoque en la cortesía y ayuda mutua entre ellos. Se destaca la habilidad para comunicarse en grupo y demuestran disponibilidad abierta a colaborar con sus responsabilidades y siempre fomentando apoyo mutuo. Además, se observa la

coordinación de trabajar en la mañana y en la tarde, lo que les permite adaptarse a horarios variables de la institución y de la autoridad.

Percepciones de estudiantes relativas a la categoría ausencia de comunicación asertiva

EST 3: “Así que sea algo más sencillo, más fácil y que puedan entender, que se puedan nutrir. De lo que yo estoy hablando”

EST 3: “Investigar bien es importante meter el tema, explicarlo, para mí también explicarlo para mí misma también”.

EST 2: “Pero sí diversos roces con algunos licenciados, pero siempre durante el margen de respeto”.

El análisis cualitativo de la entrevista a estudiantes revela una preferencia por la claridad y accesibilidad en la información, destacando la necesidad de explicaciones de contenidos para establecer enunciados comprensibles. En sus respuestas valoran el respeto en las interacciones personales, manteniendo un diálogo constructivo y profesional. “Esto implica la habilidad de compartir ideas, ofrecer y recibir retroalimentación, y resolver conflictos de manera constructivas” (MAFPRE 2018). Es decir, existe una orientación hacia una comunicación asertiva que promueve un aprendizaje significativo y relaciones respetuosas en el entorno escolar.

COMUNICACIÓN ASERTIVA CON ACTORES EDUCATIVOS

“La comunicación asertiva en el contexto educativo es fundamental para focalizar diálogos académicos mediante la interacción clara directa de pensamientos y sentimientos, manteniendo un respeto tanto hacia uno mismo como hacia los demás” (MAFPRE 2018). A través del diálogo verbal, se establecen compromisos y acuerdos que mejoran la colaboración y la eficacia en el cumplimiento de objetivos. Por lo tanto, la asertividad evita la agresión y la sumisión de participar en el proceso de enseñanza aprendizaje, promoviendo un intercambio abierto y honesto de palabras con mensajes conductuales que mejoran la cooperación y el

ambiente laboral. Es crucial, que la comunicación asertiva se base en el respeto mutuo, la empatía y el reconocimiento de las necesidades de cada individuo para crear un entorno educativo más armonioso y eficiente.

Percepciones de autoridades relativas a la categoría comunicación asertiva con actores educativos.

AUT 1: “Con el consejo estudiantil, se reúne con las comisiones técnico pedagógicas de área, con el consejo ejecutivo, esas comunicaciones que ellos también la divulgan, la dicen a sus miembros, a cada uno y debe llegar”.

AUT 1: “Pues nosotros estamos trabajando con la comunicación asertiva, el planteamiento es que el docente trabaje con la resolución de conflictos con la finalidad de que ese es el proceso”.

Las autoridades educativas promueven la comunicación asertiva en post de lograr la colaboración y resolver conflictos. Se establece reuniones con el consejo estudiantil y comisiones técnico-pedagógicas para socializar informes, proyectos y foros académicos que entre líneas prevalecen los diálogos divergente y convergente. “Este enfoque fortalece la cooperación entre docentes, personal de servicio y bibliotecarios, por lo tanto, predicen con el ejemplo, corrige en positivo, no humillan a sus estudiantes y son seres proactivos”. (Barceló, 2011).

Percepciones de docentes relativas a la categoría comunicación asertiva con actores educativos.

DOC 2: “Entonces ahí sí puede fluir la comunicación entre, sea entre mis compañeros o entre los estudiantes”.

DOC 1: “Bueno, en ese sentido, pues si algo me falta por entender, siempre yo pregunto a un compañero u a otro y como entendieron empezamos ahí a desarrollar”.

Los docentes valoran la comunicación asertiva para interactuar con colegas y estudiantes de manera efectiva. Priorizan el saludo en expresión respetuosa y crea un ambiente positivo.

Este enfoque se afirma, “las personas asertivas tienen confianza en sí mismos, respetan la opinión de los demás, validan las emociones de los demás, escuchan activamente, se conocen a sí mismo, se aceptan incondicionalmente, eligen a sus amistades, conocen sus limitaciones, pero luchan con todas sus fuerzas, saben regular sus emociones, afrontan los conflictos de manera serena”. (Corbín,2017). Por lo tanto, los docentes fomentan la colaboración y el entendimiento mutuo, centra la resolución de problemas y el aprendizaje compartido, fortaleciendo relaciones sólidas y eficaces en el entorno educativo.

Percepciones de administrativos relativas a la categoría comunicación asertiva con actores educativos.

ADM 3: “Nos comunicamos, claro, principalmente con el señor rector, de ahí con el inspector y lo que tenemos que hacer diariamente en el trabajo”.

ADM 2: “Hemos coordinado como señor rector, el inspector, nos puse de acuerdo, siempre cuando hay algún trabajito que hay que hacer, nos han llamado, cuando hay, a veces toca trabajar en la mañana, en la tarde, siempre, hemos coordinado”

Los administrativos responden que en sus actividades siempre prevalece la comunicación asertiva para coordinar eficientemente tareas y colaborar con el señor rector e inspector. Sin embargo, detectan problemas de comunicación indirecta y críticas entre el personal docente que afectan el clima laboral. “Fortalecer la comunicación asertiva podría mejorar las relaciones y confianza entre todo el personal y colaboradores de la institución educativa, facilitando una organización más efectiva y un ambiente laboral más positivo”. (Rengifo Hernández, 2014).

Percepciones de estudiantes relativas a la categoría comunicación asertiva con actores educativos.

EST 2: “Para mí comunicarse de forma asertiva sería primeramente comunicando con su compañera sobre los márgenes de respeto, usando diversos tonos de voz y conceptualizaciones y palabras adecuadas para la situación”.

EST 3: “Sería desde los gestos, las palabras que utilizo, cómo me dirijo de acuerdo con la relación que tengo con la persona con la que estoy hablando”.

EST 2: “Que, si hay varios docentes, docentes que se toman el tiempo de discutir y hablar con sus estudiantes, ya sea en las horas de clases o diversas horas aparte”.

El análisis cualitativo de los estudiantes, valoran la comunicación asertiva para establecer relaciones respetuosas y efectivas. Aprecian y generan márgenes de respeto, hacen uso de la palabra con tonos de voz suave y palabras adecuadas según el contexto. Valorizan a los docentes que dialogan con ellos, aplican la comunicación asertiva y centran su aprendizaje en la hora clase. Este enfoque la mayoría de los estudiantes consideran que la comunicación es lingüística y paralingüística que se dirigen de acuerdo con la relación que tengan con la persona y con la que están hablando, lo cual permite mejorar la interacción estudiante-docente y promueve un ambiente educativo más positivo y constructivo.

DESCONOCIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN

El desconocimiento de la comunicación efectiva en el contexto educativo puede crear barreras de desorden, desinformación comprensiva de los mensajes. Aunque algunos docentes se toman el tiempo para discutir y hablar demasiado rápido o lento con sus estudiantes, en algunos casos demasiado formal y en otros, demasiado coloquial que resulta en malentendidos y desinterés. Si los estudiantes no comprenden algo, suelen preguntar a sus compañeros, lo cual puede ser útil, pero no siempre es eficiente. Según Orletskaya 2024 en la revista *Estrategias* manifiesta: “Este es un proceso preciado, en el que intentas que las

personas a tu alrededor comprendan algo que está dentro de tu mente. No nos paramos a pensar al respecto, pero un mínimo cambio, como el manejo del tono de voz, puede hacer que las personas presten más atención y dar como resultado un proceso de comunicación efectivo”. Por tanto, la falta de interés en conocer significativamente un contenido o pedir opiniones, puede aislar a las personas, se excusan negativamente por la falta de una comunicación fluida y colaborativa. Es crucial fomentar un entorno donde se valoren las preguntas - respuestas y se promueva el intercambio abierto de ideas para mejorar la comprensión de los mensajes entre todos los miembros de la comunidad educativa.

Percepciones de autoridades relativas a la categoría desconocimiento de la comunicación.

AUT 1: “Esta comunicación pues no queda muy clara de manera personal igual debe acercarse uno y hacer pues esta aclaración para que los resultados de lo solicitado y la comunicación sea efectiva y también esto nos permite pues trabajar todos en equipo, en armonía”

El análisis cualitativo sugiere que las autoridades reconocen la importancia de una comunicación clara y directa para evitar malentendidos. Sin embargo, también revela un reconocimiento del desconocimiento ocasional en la comunicación, lo cual puede ser una barrera para la efectividad de la organización y cuando los miembros de un equipo no están seguros sobre sus roles o expectativas, aumenta significativamente la posibilidad de cometer errores. (Ruiz Martinez, 2017) Indica que “la comunicación representa un valor significativo respecto al aprendizaje de los estudiantes, sobre todo en la orientación personal”. Por tanto, la necesidad de aclarar las expectativas y resultados solicitados subraya la importancia de una comunicación precisa y comprensible para fomentar la colaboración y la armonía entre

directivos, docentes y estudiantes. Esta reflexión indica una voluntad de mejorar la comunicación post optimizar el trabajo conjunto en la institución educativa.

Percepciones de docentes relativas a la categoría desconocimiento de la comunicación.

DOC 1: “Del grupo, de otras personas, entonces siempre. Pido, pido yo este, opiniones, siempre te pregunto, no tengo ningún problema en eso de preguntar, si algo no sé, pregunto”

El análisis demuestra que los docentes reconocen, si algo no saben preguntan para evitar problemas y desencadenan algunos desconocimientos de la comunicación y ven el preguntar como una estrategia efectiva para superarlo. Al solicitar opiniones y buscar aclaraciones se denota una actitud proactiva y abierta para mejorar la comunicación. Esta disposición de preguntar indica un enfoque colaborativo y un deseo de reducir malentendidos, es decir, este método fortalece la cohesión y el entendimiento mutuo entre los docentes y otros actores educativos.

Percepciones de administrativos relativas a la categoría desconocimiento de la comunicación.

ADM 2: “Bueno como dice comentarios negativos para que estar haciendo caso. Yo hago mi trabajo, cumplo con mis obligaciones y no espero que hablen o que critiquen, y si critican no hago caso, yo cumplo con mis obligaciones.”

El análisis cualitativo de los administrativos, muestran una tendencia positiva a evitar la intervención y la interacción con otros, se limitan sólo a cumplir con sus obligaciones individuales. Este comportamiento refleja un desconocimiento de la importancia de una comunicación colaborativa y centrarse únicamente en sus tareas que desestiman las críticas constructivas, pueden perder oportunidades para mejorar el trabajo en equipo y resolver problemas de manera conjunta. Esta actitud genera un entorno de trabajo aislado y fragmentado, donde la falta de comunicación proactiva dificulta la cohesión y la eficiencia organizacional.

Percepciones de estudiantes relativas a la categoría desconocimiento de la comunicación.

EST 1: “Un docente, si tienden a escuchar de forma. O sea, si nos escuchan la mayoría de las veces”

Los estudiantes perciben que los docentes tienden a escucharlos la mayoría de las veces y la presente percepción demuestra que los docentes están presentes físicamente, abiertos a escuchar, pero tal vez no están siempre comprendiendo o actuando sobre lo que se dice y todo esto es aburrido que desencadena un distanciamiento emocional. Esto indica según Jaramillo Armas & Salguero Peña, (2012). “La comunicación asertiva es importante en el momento y en el hecho que todos pensamos diferente y que se pueden generar distintas opiniones en un debate, por ende, se logra que los estudiantes sean asertivos, respeten sus propias opiniones y escuchen las de los demás, esto genera tranquilidad emocional y mental”. Es decir, los estudiantes se sientan verdaderamente atendidos y valorados, mejorando así el clima educativo.

FORMAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA.

Las formas de comunicación varían según el contexto y el objetivo. En el aula, utilizar un tono de voz fuerte y diferente al del entorno cotidiano puede ser necesario para captar la atención y mantener el respeto mutuo entre estudiantes y docente. Sin embargo, siempre debe prevalecer el respeto hacia los estudiantes. Ya que, la comunicación asertiva es crucial y se ha visto afectada últimamente, lo que resalta la necesidad de fortalecer las habilidades sociales de comunicación para mantener un ambiente de respeto y atención. En conclusión, adaptar el tono de voz y la forma de comunicarse según la situación es esencial para lograr una interacción efectiva y respetuosa.

Percepciones de autoridades relativas a la categoría formas de comunicación.

AUT 2: “Bien, en la comunicación con el personal docente, administrativo y servicios, primeramente, pues se lo hace de manera verbal, estableciendo algunos compromisos de parte de los docentes con las autoridades para poder llegar a obtener digamos lo que uno solicita”

El análisis cualitativo de las autoridades educativas, valoran la comunicación verbal para coordinar acciones de obediencia con los docentes y personal administrativo, asegurando claridad y negociación eficaz. Sin embargo, la dependencia exclusiva de esta forma de comunicación podría generar malestar por un criterio vertical y autoritario. Complementar las comunicaciones escritas formales podría mejorar la efectividad y el registro de acuerdos para fortalecer la colaboración y la responsabilidad aboral institucional.

Percepciones de docentes relativas a la categoría formas de comunicación.

DOC 3: “Fuerte, mi tono de voz es diferente en el aula que afuera en el diario vivir, siempre con el respeto que los estudiantes se merecen, pero con la finalidad de manejar el respeto mutuo entre los estudiantes y yo”.

DOC 3: “Muchas de las veces dicen que no, en algunos paralelos me dicen que es que a usted no le respetan, dice porque con la compañera de matemáticas, ella con un grito y a los sienta”.

DOC 3: “Ya, como lograría mantener la comunicación, porque si hace bastante falta la comunicación últimamente se nos está perdiendo por la misma”

Los docentes emplean diversas formas de comunicación, ajustando el tono de voz según el contexto y entorno laboral. Afrontan desafíos en disciplina y respeto estudiantil, como existen estudiantes que están con el teléfono en medio de una charla, y otras que empiezan a pensar en otras cosas, y al final, su cuerpo está aquí, pero su mente no. Luego, que, por la naturaleza de la conversación, se cierran pensando que tienen razón y no aceptan la opinión de los demás. “Esto simplemente no es comunicación” según (Gomez y Simon, 2016).

Por lo indicado la asertividad, no permite dejarse influenciar por pensamientos diferentes, se mantiene el criterio personal y respeto siempre por la postura de la otra persona. Reconocen la pérdida de comunicación efectiva por el uso de dispositivos, destacando la importancia de estrategias adaptativas para mejorar la dinámica educativa.

Percepciones de administrativos relativas a la categoría formas de comunicación.

ADM 1: “Ella se le pide y aquí nos entregan aquí el compañero administrador 2 y administrador 3. Eso es”

Los administrativos utilizan una comunicación directa para coordinar tareas de entrega de documentos y solicitudes dirigidas al personal de la institución educativa. Esta comunicación podría limitarse si se todos colaboraría con un dialogo abierto y libre de hipocresía. Por lo que, debemos promover una comunicación más efectiva y dinámica entre los administrativos.

Percepciones de estudiantes relativas a la categoría formas de comunicación.

EST 1: “Siento que falta más relacionar algunos temas con la realidad social y hay ciertos profesores que se apasionan mucho, o más que apasionarse, son odiadores”

Los estudiantes identifican que hay profesores odiadores y dificultan la comunicación entre ellos, quienes, al conectar los temas académicos con la realidad social, perciben actitudes negativas que afectan el ambiente de aprendizaje. Por tal razón, se requiere una comunicación más relevante y efectiva que permita integrarse al contexto educativo y mantener una actitud positiva de diálogo constructivo y su relación a los contenidos enseñados. Según (Ruiz Martínez, 2017). Se afirma que “la comunicación tiene un valor crucial en el aprendizaje de los estudiantes, especialmente en la orientación personal”. Una comunicación efectiva mejora las relaciones interpersonales y previene conflictos. En el proceso educativo, el docente no solo transmite conocimientos, sino que también ofrece

apoyo moral; por ende, la calidad de la comunicación que se desarrolla durante la formación depende de los participantes involucrados.

ESTÁNDARES DE COMUNICACIÓN

Los estándares de comunicación en la Unidad educativa Pío Jaramillo Alvarado son fundamentales para el buen funcionamiento del proceso educativo y la convivencia armoniosa entre autoridades, docentes, administrativos y estudiantes. Las autoridades establecen las directrices y expectativas comunicativas para evidenciar la transparencia y la coherencia en la información remitida al cuerpo colegial.

Los docentes deben comunicarse durante y al final del proceso de aprendizaje significativo de los estudiantes, mientras que los administrativos aseguran la coordinación efectiva de tareas y logísticas de productos y servicios de la institución. Los estudiantes necesitan una comunicación receptiva y empática para sentirse valorados y comprendidos, ya que, mediante la aplicación de los estándares de comunicación fomentan un ambiente escolar, donde promueve la participación y se resuelven conflictos de manera constructiva en base a las relaciones interpersonales.

Percepciones de autoridades relativas a la categoría estándares de comunicación.

AUT 1: “La comunicación sea fluida y permanente para que el docente esté en permanente comunicación con la finalidad que trabaje con lo que se pide o lo que se tiene que hacer”.

AUT 2: “La comunicación se la procedemos a realizar mediante mensajes de WhatsApp, por correo electrónico y también pues a través de circulares”.

Las autoridades de la unidad educativa Pío Jaramillo Alvarado priorizan la comunicación fluida y constante a resolver conflictos y garantizar el cumplimiento de tareas. Utilizan

diversos canales como WhatsApp y correo electrónico para asegurar que los docentes comprendan claramente las instrucciones. Este enfoque facilita una coordinación eficiente y respuestas rápidas, que, entre sí, promueven un ambiente escolar armonioso y productivo.

Percepciones de docentes relativas a la categoría estándares de comunicación.

DOC 1: “Yo leo bastantes veces y de ahí ya logro entender, si mismo no entiendo ya recurro a preguntar”.

DOC 1: “Solamente los tonos de voz no es alzarlo nada, sino a veces”

Los docentes enfatizan la comprensión y la cortesía como premisa de la comunicación. Se promueve la lectura comprensiva y el preguntar a sus compañeros para aclarar dudas que aseguran precisión. El profesor inicia su labor con saludos cordiales y mantiene un tono moderado en sus prácticas educativas, clave a fomentar un ambiente respetuoso para el aprendizaje y la colaboración efectiva de los estudiantes, lo cual, se debe promover las estrategias de comunicación asertiva propiamente dichas.

Percepciones de administrativos relativas a la categoría estándares de comunicación.

ADM 2: “Los estudiantes, ellos, sacan la basura, perdón, ellos barren su aula y dejan poniendo la basura en el tarro”

Los administrativos expresan que existe colaboración de los estudiantes en contribuir sobre el aseo de los pasillos de la institución y manteniendo un entorno escolar saludable. Involucrar a los estudiantes en tareas como la limpieza de aulas refleja una comunicación clara sobre expectativas de orden y responsabilidades, promoviendo un ambiente ordenado, saludable y con sentido de pertenencia.

Percepciones de estudiantes relativas a la categoría estándares de comunicación.

EST 3: “Encuentre llevando unas cosas, ser amable y cordial y ayudar al docente. También cuando se ha tenido que hablar de algo también es bueno buscar la ayuda de un docente”.

El análisis cualitativo de los estudiantes de la unidad educativa Pío Jaramillo Alvarado. Aplican la amabilidad, la predisposición para ayudar a los docentes llevando unas cosas a su aula de clase y demuestra la cortesía como estándar clave de comunicación. Por lo tanto, los estudiantes buscan la asistencia de los docentes para resolver problemas que refleja un ambiente de respeto y colaboración. Promoviendo así un entorno escolar de apoyo y cooperación.

EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE

Las evidencias de aprendizaje se manifiestan en la capacidad que tienen los estudiantes y personal docente de colaborar eficazmente en el proceso de los aprendizajes conceptuales y actitudinales dentro de una o varias horas clase y precisan evidencias de trabajos en equipo, exposiciones orales y manifiestos lingüísticos., Esto demuestra la responsabilidad de su labor educativa. Es decir, las evidencias de aprendizaje son el conjunto de pruebas que certifican el proceso y resultado del aprendizaje de los estudiantes que confirman los conocimientos adquiridos. Es crucial buscar apoyo docente cuando se presentan dificultades, demostrando que el aprendizaje es un esfuerzo conjunto.

Percepciones de autoridades relativas a la categoría evidencias de aprendizaje.

AUT 1: “Levanten el informe, el acta y luego se proceda a ver el informe, si es solucionar la institución mismo o se levanta ese informe y se va al Distrito”.

AUT 2: “Pues se procede a elaborar un informe y pasaría en primera instancia al conocimiento del señor rector y si no se llega a solucionar pues tendríamos que elevar un informe al distrito”

AUT 1: “Levantar un informe, alguna cosa, se lo llama y se le dice tienes que ayudarnos a preparar el informe o hacer un cartel o una conferencia”

El análisis cualitativo de las autoridades manifiesta que la institución lleva presente las evidencias directas de aprendizaje estandarizadas con preguntas objetivas, siendo fáciles de evaluar tanto por el profesor como cualquier otra persona implicada en la enseñanza, además de facilitar la elaboración de conclusiones muy objetivas. Algunas de estas evidencias directas de aprendizaje son: Observaciones conductuales, entrevistas de competencias, muestras de trabajos del estudiante, exámenes, informes, ensayos, etc. La comunicación escrita y las reuniones regulares son fundamentales para la gestión efectiva y la toma de decisiones, aunque se reconocen desafíos en la claridad y la consistencia, subrayando la necesidad de mejorar la accesibilidad y la transparencia interna para fortalecer la colaboración y el cumplimiento de objetivos educativos.

Percepciones de docentes relativas a la categoría evidencias de aprendizaje.

DOC 2: “Les digo silencio por favor, así silencio por favor, repito tres veces y ya se callan. Mi tono de voz es normal, no grito”.

DOC 2: “Me arrepiento el no haber pensado El Ser de pronto muy, cómo se dice A la ligera, tomar a la ligera estas situaciones”.

Los docentes de la unidad educativa Pío Jaramillo Alvarado enfatizan el control y la gestión de los aprendizajes en el aula como indicadores clave de redición de cuentas. Es así

que los docentes mantienen las evidencias de aprendizaje como: el poder del orden con instrucciones claras y un tono de voz moderado, aplican las palabras mágicas y aplicación de prácticas educativas que busquen manejar positivamente el comportamiento estudiantil. En razón de, reconocen la importancia de reflexionar sobre una verdadera comunicación asertiva con acciones participativas ya sea individuales y grupales para mejorar las estrategias pedagógicas y promover así un ambiente de aprendizaje efectivo y colaborativo.

Percepciones de administrativos relativas a la categoría evidencias de aprendizaje.

ADM 3: “En verdad como dice el compañero, se firmaron un papel de entrega que haya constancia”

ADM 1: “Me llamaron a mi persona y a los compañeros para ver cómo hacíamos lo que es el trabajo, porque se aumentaba otra persona más que era soy yo, entonces nos distribuyeron”

Los administrativos de la unidad educativa Pío Jaramillo Alvarado aplican la documentación como evidencia física de lo actuado y la distribución de responsabilidades a fines por lograr los aprendizajes significativos mediante la práctica educativa. La firma de documentos y la asignación de tareas reflejan su compromiso y transparencia escolar, facilitando la coordinación de actividades eficiente dentro de un marco claro para la rendición de cuentas y la optimización de evidencias de aprendizaje.

Percepciones de estudiantes relativas a la categoría evidencias de aprendizaje.

EST 1: “Para después yo, después de adquirir y empaparme del tema, poder dar a conocer a mis compañeros de la forma más didáctica y práctica para facilitar su entendimiento”.

EST 1: “La manera de llegar a esa persona y para ellos uno más o menos como ya ha convivido con los compañeros, ya se sabe en qué falencias tienen”

El análisis cualitativo de los estudiantes de la unidad educativa Pío Jaramillo Alvarado centra la atención como evidencia de aprendizaje, la transferencia de conocimiento y la adaptación didáctica modificativa para demostrar lo aprendido. Podemos comentar algunas modalidades de evidencias de aprendizaje que sirven para analizar, en qué medida los estudiantes están adquiriendo conocimientos y los usan tanto dentro como fuera de la escuela. Una evidencia sería cuánto tiempo se mantienen concentrados haciendo los ejercicios cuando se les pide resolver algunos ejercicios en la sesión de clase.

PRÁCTICAS EDUCATIVAS

Las prácticas educativas deben ser inclusivas y adaptadas a las habilidades sociales de los estudiantes que luce la experiencia docente y la naturaleza de la disciplina que se enseña y fomentando un ambiente de respeto no discriminatorio. Es fundamental observar los conocimientos previos y comprender las necesidades académicas de los estudiantes para identificar sus fortalezas y áreas de mejora. “La atención y la escucha activa por parte de los docentes son cruciales, permitiendo discernir y aplicar métodos de enseñanza adecuados para cada individuo y tratar de realizar la tarea educativa de la forma óptima. De manera que pueda servir de modelo, incluso, para otros compañeros o instituciones”. (Robinson y Kuin, 2002). Además, se debe trabajar en equipo para intercambiar experiencias mutuas. Los estudiantes deben sentirse valorados y escuchados, y las nuevas ideas deben ser consideradas dentro del margen de respeto. La adaptabilidad de las prácticas educativas genere un verdadero aprendizaje basadas en la observación y el respeto que asegure que cada estudiante pueda nutrirse y comprender los contenidos de manera más sencilla y significativa.

En tal virtud, cumplir con las responsabilidades y mantener una buena comunicación con las autoridades y compañeros es fundamental para evitar problemas y quejas. En resumen, las prácticas educativas efectivas combinan el respeto, la adaptabilidad, la

investigación, y el trabajo en equipo para crear un entorno de aprendizaje eficiente que expresen experiencias de carácter innovador.

Percepciones de autoridades relativas a la categoría prácticas educativas.

AUT 1: “Que venga una persona de afuera para que les dé conocimiento, para que pueda trabajar decidiendo y hacer lo mejor posible para que el trabajo se lleve a efecto y tener esa reducción de gente que no quiere empoderarse para poder continuar realizando”

AUT 1: “Seguidamente pues hay que tomar en cuenta que nosotros estamos trabajando en equipo y hacer el directivo, pero hay una comisión de resolución de conflictos”.

El análisis cualitativo de las autoridades de la unidad educativa Pío Jaramillo Alvarado, enfrentan el desafío de cumplir con las normativas del Ministerio de Educación y mejorar la eficiencia administrativa. A ciencia cierta, buscan capacitar al personal con expertos externos para mejorar las prácticas pedagógicas y manejar la resistencia al cambio, priorizando la gestión pedagógica del tiempo y los recursos educativos, ya que, se trata de realizar la tarea educativa de la forma más óptima. De manera que pueda servir de modelo, incluso, para otros compañeros o instituciones. Al final, se trata de experiencias que permiten a otros aprender de ellas, incluso extrapolándolas a contextos similares.

Percepciones de docentes relativas a la categoría prácticas educativas.

DOC 1: “Silencio, silencio a cada rato y yo les digo cric, cric, entonces ellos me dicen crack, crack, entonces ya saben que tienen que hacer silencio, entonces para no estar diciendo silencio”.

DOC 1 “Si mismo no entiendo ya recorro a preguntar, pero siempre es leer primero, leer varias veces”

Los docentes de la unidad educativa Pío Jaramillo Alvarado mantienen que el manejo del aula y la expresión de la comunicación difieren en acciones del proceso educativo, en cuanto

al desarrollo de sus competencias genéricas y profesionales como ejemplo el discurso, interés de formación y todo relacionado con la práctica educativa.

Y sobre todo, los docentes utilizan señales sonoras para mantener el orden y establecer rutinas claras, priorizan las normas y reglamentos de aula pedagógica, promueven el desarrollo de las buenas relaciones interpersonales de los trabajos de grupos y organizan la aplicación de la comunicación asertiva en aprendizajes grupal. En contraste podemos decir que. “En el proceso educativo el docente es el que brinda conocimientos educativos a los estudiantes, pero también, brinda apoyo moral. Siendo un pilar fundamental en el proceso de enseñanza aprendizaje por lo que debe saber comunicarse y expresar sus conocimientos al grupo”. (Ruiz Martinez, 2017). El aula de clase es el lugar en el que desarrollan y crean sus ideas, por lo que el tipo de comunicación que adquieren en el proceso formativo depende de los participantes.

Percepciones de administrativos relativas a la categoría prácticas educativas.

ADM 3: “Bueno, de mi parte yo no he recibido ninguna queja, ni he tenido problemas tampoco con ninguna autoridad haciendo el trabajo como es debido no hay ningún problema.”

Los administrativos de la unidad educativa Pío Jaramillo Alvarado se enfocan en el cumplimiento de normas y la colaboración más allá de los contratos formales. Priorizan resolver problemas cotidianos y mantienen el orden y las sugerencias de la autoridad que incluye comportamiento y responsabilidad personal para fomentar una cultura escolar de respeto y trabajo institucional.

Percepciones de estudiantes relativas a la categoría prácticas educativas

EST 2: “Actuar con las palabras adecuadas y pedir de favor es lo más esencial ante cualquier cosa, no importa cómo se lo pidas, pero si te lo pides de favor y de forma amable”

EST 1: “Desde su contexto, desde su hogar, desde sus creencias religiosas también, entonces uno al no estar de acuerdo en eso que ellos nos comunican, se da esto de una rivalidad, por así decirlo, ya que no les gusta”

El análisis cualitativo de los estudiantes de la unidad educativa Pío Jaramillo Alvarado. Valoran la comunicación asertiva como crucial para una convivencia armónica y un aprendizaje efectivo. Destacan la importancia de expresarse con respeto y ser escuchados, no importa cómo se lo pidas, pero si te lo pides de favor y de forma amable reciben los mensajes del emisor con agrado y comprensión. Y la expresión promueve un ambiente democrático donde las diferencias sean comprendidas y respetadas para una interacción más asertiva entre todos los miembros de la comunidad educativa.

Discusión de resultados

De acuerdo con la metodología planteada, los resultados obtenidos tienen altos niveles de confiabilidad de acuerdo con el alcance de la investigación. La aplicación de las encuestas a directivos y administrativos permitió recoger información apropiada y precisa de las categorías independiente y dependiente, por lo que, los directivos y administrativos aplican la comunicación asertiva en su tareas diarias con fines de que los servicios y productos educativos sean escuchados, reciben experiencias vividas al interior de la institución y de esa forma alucen ser comprendidos sus mensajes que juega un papel importante para la toma de decisiones pedagógicas y técnico-administrativas. Sostienen estar en totalmente de acuerdo y de acuerdo en aplica la comunicación asertiva en su tarea educativa con fines de que los directivos, docentes, estudiantes y administrativos le comprendan los mensajes de su aprendizaje respectivamente.

La estructuración literal de la encuesta a docentes y estudiantes para efecto de confiabilidad y concretando los resultados se obtiene que ellos si aplican la comunicación asertiva en su tarea educativa con fines de que los directivos, docentes, estudiantes y

administrativos le comprendan los mensajes de su aprendizaje pero no son todos y solamente representan el 83% de la muestra poblacional. Mientras el 17% están en desacuerdo y total en desacuerdo de aplicar la comunicación asertiva por falta de conocimiento y estrategias participativas propias para el contexto de aprendizaje. Y en contraste con experiencias investigativas podemos decir que la “comunicación asertiva” es un paradigma central en el acto educativo, no solo dentro del aula, sino también en nuestra relación interpersonal de compañeros, como en aspectos socio - culturales y existe un estado de incertidumbre de un grupo pequeño de estudiantes que están en total desacuerdo por falta de conocimiento de la comunicación asertiva.

El directivo, docentes, administrativos y estudiantes entrevistados corroboran la priorización de protocolos claros hacia una guía de comunicación asertiva, garantizan la transparencia y normativa como actores educativos que revelan un enfoque en la cortesía, respeto hacia las demás personas de su entorno y aplican una comunicación asertiva interna y externa propia de la gerencia administrativa que es facilitada por todo los canales de la comunidad educativa. Contrastando esta realidad se sostiene que los docentes si solicitan opiniones y buscan aclaraciones denotativas para mejorar la actitud proactiva y asertiva, es decir exista un fortalecimiento de la cohesión y el entendimiento mutuo entre los docentes y otros actores educativos.

En la categoría de la comunicación asertiva con actor educativo, se considera que las percepciones de las entrevistas de directivos y administrativos, valoran la comunicación asertiva, para coordinar eficientemente tareas y colaborar con el recurso humano e indican, que nosotros estamos aplicando la comunicación asertiva, dependencia exclusiva que podría generar malestar por un criterio vertical y autoritario. Por otra parte, las entrevistas a docentes también valoran la comunicación asertiva para actuar en sus actividades académicas, haciendo uso de la confianza en sí mismos, respetan la opinión de las personas, validan las

emociones de los demás, escuchan activamente, se conocen a sí mismo, se aceptan incondicionalmente, conocen sus limitaciones y afrontan los conflictos de manera serena. Mientras, los estudiantes entrevistados consideran que la comunicación asertiva es útil para mejorar el proceso del interaprendizaje significativo y permite la lucidez del acto educativo, pero en el contraste de resultados un pequeño número de estudiantes identifican que hay profesores odiadores y dificultan la comunicación asertiva entre ellos, quienes al conectar los temas académicos con la realidad social perciben actitudes negativas que afectan el ambiente de aprendizaje y le dan valor a los docentes que dialogan con ellos con consejos para concretar y mejorar su rendimiento académico.

Las percepciones de la entrevista relativas a la categoría prácticas educativas los directivos y administrativos sostienen que para mejorar las prácticas pedagógicas y manejar la resistencia al cambio, buscan capacitar al personal con expertos externos, priorizando la capacitación en temas pedagógicos y paradigmas de la comunicación asertiva. Por lo tanto, la adaptabilidad de las prácticas educativas genere un verdadero aprendizaje y asegure que cada estudiante pueda nutrirse y comprender los contenidos de manera más sencilla y significativa, que incluya comportamiento y responsabilidad personal para fomentar una cultura escolar de respeto y responsabilidades. Mientras, los docentes en su mayoría utilizan señales sonoras para mantener el orden y establecer rutinas claras mediante las normas- reglamentos de aula, promueven el desarrollo de las buenas relaciones interpersonales de los trabajos de grupos y organizan la aplicación de la comunicación asertiva en aprendizajes grupal. Y los estudiantes entrevistados valoran la comunicación asertiva como crucial para una convivencia armónica y un aprendizaje productivo, destacan la importancia de expresarse con respeto y ser escuchado. Contrastando con la realidad y experiencias, se sostiene que la práctica educativa es una actividad dinámica, sistemática, fluida con la aplicación de la comunicación asertiva y reflexiva de sucesos que acontecen en la interrelación entre estudiantes y docentes e incluye

un paradigma didáctica funcional para el quehacer educativo, donde los estudiantes participen del proceso de enseñanza aprendizaje y de esta forma se inserta en la estructura educativa, es decir, en el mismo sentido, es educativa porque su intención propicia que los sujetos se formen para ser útiles en su vida social y personal.

Por tanto, se demuestran en su totalidad la verificación de los objetivos general y específicos planteados y se evidencia la aplicación de una Guía de Estrategias de Comunicación Asertiva basadas en la interacción entre los diferentes actores educativos para mejorar las prácticas administrativas y académicas en la unidad educativa Pío Jaramillo Alvarado de la ciudad de Loja. Esta propuesta se socializará con toda la comunidad educativa en el campo de la acción técnico pedagógica y didáctica, como un lineamiento prospectivo propio de una investigación socio crítica.

CAPÍTULO V: PROPUESTA

Título: Guía de estrategias de comunicación asertiva para mejorar las prácticas académicas en la Unidad Educativa Pío Jaramillo Alvarado de la ciudad de Loja.

Autor: Luis Caraguay

Objetivo General:

Aplicar la guía de estrategias de comunicación asertiva para mejorar las prácticas académicas en la Unidad Educativa Pío Jaramillo Alvarado de la ciudad de Loja.

Problemática:

La comunicación es una competencia esencial en cualquier entorno, y su importancia se acentúa en el ámbito educativo. La falta de comunicación clara y efectiva puede generar malentendidos, conflictos y una disminución en la calidad de las prácticas académicas. Esta guía aborda la problemática de la comunicación ineficaz, proporcionando estrategias específicas para desarrollar una comunicación asertiva. La asertividad en la comunicación permite expresar ideas y sentimientos de manera clara y directa, respetando al mismo tiempo los derechos y opiniones de los demás.

Justificación:

La comunicación asertiva es fundamental para el desarrollo personal y profesional de los individuos. En el contexto educativo, mejora las relaciones interpersonales y facilita el aprendizaje. Esta guía se justifica por la necesidad de dotar a los miembros de la comunidad educativa de herramientas efectivas para la comunicación. Al implementar estas estrategias, se espera no solo una mejora en las competencias académicas, sino también en las relaciones

interpersonales dentro de la institución, creando un ambiente más propicio para el aprendizaje y el desarrollo integral de los estudiantes.

Fundamentos Legales:

La propuesta se basa en la Constitución y el Plan del Buen Vivir (2008), que promueven la calidad educativa y el desarrollo humano integral. Además, se apoya en normativas educativas nacionales que enfatizan la importancia de la comunicación efectiva y el desarrollo profesional continuo en los entornos educativos.

Fundamentos Metodológicos:

La guía se fundamenta en un enfoque socio-crítico, que promueve la reflexión crítica y la participación activa de los individuos en su propio proceso de aprendizaje y desarrollo. Este enfoque busca la emancipación y el empoderamiento de los participantes, a través de la adquisición y aplicación de habilidades de comunicación asertiva. La metodología incluye la realización de talleres participativos y foros académicos, donde se practican y refuerzan las estrategias de comunicación.

Contenido de la Guía:

1. **Estrategias de comunicación asertiva en el aula:** Técnicas y métodos para mejorar la interacción entre docentes y estudiantes, fomentando un ambiente de confianza, respeto y colaboración.
2. **Aplicación de la asertividad en el aula:** Estrategias prácticas para integrar la comunicación asertiva en las actividades diarias del aula, mejorando así el proceso de enseñanza-aprendizaje.

3. **Ejemplos y Estrategias de comunicación asertiva:** Casos prácticos, ejercicios y actividades diseñadas para reforzar las habilidades de comunicación asertiva en diversos contextos educativos.
4. **Planificación del taller pedagógico:** Organización y desarrollo de talleres pedagógicos, incluyendo actividades como juegos de rol, debates, diálogos simultáneos, lluvia de ideas y preguntas y respuestas cruzadas.
5. **Actividades de Comunicación Asertiva entre Autoridades, Docentes y Administrativos:** Ejercicios y dinámicas para mejorar la comunicación interna y fortalecer el trabajo en equipo entre los diferentes actores de la comunidad educativa.

Sesiones que se realizaron para obtener la guía:

- SESIÓN N° 1. Elemento visual en la comunicación asertiva.
- SESIÓN N° 2. Elemento vocal en la comunicación asertiva.
- SESIÓN N° 3. Elemento verbal en la comunicación asertiva.
- SESIÓN N° 4. Estrategia. Juegos de rol para la comunicación asertiva.
- SESIÓN N° 5. Estrategia. Debates para la comunicación asertiva.
- SESIÓN N° 6. Estrategia. Diálogos simultáneos para la comunicación asertiva.
- SESIÓN N° 7. Estrategia. Lluvia de ideas para la comunicación asertiva.
- SESIÓN N° 8. Estrategia. Preguntas y respuestas cruzadas para la comunicación asertiva.
- SESIÓN N° 9. Introducción a la Comunicación Asertiva.
- SESIÓN N° 10. Expresando Sentimientos y Necesidades de Forma Asertiva.
- SESIÓN N° 11. Resolución de Conflictos de Manera Efectiva.
- SESIÓN N° 12. Fomentando la Empatía en el Entorno Laboral.
- SESIÓN N° 13. Mejorando la Comunicación y Evitando Barreras.

Validación de la Propuesta: La guía incluye una sección dedicada a la validación de las estrategias propuestas, mediante la consulta y retroalimentación de expertos en el área de comunicación y educación. Esta validación asegura que las estrategias son pertinentes, aplicables y efectivas en el contexto específico de la Unidad Educativa Pío Jaramillo Alvarado.

Para acceder a la guía visite el siguiente enlace:

https://drive.google.com/file/d/1Uk8P--QlmrQjP6mqwsQ1ThP2HUZ3_IUu/view?usp=sharing

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- En relación a este tipo de comunicación asertiva se afirma que los directivos, docentes y administrativo aplican esta percepción prestando especial atención a los protocolos claros de la comunicación asertiva que garantizan transparencia y normativas como actores educativos que se da entre iguales niveles. En los estudiantes, entre líneas se identificó debilidades en un pequeño número de estudiantes que están en desacuerdo y en total desacuerdo de aplicar la comunicación asertiva por falta de conocimiento y estrategias participativas propias para el contexto de aprendizaje y base necesaria para mejorar las prácticas educativas.
- Las expresiones teóricas fundamentadas en las estrategias de la comunicación asertiva. En ésta percepción las autoridades, docentes, administrativo y estudiantes promueven acciones teóricas de textos, informes, proyectos asertivos en post de lograr la colaboración y resolver conflictos educativo interno y hacen uso en la introducción, difusión, aceptación e interiorización de nuevos conceptos y pautas de gestión

administrativa técnico pedagógica, ya que, ayudan mucho en el manejo de las labores científicas y proporcionan una base sólida que sustenta la propuesta de la guía de estrategias de comunicación asertiva de la unidad educativa Pío Jaramillo Alvarado. .

- Este enfoque, según el cuerpo colegial de la institución demuestra la importancia de dominar los contenidos de la propuesta como guía pedagógica antes de buscar clarificaciones adicionales y utilizar diversas fuentes para ampliar la información y es evidente diseñar una Guía de Estrategias de Comunicación asertiva basadas en la interacción entre los diferentes actores educativos para la mejora continua de las prácticas educativas en la Unidad Educativa “Pío Jaramillo Alvarado” de la ciudad de Loja., ya que, el criterio de autoridades y personal colectivo de la institución se comprometen en organizar de manera directa su apoyo referencial para que se socialice la guía estratégica en beneficio de la calidad de la educación.
- Realizado el análisis podemos decir que la necesidad de la comunicación asertiva en una organización se ve reforzada cuando observamos el alcance del trabajo en equipo lo que permite inferir que un grupo de expertos validen la Guía de Estrategias de Comunicación asertiva basadas en la interacción entre los diferentes actores educativos a través del juicio de valor con múltiples ventajas que se derivan de ella y así mejorar las prácticas educativas en la unidad educativa Pío Jaramillo Alvarado.

Recomendaciones

Como recomendaciones a este trabajo investigativo es que habiendo una excelente comunicación organizacional el resultado será una excelente cohesión dentro de la institución educativa. Las recomendaciones de este trabajo investigado son:

- Promover las estrategias de comunicación asertiva en la Unidad Educativa Pío Jaramillo Alvarado de la ciudad de Loja, que les permitan a las autoridades, docentes,

estudiantes, padres de familia y personal administrativo desarrollar dialogo asertivo, promoviendo una expresión respetuosa, directa y honesta de sus ideas y les permita asimilar los mensajes divergentes y convergentes de diferente ideología.

- Establecer programas de capacitación con el personal docente en temas referentes a nuevos paradigmas de la docencia, relaciones humanas, expresión diacrítica de la comunicación asertiva basadas en la interacción entre los diferentes actores educativos y se conviertan en modos de proceder de la dirección de la U. E
- Llevar a cabo la socialización de la Guía de Estrategias de la Comunicación asertiva por medio de talleres pedagógicos que les permita la interacción entre los diferentes actores educativos como propuesta de solución del problema planteado en nuestro trabajo investigativo.
- Desarrollar actividades recreacionales en la institución con la finalidad de impulsar el desarrollo de las habilidades sociales y la comunicación asertiva entre los estudiantes que forman parte de la unidad educativa.

5. Referencias

- Alzola, R. (2018). *La comunicación asertiva: Cómo expresar tus ideas y necesidades de forma efectiva*. Barcelona, España: Paidós.
- Bernal, Á., Macías, T., Cañarte, C., Ponce, M. (2022). La comunicación asertiva y su aporte en el proceso de enseñanza y aprendizaje. *Ciencias de la Educación*, 32(2), e322.
- Bernal, C. A. (2017). *Metodología de la investigación: para administración, economía, contabilidad y carreras afines (6a. ed.)*. Pearson Educación.
- Bravo, S. (2019). *Asertividad: comunicación asertiva en el ámbito académico entre docentes y estudiantes de la carrera de Mercadotecnia y Publicidad*. Quito, Ecuador: Instituto Superior Tecnológico Bolivariano.
- Brenner, M. E. (2006). *Interviewing in educational research*. Psu.edu.
<https://citeseerx.ist.psu.edu/document?repid=rep1&type=pdf&doi=3b25fd83c201ef277dc7bbe8ffb5cb4330080520>
- Cajamarca, P. E. M., & Ullauri, J. I. U. (2022). Actitudes de estudiantes sobre el proceso inclusivo de una persona sorda en un contexto áulico universitario, una experiencia inicial en la Universidad Nacional de Educación. *Mamakuna*, (19), 104-115.
- Capa, N. (2020). La comunicación asertiva y su incidencia en la gestión educativa. *Ciencia y Educación*, 1(3), 20-31.
https://www.researchgate.net/publication/347231791_La_comunicacion_asertiva_y_su_incidencia_en_la_gestion_educativa
- Edmunds, H. (1999). *The focus group research handbook*. The Bottom Line Managing Library
- Fantino, J. (2023, 23 de febrero). *Técnicas de comunicación asertiva*. Crehana Blog.
<https://www.crehana.com/blog/feedback/tecnicas-de-comunicacion-asertiva/2023>
- Finances*, 12(3), 46–46. <https://doi.org/10.1108/bl.1999.12.3.46.1>
- Fisher, M., Marshall, A. (2009). Understanding descriptive statistics. *Australian Critical Care*, 22(2), 93–97. <https://doi.org/10.1016/j.aucc.2008.11.003>
- Gamelearn Team. (2019, noviembre 12). *El asertividad es una habilidad social y comunicativa*. Gamelearn. <https://www.game-learn.com/es/recursos/blog/que-es-la-asertividad/>
- Gómez, M. (2021). *Comunicación asertiva en el clima laboral de escuelas bolivarianas*. *Revista de Educación y Desarrollo Social*, 13(1), 1-16.
- Greco. Fernández, C. (2019). *La Comunicación en las Organizaciones*. México: Editorial Trillas.

- Hurtado, I., Toro, J. (2019). Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambio. Caracas, Venezuela: Editorial CECSA. Colección Minerva.
- Lincoln, Y., Denzin, N. (1994). The handbook of qualitative research. Sage publications. (p. 576)
- Maldonado, L. (2018). La asertividad: Una herramienta para la vida. Editorial Universitas.
- Ministerio de Educación de Ecuador. (2017). Manual para la implementación y evaluación de los estándares de calidad educativa. Gestión escolar, Desempeño profesional Directivo y Desempeño profesional docente. Ecuador.
- Moles, J. (2018). Psicología Conductual. (3ra, Edición). Caracas, Venezuela: Editorial
- Sánchez, Á. (2023, 14 de noviembre). Ser un docente asertivo. Educapeques. <https://www.educapeques.com/escuela-de-padres/como-ser-un-docente-asertivo-y-empatico.html>
- Stake, R. E. (2005). Investigación con estudios de casos. Ediciones Morata SRL. <https://acortar.link/6gLQmh>
- TET. (2023). Ejemplos de una buena práctica educativa: Innovar. TET Education. <https://www.teteducation.com/buenas-practicas-educativas/>
- Torres, A. (2017). La práctica educativa. <https://www.milenio.com/opinion/alfonso-torres-hernandez/apuntes-pedagogicos/la-practica-educativa>. (2018). Propuesta pedagógica institucional. Loja, Ecuador.
- Ullauri-Ullauri, J. I., & Mauri-Majós, T. (2022). La reflexión sobre la práctica preprofesional en la formación de aprendices de docente. Percepciones de los tutores académicos. Revista Practicum, 7(2), 169–186. <https://doi.org/10.24310/revpracticumrep.v7i2.13878>
- Ullauri-Ullauri, J. I. (2022). Reflexión colaborativa en la formación de aprendices de docentes de Educación Básica en el Prácticum en la Universidad Nacional de Educación del Ecuador [Tesis Doctoral]. Universitat de Barcelona. <http://hdl.handle.net/10803/690902>
- Ulloa Espín, M. L. (2022). Habilidades sociales y comunicación asertiva, en estudiantes de Décimo año de Educación General Básica, de la UE Juan León Mera la Salle (Bachelor's thesis, Carrera de Psicopedagogía).

6. Anexos

A1: Guía de encuesta, Validación experto



VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUICIO DE EXPERTOS

UNAE

1. DATOS INFORMATIVOS

Nombres y apellidos de la especialista: Virginia del Socorro Ocampo

Cédula de ciudadanía: 1102600705

Fecha: 2024/04/08

Correo electrónico: gviocam@yahoo.com

Títulos académicos:

- Profesora de Segunda Educación en la Especialización de Idioma Inglés Universidad Nacional de Loja (Ecuador)
- Licenciada en Ciencias de la Educación en la Especialización de Idioma Inglés Universidad Nacional de Loja (Ecuador)
- Diploma Superior las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación y su Aplicación en la Práctica Docente Ecuatoriana Universidad Nacional de Loja (Ecuador)
- Magister en Administración para el Desarrollo Educativo Universidad Nacional de Loja (Ecuador)

Objetivo de la investigación: Proponer una Guía de Estándares de Comunicación asertiva basadas en la interacción entre los diferentes actores educativos para la innovación de las prácticas administrativas y académicas en una institución educativa de la ciudad de Loja.

Objetivo del juicio de expertos: Validar el contenido de encuesta diseñada por el autor.

Objetivo de la encuesta o grupo focal: Obtener información fidedigna respecto a la comunicación institucional

2. VALIDACIÓN DEL GUIÓN DE ENCUESTA

Pertinencia: El instrumento planteado es adecuado para dar respuesta a la problemática.

Califique cada una de las siguientes afirmaciones utilizando la escala: nada (1), poco (2), medianamente (3), bastante (4), completamente (5).

Indicadores	1	2	3	4	5
La guía de encuesta permite el diagnóstico de acuerdo a la problemática.					



UNA E

VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUICIO DE EXPERTOS

La guía de encuesta está bien justificada y se evidencia la relevancia del objeto de estudio.					
El objetivo de la guía de la encuesta para el diagnóstico en cuanto al desarrollo de la comunicación asertiva está bien planteado y se relaciona con la problemática.					
Las preguntas del instrumento tienen relación con el objetivo de la entrevista.					
La redacción de la guía de la encuesta usa un lenguaje académico y comprensible para el encuestado.					
Se describe de manera detallada cada aspecto que se desea conocer sobre el desarrollo de la comunicación asertiva.					
Las preguntas de la guía de encuesta son adecuadas para su aplicación.					
La guía de encuesta reúne la información adecuada para la investigación.					

Observaciones:

Firma de la especialista:

A2: Encuesta dirigida Autoridades UE. Pío Jaramillo Alvarado.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN

POSGRADO: ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA

EDUCACIÓN MENCIÓN AUDITORIA EDUCATIVA

ENCUESTA DIRIGIDA A DIRECTIVOS DE LA UNIDAD EDUCATIVA PÍO

JARAMILLO ALVARADO DE LA CIUDAD DE LOJA

Estimado/a, la participación es estrictamente voluntaria. La información recopilada no se utilizará para ningún otro propósito fuera de la presente investigación.

Tema:	"Estrategias para la comunicación asertiva y mejora de prácticas educativas en una institución educativa de la ciudad de Loja"
Entrevistados:	Directivos de la IE períodos 2023-2024
Entrevistador:	Luis Caraguay Caraguay
Fecha de la entrevista:	05/03/2024
Objetivo de la investigación:	Proponer una Guía de Estrategias de Comunicación asertiva basadas en la interacción entre los diferentes actores educativos para la innovación de las prácticas administrativas y académicas en una institución educativa de la ciudad de Loja.

CUESTIONARIO

Pregunta 1

¿Utiliza la comunicación asertiva con las autoridades, docentes, estudiantes, administrativos empleando matices de los tonos de voz?

Totalmente de acuerdo() De acuerdo() En desacuerdo() Totalmente en desacuerdo()

Pregunta 2

¿Controla el orden de la conversación asertiva en el auditorio institucional entre directivos, docentes, estudiantes y administrativos?

Totalmente de acuerdo() De acuerdo() En desacuerdo() Totalmente en desacuerdo()

Pregunta 3

¿Cuándo está involucrado en una discusión se comunica de manera coherente para asegurar de que sus palabras logren el propósito previsto?

Totalmente de acuerdo() De acuerdo() En desacuerdo() Totalmente en desacuerdo()

Pregunta 4

¿Acepta las críticas con facilidad sin ponerse a la defensiva y reconoce cortésmente la verdad en la crítica?

De acuerdo () En desacuerdo ()

Pregunta 5

¿Usa la objetividad y la experiencia laboral para que sus mensajes sean claros y comprensibles con los directivos, docentes, estudiantes y administrativos de la institución?

Totalmente de acuerdo() De acuerdo() En desacuerdo() Totalmente en desacuerdo()

Pregunta 6

¿Cuándo da un discurso utiliza la comunicación asertiva como la modelación de voz y así lograr mantener la atención del auditorio?

Totalmente de acuerdo() De acuerdo() En desacuerdo() Totalmente en desacuerdo()

Pregunta 7

¿Escucha a las demás personas con claridad y le ayuda a ser más preciso para tomar las decisiones y mejorar la labor educativa?

Totalmente de acuerdo() De acuerdo() En desacuerdo() Totalmente en desacuerdo()

Pregunta 8

¿Aplica la comunicación asertiva en su labor educativa con fines de que los directivos, docentes, estudiantes y administrativos comprendan el mensaje?

Totalmente de acuerdo() De acuerdo() En desacuerdo() Totalmente en desacuerdo()

Pregunta 9

¿En su actitud, desarrolla confianza como comunicador asertivo con sus compañeros o colegas en el lugar de trabajo y en sus prácticas educativas?

Totalmente de acuerdo() De acuerdo() En desacuerdo() Totalmente en desacuerdo()

Pregunta 10

¿Reconoce cortésmente la verdad en la crítica y permanece sereno firme en sus decisiones, independientemente de varios intentos para lograr mejoras prácticas educativas?

Totalmente de acuerdo() De acuerdo() En desacuerdo() Totalmente en desacuerdo()

Pregunta 11

¿Le diera instrucciones verbales a sus colegas o compañeros para una tarea nueva y desconocida?

Totalmente de acuerdo () De acuerdo() En desacuerdo() Totalmente en desacuerdo()

Gracias por su colaboración

A3: Encuesta dirigida a docentes de la UE. Pío Jaramillo Alvarado.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN

POSGRADO: ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA

EDUCACIÓN MENCIÓN AUDITORIA EDUCATIVA

ENCUESTA DIRIGIDA A DOCENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA PÍO

JARAMILLO ALVARADO DE LA CIUDAD DE LOJA

Estimado/a, la participación en este grupo focal es estrictamente voluntaria. La información recopilada no se utilizará para ningún otro propósito fuera de la presente investigación.

Tema:	"Estrategias para la comunicación asertiva y mejora de prácticas educativas en una institución educativa de la ciudad de Loja"
Entrevistados:	Docentes de la IE períodos 2023-2024
Entrevistadores:	Luis Caraguay Caraguay
Fecha de la entrevista:	05/03/2024

Objetivo de la investigación:	Proponer una Guía de Estrategias de Comunicación asertiva basadas en la interacción entre los diferentes actores educativos para la innovación de las prácticas administrativas y académicas en una institución educativa de la ciudad de Loja.
-------------------------------	---

CUESTIONARIO

Pregunta 1

¿Utiliza la comunicación asertiva con los directivos, compañeros docentes, estudiantes, administrativos empleando matices de los tonos de voz?

Totalmente de acuerdo () De acuerdo () En desacuerdo () Totalmente en desacuerdo()

Pregunta 2

¿Controla el orden de la conversación asertiva en el auditorio institucional con directivos compañeros docentes, estudiantes y administrativos?

Totalmente de acuerdo () De acuerdo () En desacuerdo () Totalmente en desacuerdo ()

Pregunta 3

¿Cuándo está involucrado en una discusión se comunica de manera coherente para asegurar de que sus palabras logren el propósito previsto?

Totalmente de acuerdo () De acuerdo () En desacuerdo () Totalmente en desacuerdo ()

Pregunta 4

¿Acepta las críticas con facilidad sin ponerse a la defensiva y reconoce cortésmente la verdad en la crítica?

De acuerdo () En desacuerdo ()

Pregunta 5

¿Usa la objetividad y la experiencia laboral para que sus mensajes sean claros y comprensibles con los directivos, estudiantes y administrativos de la institución?

Totalmente de acuerdo () De acuerdo () En desacuerdo () Totalmente en desacuerdo ()

Pregunta 6

¿Cuándo usted da un discurso utiliza la comunicación asertiva como modelación de voz y así lograr mantener la atención del auditorio?

Totalmente de acuerdo () De acuerdo () En desacuerdo () Totalmente en desacuerdo ()

Pregunta 7

¿Escucha a las demás personas con claridad y le ayuda a ser más preciso para tomar las decisiones y mejorar la labor educativa?

Totalmente de acuerdo () De acuerdo () En desacuerdo () Totalmente en desacuerdo ()

Pregunta 8

¿Aplica la comunicación asertiva en su labor educativa con fines de que los directivos, estudiantes y administrativos comprendan el mensaje?

Totalmente de acuerdo () De acuerdo () En desacuerdo () Totalmente en desacuerdo ()

Pregunta 9

¿En su actitud, desarrolla confianza como comunicador asertivo con sus compañeros o colegas en el lugar de trabajo y en sus prácticas educativas?

Totalmente de acuerdo () De acuerdo () En desacuerdo () Totalmente en desacuerdo ()

Pregunta 10

¿Reconoce cortésmente la verdad en la crítica y permanece sereno firme en sus decisiones, independientemente de varios intentos para lograr mejoras prácticas educativas?

Totalmente de acuerdo () De acuerdo () En desacuerdo () Totalmente en desacuerdo()

Pregunta 11

¿Le diera instrucciones verbales a sus colegas y estudiantes para una tarea nueva y desconocida?

Totalmente de acuerdo () De acuerdo () En desacuerdo () Totalmente en desacuerdo()

Gracias por su colaboración

A4: Encuesta dirigida a estudiantes de la UE. Pío Jaramillo Alvarado.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN

**POSGRADO: ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA
EDUCACIÓN MENCIÓN AUDITORIA EDUCATIVA**

**ENCUESTA DIRIGIDA A ESTUDIANTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA PÍO
JARAMILLO ALVARADO DE LA CIUDAD DE LOJA**

Estimado/a, la participación en este grupo focal es estrictamente voluntaria. La información recopilada no se utilizará para ningún otro propósito fuera de la presente investigación.

Tema:	"Estrategias para la comunicación asertiva y mejora de prácticas educativas en una institución educativa de la ciudad de Loja"
Entrevistados:	Estudiantes de la IE períodos 2023-2024
Entrevistadores:	Luis Caraguay Caraguay
Fecha de la entrevista:	05/03/2024
Objetivo de la investigación:	Proponer una Guía de Estrategias de Comunicación asertiva basadas en la interacción entre los diferentes actores educativos para

	la innovación de las prácticas administrativas y académicas en una institución educativa de la ciudad de Loja.
--	--

CUESTIONARIO

Pregunta 1

¿Utiliza la comunicación asertiva con los directivos, docentes, administrativos empleando matices de los tonos de voz?

Totalmente de acuerdo () De acuerdo () En desacuerdo () Totalmente en desacuerdo ()

Pregunta 2

¿Controla el orden de la conversación asertiva en el auditorio institucional entre directivos, docentes y administrativos en el auditorio institucional?

Totalmente de acuerdo () De acuerdo () En desacuerdo () Totalmente en desacuerdo ()

Pregunta 3

¿Cuándo está involucrado en una discusión se comunicó de manera coherente para asegurar de que sus palabras logren el propósito previsto?

Totalmente de acuerdo () De acuerdo () En desacuerdo () Totalmente en desacuerdo ()

Pregunta 4

¿Acepta las críticas con facilidad sin ponerse a la defensiva y reconoce cortésmente la verdad en la crítica?

De acuerdo () En desacuerdo ()

Pregunta 5

¿Usa la objetividad y la experiencia estudiantil para que sus mensajes sean claros y comprensibles con los directivos, docentes, estudiantes y administrativos de la institución?
Totalmente de acuerdo () De acuerdo () En desacuerdo () Totalmente en desacuerdo ()

Pregunta 6

¿Cuándo da un discurso utiliza la comunicación asertiva como modelación de voz y así lograr mantener la atención del auditorio?
Totalmente de acuerdo () De acuerdo () En desacuerdo () Totalmente en desacuerdo ()

Pregunta 7

¿Escucha a las demás personas con claridad y le ayuda a ser más preciso para tomar las decisiones y mejorar la tarea educativa?
Totalmente de acuerdo () De acuerdo () En desacuerdo () Totalmente en desacuerdo ()

Pregunta 8

¿Aplica la comunicación asertiva en su tarea educativa con fines de que los directivos, docentes, estudiante y administrativos le comprendan los mensajes de su aprendizaje?
Totalmente de acuerdo () De acuerdo () En desacuerdo () Totalmente en desacuerdo ()

Pregunta 9

¿En su actitud, usted desarrolla confianza como comunicador asertivo con sus compañeros, docentes y directivos frente a las prácticas educativas?
Totalmente de acuerdo () De acuerdo () En desacuerdo () Totalmente en desacuerdo ()

Pregunta 10

¿Reconoce cortésmente la verdad en la crítica y permanece sereno firme en sus decisiones, independientemente de varios intentos para lograr mejoras en la tarea educativa?
Totalmente de acuerdo () De acuerdo () En desacuerdo () Totalmente en desacuerdo ()

Pregunta 11

¿Les diera instrucciones verbales a sus compañeros para una tarea nueva y desconocida?

Totalmente de acuerdo () De acuerdo () En desacuerdo () Totalmente en desacuerdo ()

Gracias por su colaboración

A5: Encuesta dirigida a administrativos de la UE. Pío Jaramillo Alvarado.**UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN****POSGRADO: ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA****EDUCACIÓN MENCIÓN AUDITORIA EDUCATIVA****ENCUESTA DIRIGIDA A ADMINISTRATIVOS DE LA UNIDAD EDUCATIVA PÍO****JARAMILLO ALVARADO DE LA CIUDAD DE LOJA**

Estimado/a, la participación en este grupo focal es estrictamente voluntaria. La información recopilada no se utilizará para ningún otro propósito fuera de la presente investigación.

Tema:	"Estrategias para la comunicación asertiva y mejora de prácticas educativas en una institución educativa de la ciudad de Loja"
Entrevistados:	Administrativos de la IE períodos 2023-2024
Entrevistadores:	Luis Caraguay Caraguay
Fecha de la entrevista:	05/03/2024
Objetivo de la investigación:	Proponer una Guía de Estrategias de Comunicación asertiva basadas en la interacción entre los diferentes actores educativos para la innovación de las prácticas administrativas y académicas en una institución educativa de la ciudad de Loja.

CUESTIONARIO**Pregunta 1**

¿Utiliza la comunicación asertiva con los directivos, docentes, estudiantes empleando matices de los tonos de voz?

Totalmente de acuerdo () De acuerdo () En desacuerdo () Totalmente en desacuerdo ()

Pregunta 2

¿Controla el orden de la conversación asertiva en el auditorio institucional entre directivos, docentes, estudiantes y administrativos?

Totalmente de acuerdo () De acuerdo () En desacuerdo () Totalmente en desacuerdo ()

Pregunta 3

¿Cuándo participa en una discusión se comunica de manera coherente para asegurar de que sus palabras logren el propósito previsto?

Totalmente de acuerdo () De acuerdo () En desacuerdo () Totalmente en desacuerdo ()

Pregunta 4

¿Acepta las críticas con facilidad sin ponerse a la defensiva y reconoce cortésmente la verdad en la crítica?

De acuerdo () En desacuerdo ()

Pregunta 5

¿Usa la objetividad y la experiencia laboral para que sus mensajes sean claros y comprensibles con los directivos, docentes, estudiantes de la institución?

Totalmente de acuerdo () De acuerdo () En desacuerdo () Totalmente en desacuerdo ()

Pregunta 6

¿Cuándo da una noticia utiliza la comunicación asertiva como la modelación de voz y así lograr mantener la atención del interlocutor?

Totalmente de acuerdo () De acuerdo () En desacuerdo () Totalmente en desacuerdo ()

Pregunta 7

¿Escucha a las demás personas con claridad y le ayuda a ser más preciso para tomar las decisiones y mejorar la labor administrativa?

Totalmente de acuerdo () De acuerdo () En desacuerdo () Totalmente en desacuerdo ()

Pregunta 8

¿Aplica la comunicación asertiva en su labor administrativa con fines de que los directivos, docentes y estudiantes comprendan el mensaje?

Totalmente de acuerdo () De acuerdo () En desacuerdo () Totalmente en desacuerdo ()

Pregunta 9

¿En su actitud, usted desarrolla confianza como comunicador asertivo con sus compañeros o colegas en el lugar de trabajo y en sus prácticas administrativas?

Totalmente de acuerdo () De acuerdo () En desacuerdo () Totalmente en desacuerdo ()

Pregunta 10

¿Reconoce cortésmente la verdad en la crítica y permanece sereno firme en sus decisiones, independientemente de varios intentos para lograr mejoras prácticas administrativas?

Totalmente de acuerdo () De acuerdo () En desacuerdo () Totalmente en desacuerdo ()

Pregunta 11

¿Le diera instrucciones verbales a sus colegas o compañeros para una tarea nueva y desconocida?

Totalmente de acuerdo () De acuerdo () En desacuerdo () Totalmente en desacuerdo ()

Gracias por su colaboración

A6: Guion de entrevista, Validación experto 1.



VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUICIO DE EXPERTOS

1. DATOS INFORMATIVOS

Nombres y apellidos de la especialista: Paulina Elizabeth Mejía Cajamarca

Cédula de ciudadanía: 0103885109

Fecha: 2024/03/29

Correo electrónico: paulina.mejia@unae.edu.ec

Títulos académicos:

- Docente de la Universidad Nacional de Educación de la carrera de Educación Básica.
- PhD en Educación, línea de investigación educación y discapacidad.
- Mst. en Atención a la Diversidad en una Educación Inclusiva
- Lcda. en Ciencias de la Educación mención en Educación Inicial, Estimulación e Intervención Precoz
- Técnico Superior en Intérprete en Lengua de Señas

Objetivo de la investigación: Proponer una Guía de Estándares de Comunicación asertiva basadas en la interacción entre los diferentes actores educativos para la innovación de las prácticas administrativas y académicas en una institución educativa de la ciudad de Loja.

Objetivo del juicio de expertos: Validar el contenido de la guía de entrevista diseñada por el autor.

Objetivo de la entrevista o grupo focal: Obtener información fidedigna respecto a la comunicación institucional

2. VALIDACIÓN DEL GUION DE ENTREVISTA

Pertinencia: El instrumento planteado es adecuado para dar respuesta a la problemática.

Califique cada una de las siguientes afirmaciones utilizando la escala: **nada (1), poco (2), medianamente (3), bastante (4), completamente (5).**

Indicadores	1	2	3	4	5
La guía de entrevista permite el diagnóstico de acuerdo a la problemática.				X	
La guía de entrevista está bien justificada y se evidencia la relevancia del objeto de estudio.					X



VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUICIO DE EXPERTOS

El objetivo de la guía de entrevista para el diagnóstico en cuanto al desarrollo de la comunicación asertiva está bien planteado y se relaciona con la problemática.					X
Las preguntas del instrumento tienen relación con el objetivo de la entrevista.					
La redacción de la guía de entrevista usa un lenguaje académico y comprensible para el entrevistado.				X	
Se describe de manera detallada cada aspecto que se desea conocer sobre el desarrollo de la comunicación asertiva.				X	
Las preguntas de la guía de entrevista son adecuadas para su aplicación.				X	
La guía de entrevista reúne la información adecuada para la investigación				X	

Observaciones: Sugiero revisar la redacción de las preguntas e implementar otras cuestiones que le permitan al investigador profundizar la temática.



Firma de la especialista:

A7: Guion de entrevista, Validación experto 2:



VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUICIO DE EXPERTOS

1. DATOS INFORMATIVOS

Nombres y apellidos de la especialista: Virginia del Socorro Ocampo

Cédula de ciudadanía: 1102600705

Fecha: 2024/03/26

Correo electrónico: gviocam@yahoo.com

Títulos académicos:

- Profesora de Segunda Educación en la Especialización de Idioma Inglés Universidad Nacional de Loja (Ecuador)
- Licenciada en Ciencias de la Educación en la Especialización de Idioma Inglés Universidad Nacional de Loja (Ecuador)
- Diploma Superior las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación y su Aplicación en la Práctica Docente Ecuatoriana Universidad Nacional de Loja (Ecuador)
- Magister en Administración para el Desarrollo Educativo Universidad Nacional de Loja (Ecuador)

Objetivo de la investigación: Proponer una Guía de Estándares de Comunicación asertiva basadas en la interacción entre los diferentes actores educativos para la innovación de las prácticas administrativas y académicas en una institución educativa de la ciudad de Loja.

Objetivo del juicio de expertos: Validar el contenido de la guía de entrevista diseñada por el autor.

Objetivo de la entrevista o grupo focal: Obtener información fidedigna respecto a la comunicación institucional

2. VALIDACIÓN DEL GUION DE ENTREVISTA

Pertinencia: El instrumento planteado es adecuado para dar respuesta a la problemática.

Califique cada una de las siguientes afirmaciones utilizando la escala: **nada (1), poco (2), medianamente (3), bastante (4), completamente (5).**



VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUICIO DE EXPERTOS

1. Anexo 1.

GUION DE ENTREVISTA

Este guion dirigirá el desarrollo del grupo focal, aprovechando la colaboración para profundizar en el tema clave de investigación.

Entrevista a Rector	
Objetivo: Explorar percepciones del líder institucional sobre estrategias de comunicación eficaz	
Datos	
Nombre del entrevistado:	Dr. Willan Armando Espinosa Ordóñez.
Unidad educativa:	"Pío Jaramillo Alvarado"
Nivel:	
Pregunta de inicio	Observaciones
<ul style="list-style-type: none"> • Saludo cordial y agradecimiento por su participación en la entrevista. • Explicación breve sobre el propósito de la entrevista y la importancia de la comunicación asertiva en las prácticas educativas. 	Estas no son preguntas relativas a la temática
Preguntas de desarrollo	
1. ¿Cuándo está involucrado en una comunicación asertiva, como presentaría su versión de discusión entre el grupo colegial para asegurar de que sus palabras logren el propósito previsto?	<p>Mejorar la redacción Sugerencia: Cuando está involucrado en una comunicación asertiva: ¿Cómo presentaría su versión ante la comunidad educativa para asegurar que sus palabras logren el propósito previsto?</p> <p>Es importante especificar si la presentación de la versión que se menciona en la pregunta es hacia</p>



VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUICIO DE EXPERTOS

Indicadores	1	2	3	4	5
La guía de entrevista permite el diagnóstico de acuerdo a la problemática.					X
La guía de entrevista está bien justificada y se evidencia la relevancia del objeto de estudio.					X
El objetivo de la guía de entrevista para el diagnóstico en cuanto al desarrollo de la comunicación asertiva está bien planteado y se relaciona con la problemática.				X	
Las preguntas del instrumento tienen relación con el objetivo de la entrevista.					X
La redacción de la guía de entrevista usa un lenguaje académico y comprensible para el entrevistado.					X
Se describe de manera detallada cada aspecto que se desea conocer sobre el desarrollo de la comunicación asertiva.					X
Las preguntas de la guía de entrevista son adecuadas para su aplicación.					X
La guía de entrevista reúne la información adecuada para la investigación					X

Observaciones:

Firma de la especialista:

A8: Guion de entrevista a autoridades.**GUION DE ENTREVISTA**

Este guion dirigirá el desarrollo del grupo focal, aprovechando la colaboración para profundizar en el tema clave de investigación.

Entrevista a Rector	
Objetivo: Explorar percepciones del líder institucional sobre estrategias de comunicación eficaz	
Datos	
Nombre del entrevistado:	
Unidad educativa:	“Pío Jaramillo Alvarado”
Nivel:	
Pregunta de inicio	Observaciones
<ul style="list-style-type: none"> • Saludo cordial y agradecimiento por su participación en la entrevista. • Explicación breve sobre el propósito de la entrevista y la importancia de la comunicación asertiva en las prácticas educativas. 	Estas no son preguntas relativas a la temática
Preguntas de desarrollo	
1. ¿Cuándo está involucrado en una comunicación asertiva, como presentaría su versión de discusión entre el grupo colegial para asegurar de que sus palabras logren el propósito previsto?	
2. ¿Cómo ayuda la comunicación verbal al personal docente, administrativo o miembro del equipo directivo que carece de esta habilidad?	
3. ¿Cómo reacciona cuando un docente, el personal administrativo o de servicio no atiende sus mensajes o comunicados?	
4. ¿Qué actitud mantiene para desarrollar confianza como comunicador asertivo con sus compañeros o colegas durante sus prácticas educativas?	
5. ¿Qué actitud tendría si al explicar un tema complejo a sus colegas que inician a trabajar en la institución carecen de conocimientos pedagógicos?	
6. ¿Cómo reacciona ante una crítica sobre su trabajo, sus opiniones, o comentarios?	
Agradecimiento	

Gracias por haber participado en esta entrevista, la información recopilada será de suma importancia para el análisis de esta investigación.

A9: Guion de entrevista a docentes.

GUION DE ENTREVISTA

Entrevista a la docente de aula	
Objetivo: Explorar percepciones del docente sobre estrategias de comunicación eficaz	
Datos	
Nombre del entrevistado:	
Unidad educativa:	“Pío Jaramillo Alvarado”
Nivel:	Elemental
Pregunta de inicio	Observaciones
<ul style="list-style-type: none"> • Saludo cordial y agradecimiento por su participación en la entrevista. • Explicación breve sobre el propósito de la entrevista y la importancia de la conciencia fonológica en el desarrollo del lenguaje. 	Estas no son preguntas relativas a la temática
Preguntas de desarrollo	
1. ¿Qué métodos usa para comunicarse con un colega que no se siente cómodo con la comunicación verbal?	
2. ¿Qué matices o tonos de voz utiliza en la comunicación verbal con sus estudiantes?	
3. ¿Cómo reacciona cuando toma decisiones rápidas sin considerar la precisión de los contenidos?	
4. ¿Cómo lograría una conversación productiva en su práctica educativa?	
5. ¿Cómo expresa sus sentimientos y opiniones de manera sincera en las prácticas educativas?	
6. ¿Qué hace para entender y completar una tarea educativa nueva o desconocida, si no tuviera información al respecto?	
Agradecimiento	
Gracias por haber participado en esta entrevista, la información recopilada será de suma importancia para el análisis de esta investigación.	

A10: Guion de entrevista a estudiantes.**GUION DE ENTREVISTA**

Entrevista a estudiante	
Objetivo: Explorar percepciones del estudiante sobre estrategias de comunicación eficaz	
Datos	
Nombre del entrevistado:	
Unidad educativa:	“Pío Jaramillo Alvarado”
Nivel:	Bachillerato
Pregunta de inicio	Observaciones
<ul style="list-style-type: none"> • Saludo cordial y agradecimiento por su participación en la entrevista. • Explicación breve sobre el propósito de la entrevista y la importancia de la conciencia fonológica en el desarrollo del lenguaje. 	Estas no son preguntas relativas a la temática
Preguntas de desarrollo	
1. ¿Cómo se comunica de manera asertiva con sus compañeros?	
2. ¿Qué experiencia positiva ha tenido con respecto a la comunicación con sus docentes?	
3. ¿Cómo es su comunicación, con el directivo, el inspector, los docentes y los administrativos?	
4. ¿Cómo se comunica con sus compañeros para entender y completar una tarea nueva o desconocida?	
5. ¿Qué pasos eliges para explicar un contenido cuando tu docente te asigna una actividad o tarea educativa?	
6. ¿Ha tenido alguna experiencia desagradable con respecto a la comunicación con sus docentes?	
Agradecimiento	
Gracias por haber participado en esta entrevista, la información recopilada será de suma importancia para el análisis de esta investigación.	

A11: Guion de entrevista a personal administrativo.**GUIÓN DE ENTREVISTA**

Entrevista a un administrativo	
Objetivo: Explorar percepciones del personal administrativo sobre estrategias de comunicación eficaz	
Datos	
Nombre del entrevistado:	
Unidad educativa:	“Pío Jaramillo Alvarado”
Nivel:	
Pregunta de inicio	Observaciones
<ul style="list-style-type: none"> • Saludo cordial y agradecimiento por su participación en la entrevista. • Explicación breve sobre el propósito de la entrevista y la importancia de la conciencia fonológica en el desarrollo del lenguaje. 	Estas no son preguntas relativas a la temática
Preguntas de desarrollo	
1. ¿Cómo utiliza la comunicación ante las autoridades de la institución para solicitar suministros y materiales de servicio?	
2. ¿Cómo usa la comunicación para defender sus derechos de manera exitosa?	
3. ¿Cómo es su comunicación, con el directivo, el inspector, los docentes y estudiantes respecto a sus tareas?	
4. ¿Cuál es su reacción cuando el directivo realiza el control de sus actividades y prácticas de aseo ambiental?	
5. ¿Cuán corteses son las autoridades, docentes y estudiantes con usted durante el desarrollo de sus actividades?	
6. ¿Cómo reacciona usted al escuchar decisiones, opiniones o comentarios negativos en su lugar de trabajo?	
Agradecimiento	
Gracias por haber participado en esta entrevista, la información recopilada será de suma importancia para el análisis de esta investigación.	

**UNAE**

Cláusula de Propiedad Intelectual

Luis Caraguay Caraguay, autor/a del trabajo de titulación "**Estándares para la comunicación asertiva y mejora de prácticas educativas en la Unidad Educativa Pío Jaramillo Alvarado de la ciudad de Loja**", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor/a.

Azogues, 30 de agosto de 2024

Luis Caraguay Caraguay
C.I: 0702605767

**UNAE**

Cláusula de licencia y autorización para publicación en el
Repositorio Institucional

Luis Caraguay Caraguay, en calidad de autor/a y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "**Estándares para la comunicación asertiva y mejora de prácticas educativas en la Unidad Educativa Pío Jaramillo Alvarado de la ciudad de Loja**", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad Nacional de Educación UNAE una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad Nacional de Educación UNAE para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Azogues, 30 de agosto de 2024



Luis Caraguay Caraguay
C.I: 0702605767



Certificación del Tutor

Yo, **Jaime Iván Ullauri Ullauri**, tutor/a del trabajo de titulación denominado "**Estándares para la comunicación asertiva y mejora de prácticas educativas en la Unidad Educativa Pío Jaramillo Alvarado de la ciudad de Loja**". perteneciente al estudiante: **Luis Caraguay Caraguay**, con C.I: **0702605767**. Doy fe de haber guiado y aprobado el trabajo de titulación. También informo que el trabajo fue revisado con la herramienta de prevención de plagio donde reportó el 10% de coincidencia en fuentes de internet, apegándose a la normativa académica vigente de la Universidad.

Azogues, 3 de septiembre de 2024



Escaneado y validado por:
**JAIME IVAN ULLAURI
ULLAURI**

Jaime Iván Ullauri Ullauri
C.I: **0102847472**