



# **CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS-PERSONAL**

ELABORACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN ENFOCADO  
EN LA COMUNICACIÓN ASERTIVA, CON LA FINALIDAD DE  
MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES DIRIGIDO A  
LOS DOCENTES DE LA ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA  
“VICENTE AURELIO CRESPO OCHOA” DMQ. 2019-2020

**Autora:** Pusda Salazar Ariely Silvana

**Tutor:** Franco Delgado Guido Marcelo

Quito, Abril 2020

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Ariely Silvana Pusda Salazar, declaro bajo juramento que la investigación es absolutamente original, auténtica, es de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas, resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.



---

Ariely Silvana Pusda Salazar

C.C: 1723722185

## LICENCIA DE USO NO COMERCIAL

Yo, Ariely Silvana Pusda Salazar portador de la cédula de ciudadanía signada con el No. 1723722185 de conformidad con lo establecido en el Artículo 110 del Código de Economía Social de los Conocimientos, la Creatividad y la Innovación (INGENIOS) que dice: “En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos. Sin perjuicio de los derechos reconocidos en el párrafo precedente, el establecimiento podrá realizar un uso comercial de la obra previa autorización a los titulares y notificación a los autores en caso de que se traten de distintas personas. En cuyo caso corresponderá a los autores un porcentaje no inferior al cuarenta por ciento de los beneficios económicos resultantes de esta explotación. El mismo beneficio se aplicará a los autores que hayan transferido sus derechos a instituciones de educación superior o centros educativos.”, otorgo licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del proyecto denominado ELABORACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN ENFOCADO EN LA COMUNICACIÓN ASERTIVA, CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES DIRIGIDO A LOS DOCENTES DE LA ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA “VICENTE AURELIO CRESPO OCHOA” DMQ 2019-2020 fines académicos al Instituto Tecnológico Superior Cordillera.



Ariely Silvana Pusda Salazar

C.C: 1723722185

Quito, a los 30 días de Julio de 2020

---

ELABORACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN ENFOCADO EN LA COMUNICACIÓN ASERTIVA,  
CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES DIRIGIDO A LOS  
DOCENTES DE LA ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA “VICENTE AURELIO CRESPO OCHOA” DMQ.

2019-2020.

# INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE INTEGRACIÓN CURRICULAR EN EL REPOSITORIO DIGITAL

### DATOS PERSONALES:

1. **NOMBRE COMPLETO DEL ESTUDIANTE**

PUSDA SALAZAR ARIELY SILVANA

2. **CÉDULA DE CIUDADANÍA**

1723722185

3. **FECHA DE NACIMIENTO**

28/03/1998

4. **NACIONALIDAD**

Ecuatoriana

5. **DIRECCIÓN DE RESIDENCIA**

GUAJALO VALLE DEL SUR CALLE E4 NS35-125 Y S35A

6. **PROVINCIA DE RESIDENCIA**

Pichincha

7. **CANTÓN DE RESIDENCIA**

Quito

8. **CORREO ELECTRÓNICO**

silvana.9803@hotmail.com

9. **TELÉFONOS**

02 3072496 / 0987355305

10. **FECHA DE SUSTENTACIÓN**

Julio del 2020

**TEMA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR:**

ELABORACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN ENFOCADO EN LA COMUNICACIÓN ASERTIVA, CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES DIRIGIDO A LOS DOCENTES DE LA ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA “VICENTE AURELIO CRESPO OCHOA” DMQ. 2019-2020.

**EN CASO DE HABER REALIZADO INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA:**

ESCRIBA LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

**COMPLETE Y AÑADA SU FIRMA DIGITAL A  
CONTINUACIÓN TIPO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN  
CURRICULAR**

INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I+D+i

INCUBADORA EMPRESARIAL

PRODUCCIÓN ARTÍSTICA

**Yo, Pusda Salazar Ariely Silvana, portador de la cédula de identidad N° 1723722185, autorizo al Instituto Tecnológico Superior Cordillera la publicación del Trabajo de Integración Curricular en el Repositorio Digital.**



FIRMA DEL ALUMNO

ENTIDAD QUE AUSPICIO EL TRABAJO: \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL: \_\_\_\_\_

TELÉFONO Y/O CELULAR EMPRESA: \_\_\_\_\_

**Ing. William Patricio Parra López  
ADMINISTRADOR DE BIBLIOTECA CENTRAL  
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA**

*Nuestro reto formar seres humanos con iguales  
derechos, deberes y obligaciones*

## AGRADECIMIENTO

*En primer lugar, agradezco a Dios por que él ha sabido guiarme, acompañado por el camino de la sabiduría a lo largo de mi carrera y brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias.*

*Agradezco a mis padres Alfredo y Wuilma por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida, sobre todo por ser un excelente ejemplo de vida a seguir.*

*Y como parte fundamental en el ámbito estudiantil agradezco a mis hermanas Paty y Janneth por todos los consejos y el apoyo incondicional a lo largo de mi vida estudiantil, como también agradezco al hombre de mi corazón Josue por estar de principio a fin en este camino a pesar de las adversidades, y como no agradecerles por ser mi fuente de inspiración a mis sobrinos. Muchas gracias Familia!*

*Y finalmente de todo corazón agradezco a tan prestigiosa institución como es el Instituto Tecnológico Superior Cordillera y a todos los docentes por brindarme la oportunidad de ser una buena persona y que ha sabido impartirme sus conocimientos y experiencias como personas.*

## DEDICATORIA

*El presente proyecto está dedicado a Dios por ser mi guía, valentía y permitirme el haber llegado a este momento tan importante de mi formación profesional con esfuerzo y dedicación.*

*A mis padres Wuilma, mi mejor amiga y Alfredo, mi hombre favorito por su apoyo tanto moral como emocional, por ser siempre el pilar fundamental para hoy estar culminando mi gran sueño y por brindarme su amor durante mi carrera.*

*A mis hermanas por creer en mí, sin importar nuestras diferencias de opiniones y quienes siempre han estado ahí brindándome su comprensión y preocupación, como también no dedicar a la personita tan chiquita que desde que llego a nuestras vidas es una bendición para nuestra familia mi amor chiquito Emmy y para concluir dedicarle a mi persona favorita Josué por ser parte de mi vida, por sus palabras y confianza.*

*Sencillo no ha sido el proceso, he logrado importantes objetivos como culminar el desarrollo de mi proyecto final con éxito y obtener una afable titulación profesional.*

## ÍNDICE GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA .....	ii
LICENCIA DE USO NO COMERCIAL .....	iii
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN.....	iv
AGRADECIMIENTO .....	vi
DEDICATORIA .....	vii
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES .....	xi
ÍNDICE DE TABLAS .....	xii
RESUMÉN EJECUTIVO .....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN .....	15
CAPÍTULO I .....	16
ANTECEDENTES .....	16
1.1 Contexto.....	16
1.1.1 Macro.....	16
1.1.2 Meso .....	18
1.1.3 Micro .....	21
1.2 Justificación .....	22
1.3 Definición del Problema (Matriz T) .....	24
1.3.1 Análisis de la Matriz T .....	25
CAPITULO II.....	27
INVOLUCRADOS .....	27
2.1 Mapeo de Involucrados .....	27
2.2 Matriz de Análisis Involucrados.....	28
2.2.1 Análisis de Involucrados .....	30
CAPÍTULO III.....	33
PROBLEMAS Y OBJETIVOS.....	33
3.1 Árbol de Problemas.....	33
3.1.1 Análisis del Árbol de Problemas .....	34
3.2 Árbol de Objetivos .....	35
3.2.1 Análisis de objetivos .....	36
CAPÍTULO IV .....	37
ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS .....	37

4.1 Matriz de Análisis de Alternativas .....	37
4.1.1 Análisis de Matriz de Alternativas .....	38
4.2 Matriz de Análisis de Impacto de Objetivos .....	40
4.2.1 Análisis de la Matriz de Análisis de Impacto de objetivos .....	41
4.3 Diagrama de Estrategias .....	43
4.3.1 Análisis del Diagrama de estrategias .....	44
4.4 Matriz de Marco Lógico .....	46
4.4.1 Análisis de la Matriz de Marco Lógico .....	48
CAPÍTULO V .....	51
PROPUESTA .....	51
5.1 Antecedentes de la Propuesta .....	51
5.2 Justificación de la Propuesta .....	52
5.3 Objetivo General .....	53
5.4 Marco Teórico o Referencial .....	53
5.4.1 Capacitación .....	53
5.4.2 Comunicación .....	54
5.4.3 Principios de comunicación .....	54
5.4.4 Comunicación asertiva .....	56
5.4.5 Importancia de las relaciones Interpersonales entre los docentes .....	58
5.5 Metodología .....	59
5.5.1 Orientación Metodológica .....	59
5.5.2 Tipo de investigación .....	59
5.5.3 Método .....	59
5.5.4 Técnica .....	60
ENCUESTA .....	62
5.4.4 Tabulación .....	64
5.5.5 PLAN DE CAPACITACIÓN .....	74
CAPITULO VI .....	111
ASPECTOS ADMINISTRATIVOS .....	111
6.01 Recursos .....	111
6.01.01 Recursos Humanos .....	111
6.01.02 Recursos Tecnológicos .....	111
6.01.03 Infraestructura .....	111
6.01.04 Material de apoyo .....	112

6.02 Presupuesto .....	112
6.03 Cronograma.....	112
CAPÍTULO VII .....	115
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	115
7.1 Conclusiones .....	115
7.2 Recomendaciones.....	117
Bibliografía .....	119
<b>ANEXOS</b> .....	121

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Involucrados.....	27
Ilustración 2 Árbol de problemas .....	33
Ilustración 3 Árbol de Objetivos .....	35
Ilustración 4 Diagrama de Estrategias .....	43
Ilustración 5 Pregunta 1 .....	64
Ilustración 6 Pregunta 2 .....	65
Ilustración 7 Pregunta 3 .....	66
Ilustración 8 Pregunta 4 .....	67
Ilustración 9 Pregunta 5 .....	68
Ilustración 10 Pregunta 6 .....	69
Ilustración 11 Pregunta 7 .....	70
Ilustración 12 Pregunta 8 .....	71
Ilustración 13 Pregunta 9 .....	72
Ilustración 14 Pregunta 10 .....	73

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 MATRIZ T.....	24
Tabla 2 MATRIZ DE ANALISIS INVOLUCRADOS .....	28
Tabla 3 MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS .....	37
Tabla 4 Matriz de Análisis de Impacto de objetivos.....	40
Tabla 5 Matriz de Marco Lógico.....	46
Tabla 6 Pregunta 1 .....	64
Tabla 7 Pregunta 2 .....	65
Tabla 8 Pregunta 3 .....	66
Tabla 9 Pregunta 4 .....	67
Tabla 10 Pregunta 5 .....	68
Tabla 11 Pregunta 6 .....	69
Tabla 13 Pregunta 7 .....	70
Tabla 14 Pregunta 8 .....	71
Tabla 15 Pregunta 9 .....	72
Tabla 16 Pregunta 10 .....	73
Tabla 17 Presupuesto .....	112
Tabla 18 Cronograma de la realización del proyecto .....	112

## RESUMÉN EJECUTIVO

El presente proyecto de titulación consiste en el desarrollo de un plan de capacitación enfocado en la comunicación asertiva, con la finalidad de mejorar las relaciones interpersonales dirigido a los docentes de la Escuela de Educación Básica “Vicente Aurelio Crespo Ochoa” por tanto en el primer capítulo se plantea la introducción del plan, la importancia para fomentar un buen clima laboral mediante investigaciones realizadas en el marco teórico, y se elabora la Matriz T para trabajar en conjunto; el segundo capítulo se refiere a los involucrados directos e indirectos que contribuyen a la realización del programa de capacitación. En el tercer capítulo consta del árbol de problemas donde se describe la problemática y en el árbol de objetivos se establecen objetivo general y objetivos específicos del proyecto, el cuarto capítulo consiste a la ejecución de análisis de alternativas que intervienen factores internos y externos como también, de impacto de objetivos mediante el diagrama de estrategias que respaldan la investigación y por último la Matriz de Marco Lógico que establecen las actividades para la propuesta, el quinto capítulo consta de la realización, ejecución de la propuesta y el análisis de la metodología mediante pruebas estadísticas y el informe de resultados, el sexto capítulo se refiere a los recursos tecnológicos, humanos utilizados a lo largo de la realización del proyecto como también el presupuesto final según el cronograma establecido en este mismo capítulo. El séptimo capítulo y último se define las conclusiones y recomendaciones dadas en función de los capítulos desarrollados anteriormente.

**Palabras claves:** medida de desempeño, respeto, perseverancia, motivación, paciencia.

## ABSTRACT

This degree project consists of the development of a training plan focused on assertive communication, with the aim of improving interpersonal relationships aimed at teachers at the "Vicente Aurelio Crespo Ochoa" School of Basic Education, therefore in the first chapter. the introduction of the plan, the importance of promoting a good working environment through research carried out in the theoretical framework, is proposed and the Matrix T is prepared to work together; The second chapter refers to the direct and indirect stakeholders who contribute to carrying out the training program. In the third chapter it consists of the problem tree where the problem is described and in the objective tree the general objective and specific objectives of the project are established, the fourth chapter consists of the execution of analysis of alternatives that intervene internal and external factors as well as of impact of objectives through the diagram of strategies that support the research and finally the Logical Framework Matrix that establishes the activities for the proposal, the fifth chapter consists of the realization, execution of the proposal and the analysis of the methodology through statistical tests and the results report, the sixth chapter refers to the technological and human resources used throughout the project, as well as the final budget according to the schedule established in this same chapter. The seventh and last chapter defines the conclusions and recommendations given based on the chapters previously developed.

**Key words:** performance measure, respect, perseverance, motivation, patience.

## INTRODUCCIÓN

La presente propuesta de investigación se basa en elaborar un plan de capacitación enfocado en la comunicación asertiva, con la finalidad de mejorar las relaciones interpersonales dirigido a los docentes de la Escuela de Educación Básica “Vicente Aurelio Crespo Ochoa.

El Plan de Capacitación y el desarrollo del mismo constituye un factor de éxito de gran importancia con el objetivo de determinar las necesidades del colaborador y empleador, por lo tanto, el proyecto busca cooperación y motivación del personal de la empresa, preparar al personal para la ejecución de las diversas tareas o actividades diarias, proveer conocimientos y desarrollar habilidades del personal.

El interés para la realización del presente proyecto es restablecer las relaciones interpersonales que permitan alcanzar objetivos personales como profesionales, entablar lazos de comunicación productiva entre compañeros de trabajo, estimular la empatía y actitudes positivas en trabajo en equipo.

## CAPÍTULO I

### ANTECEDENTES

#### 1.1 Contexto

##### 1.1.1 Macro

Según (Rivière, 1991) “la capacidad para las relaciones interpersonales se amplía enormemente con la llegada del lenguaje, el juego simbólico, la capacidad de representarnos la mente y la autoconciencia de sí mismo y de los otros”.

En las relaciones interpersonales un componente importante es lenguaje lo cual es indispensable en el espíritu humano por tanto el hombre es un ser sociable que es libre para expresar sus pensamientos como también es fruto de esta relación humana es el diálogo espontáneo, vivo y sincero; dentro del lenguaje con lleva la comunicación intersubjetiva, es decir es una alternativa con el fin de provocar un clima de simpatía, sentimiento y amor en el respeto a la condición de sujeto del otro ,como podemos tener una relación satisfactoria y gratificante en cualquier punto de la vida cotidiana desde el conocimiento a la intimidad.

Las relaciones interpersonales se encuentran ininterrumpidas en la evolución de lo habitual del ser humano, y en este cambio han incurrido en la nueva era tecnológica propagando modificaciones en la comunicación productiva. La interrelación digital entre las personas va aumento a medida que se esté creando una percepción distinta al pasar del tiempo, un presagio de contigüidad de los acontecimientos y una ligereza en los procesos de comunicación (Cornejo, Marquiza; Tapia, María Lourdes, 2011).

Los nuevos medios de comunicación ha evolucionado y se ven reflejadas en las capas sociales depende de diferentes aspectos: infraestructuras, capacidades, elementos familiares y de la vida cotidiana entre otros, por lo tanto en toda relación interpersonal interviene la comunicación, que es la capacidad de las personas para obtener información respecto a su entorno y compartirla con el resto de la gente como también el lenguaje está formado por la emisión de señales (sonidos, gestos, señas) con el objetivo de emitir un mensaje y si falla este proceso de comunicación disminuyen la posibilidad de entablar un relación funcional.

Las relaciones interpersonales que formamos en un ámbito profesional de interacción pueden estar orientadas por objetivos claros, como en el primer caso, delatar situaciones deshumanizantes y colaborar así a una conciencia más humanista o, en el segundo caso, de crear un área de asistencia psicológica (Poma, 2010).

En la educación se necesita reconocer que, aunque seamos profesionales con una edad mayor que los estudiantes, nosotros y ellos somos profundamente semejantes, ambos tenemos las mismas necesidades, pero a la vez somos diferentes a ellos, por lo tanto, nos recuerda que para aprender a vivir junto a otros es imprescindible el cultivar una sabiduría, un arte y un ambiente de armonía.

Algunos estudios previos, en la población estadounidense, han encontrado relaciones significativas entre Inteligencia Emocional (IE) y las relaciones interpersonales; por lo tanto, ha comprobado ciertas convicciones de validez útil de la IE, evaluada mediante test de habilidades, actitudes e indicadores interpersonales. Es importante resaltar que los estudios efectuados en Estados Unidos, es decir los rangos de manejo emocional del MSCEIT tuvo una labor considerable en el pronóstico de aspectos de actividad social (EXTREMERA PACHECO, NATALIO; FERNÁNDEZ BERROCAL, PABLO, 2004).

Referente al artículo de la revista antes mencionada en conclusión estos datos obtenidos en la población estadounidense se extienden los hallazgos americanos y nos han permitido conocer los aspectos concretos de las relaciones de amistad que prestan una mayor relación con las habilidades y demuestran que las habilidades de manejo emocional predicen mejores interacciones positivas y menores interacciones negativas lo cual tuvo un papel muy importante en el trabajo social; referente a la educación en Estados Unidos en concreto, aquellos estudiantes con niveles elevados de manejo emocional mostraban mayores niveles de intimidad y afecto hacia sus amigos.

### **1.1.2 Meso**

Según (Ramírez-Wong, Luis C., 2019)“Las relaciones interpersonales están dirigidas por las convicciones de reciprocidad y ecuanimidad, de forma que la ausencia de reciprocidad provoca sentimientos negativos, tanto si se da más de lo que se recibe”.

En el clima laboral se da por medio de las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo ya que se crea un ambiente de confianza ,tendencias conductuales y cumpliendo los objetivos profesionales como también personales , de

esta manera evitando los ambientes tensos, influidas por factores internos y externos de los miembros de la organización y en muchas ocasiones los compañeros de trabajo no tienen un buen desempeño laboral por tanto es desagradable mantener un ambiente idóneo para desarrollar sus actividades o capacidades en el entorno laboral.

Según datos del Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI), en México, durante el 2016 casi 760 mil personas abandonaron sus trabajos debido al bajo salario y al estrés; y en comparación con el 2015, INEGI informó que aumentó en un 10% el abandono del trabajo. De ese total, 121, 385 opinaron que las relaciones laborales se deterioraron (Ramírez-Wong, Luis C., 2019).

Estas cifras en el País de México demuestran lo que afecta el clima laboral como es el síndrome de Bornout conocido como Desgaste Ocupacional o Profesional ya que es padecimiento que sufren las personas dentro de su lugar de trabajo provocado por el estrés laboral o relaciones interpersonales relacionados con sus actividades diarias , es ahí donde transcurre gran parte de su día, sus compañeros y superiores se vuelven como una especie de segunda familia para ellos y muchas ocasiones es muy complejo adherirse a los comportamientos o actitudes de los compañeros por tal razón las relaciones laborales se afectan dentro de la Institución.

La comunicación es una pieza fundamental para fomentar las relaciones interpersonales, en un grupo social ; no obstante, presentan discrepancia en las actitudes empáticas a través del internet por lo que se encuentran influidas por las condiciones de anonimato, la ausencia de comunicación no verbal o gestual y el distanciamiento físico que son propias del medio y que han sido relacionadas con el incremento de la adicción de la tecnología (Ana Laura Jiménez y Vanessa Pantoja , 2007).

Las relaciones interpersonales interviene la comunicación corporativa ya que es el intercambio de información y es un elemento fundamental vital para entablar la asertividad ,expresar de manera clara, directa y honesta ; por lo que es un estilo de comunicación basado en el respeto ,rasgos de personalidad , comportamiento ,entre otras características por lo que se define como interconexiones que se dan en un grupo de personas ya sea por redes sociales con el fin de compartir necesidades, experiencias , intereses a través de internet.

En la actualidad las personas más entablan un dialogo por redes sociales ya que así interviene el tiempo en el que se ocupa en diferentes actividades a diario de esta forma se involucra su personalidad y su conducta ante cualquier situación.

En el Estudio de micro planificación del Ecuador, de acuerdo a las políticas nacionales de crecimiento, que demuestre la necesidad del servicio, la comunidad estudiantil que no pueda ser atendida en instituciones fiscales existentes, el grado de impacto en la comunidad beneficiaria y la distribución geográfica de las instituciones educativas más cercanas. Este estudio debe ser elaborado en el Nivel Zonal, previo informe del Nivel Distrital. Los establecimientos educativos fiscales que tengan menos de ciento veinte (120) estudiantes no pueden tener cargos directivos. En estos casos, el docente con nombramiento que tenga más años de servicio debe asumir el liderazgo de las actividades del plantel y ser considerado como la máxima autoridad del establecimiento. Para el efecto, debe actuar con el apoyo y seguimiento del Consejo Académico del Circuito, y de docentes mentores y asesores educativos (EL REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN INTERCULTURAL, 2011).

### 1.1.3 Micro

Los seres humanos desde siempre necesitamos vivir en medio de la población de la comunidad por lo que es fundamental la comunicación ya que por medio de ella se desarrolla las relaciones interpersonales entre un grupo; por lo tanto las autoridades de la Escuela “Vicente Aurelio Crespo Ochoa” tiene como objetivo que los docentes se sientan motivados y empoderados Institucionalmente ya que a través de la comunicación asertiva se transmite ideas, perspectivas, e ideologías entre compañeros de trabajo. Sin embargo, visto que en la Institución no se fomenta capacitaciones hacia el personal docente se propone un plan de capacitación enfocado en la comunicación asertiva con la finalidad de fortalecer el desempeño laboral y muchas de las veces solucionar conflictos entre docentes, como también mejorar las relaciones laborales en la institución educativa.

Dentro de la Institución Educativa existen proyectos socioeducativos integrales a través de la estrategia metodológica denominada aprendizaje-servicio del Plan Nacional de Desarrollo “Toda una Vida” a fin de solucionar problemáticas destacadas en el entorno institucional y comunitario , como también contemplan una perspectiva estratégica , el cual incorpora articuladamente de los padres de familia , la comunidad , culturales ,deportivos, etc; de esta forma la relaciones interpersonales no son muy favorables ya que la habilidad de comunicarse no se da mucha importancia ya que no hay interacción recíproca entre el grupo de trabajo.

## 1.2 Justificación

El presente proyecto propone la elaboración de un plan de capacitación enfocado en la comunicación asertiva para mejorar las relaciones interpersonales entre docentes que conforman la Escuela de Educación Básica “Vicente Aurelio Crespo Ochoa”; para lo cual se descubrirá las aptitudes, actitudes, habilidades, destrezas, como también dar a conocer las causas y consecuencias que generan los conflictos entre compañeros de trabajo ocasionando un mal clima laboral e insatisfacción personal; con la realización del Plan de Capacitación se busca conciliar una buena comunicación asertiva en toda la comunidad educativa a través de actividades extracurriculares, formación continua, desarrollo personal y profesional con el fin de generar docentes profesionales eficientes, eficaces y comprometidos en su trabajo diario.

El desarrollo de un programa de capacitación para la comunidad educativa, ayudará a transmitir mejor los valores de la Institución, propiciando una mejor integración entre su personal y generando docentes competitivos e identificados con la visión profesional lo cual contribuye a que toda la Institución llegue alcanzar los objetivos en común de la misma forma aumenta la capacidad de resolución de problemas incluye el reconocimiento de valores comunes, el respeto mutuo, saber escuchar y expresarse con autenticidad, desarrollo del carácter, entre otros.

La presente investigación referente al Plan Nacional de Desarrollo “Toda una vida” específicamente en el Objetivo 1 “Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas” de esta manera, se pretende que los docentes opten por una metodología aplicada hacia la comunidad educativa ya que es un proceso de aprendizaje fomentando un ambiente dinámico y flexible de igual forma en la educación permitirá el crecimiento individual, desarrollo social y cultural; por lo tanto así fortalecerá la pluriculturalidad y una educación bilingüe en el desarrollo inclusivo que impulsan a los procesos de formación y capacitación del personal docente para impartir una calidad educativa apropiada hacia los estudiantes.

### 1.3 Definición del Problema (Matriz T)

Tabla 1 MATRIZ T

SITUACIÓN EMPEORADA		SITUACIÓN ACTUAL				SITUACIÓN MEJORADA
Ambiente hostil, desmotivación Institucional y Personal.		Insatisfacción laboral e inadecuada relaciones interpersonales entre los docentes de la Escuela “Vicente Aurelio Crespo Ochoa”				Docentes motivados Institucionalmente y Personalmente con la finalidad de crear un ambiente laboral favorable.
FUERZAS IMPULSADORAS		I	PC	I	PC	FUERZAS BLOQUEADORAS
1.	Actividades de trabajo en equipo.	1	4	5	1	Escaso apoyo institucional.
2.	Concientizar la importancia de la comunicación asertiva entre compañeros mediante talleres.	2	4	5	1	Limitada participación por parte de los docentes.
3.	Fomentar la integración laboral mediante charlas motivacionales.	1	5	5	1	Desinterés de las autoridades Institucionales.
4.	Crear ambientes abiertos para mejorar las relaciones interpersonales y solucionar conflictos.	1	4	4	2	Inseguridad para expresar lo que piensan
5.	Ejecutar el plan de incentivos no remunerados para generar motivación a los docentes.	2	5	4	2	Resistencia al cambio por parte de las autoridades Institucionales

**Fuente:** Investigación propia

**Elaborado por:** Silvana Pusda

### 1.3.1 Análisis de la Matriz T

La matriz T consta de una situación actual que es la insatisfacción laboral e inadecuadas relaciones interpersonales entre los docentes de la Escuela de Educación Básica “Vicente Aurelio Crespo Ochoa”, al no tomar medidas adecuadas se obtendrá una situación empeorada la cual es el provocar un ambiente hostil, desmotivación Institucional y Personal, con el proyecto se pretende lograr una situación mejorada como es generar docentes motivados Institucionalmente y Personalmente con la finalidad de crear un ambiente laboral favorable.

Para lo cual se propone fuerzas impulsadoras para lograr los objetivos del proyecto, como también siempre puede existir fuerzas bloqueadoras que impidan realizar con el éxito el mismo. La primera fuerza impulsadora es la creación de actividades de trabajo en equipo, que en lo real tiene un parámetro de 1 (Bajo) y con lo propuesto se pretende llegar a un parámetro de 4 (Medio Alto) por lo que facilita el desarrollo profesional en su desempeño laboral, la misma que se ve bloqueada ya que existe escaso apoyo institucional.

La segunda fuerza impulsadora es concientizar la importancia de la comunicación asertiva entre compañeros mediante talleres, que en lo real tiene un parámetro de 2 (Medio Bueno) y con lo propuesto se pretende llegar a un parámetro de 4 (Medio Alto) con la finalidad de mejorar las relaciones laborales entre los docentes, la misma que se ve bloqueada por la limitada participación por parte de los docentes.

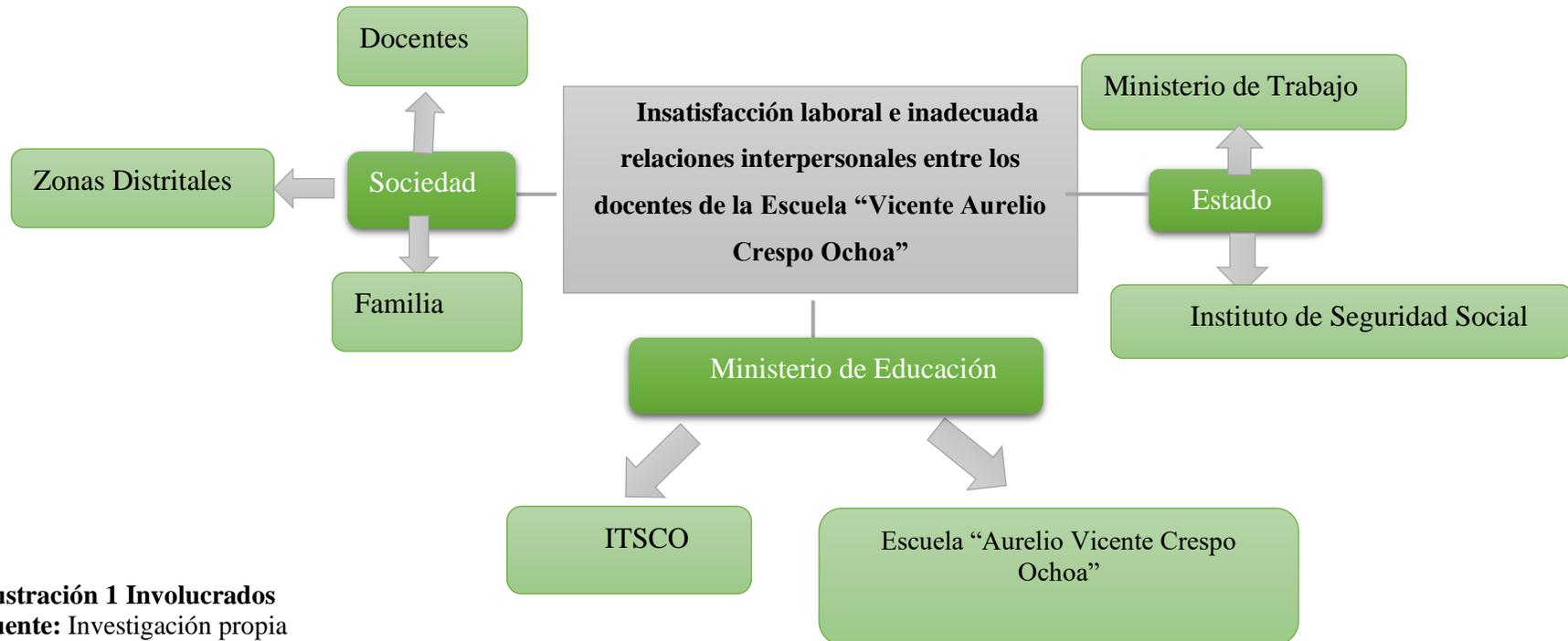
La tercera fuerza impulsadora es fomentar la integración laboral mediante charlas motivacionales, que en lo real tiene un parámetro de 1 (Bajo) y con lo propuesto se pretende llegar a un parámetro de 5 (Alto) para desarrollar un buen desempeño laboral, la misma que se ve bloqueada debido al desinterés de las autoridades Institucionales.

La cuarta fuerza impulsadora es crear ambientes abiertos para mejorar las relaciones interpersonales y solucionar conflictos, que en lo real tiene un parámetro de 1 (Bajo) y con lo propuesto se pretende llegar a un parámetro de 4 (Medio Alto) para desarrollar buenas actitudes hacia los demás compañeros, la misma que se ve bloqueada ya que existe inseguridad para expresar lo que piensan.

La quinta fuerza impulsadora es ejecutar el plan de incentivos no remunerados para generar motivación a los docentes, que en lo real tiene un parámetro de 2 (Medio Bueno) y con lo propuesto se pretende llegar a un parámetro de 5 (Alto) para el crecimiento personal de cada colaborador, la misma que se ve bloqueada por la resistencia al cambio por parte de las autoridades institucionales.

## CAPITULO II INVOLUCRADOS

### 2.1 Mapeo de Involucrados



**Ilustración 1 Involucrados**  
**Fuente:** Investigación propia  
**Elaborado por:** Silvana Pusda

## 2.2 Matriz de Análisis Involucrados

**Tabla 2 MATRIZ DE ANALISIS INVOLUCRADOS**

ACTORES INVOLUCRADOS	INTERÉS SOBRE EL PROBLEMA CENTRAL	PROBLEMAS PERCIBIDOS	RECURSOS, CAPACIDADES MANDATOS	INTERÉS SOBRE EL PROYECTO	CONFLICTOS POTENCIALES
<b>Ministerio de Educación</b>	Fortalecer el desempeño laboral en la comunidad educativa.	Inexistencia de actividades extracurriculares.	*Auditores *Solventar los problemas pedagógicos *De acuerdo a lo establecido en LOEI Art.2 Principios literal N	Regular la calidad laboral.	Cambio o rotación de autoridades.
<b>IESS</b>	Velar por los derechos de los afiliados y afiliadas.	Limitado apoyo de parte de las autoridades Institucionales.	*Económico *Ejecución de derechos *En base al Plan Nacional de Desarrollo TODA UNA VIDA Objetivo N°1 “Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas”	Ente responsable de aplicar el sistema seguridad social.	Inadecuado proceso regional de protección.
<b>Escuela “Vicente Aurelio Crespo Ochoa”</b>	Promover las relaciones interpersonales para un buen clima laboral.	Desinterés en la planificación de talleres para el empoderamiento institucional.	*Pedagógicos *Mejorar la participación y convivencia entre docentes. *Referente a la LOEI Capitulo UNICO DEL AMBITO, PRINCIPIOS Y FINES Art.2 Principios literal Q.	Dar seguimiento a la integridad laboral para reducir los conflictos entre compañeros.	Escasa planificación de formación sobre la Inteligencia Emocional hacia los docentes.

<b>Docentes</b>	Contribuir y participar activamente para alcanzar los objetivos institucionales.	Aislamiento del resto de compañeros y erradicar las normas internas de convivencia.	*Profesionales *Fomentar una actitud constructiva en el grupo de trabajo. *Conforme a lo establecido en LOEI Capitulo UNICO DEL AMBITO, PRINCIPIOS Y FINES Art.2 Principios literal U	Fomentar la comunicación asertiva entre los docentes.	Desinterés de participación en programas educativos.
<b>ITSCO</b>	Proveer conocimiento para el buen desarrollo de los proyectos.	Apatía de alumnos en la calidad de la formación educativa.	*Pedagógicos *Capacidad de fomentar la experimentación de aprendizaje enfocado en el Reglamento Interno del ITSCO Propiedad Intelectual Art.140	Establecer la solvencia académica por parte de los estudiantes hacia la colectividad.	Desvinculación de docentes y escaso empoderamiento Institucional.

**Fuente:** Investigación propia

**Elaborado por:** Silvana Pusda

### 2.2.1 Análisis de Involucrados

La presente matriz cuenta con los siguientes entes involucrados como son:

El Ministerio de Educación en su interés sobre el problema central es fortalecer el desempeño laboral en la comunidad educativa, los problemas que se perciben es la inexistencia de actividades extracurriculares; para esto cuenta con los siguientes recursos como son: Auditores, la capacidad de solventar los problemas pedagógicos y el mandato que consta en LOEI CAPITULO 1 Art 2 Principios literal N “Comunidad de aprendizaje. - La educación tiene entre sus conceptos aquel que reconoce a la sociedad como un ente que aprende y enseña y se fundamenta en la comunidad de aprendizaje entre docentes y educandos, considerada como espacios de diálogo social e intercultural e intercambio de aprendizajes y saberes;” y el interés sobre el proyecto es regular la calidad laboral ya que existen conflictos potenciales como es el cambio o rotación de las autoridades.

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en su interés sobre el problema central es, velar por los derechos de las afiliadas y afiliados ,los problemas que se perciben es debido al limitado apoyo de parte de las autoridades institucionales; para esto se cuenta con los siguientes recursos como son: económicos ,la capacidad de ejecución de derechos y el mandato que consta en Plan Nacional de Desarrollo “TODA UNA VIDA ” Objetivo N° 1 “Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas” y el interés sobre el proyecto es aplicar el sistema de seguridad social ya que existen conflictos potenciales como es el

inadecuado proceso regional de protección. La Escuela de Educación Básica “Vicente Aurelio Crespo Ochoa” en su interés sobre el problema central es, promover las relaciones interpersonales para un buen clima laboral ,los problemas que se perciben es por el desinterés en la planificación de talleres para el empoderamiento institucional ; para esto cuenta con los siguientes recursos como son: pedagógicos, la capacidad de mejorar la participación y convivencia entre docentes y el mandato que consta en la LOEI Capítulo “UNICO DEL AMBITO PRINCIPIOS Y FINES” Art.2 Principios literal Q , y el interés sobre el proyecto es dar seguimiento a la integridad laboral para reducir los conflictos entre compañeros ya que existen conflictos potenciales como es la escasa planificación de formación sobre la Inteligencia Emocional hacia los docentes.

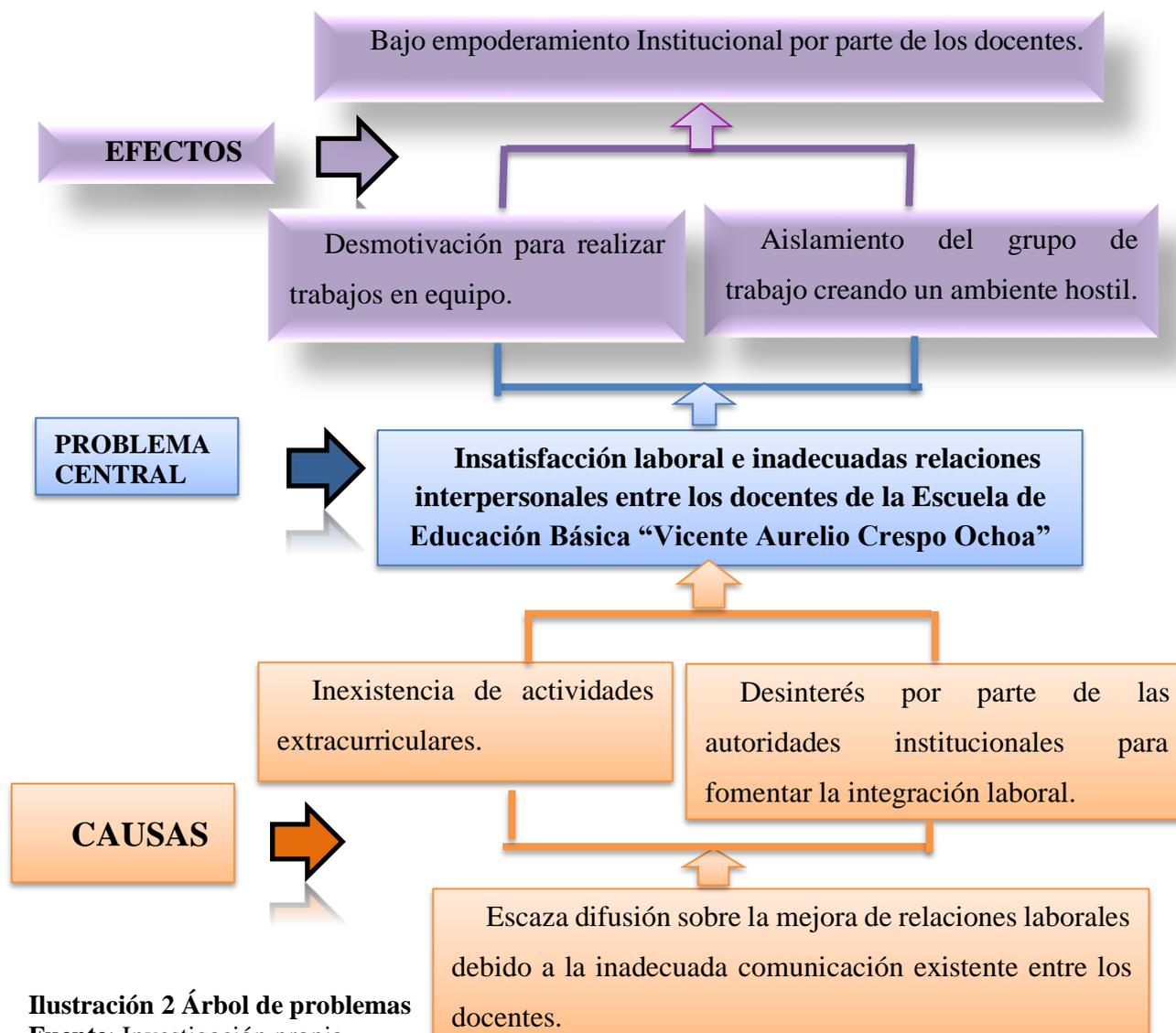
Uno de los involucrados más importantes es los Docentes ,en su interés sobre el problema central es contribuir y participar activamente para alcanzar los objetivos institucionales ,los problemas que se perciben es el aislamiento del resto de compañeros y erradicar las normas internas de convivencia ;para esto se cuenta con los siguientes recursos como son: Profesionales, la capacidad de fomentar una actitud constructiva en el grupo de trabajo y el mandato que consta en la LOEI Capitulo “UNICO DEL AMBITO PRINCIPIOS Y FINES ” Art 2 Principios literal U , y el interés sobre el proyecto es fomentar la comunicación asertiva entre los docentes ya que existen conflictos potenciales como es el desinterés de participación en programas educativos.

Instituto Tecnológico Superior “Cordillera” en su interés sobre el problema central es proveer conocimiento para el buen desarrollo de los proyectos, los problemas que se perciben es apatía de alumnos en la calidad de la formación educativa; para esto se cuenta con los siguientes recursos como son :Pedagógicos y la capacidad de fomentar la experimentación de aprendizaje y el mandato que consta en el Reglamento Interno Art.140 , el interés sobre el proyecto es establecer la solvencia académica por parte de los estudiantes hacia la colectividad ya que existen conflictos potenciales como es la desvinculación de docentes y escaso empoderamiento Institucional.

## CAPÍTULO III

### PROBLEMAS Y OBJETIVOS

#### 3.1 Árbol de Problemas



**Ilustración 2** Árbol de problemas

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Silvana Pusda

ELABORACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN ENFOCADO EN LA COMUNICACIÓN ASERTIVA, CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES DIRIGIDO A LOS DOCENTES DE LA ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA “VICENTE AURELIO CRESPO OCHOA” DMQ.

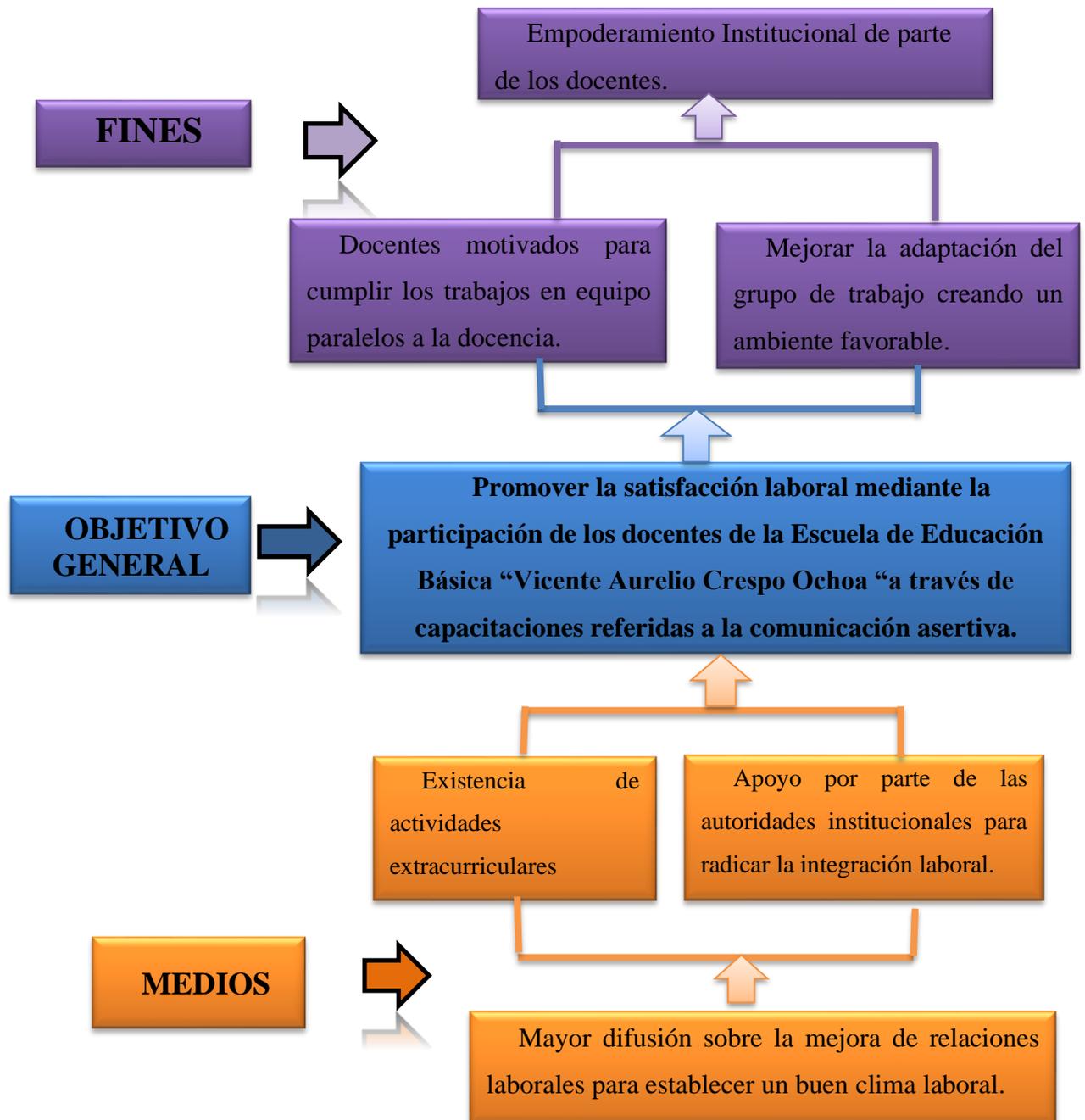
### 3.1.1 Análisis del Árbol de Problemas

En el árbol de problemas consta de un problema central como es Insatisfacción laboral e inadecuadas relaciones interpersonales entre los docentes de la Escuela de Educación Básica “Vicente Aurelio Crespo Ochoa” por la inexistencia de un Plan de Capacitación.

Se identifica las causas principales que provocan este problema, se ha planteado una causa mayor que es la escasa difusión sobre la mejora de relaciones laborales debido a la inadecuada comunicación existente entre los docentes, como también la inexistente de actividades extracurriculares y desinterés por parte de las autoridades institucionales para fomentar la integración laboral.

Hay que tener en cuenta que estas causas ocasionan efectos, por lo tanto, como efecto mayor es bajo empoderamiento institucional por parte de los docentes, visto que existe desmotivación para realizar trabajos en equipo y aislamiento del grupo de trabajo creando un ambiente hostil.

### 3.2 Árbol de Objetivos



**Ilustración 3** Árbol de Objetivos

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Silvana Pusda

### 3.2.1 Análisis de objetivos

El objetivo general del proyecto es promover la satisfacción laboral mediante la participación de los docentes de la Escuela de Educación Básica “Vicente Aurelio Crespo Ochoa” a través de capacitaciones referidas a la comunicación asertiva.

Los medios para alcanzar el objetivo tenemos: mayor difusión sobre la mejora de relaciones laborales para establecer un buen clima laboral, que existan actividades extracurriculares y apoyo por parte de las autoridades institucionales para radicar la integración laboral con los fines propuestos se desea que haya empoderamiento institucional de parte de los docentes, como también docentes motivados para cumplir los trabajos en equipo paralelos a la docencia y mejorar la adaptación del grupo de trabajo creando un ambiente favorable.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS

#### 4.1 Matriz de Análisis de Alternativas

**Tabla 3 MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS**

OBJETIVOS	IMPACTO SOBRE EL PROPÓSITO	FACTIBILIDAD TÉCNICA	FACTIBILIDAD FINANCIERA	FACTIBILIDAD SOCIAL	FACTIBILIDAD POLÍTICA	TOTAL	CATEGORÍA
Promover la satisfacción laboral mediante la participación de los docentes de la Escuela “Vicente Aurelio Crespo Ochoa “a través de capacitaciones referidas a la comunicación asertiva.	4	5	5	5	5	24	Alta
Mayor difusión sobre la mejora de relaciones laborales para establecer un buen clima laboral.	5	5	5	5	5	25	Alta
Existencia de actividades extracurriculares.	4	5	5	5	4	23	Medio Alta
Apoyo por parte de las autoridades institucionales para radicar la integración laboral.	4	4	5	5	5	23	Medio alta

**Fuente:** Investigación propia  
**Elaborado por:** Silvana Pusda

#### 4.1.1 Análisis de Matriz de Alternativas

En la presente matriz de alternativas se posee componentes enfocados en el presente proyecto. Como primer componente es promover la satisfacción laboral mediante la participación de los docentes de la Escuela de Educación Básica “Vicente Aurelio Crespo Ochoa” a través de capacitaciones referidas a la comunicación asertiva, el impacto sobre el propósito es positivo por lo que se da un parámetro de 4 (Medio Alto), por medio de este plan se fortalecerá el empoderamiento institucional seguido de la factibilidad técnica ya que se califica con 5 (Alto), como también se cuenta con los recursos financieros necesarios con un parámetro de 5 (Alto), por consiguiente se contará con el apoyo para la realización del proyecto como es la factibilidad social con un parámetro de 5 (Alto), en cuanto a la factibilidad política se aplicará todos los reglamentos de la institución con una valoración de 5 (Alto); por lo tanto se obtiene un total de 24 con categoría Alta, lo cual indica que el primer componente es factible para realizarse.

El segundo componente es realizar mayor difusión sobre la mejora de relaciones laborales para establecer un buen clima laboral, el impacto sobre el propósito es positivo por lo que se da un parámetro de 5 (Alto), referente a la factibilidad técnica se califica con 5 (Alto), como también se cuenta con los recursos financieros necesarios con un parámetro de 5 (Alto), por consiguiente se contará con el apoyo para la realización del proyecto como es la factibilidad social con un parámetro de 5

(Alto), en cuanto a la factibilidad política se aplicará todos los reglamentos de la institución con una valoración de 5 (Alto); por lo tanto se obtiene un total de 25 con categoría Alta.

El tercer componente es la existencia de actividades extracurriculares, el impacto sobre el propósito es positivo por lo que se da un parámetro de 4 (Medio Alto), la técnica utilizada es muy factible de realizar por lo que se califica con 5 (Alto), como también se cuenta con la factibilidad financiera con un parámetro de 5 (Alto), por consiguiente se contará con el apoyo para la realización del proyecto como es la factibilidad social con un parámetro de 5 (Alto), en cuanto a la factibilidad política se aplicará todos los reglamentos de la institución con una valoración de 4 (Medio Alto); por lo tanto, se obtiene un total de 23 con una categoría Media Alta lo cual indica que es factible para realizarse.

Para terminar el cuarto componente es fomentar el apoyo por parte de las autoridades institucionales para radicar la integración laboral , lo cual tiene un alto impacto hacia el propósito por lo que se da un parámetro de 4 (Medio Alto), referente a la factibilidad técnica se califica con un 4 (Medio Alto), la solvencia financiera es factible para el proyecto se da un parámetro de 5 (Alto), por consiguiente se contará con la factibilidad social con una valoración de 5 (Alto), en cuanto a la factibilidad política se aplicará todos los reglamentos de la Institución con un parámetro de 5 (Alto);por lo tanto se obtiene un total de 23 con una categoría Media Alta lo cual indica que es factible para aplicarse.

## 4.2 Matriz de Análisis de Impacto de Objetivos

**Tabla 4 Matriz de Análisis de Impacto de objetivos**

OBJETIVOS	FACTIBILIDAD DE LOGRARSE	IMPACTO GÉNERO	IMPACTO AMBIENTAL	RELEVANCIA	SOSTENIBILIDAD	TOTAL	CATEGORÍA
Promover la satisfacción laboral mediante la participación de los docentes de la Escuela “Vicente Aurelio Crespo Ochoa “a través de capacitaciones referidas a la comunicación asertiva.	Cambio de cultura y cumplimiento en sus actividades. (4)	Impulsar el trabajo en equipo y sin discriminación. (4)	Mejoramiento del desarrollo personal y educativo. (5)	Fomentar la comunicación asertiva mediante capacitaciones o charlas motivacionales (5)	Docentes dedicados y comprometidos en su trabajo diario. (5)	23	Medio Alto
Mayor difusión sobre la mejora de relaciones laborales para establecer un buen clima laboral.	Mejor planificación del tiempo en las capacitaciones. (5)	Participación y empatía entre compañeros de trabajo con equidad. (5)	Realización de actividades extracurriculares para disminuir conflictos (4)	Aporte colectivo para generar un ambiente de colaboración. (5)	Fortalecer un amplio nivel de comunicación entre el equipo de trabajo. (5)	24	Alto
Existencia de actividades extracurriculares.	Colaboración de todo el personal ante la ejecución de las actividades. (4)	Trabajo cooperativo de parte de las autoridades institucionales a cualquier género sin discriminación (5)	Generar empoderamiento institucional. (4)	Apoyo y satisfacción de parte de las autoridades institucionales. (5)	Mejora continua en las relaciones interpersonales. (5)	23	Medio Alto
Apoyo por parte de las autoridades institucionales para radicar la integración laboral.	Establecer beneficios más altos que los costos. (4)	Generar metas personales y colectivas a todo el personal con equidad. (5)	Cumplimiento de normativas institucionales. (5)	Adecuado cumplimiento de los derechos de los docentes. (5)	Estabilidad y satisfacción laboral. (5)	24	Alto
<b>TOTAL</b>						<b>94</b>	<b>Alto</b>

**Fuente:** Investigación propia  
**Elaborado por:** Silvana Pusda

#### 4.2.1 Análisis de la Matriz de Análisis de Impacto de objetivos

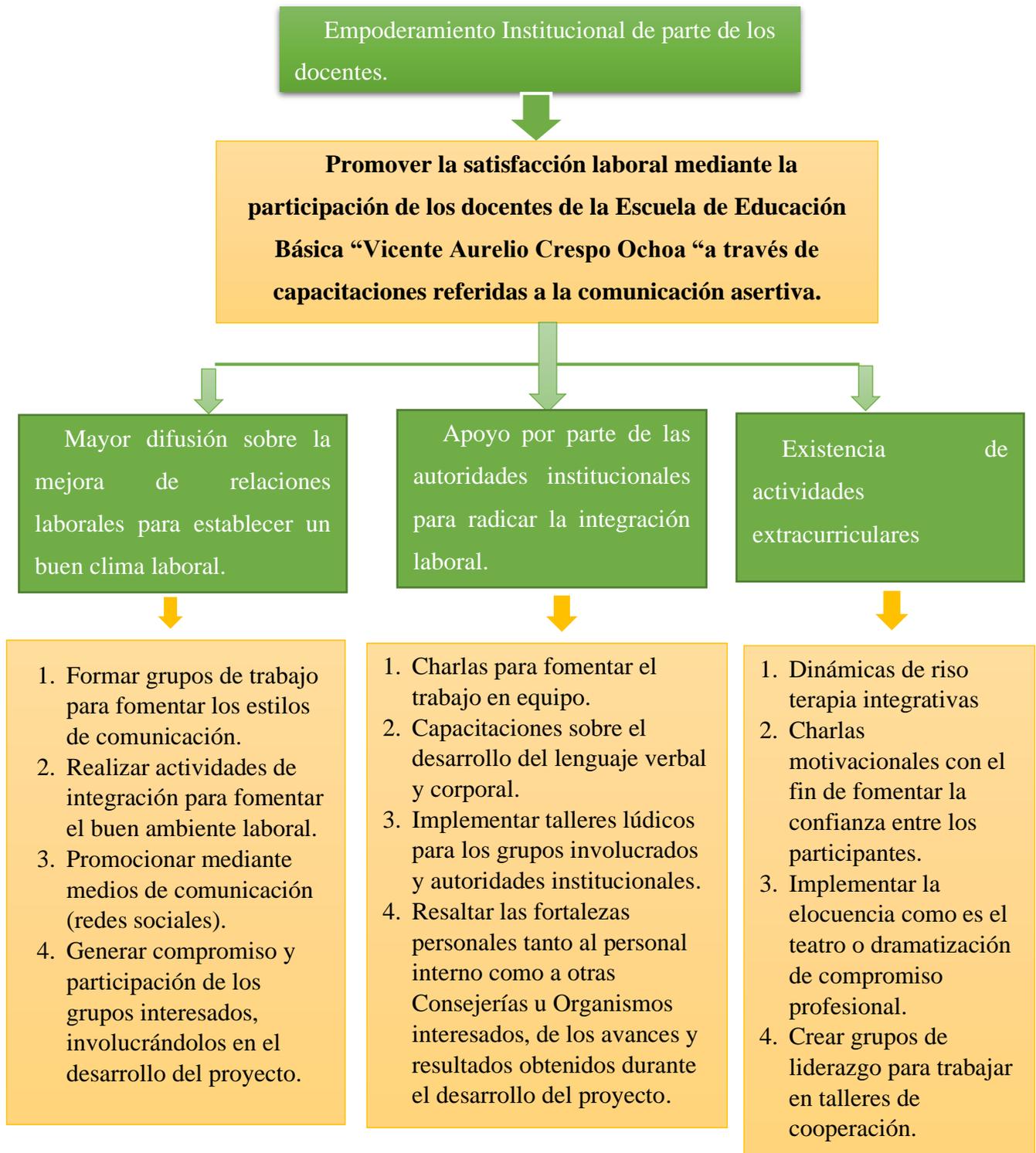
La matriz de análisis de impacto de objetivos está conformada por el primer componente el cual es promover la satisfacción laboral mediante la participación de los docentes de la Escuela de Educación Básica “Vicente Aurelio Crespo Ochoa “a través de capacitaciones referidas a la comunicación asertiva, la factibilidad de lograrse en un parámetro de 4(Medio Alto) ya que se propone el cambio de cultura y cumplimiento en sus actividades , como también interviene el impacto de género con una valoración de 4 (Medio Alto) en lo que se refiere a impulsar el trabajo en equipo y sin discriminación , a través del impacto ambiental se provee mejorar el desarrollo personal y educativo con un parámetro de 5 (Alto) lo cual se obtendrá relevancia sobre fomentar la comunicación asertiva mediante capacitaciones o charlas motivacionales con un parámetro de 5 (Alto) con el fin de generar la sostenibilidad con la valoración de 5 (Alto) cuando los docentes dedicados y comprometidos en su trabajo diario.

Sobre el segundo componente es tener una mayor difusión sobre la mejora de relaciones laborales para establecer un buen clima laboral, la factibilidad de lograrse en un parámetro de 5 (Alto) ya que se propone mejorar la planificación de tiempo en las capacitaciones , como también interviene el impacto de género con una valoración de 5 (Alto) en lo que se refiere en la participación y empatía entre compañeros de trabajo, a través del impacto ambiental se realizarán actividades extracurriculares para disminuir conflictos con un parámetro de 4 (Medio Alto) lo

cual se obtendrá relevancia sobre el aporte colectivo para generar un ambiente de colaboración con un parámetro de 5 (Alto) con el fin de fortalecer la sostenibilidad con la valoración de 5 (Alto) a través de un amplio nivel de comunicación entre el equipo de trabajo. El tercer componente es que exista actividades extracurriculares , la factibilidad de lograrse en un parámetro de 4 (Medio Alto) ya que se propone en la colaboración de todo el personal ante la ejecución de las actividades, como también interviene el impacto de genero con una valoración de 5 (Alto) en lo que se refiere en el trabajo cooperativo de parte de las autoridades institucionales , a través del impacto ambiental se busca generar empoderamiento institucional con un parámetro de 4 (Medio Alto) lo cual se obtendrá relevancia sobre el apoyo y satisfacción de parte de las autoridades institucionales con un parámetro de 5 (Alto) con el fin de fortalecer la sostenibilidad con la valoración de 5 (Alto) a través la mejora continua en las relaciones interpersonales.

El ultimo componente es el apoyo por parte de las autoridades institucionales para radicar la integración laboral, la factibilidad de lograrse en un parámetro de 4 (Medio Alto) ya que se propone en establecer beneficios más altos que los costos, como también interviene el impacto de género con una valoración de 5 (Alto) en lo que se refiere a generar metas personales y colectivas a todo el personal, a través del impacto ambiental se busca generar cumplimiento de normativas institucionales con un parámetro de 5 (Alto) lo cual se obtendrá relevancia sobre el adecuado cumplimiento de los derechos de los docentes con un parámetro de 5 (Alto) con el fin de fortalecer la sostenibilidad sobre la estabilidad y satisfacción laboral con la valoración de 5 (Alto) .

### 4.3 Diagrama de Estrategias



#### Ilustración 4 Diagrama de Estrategias

**Fuente:** Investigación propia

**Elaborado por:** Silvana Pusda

ELABORACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN ENFOCADO EN LA COMUNICACIÓN ASERTIVA, CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES DIRIGIDO A LOS DOCENTES DE LA ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA “VICENTE AURELIO CRESPO OCHOA” DMQ.

### 4.3.1 Análisis del Diagrama de estrategias

El presente diagrama de estrategias tiene como propósito es promover la satisfacción laboral mediante la participación de los docentes de la Escuela de Educación Básica “Vicente Aurelio Crespo Ochoa” a través de capacitaciones referidas a la comunicación asertiva, la finalidad es el empoderamiento institucional por parte de los docentes.

Como primer objetivo es desarrollar mayor difusión sobre la mejora de relaciones laborales para establecer un buen clima laboral, para su cumplimiento se indica las siguientes actividades:

- Formar grupos de trabajo para fomentar los estilos de comunicación.
- Realizar actividades de integración para fomentar el buen ambiente laboral.
- Promocionar mediante medios de comunicación (redes sociales).
- Generar compromiso y participación de los grupos interesados, involucrándolos en el desarrollo del proyecto.

El segundo objetivo es obtener el apoyo por parte de las autoridades institucionales para radicar la integración laboral, para su cumplimiento se indica las siguientes actividades:

- Charlas para fomentar el trabajo en equipo.
- Capacitaciones sobre el desarrollo del lenguaje verbal y corporal.
- Implementar talleres lúdicos para los grupos involucrados y autoridades institucionales.

- Resaltar las fortalezas personales tanto al personal interno como a otras Consejerías u Organismos interesados, de los avances y resultados obtenidos durante el desarrollo del proyecto.

El último objetivo es la implementación de actividades extracurriculares, para su cumplimiento se indica las siguientes actividades:

- Dinámicas de riso terapia integrativas.
- Charlas motivacionales con el fin de fomentar la confianza entre los participantes.
- Implementar la elocuencia como es el teatro o dramatización de compromiso profesional.
- Crear grupos de liderazgo para trabajar en talleres de cooperación.

#### 4.4 Matriz de Marco Lógico

Tabla 5 Matriz de Marco Lógico

<b>FINALIDAD</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>MEDIOS DE VERIFICACIÓN</b>	<b>SUPUESTOS</b>
Empoderamiento Institucional de parte de los docentes.	Para el tercer trimestre del año 2020 Fomentar el compromiso en las actividades diarias al 80%.	Informe de actividades Registros de asistencia	Inexistencia de la cultura de integración con el fin minimizar los conflictos laborales.
<b>PROPÓSITO</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>MEDIOS DE VERIFICACIÓN</b>	<b>SUPUESTOS</b>
Promover la satisfacción laboral mediante la participación de los docentes de la Escuela “Vicente Aurelio Crespo Ochoa” a través de capacitaciones referidas a la comunicación asertiva.	En el tercer trimestre del año 2020 se obtendrá eficiente y eficaz adaptación e integración en el trabajo en equipo en un 80%.	Informe de actividades Registros de asistencia	Los docentes no cumplen con sus actividades o tareas asignadas.
<b>COMPONENTES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>MEDIOS DE VERIFICACIÓN</b>	<b>SUPUESTOS</b>
Mayor difusión sobre la mejora de relaciones laborales para establecer un buen clima laboral.	Para el tercer trimestre del 2020 se aplicará eficiente desempeño mediante las técnicas adquiridas en las capacitaciones en 75%.	Encuestas Registros de asistencia	Desinterés por parte de las autoridades institucionales.
Apoyo por parte de las autoridades institucionales para radicar la integración laboral.	Para el tercer trimestre del 2020 se aplicará reducir conflictos en la comunidad educativa a un 80%	Encuestas Registros de asistencia	Escasa integración y participación por parte de los docentes.

Existencia de actividades extracurriculares

Para el tercer trimestre del 2020 la Comunicación más eficiente donde haya cordialidad y buenas relaciones interpersonales al 70%.

Encuestas  
Registros de asistencia

Desmotivación de los docentes y autoridades institucionales.

ACTIVIDADES	PRESUPUESTO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
<p>Formar grupos de trabajo para fomentar los estilos de comunicación. Realizar actividades de integración para fomentar el buen ambiente laboral. Charlas para fomentar el trabajo en equipo. Capacitaciones sobre el desarrollo del lenguaje verbal y corporal. Implementar talleres lúdicos para los grupos involucrados y autoridades institucionales. Dinámicas de riso terapia integrativas. Implementar la elocuencia como es el teatro o dramatización de compromiso profesional.</p>	<p>Papel boom Computadora Afiches informativos Cuadernos Esferos</p>	<p>Facturas Informes de desembolso Recibos Notas de ventas</p>	<p>Interés por parte de las autoridades institucionales  Cooperación de los Docentes  No existe los equipos de tecnología adecuados.  Resistencia al cambio.</p>

**Fuente:** Investigación propia

**Elaborado por:** Silvana Pusda

#### 4.4.1 Análisis de la Matriz de Marco Lógico

En la matriz de Marco Lógico se toma en cuenta la finalidad, el propósito, los componentes y las actividades de cada componente para lo cual se realiza un análisis por medio de indicadores ya sean positivos o negativos.

Se puede determinar la finalidad como es el empoderamiento institucional de parte de los docentes cuyo indicador consiste en brindar capacitaciones para fomentar el compromiso en las actividades diarias, los medios de verificación para comprobar que se estén cumpliendo es por medio de los informes de actividades y registros de asistencia por lo tanto el posible supuesto es la inexistencia de la cultura de integración con el fin de minimizar los conflictos laborales.

El propósito de la presente matriz es promover la satisfacción laboral mediante la participación de los docentes de la Escuela de Educación Básica “Vicente Aurelio Crespo Ochoa” a través de capacitaciones referidas a la comunicación asertiva, cuyo indicador consiste en eficiencia y eficacia en la adaptación e integración en el trabajo en equipo, los medios de verificación para comprobar que se estén cumpliendo es por medio de los informes de actividades y registros de asistencia por lo tanto el posible supuesto es que los docentes no cumplen con sus actividades o tareas asignadas.

El primer componente es desarrollar una mayor difusión sobre la mejora de relaciones laborales para establecer un buen clima laboral, cuyo indicador consiste en

la eficiencia de desempeño mediante las técnicas adquiridas en las capacitaciones, los medios de verificación para comprobar que se estén cumpliendo es por medio de las encuestas y registros de asistencia por lo tanto el posible supuesto es el desinterés por parte de las autoridades institucionales.

En el segundo componente es obtener el apoyo por parte de las autoridades institucionales para radicar la integración laboral, cuyo indicador consiste en realizar talleres de comunicación asertiva para reducir conflictos en la comunidad educativa, los medios de verificación para comprobar que se estén cumpliendo es por medio de las encuestas y registros de asistencia por lo tanto el posible supuesto es la escasa integración y participación por parte de los docentes.

En el tercer componente es la existencia de actividades extracurriculares, cuyo indicador es fortalecer la comunicación más eficiente donde haya cordialidad y buenas relaciones interpersonales, los medios de verificación para comprobar que se estén cumpliendo es por medio de las encuestas y registros de asistencia por lo tanto el posible supuesto es la desmotivación de los docentes y autoridades institucionales.

Para cumplir con la finalidad del proyecto en base a la matriz de Marco Lógico se realizarán las siguientes actividades:

- Formar grupos de trabajo para fomentar los estilos de comunicación.
- Realizar actividades de integración para fomentar el buen ambiente laboral.
- Charlas para fomentar el trabajo en equipo.
- Capacitaciones sobre el desarrollo del lenguaje verbal y corporal.

- Implementar talleres lúdicos para los grupos involucrados y autoridades institucionales.
- Dinámicas de riso terapia integrativas.
- Implementar la elocuencia como es el teatro o dramatización de compromiso profesional.

Para las actividades mencionadas se tiene previsto un presupuesto necesario para ejecutarlas como son resmas de papel bond, computadora, etc.; por lo tanto, los medios de verificación serán mediante facturas, notas de ventas entre otros y los supuestos son el interés por parte de las autoridades institucionales, cooperación de los docentes, inexistencia de los equipos tecnológicos y resistencia al cambio.

## CAPÍTULO V

### PROPUESTA

#### 5.1 Antecedentes de la Propuesta

Las propuestas investigativas de los autores poseían una perspectiva numérica cuantitativa. La inclusión del factor emocional como elemento que integra la inteligencia, se inicia con los psicólogos Salovey y Mayer que exponen el término a la comunidad científica en el año 1990. En sus investigaciones y posteriores publicaciones sobre Inteligencia Emocional la describen como una habilidad donde las emociones, los sentimientos son motivo de conocimiento, comprensión y favorecen el equilibrio y el crecimiento emocional e intelectual.

Según (Helena, 2007) “La comunicación en el aula: Relación profesor-alumno según el análisis transaccional” , sugiere una nueva forma de abordar el proceso de enseñanza aprendizaje desde el punto de vista de la comunicación, presentando propuestas que pueden ser beneficiosas para las relaciones entre el profesorado y el alumnado, como son: la comunicación interpersonal, el autoconocimiento y el conocimiento del otro, la percepción, la comunicación de expectativas y la capacidad de escucha. Se analizan también algunos instrumentos que posibilitan al educador una mejor relación consigo mismo y con los demás, proponiendo el modelo del Análisis Transaccional como estrategia para el cambio en la relación educativa.

(Razquin, 2013) afirma “Estrategias de comunicación efectiva en el aula expone que la comunicación es una herramienta fundamental en el ámbito educativo ya que, a través de ella, se transmiten contenidos, se establecen relaciones”.

Es importante que el docente disponga de una serie de estrategias, verbales y no verbales, que potencien una comunicación efectiva en el aula. Al mismo tiempo, tendrá que ser capaz de analizar cómo se establece la comunicación en su aula, cuáles son los elementos que intervienen, cómo influye la gestión del espacio y del tiempo, así como qué barreras aparecen en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

## **5.2 Justificación de la Propuesta**

Con la aplicación de la propuesta se busca fomentar el empoderamiento institucional y mejorar las relaciones interpersonales entre los docentes de la Escuela “Vicente Aurelio Crespo Ochoa” mediante capacitaciones hacia los mismos; considerando que los beneficiarios directos son las autoridades institucionales ya que contribuye a mejorar el clima laboral.

Con el plan de Capacitación se pretende mejorar e inculcar la comunicación asertiva entre compañeros de trabajo; así mismo lograr una adecuada interacción grupal, como también haciéndoles sentir confianza en sí mismos y generando satisfacciones profesionales y personales; como también hay que destacar el propósito de la propuesta es brindar actividades extracurriculares cuya finalidad es practicar la empatía y técnicas de asertividad entre docentes.

### **5.3 Objetivo General**

El plan de Capacitación para mejorar las relaciones interpersonales con la finalidad de valorar la importancia que tiene la comunicación asertiva y determinar los diseños metodológicos que garanticen la viabilidad de la propuesta para propiciar un ambiente laboral favorable.

### **5.4 Marco Teórico o Referencial**

#### **5.4.1 Capacitación**

Es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias (Chiavenato, 2001).

Según (Chiavenato, 2001) afirma “la formación hace referencia a la educación profesional, institucionalizada o no, que busca preparar y formar al hombre para el ejercicio de una profesión en determinado mercado de trabajo, buscan calificar al hombre para una futura profesión” (p.556); por lo tanto es un método sistemático ya que mediante la capacitación los participantes obtienen conocimientos, aptitudes y habilidades que contribuye a la formación continua.

Es importante y primordial para facilitar la consecución de los objetivos de la organización y potenciar la capacidad de adaptación a los cambios, al contar con personas profesionales y especializados con el fin de fomentar la implicación, motivación del personal vinculada con la satisfacción laboral; cabe resaltar que la

educación laboral y la capacitación general son muy atractivas para el personal, porque incrementan su potencial en el mercado de trabajo. Por esta razón, las empresas que proporcionan educación laboral y capacitación general pueden resultar muy atractivas para el personal.

#### **5.4.2 Comunicación**

Según (Socorro, 2000) “comunicar es llegar a compartir algo de nosotros mismos. Es una cualidad racional y emocional específica del hombre que surge de la necesidad de ponerse en contacto con los demás, intercambiando ideas que adquieren significación de acuerdo con experiencias comunes” (pag.4)

Es decir, cuando se entabla una comunicación debe darse entre dos o más personas ya que se transmite, intercambia un mensaje y también compartir información o mensajes ya sea físico o por dispositivos electrónicos como es un teléfono o redes sociales esto es fundamental porque ayuda a la comunicación entre colegas o compañeros del trabajo.

#### **5.4.3 Principios de comunicación**

Señalo 5 axiomas fundamentales de la comunicación (Watzlawick, 1993):

- **Es imposible no comunicar**

Cuando interaccionamos con otras personas, toda conducta tiene valor de mensaje, es decir, de comunicación. Esto implica que la comunicación puede ser intencionada o no intencionada.

- **Toda comunicación tiene un nivel de contenido y un nivel de relación, y el segundo siempre califica al primero.**

En toda situación de comunicación siempre hay un mensaje y un nivel de relación entre emisor y receptor. En función del tipo de relación, el nivel del contenido se planteará de una forma u otra, es decir, el nivel de relación determina el nivel de contenido en el proceso comunicativo. Además, el nivel de relación también influye en lo que se denomina metacomunicación ya que el receptor interpreta el contenido del mensaje en función de la relación que tiene con el emisor.

- **Toda comunicación se establece según una secuencia de puntuación**

La puntuación hace referencia a cómo se organiza, dónde empieza, quién y qué interpreta del proceso interactivo. Hay que tenerla en cuenta para evitar malentendidos.

- **Todos los seres humanos se comunican tanto analógica como digitalmente**

En la comunicación humana es tan importante lo que se dice (nivel digital) como el cómo se dice (nivel analógico). Digital se refiere a la sintaxis lógica (instrucciones, información, protocolos) y analógica al mundo de las emociones, relaciones, sentimientos (comunicación no verbal).

- **Todos los intercambios de comunicación son simétricos o complementarios**

Los intercambios comunicacionales simétricos, también conocidos como horizontales, son aquellos que se producen entre iguales; es decir, entre hermanos, amigos, parejas, etc. Por otro lado, los intercambios de comunicación complementarios son lo que se producen entre sujetos con distintas posiciones. Generalmente, están basados en el principio de autoridad.

Se refiere a una comunicación vertical que es la que se puede darse, por ejemplo, entre un profesor y un alumno. Los principios de la comunicación sirve como proceso para el crecimiento personal como también profesional dentro de las empresas por consiguiente, la integración laboral con objetivos organizacionales es fundamental ya que así se trata de evitar conflictos entre compañeros de trabajo, por lo tanto resta el desafío de desarrollar el campo teórico sobre la comunicación organizacional, considerando la mutación y la complejidad de las organizaciones y sobrepasando la visión instrumental frente a nuestro contexto.

#### **5.4.4 Comunicación asertiva**

Según (Elizondo, 1990) afirma que la comunicación asertiva entre docentes “puntualizó que los docentes deben estar preparados para manejar inteligentemente los conflictos interpersonales. Estos surgen naturalmente, debido a que los docentes poseen creencias y sentimientos. De no manejarse con cuidado, estos conflictos pueden causar sentimientos de inseguridad, exclusión y frustración”.

Debido a que los docentes asertivos consideran que todos tienen iguales derechos a expresarse honestamente, demuestran que respetan a los demás tanto como a sí mismos. Por lo tanto, el comportamiento asertivo aumenta la autoestima, conlleva al desarrollo del respeto mutuo y al logro de las metas propias sin sacrificar la de otros.

La capacitación enfocada en la comunicación asertiva provoca el desarrollo de habilidades técnicas operativas y administrativas de todos los niveles del personal auxiliar a los miembros de la organización a desempeñar su trabajo actual, sus beneficios pueden prolongarse durante toda la vida laboral y ayudar en el desarrollo de la persona para cumplir futuras responsabilidades (Razquin, 2013).

#### **5.4.4.1 Elementos de la Comunicación asertiva**

- La comunicación verbal es la que hace referencia a lo que en lingüística se conoce como lenguaje. Se refiere a cualquier tipo de código de signos estructurados empleado en un contexto dado y que sigue determinadas reglas de uso. Es una herramienta clave en la comunicación, con gran valor respecto a la afectividad y a la regulación de la conducta de las personas.
- La comunicación visual son los que interviene como tenemos la mirada, la expresión facial que nos puede indicar muchos aspectos importantes de la comunicación, la postura corporal. Otro de los elementos visuales es la proxémica o distancia corporal y el contacto visual.
- La comunicación vocal se refiere a la forma en cómo se dicen las cosas y se encuentra formado por el volumen de la voz, velocidad, tono, entonación y el énfasis que se haga cuando se pronuncian las frases u oraciones.

Como conclusión el primer paso es seguir el proceso correcto de la comunicación asertiva es expresar la forma en la que la persona se siente, manifestar de forma clara y sincera los sentimientos. Se debe de hablar en primera persona para abrir el diálogo y la colaboración. El siguiente paso es decir lo que se piensa, expresar el punto de

vista de forma serena y sencilla sin acusaciones ni juicios. Al final, se debe de expresar lo que se quiere que suceda y agradecer la atención que le brinde la persona que recibe el mensaje para que la comunicación sea más eficaz y efectiva.

#### **5.4.5 Importancia de las relaciones Interpersonales entre los docentes**

Según (Garrido M, 2012) comenta “que las relaciones interpersonales juegan un papel fundamental en el desarrollo integral del docente. A través de ellas, el docente obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato que favorecen su adaptación al mismo”.

En contrapartida, la carencia de estas habilidades puede provocar rechazo, aislamiento y, en definitiva, limitar la calidad de vida. Las habilidades sociales o de relación interpersonal están presentes en todos los ámbitos de nuestra vida. Son conductas concretas, de complejidad variable, que nos permiten sentirnos competentes en diferentes situaciones y escenarios, así como obtener una gratificación social (Poma, 2010).

Hacer nuevos amigos y mantener nuestras amistades a largo plazo, expresar a otros nuestras necesidades, compartir nuestras experiencias y empatizar con las vivencias de los demás, defender nuestros intereses, etc. Por el contrario, sentirse incompetente socialmente nos puede conducir a una situación de aislamiento social y sufrimiento psicológico difícil de manejar.

La investigación que la educación es un proceso de relación, ya que implica la transmisión de conocimientos y de valores entre los docentes, por ello el tema de las relaciones interpersonales en las instituciones educativas ha sido uno de los que ha ocupado mayor atención en el campo de la psicología de la educación y de la psicología social, ya que los

resultados dependerán de estas relaciones y de las características de la interacción entre quienes imparten sus conocimientos (Garrido M, 2012)

## **5.5 Metodología**

### **5.5.1 Orientación Metodológica**

El presente proyecto se basa en la elaboración de un Plan de Capacitación enfocado en la comunicación asertiva con la finalidad de mejorar las relaciones interpersonales con el propósito de fomentar un ambiente laboral favorable teniendo en cuenta que es un modelo de Proyecto I+D+I. El método de investigación es Marco Lógico lo cual es enfocado y orientado en los objetivos, herramienta que ayuda a facilitar la conceptualización, diseño y ejecución de proyectos con el fin de establecer un análisis.

### **5.5.2 Tipo de investigación**

La Investigación Exploratoria se efectúa normalmente cuando el objetivo a un problema o tema de investigación poco estudiado, del cual aun quedan muchas dudas o no se han comprendido anteriormente. Las investigaciones que se realizan en un campo de conocimiento específico pueden incluir diferentes alcances en las distintas etapas de su desarrollo. Es posible que una investigación se inicie como exploratoria, después puede ser descriptiva y correlacional, y terminar como explicativa (Sampieri, 2014).

El presente proyecto se estructura en base en la investigación exploratoria por consiguiente consiste en que no tiene una estructura obligada, encuentran una solución a problemas que no fueron tomados en cuenta en el pasado.

### **5.5.3 Método**

La investigación esta guiada por el método inductivo-deductivo el cual se refiere a la construcción de conocimientos relacionado con problemas contundentes externos

del tema de investigación por tanto consiste en deducir características completas o soluciones.

El método inductivo-deductivo está conformado por dos procedimientos inversos: inducción y deducción. La inducción es una forma de razonamiento en la que se pasa del conocimiento de casos particulares a un conocimiento más general, que refleja lo que hay de común en los fenómenos individuales. Su base es la repetición de hechos y fenómenos de la realidad, encontrando los rasgos comunes en un grupo definido, para llegar a conclusiones de los aspectos que lo caracterizan. Las generalizaciones a que se arriban tienen una base empírica (Rodríguez Jiménez, Andrés; Pérez Jacinto, Alipio Omar, 2017).

#### **5.5.4 Técnica**

La técnica de recolección de datos que se aplicó para la investigación es la encuesta donde se ha receptado información confiable y mayor rapidez en la obtención de resultados.

##### **5.5.4.1 Estructura de la Encuesta**

Rodolfo (2005) afirma “Las encuestas son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo” (pág. 96), lo que contribuye para el desarrollo del proyecto con el fin de recolectar datos importantes por lo tanto la encuesta consta de 10 preguntas cerradas.

#### **5.5.4.2 Población**

La investigación se realizó en la Escuela “Vicente Aurelio Crespo Ochoa” ubicada en el DMQ, y la población está constituida por 21 docentes que laboran en la Institución Educativa, a los mismos que se le encuesta.

#### **5.5.4.3 Muestra**

La muestra es el subconjunto valido de la población es decir los 21 docentes de la Escuela de Educación Básica “Vicente Aurelio Crespo Ochoa” que se utilizará para el muestreo.

## ENCUESTA

**TEMA:** ELABORACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN ENFOCADO EN LA COMUNICACIÓN ASERTIVA, CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES DIRIGIDO A LOS DOCENTES DE LA ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA “VICENTE AURELIO CRESPO OCHOA” DMQ. 2019-2020.

**Marcar con una X la respuesta que usted considere adecuada**

1. ¿Considera usted que en la Institución Educativa existe un buen ambiente laboral?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

2. ¿Ha presenciado en alguna ocasión cualquier tipo de enfrentamientos entre docentes?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

3. ¿Dentro de su jornada laboral realizan capacitaciones?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

4. ¿Usted sabe que es comunicación asertiva?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

5. ¿Cree usted que es importante implementar un plan de capacitación para mejorar la comunicación entre docentes?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

---

ELABORACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN ENFOCADO EN LA COMUNICACIÓN ASERTIVA,  
CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES DIRIGIDO A LOS  
DOCENTES DE LA ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA “VICENTE AURELIO CRESPO OCHOA” DMQ.

6. ¿Usted cree que la Institución Educativa fomenta una comunicación adecuada e interrelación entre docentes?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

7. ¿Conoce con claridad las jerarquías de la Institución y las autoridades encargadas de la toma de decisiones?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

8. ¿Usted estaría dispuesto a participar en las actividades extracurriculares?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

9. ¿Cree usted que se debe implementar talleres con el objetivo de mejorar el ambiente laboral?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

10. Usted considera que las capacitaciones deben ser:

- Semanales
- Mensuales
- Bimensuales
- Quimestrales

**GRACIAS**

---

ELABORACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN ENFOCADO EN LA COMUNICACIÓN ASERTIVA,  
CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES DIRIGIDO A LOS  
DOCENTES DE LA ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA “VICENTE AURELIO CRESPO OCHOA” DMQ.

2019-2020.

### 5.4.4 Tabulación

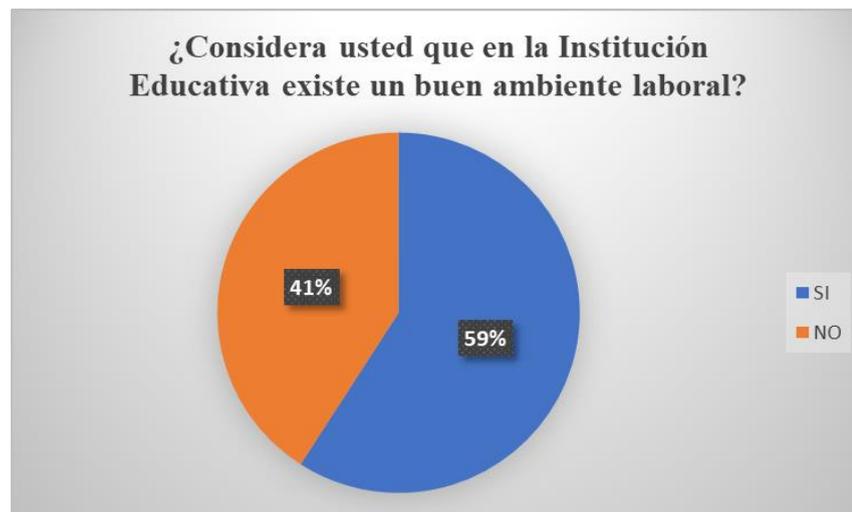
#### Pregunta 1.

¿Considera usted que en la Institución Educativa existe un buen ambiente laboral?

**Tabla 6 Pregunta 1**

INDICADORES	PERSONAS	PORCENTAJE %
SI	9	59,09%
NO	13	40,91%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación Propia  
**Elaborado por:** Silvana Pusda



**Ilustración 5 Pregunta 1**

**Fuente:** Investigación Propia  
**Elaborado por:** Silvana Pusda

**Análisis:** Los docentes en la primera pregunta dan a conocer que si existen un buen ambiente laboral resulta de suma importancia que el ámbito de trabajo sea adecuado y agradable para conseguir un equipo motivado.

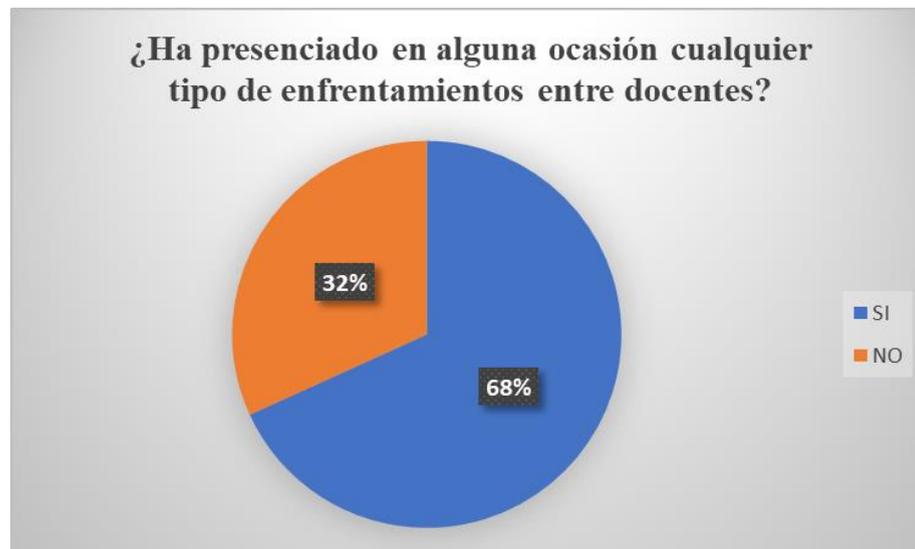
### Pregunta 2.

¿Ha presenciado en alguna ocasión cualquier tipo de enfrentamientos entre docentes?

**Tabla 7 Pregunta 2**

INDICADORES	PERSONAS	PORCENTAJE %
SI	15	68,18%
NO	7	31,82%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación Propia  
**Elaborado por:** Silvana Pusda



**Ilustración 6 Pregunta 2**

**Fuente:** Investigación Propia  
**Elaborado por:** Silvana Pusda

**Análisis:** Del 100% de docentes encuestados se puede analizar que el 32% considera que han visto enfrentamientos ya sean discusiones o peleas entre docentes por lo que genera un mal ambiente laboral.

**Pregunta 3.**

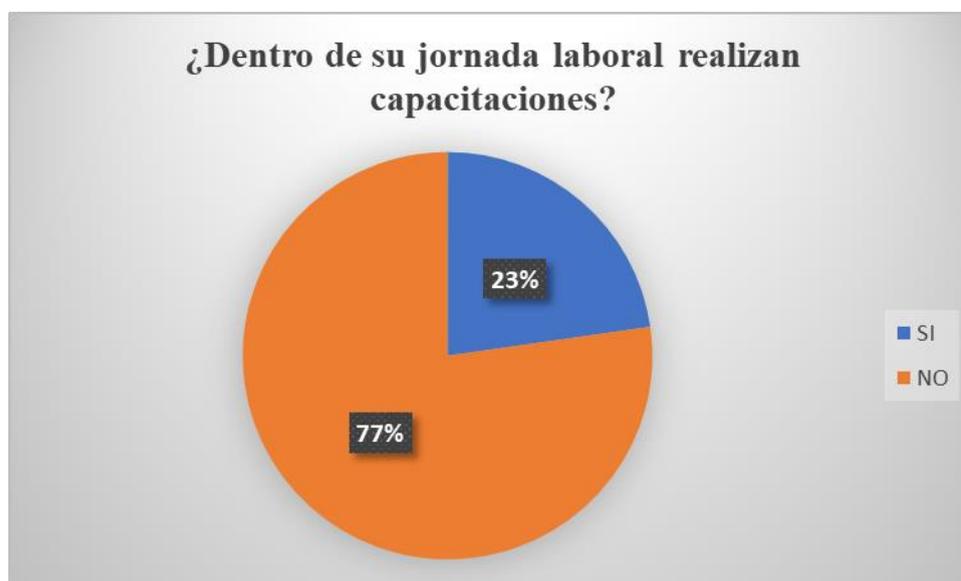
¿Dentro de su jornada laboral realizan capacitaciones?

**Tabla 8 Pregunta 3**

INDICADORES	PERSONAS	PORCENTAJE %
SI	5	22,73%
NO	17	77,27%
<b>TOTAL</b>	22	100%

**Fuente:** Investigación Propia

**Elaborado por:** Silvana Pusda



**Ilustración 7 Pregunta 3**

**Fuente:** Investigación Propia

**Elaborado por:** Silvana Pusda

**Análisis:** En su mayoría los docentes comentan que no reciben capacitaciones, para que de esta manera tengan una formación continua y personal con el fin de fomentar las relaciones de interrelaciones.

**Pregunta 4.**

¿Usted sabe que es comunicación asertiva?

**Tabla 9 Pregunta 4**

INDICADORES	PERSONAS	PORCENTAJE %
SI	19	86,36%
NO	3	13,64%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: Silvana Pusda



**Ilustración 8 Pregunta 4**

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: Silvana Pusda

**Análisis:** Los docentes en su gran mayoría conocen sobre la comunicación asertiva y es por esto que el presente proyecto es importante aplicar para fomentar comunicación asertiva en el equipo de trabajo.

**Pregunta 5.**

¿Cree usted que es importante implementar un plan de capacitación para mejorar la comunicación asertiva entre docentes?

**Tabla 10 Pregunta 5**

INDICADORES	PERSONAS	PORCENTAJE %
SI	16	72,73%
NO	6	27,27%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación Propia  
**Elaborado por:** Silvana Pusda



**Ilustración 9 Pregunta 5**

**Fuente:** Investigación Propia  
**Elaborado por:** Silvana Pusda

**Análisis:** La mayoría de los docentes es decir el 73% creen que realmente es necesario implementar un plan de capacitación para mejorar la comunicación entre docentes en la institución educativa.

**Pregunta 6.**

¿Usted cree que la Institución Educativa fomenta una comunicación adecuada e interrelación entre docentes?

**Tabla 11 Pregunta 6**

INDICADORES	PERSONAS	PORCENTAJE %
SI	13	59,09%
NO	9	40,91%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación Propia  
**Elaborado por:** Silvana Pusda



**Ilustración 10 Pregunta 6**

**Fuente:** Investigación Propia  
**Elaborado por:** Silvana Pusda

**Análisis:** El 59% de docentes aclara que no tienen una buena relación entre los compañeros de trabajo y por medio de las capacitaciones se pretende mejorar el clima laboral para fomentar la comunicación asertiva.

### Pregunta 7

¿Conoce con claridad las jerarquías de la Institución y las autoridades encargadas de la toma de decisiones?

**Tabla 13 Pregunta 7**

INDICADORES	PERSONAS	PORCENTAJE %
SI	21	95,45%
NO	1	4,55%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación Propia  
**Elaborado por:** Silvana Pusda



**Ilustración 11 Pregunta 7**

**Fuente:** Investigación Propia  
**Elaborado por:** Silvana Pusda

**Análisis:** El 95% de los docentes conocen con claridad las jerarquías de la Institución y las autoridades encargadas de la toma de decisiones y por lo tanto conocen las funciones y obligaciones de los mismos.

### Pregunta 8

¿Usted estaría dispuesto a participar en las actividades extracurriculares?

Tabla 14 Pregunta 8

INDICADORES	PERSONAS	PORCENTAJE %
SI	19	86,36%
NO	3	13,64%
TOTAL	22	100%

Fuente: Investigación Propia  
Elaborado por: Silvana Pusda

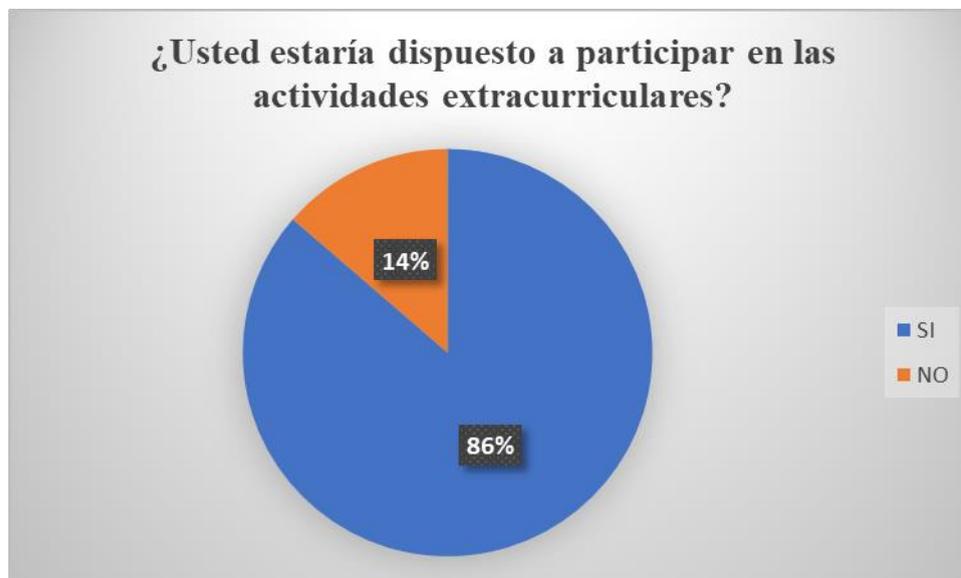


Ilustración 12 Pregunta 8

Fuente: Investigación Propia  
Elaborado por: Silvana Pusda

**Análisis:** Se observa que el 86% los docentes de la Institución están dispuestos a participar en las actividades extracurriculares con el fin de mejorar las relaciones interpersonales sobre la comunicación asertiva.

**Pregunta 9.**

¿Cree usted que se debe implementar talleres con el objetivo de mejorar el ambiente laboral?

**Tabla 15 Pregunta 9**

INDICADORES	PERSONAS	PORCENTAJE %
SI	18	81,82%
NO	4	18,18%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación Propia

**Elaborado por:** Silvana Pusda



**Ilustración 13 Pregunta 9**

**Fuente:** Investigación Propia

**Elaborado por:** Silvana Pusda

**Análisis:** El 82% de los docentes encuestados dice que le gustaría implementar talleres con el objetivo de mejorar el ambiente laboral, lograr una satisfacción laboral en la institución para optimizar una comunicación favorable.

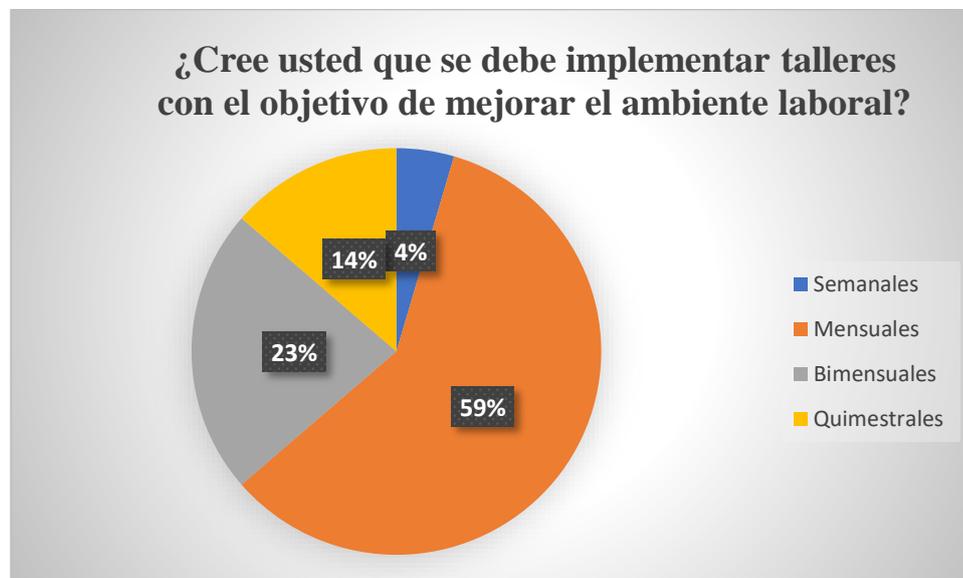
**Pregunta 10.**

Usted considera que las capacitaciones deben ser:

**Tabla 16 Pregunta 10**

INDICADORES	PERSONAS	PORCENTAJE %
<b>Semanales</b>	1	4,55%
<b>Mensuales</b>	13	59,09%
<b>Bimensuales</b>	5	22,73%
<b>Quimestrales</b>	3	13,64%
<b>TOTAL</b>	22	100%

**Fuente:** Investigación Propia  
**Elaborado por:** Silvana Pusda

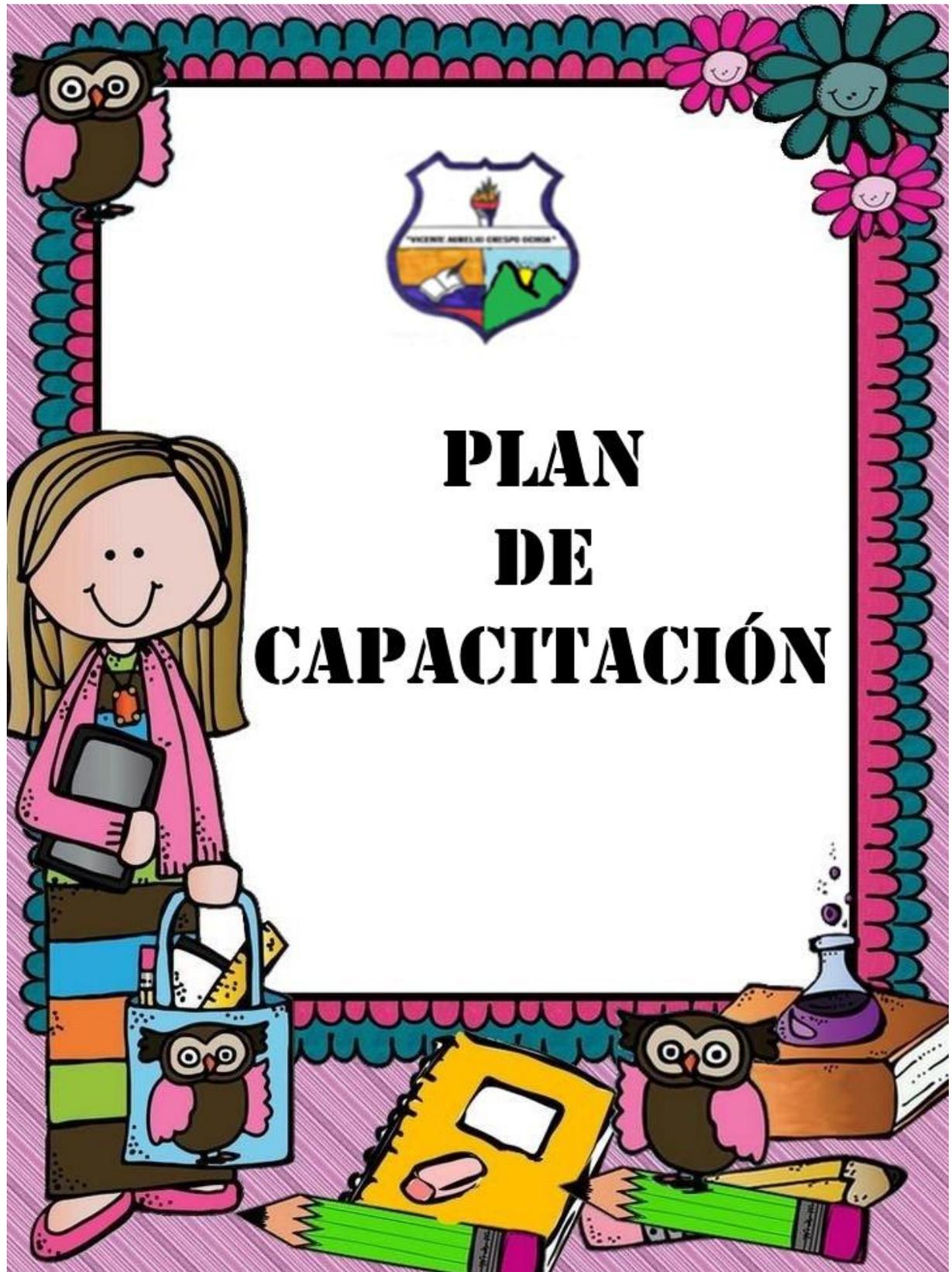


**Ilustración 14 Pregunta 10**

**Fuente:** Investigación Propia  
**Elaborado por:** Silvana Pusda

**Análisis:** En esta pregunta los docentes consideran que las capacitaciones deben ejecutarse mensualmente por lo se propone un cronograma de acuerdo a las necesidades de los docentes para mejorar las relaciones interpersonales.

## 5.5.5 PLAN DE CAPACITACIÓN



ELABORACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN ENFOCADO EN LA COMUNICACIÓN ASERTIVA,  
CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES DIRIGIDO A LOS  
DOCENTES DE LA ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA “VICENTE AURELIO CRESPO OCHOA” DMQ.

2019-2020.

## Contenido

5.5.5 PLAN DE CAPACITACIÓN .....	74
INTRODUCCIÓN .....	76
1.1 Justificación .....	77
1.2 Objetivo General .....	77
1.3 Objetivos Específicos .....	77
1.4 Valores a desarrollar en las capacitaciones.....	78
1.5 Alcance .....	79
1.6 Materiales Utilizados.....	79
2.0 Cronograma de Capacitación .....	80
3.Desarrollo de la Capacitación.....	81
3.1. Inicio de la capacitación .....	81
Bienvenida .....	81
Reglas de Oro.....	81
4.0 Contenido de cada capacitación .....	82
4.1 Tema N° 1 Comunicación Asertiva General .....	82
4.2 Tema N° 2 Relaciones Interpersonales.....	87
4.3 Tema N° 3 Elementos de la comunicación asertiva.....	94
4.4 Tema N° 4 Tipos de Lenguaje.....	100
4.5 Tema N° 5 Programación Neurolingüística (PNL).....	105
5. Finalización de las capacitaciones .....	109
5.1 Pausas Activas.....	109
5.2 Retroalimentación .....	109
5.3 Ronda de preguntas (Feed Back).....	109
5.4 Evaluación.....	110

## INTRODUCCIÓN

La capacitación tiene como objetivo fortalecer los conocimientos, habilidades, aptitudes y competencias, a todos los docentes de la Escuela de Educación Básica “Vicente Aurelio Crespo Ochoa”, para que ellos adquieran y trasladen todo lo aprendido, en búsqueda de mejorar las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo.

En todos los entornos de la existencia humana intervienen la motivación como herramienta para lograr determinados objetivos y alcanzar las metas, para la Institución Educativa, si se aplica en el ámbito laboral se puede lograr que los empleados motivados, se esfuercen por tener un mejor desempeño en su trabajo. Una persona satisfecha que aprecia su trabajo, lo transmite y disfruta atender sus obligaciones.

Es significativo destacar que este programa motive al ser humano, realizando un papel importante de comunicación entre las falencias de los trabajadores en sus actividades desarrolladas y el compromiso de la institución en cuanto a las soluciones de dichos problemas, como también fomentar un estilo de comunicación asertiva será útil y funcional para hacer valer nuestros derechos, manejar conflictos, conducir situaciones de negociación con habilidad, establecer y mantener conversaciones con diferentes personas y en diferentes contextos.

### **1.1 Justificación**

El plan de capacitación esta propuesto con el fin de mejorar el clima laboral, desarrollar entornos propicios y estrategias de comunicación favorables entre compañeros de trabajo; contribuye a la mejora de rendimiento, satisfacción laboral y desarrollo personal de los colaboradores como también enriquecer el crecimiento e imagen para la Institución Educativa y fomentar las relaciones interpersonales estableciendo liderazgo y eficacia en el trabajo en equipo.

Para lograr el cumplimiento de los objetivos propuestos, se aplicará las técnicas de comunicación asertiva para implementar tanto en la vida profesional como personal. En este sentido, conocer qué características la complementan y qué recursos se puede establecer, por medio de ello encontrar resultados favorables dentro del ámbito laboral.

### **1.2 Objetivo General**

Desarrollar un programa de capacitación para el personal docente de la Escuela de Educación Básica “Vicente Aurelio Crespo Ochoa” y mediante el cual potenciar habilidades personales y conseguir que lleguen a establecer relaciones interpersonales favorables.

### **1.3 Objetivos Específicos**

- Proponer capacitaciones sobre la aplicación de técnicas para fomentar la comunicación asertiva entre compañeros de trabajo, es decir practicar la empatía y analizar la importancia de un ambiente favorable dentro de la comunidad educativa.

- Permitir al personal docente un programa de capacitación con el fin de generar espacios de integración e interacción entre el personal para desarrollar sus actitudes y aptitudes.
- Orientar a los docentes sobre los beneficios de las actividades extracurriculares con la finalidad de que los participantes se sientan motivados, empoderados e incrementen la efectividad.

#### 1.4 Valores a desarrollar en las capacitaciones

##### ➤ Establecer respeto

Una de las premisas más importantes sobre el respeto es que para ser respetado es necesario saber o aprender a respetar, a comprender al otro, a valorar sus intereses y necesidades.

##### ➤ Promover el compañerismo

El compañerismo es fundamental para la convivencia y la vida social.

Se pone en práctica cuando ayudamos a un compañero en algo, cuando nos

involucramos en una tarea o proyecto grupal, o cuando ofrecemos nuestro apoyo incondicional en momentos difíciles.



➤ **Fomentar el trabajo en equipo**

El éxito de las empresas depende, en gran medida, de la compenetración, comunicación y compromiso que pueda existir entre sus empleados. Cuando éstos trabajan en equipo, las actividades fluyen de manera más rápida y eficiente.

➤ **Profesionalidad**

La profesionalidad se adquiere con el estudio y la experiencia en las diferentes actividades profesionales del ser humano, con la certificación de profesionalidad se acredita la capacidad y especialización de cada persona en los diferentes ámbitos laborales.

### **1.5 Alcance**

El presente plan de capacitación está dirigido al personal docente y autoridades institucionales de la Escuela de Educación Básica “Vicente Aurelio Crespo Ochoa”.

### **1.6 Materiales Utilizados**

Para la socialización de la Capacitación se necesitará:

- Suministros de Oficina (esferos, lápices, borradores)
- Hojas de papel bond
- Carpetas A4
- Pizarra
- Computador portátil (Lapto)
- Memory Flash
- Proyector

## 2.0 Cronograma de Capacitación

PLAN DE CAPACITACIÓN							
ACCIONES	MES DE AGOSTO					DURACIÓN	DIRIGIDO A
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación Asertiva General</li> <li>• Técnicas de comunicación asertiva en el trabajo</li> </ul>						4 horas	Docentes y Autoridades Institucionales
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaciones Interpersonales</li> <li>• Inteligencia Emocional y Componentes</li> </ul>						4 horas	Docentes y Autoridades Institucionales
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementos de la Comunicación asertiva</li> <li>• Habilidades para la Comunicación asertiva</li> </ul>						4 horas	Docentes y Autoridades Institucionales
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de Lenguaje (Verbal y no Verbal)</li> <li>• Funciones de los tipos de Lenguaje</li> </ul>						4 horas	Docentes y Autoridades Institucionales
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programación Neurolingüística</li> <li>• PNL y Comunicación</li> </ul>						4 horas	Docentes y Autoridades Institucionales

### **3.Desarrollo de la Capacitación**

#### **3.1. Inicio de la capacitación**

##### **Bienvenida**

Consiste en la presentación del capacitador, bienvenida a los participantes y detallar la metodología de trabajo durante la capacitación.

##### **Reglas de Oro**

Para obtener resultados y poder desarrollar con éxito las capacitaciones programadas enfocadas en la comunicación asertiva se dejará claro lo siguiente:

- Solicitar la puntualidad para evitar distracciones.
- Los participantes deben tener compromiso con las actividades es decir colaborar con su atención y evitar interrupciones
- Tener predisposición para guardar sus dispositivos electrónicos (celulares, Tablet) hasta concluir la capacitación.
- Conservar el silencio durante la capacitación con el fin de captar con atención.
- Los participantes podrán despejar sus dudas mediante preguntas si algún tema no está claro.

## 4.0 Contenido de cada capacitación

### 4.1 Tema N° 1 Comunicación Asertiva General

<b>DATOS GENERALES</b>	
Entidad: Escuela de Educación Básica “Vicente Aurelio Crespo Ochoa”	
Responsable: Silvana Pusda	
<b>PÚBLICO OBJETIVO</b>	
Capacitación dirigida a todo el personal docente de la Institución	
<b>MODALIDAD</b>	
Curso-capacitación presencial para el personal docente	
<b>METODOLOGÍA</b>	
Exposición Intervenciones Material Visual Dinámicas Grupales	
<b>CRONOGRAMA</b>	
8H00 A 8H20	Bienvenida, Presentación del capacitador, reglas de oro y objetivos de la capacitación
8H20 A 08H30	Video motivacional <a href="https://www.youtube.com/watch?v=z1eMPv5QZLk">https://www.youtube.com/watch?v=z1eMPv5QZLk</a>
08h30 A 09H30	Definición de Comunicación asertiva
09h30 A 09H45	<b>BREAK</b>
09H45 A 10H30	Técnicas de Comunicación asertiva en el trabajo
10H30 A 10H45	Pausa activa
10H45 A 11H15	Retroalimentación
11H15 A 11H30	Ronda de preguntas por parte de los participantes
11H30 A 12H00	Dinámica de despedida
<b>DURACIÓN</b>	
La capacitación tiene una duración aproximada de 4 horas.	
<b>LUGAR</b>	
Sala de profesores de la Institución	
<b>RECURSOS</b>	
Recursos Humanos: Personal docente y capacitador	
Recursos materiales: Lapto, hojas de papel bond A4, esferos, proyector	
<b>EVALUACIÓN</b>	
Se aplicará una encuesta para evaluar la capacitación.	

## Video Motivacional

El video que se visualizará tiene como objetivo entender la empatía y tolerancia son virtudes, capacidades, herramientas, fenómenos, o como quiera llamárseles, que ayudan a que las relaciones interpersonales de los individuos sean más exitosas.

Tema: Video Motivacional, Tolerancia, trabajo en equipo

Link: <https://www.youtube.com/watch?v=z1eMPv5QZLk>

### I. Definición de Comunicación asertiva

La comunicación asertiva como habilidad social de relación es una forma de expresión consciente, mediante la cual se manifiestan las ideas, deseos, opiniones, sentimientos o derechos de forma congruente, clara, directa, equilibrada, honesta y respetuosa, sin la intención de herir o perjudicar, y actuando desde una perspectiva de autoconfianza.

La comunicación asertiva considera ayudar a los participantes en su autoafirmación como personas y líderes dentro de la organización, a reconocer sus derechos y comportamientos asertivos y aplicarlos acorde a la situación en que se encuentran, mencionan que en el trabajo es necesario desarrollar las habilidades de asertividad para afrontar las situaciones que se presentan día a día y lograr los objetivos que nos proponemos de una forma satisfactoria y adaptada a la situación (Castanyer.O, 2014, pág. 20).

La asertividad es una habilidad de comunicación de las personas que conocen y defienden sus derechos respetando los derechos de los demás”; es decir una persona asertiva tiene un habla fluida y segura, escucha con interés y no interrumpe el discurso del otro, defiende sus intereses sin agredir ni imponer, opina abiertamente y

dar seguimiento al desempeño de los colaboradores con el fin de dar cuenta de los resultados de las áreas bajo su responsabilidad, delegar actividades y responsabilidades, asegurarse que se desempeñan eficientemente y eficazmente.

La comunicación asertiva según la UNESCO; se considera como aquella que sirve a sus fines, la distribución de información y la interacción entre docentes y alumnos. Es por ello y basado en el concepto anterior, se puede señalar que la efectividad de la comunicación en la educación merece especial atención puesto que de allí se determinan los fines y objetivos de la educación en general. 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.

Es importante señalar que la productividad a nivel educativo está ligada primeramente al tipo de comunicación que se establece en las instituciones educativas y en el tipo de comunicación que utiliza un docente en su acción participativa, es decir para generar retroalimentación positiva; interactiva donde todos los miembros de la institución puedan realizar acciones que promuevan comunicación de calidad constante, por tanto el propósito de la comunicación en una institución es llevar a cabo las relaciones interpersonales, el trabajo mancomunado para la resolución de problemas, entre sus miembros y la relación que debe existir entre la institución educativa y la comunidad.

## II. Técnicas de la comunicación asertiva en el trabajo

La implementación de la comunicación asertiva en el entorno empresarial es todo un reto para los líderes de las organizaciones, no solo por las razones anteriormente señaladas, sino por una variante aún más importante: todos los seres humanos piensan, razonan y actúan de forma diferente. Aun así, existen estrategias para lograr completar estos procesos de una forma efectiva para todas las partes involucradas, logrando acuerdos por el bien común (Castanyer.O, 2014).

### **1. Disco repetido**

La técnica del disco rayado consiste en repetir varias veces una afirmación sin modificar ni nuestro tono, ritmo y volumen, y sin intención de entrar en ninguna confrontación; como:

- No me estas escuchando.
- No, no me prestas atención

### **2. Aserción negativa**

Esta estrategia consiste en responder de una manera firme y simpática que se está de acuerdo con una crítica negativa o constructiva que pueda referirse a nuestras conductas en una determinada situación en el trabajo o cualidades negativas que nos empeñamos en ocultar, pero que estamos dispuestos a corregir para mejorar.

### **3. Banco de niebla**

Un banco de niebla puede ayudar a evitar reaccionar con agresividad o a la defensiva, dándole parte de la razón al interlocutor, pero defendiendo una postura con argumentos sólidos. Esta técnica se aplica a menudo por directores de áreas y jefes de departamentos para mediar en conflictos con sus miembros conflictivos o entre compañeros de trabajo cuando se presenta una diferencia de criterios.

### **4. Saber decir que NO**

Aclara sobre decir que no es casi un tema tabú en muchas culturas, especialmente en la latinoamericana, pues es vista como inapropiada, irrespetuosa y en oportunidades una señal de poco compromiso con los valores corporativos.

## 5. Técnica del espejo

En ocasiones, los interlocutores con los que se interactúa no son muy razonables o están predispuestos con sus compañeros por una u otra razón. Ante esta situación quedan dos alternativas: dejar que la persona siga enojada o enojarse también, posición que en ningún caso conllevaría a una solución del problema. La técnica del espejo consiste en enfocar los esfuerzos en el mensaje emocional que se quiere transmitir antes de tratar su contenido a profundidad.

## 6. Asertividad frente al reconocimiento

Uno de los momentos más esperados por un subordinado es ese cuando su jefe, finalmente, reconoce su esfuerzo, dedicación y compromiso ante los demás compañeros por su desempeño.

### Dinámica de Despedida

**Tema:** SEMÁFORO DE LA CALIDAD

**Material:** Un cuadro hecho de papel afiche con los símbolos rojo, amarillo y verde, tiras de papel oficio, lapicera.

**Desarrollo:** Pedir que pequeños grupos de hasta 5 personas mencionen como mínimo tres factores comportamentales y actitudinales para mantener la calidad del curso, facilitar la búsqueda de sus objetivos, o que deban recibir atención específica, o ser eliminados. En círculo, cada subgrupo informa y pega en el cuadro, según el lugar adecuado.

**Conclusión:** El facilitador hace un análisis de los puntos relevados, relaciona con los sentimientos percibidos, contribuciones, buscando aprovechar los factores positivos.

## 4.2 Tema N° 2 Relaciones Interpersonales

<b>DATOS GENERALES</b>	
Entidad: Escuela de Educación Básica “Vicente Aurelio Crespo Ochoa” Responsable: Silvana Pusda	
<b>PÚBLICO OBJETIVO</b>	
Capacitación dirigida a todo el personal docente de la Institución	
<b>MODALIDAD</b>	
Curso-capacitación presencial para el personal docente	
<b>METODOLOGÍA</b>	
Exposición Intervenciones Material Visual Dinámicas Grupales	
<b>CRONOGRAMA</b>	
8H00 A 8H20	Bienvenida, Presentación del capacitador, reglas de oro y objetivos de la capacitación
8H20 A 08H30	Video motivacional <a href="https://www.youtube.com/watch?v=AGDjd-FmWBo">https://www.youtube.com/watch?v=AGDjd-FmWBo</a>
08h30 A 09H30	Relaciones interpersonales y Factores que intervienen entre docentes
09h30 A 09H45	BREAK
09H45 A 10H30	Inteligencia emocional y Componentes
10H30 A 10H45	Pausa activa
10H45 A 11H15	Retroalimentación
11H15 A 11H30	Ronda de preguntas por parte de los participantes
11H30 A 12H00	Dinámica de despedida
<b>DURACIÓN</b>	
La capacitación tiene una duración aproximada de 4 horas.	
<b>LUGAR</b>	
Sala de profesores de la Institución	
<b>RECURSOS</b>	
Recursos Humanos: Personal docente y capacitador Recursos materiales: Lapto, hojas de papel bond A4, esferos, proyector	
<b>EVALUACIÓN</b>	
Se aplicará una encuesta para evaluar la capacitación.	

## Video Motivacional

El video que se visualizará tiene como objetivo comprender que es importante trabajar en lo que amas si tiene una motivación para emprender o cumplir con los sueños propios, sin importar las largas jornadas, o el poco tiempo libre que tenga y con la satisfacción del deber de ser feliz.

Tema: “Ama lo que haces”

Link: <https://www.youtube.com/watch?v=AGDjd-FmWBo>

### I. Relaciones Interpersonales entre docentes

Es el conjunto de interacciones entre dos o más personas que constituyen un medio eficaz para la comunicación, expresión de sentimientos y opiniones, las relaciones interpersonales, son también el origen de oportunidades, diversión y entretenimiento de los seres humanos, se consideran una fuente de aprendizaje, el cual, en ocasiones puede molestar o incomodar a los individuos, estas interacciones son un excelente medio de enriquecimiento personal, trato humano, pautas de comportamiento social y la satisfacción de la curiosidad, pues los demás son una fuente ilimitada de sorpresas, novedades, información, cambio de impresiones así como de opiniones (Silveria, 2014).

Las relaciones interpersonales docentes son inherentes la conformación de un equipo laboral, mediante grupos de trabajo, comisiones, entre otros, sin embargo, como en todo grupo salen a relucir ciertos aspectos problemáticos que son habituales en toda interrelación, en el caso de los docentes, tendrán que estar anuentes a que, aunque existan puntos de vista diversos, rencillas o diversas perspectivas son ellos los responsables de conducir hacia una misma dirección el proceso educativo, tendrán que desarrollar niveles satisfactorios de clima laboral dentro del claustro, también la disposición para solucionar problemas al tener como punto de partida, las relaciones interpersonales (Ararteko, 2010).

- **Base de las Relaciones Interpersonales**

Según (Silveria, 2014), explica que las bases de las relaciones interpersonales son 4 y se describen de la siguiente manera:

### **La percepción**

Afirma que es la impresión que los demás tienen acerca de uno mismo, se convierte en la base en la que giran las reacciones, pensamientos, entre otros, por tal motivo son importantes las percepciones en las relaciones interpersonales.

### **La primera impresión**

Al momento de conocer a una persona se activa de inmediato una cadena de experiencias, recuerdos, juicios, prejuicios, y conocimientos previos, por lo que la mente selecciona automáticamente ciertos aspectos y los asocia con la persona a la que se conoce en ese momento.

### **La simplificación:**

Se refiere a la tendencia de reducir todo aquello que se percibe en los demás, en lugar de que la mente se esfuerce en elaborar un análisis de lo que llega desde la vista, en la primera impresión, en este proceso el ser humano piensa inmediatamente de lo particular a lo general, al calificar a las personas del entorno sólo por los aspectos parciales y no en conjunto como individuo.

### **El persistir:**

Aparte de la simplificación, el ser humano tiende a persistir en la imagen primaria que se tienen acerca de las personas, por lo que cuando se observan comportamientos diferentes, que tendrían que dar como resultado un cambio en la percepción primaria,

sigue y persiste en confirmar la imagen primera, en lugar de abrir la mente a nuevas informaciones que pueden corregir la primera idea.

## II. Factores que intervienen en las Relaciones Interpersonales de los docentes

Según (Aamodt, 2010) determina 4 factores principales que toman relevancia dentro de las interacciones personales, estos son:

### ➤ La personalidad

Se define como la suma total de las formas en que un individuo reacciona e interactúa con otros, este concepto hace referencia a un estilo dinámico que detalle el crecimiento y desarrollo de todo el sistema psicológico de una persona. Refiere entonces que, en lugar de observar al ser humano por partes y estructuras, la personalidad es el todo o el integrado del sujeto.

#### **Determinantes de la personalidad:**

**Herencia:** son aquellos factores que son determinados mediante la concepción genética del ser humano, la estatura, físico, atractivo del rostro, el sexo, el temperamento, la composición, y los reflejos musculares, entre otros. Todos estos componentes que afectan las relaciones sociales directa o indirectamente son determinados por los padres de cada uno, por lo que influyen de una manera directa en la construcción de la personalidad.

**El ambiente:** Es el medio o la cultura en la que cada persona crece y se desenvuelve, los diversos condicionamientos a los que está expuesto el ser humano,

como la familia, los amigos o los grupos sociales, determinan gran parte de la personalidad.

**La situación:** Son los diversos momentos de la vida que van a moldear el carácter de las personas.

**Características de la personalidad:**

Extroversión: Sociable y platicador.

Afabilidad: Buen carácter y muy participativo

Rectitud: Responsabilidad, confianza, persistente y encaminado hacia los objetivos

Estabilidad emocional: Tranquilo, entusiasta, positivo, deprimido en ocasiones.

Apertura a la experiencia: Imaginación, dado al arte y al intelecto.

➤ **Los valores**

Constituyen convicciones generales de un modo específico del comportamiento o estado final de la existencia, es decir conlleva a un individuo a tener concepciones de lo que es bueno o de lo que es malo. Tienen un contenido importante que es el de intensidad, este atributo especifica qué tan importante es la clasificación del valor.

➤ **Las actitudes**

Son afirmaciones para expresar sentimientos, que pueden ser positivas o negativas en la interacción con objetos o personas. El objetivo principal de ellas es demostrar cómo se siente el individuo sobre determinada situación, no constituyen un sinónimo de los valores, pues la actitud conlleva cognición, afecto y comportamiento.

### III. Inteligencia Emocional y componentes

La capacidad de motivarnos a nosotros mismos, de perseverar en el empeño a pesar de las posibles frustraciones, de controlar los impulsos, de diferir las gratificaciones, de regular nuestros propios estados de ánimo, de evitar que la angustia interfiera con nuestras facultades racionales y por último, -pero no por ello menos importante- la capacidad de empatizar y confiar en los demás (Goleman, 2008).

- **Autoconocimiento emocional**

El saber expresar de manera correcta lo que estamos sintiendo, lo cual implica conocer e identificar nuestras emociones, pero también sus efectos.

- **Autocontrol emocional**

Involucra el poder controlar y manejar de manera adecuada nuestros impulsos.

- **Automotivación**

Es la capacidad que nos impulsa, mediante el uso adecuado de nuestras emociones, a alcanzar nuestras metas; por ejemplo, ante la pérdida de un empleo, ciertas emociones como el optimismo nos permiten mantener el control y establecer acciones para la búsqueda de un nuevo trabajo.

- **Empatía**

Es responder de manera apropiada a las necesidades expresadas por la otra persona, compartiendo su sentimiento sin que ésta lo exprese con palabras; por ejemplo, el reconocer los estados emocionales de los demás a través de sus expresiones faciales.

## Dinámica de Despedida

### **Tema: FLOR CON PENSAMIENTO**

**Material:** Flores dobladas con mensaje escrito en la parte interna. Vaso de agua por la mitad. Música reflexiva, de fondo.

**Desarrollo:** Distribuir un vaso de agua para cada participante y decir que no se debe beber. Distribuir en seguida la flor cerrada, (deben esperar que todos la reciban) y después colocarla dentro del agua muy despacio para no hundirla. La flor comenzará a abrirse. En seguida pedir a cada participante que lea su mensaje y que lo comparta con los demás de forma espontánea.

**Conclusión:** Reflexionar con el grupo, haciendo algunas analogías con el trabajo realizado:

- El tiempo de abrirse del grupo y de cada uno;
- ¿Qué necesita la flor para abrirse?
- ¿Qué representó el mensaje para cada uno de ustedes?

### 4.3 Tema N° 3 Elementos de la comunicación asertiva

<b>DATOS GENERALES</b>	
Entidad: Escuela de Educación Básica “Vicente Aurelio Crespo Ochoa” Responsable: Silvana Pusda	
<b>PÚBLICO OBJETIVO</b>	
Capacitación dirigida a todo el personal docente de la Institución	
<b>MODALIDAD</b>	
Curso-capacitación presencial para el personal docente	
<b>METODOLOGÍA</b>	
Exposición Intervenciones Material Visual Dinámicas Grupales	
<b>CRONOGRAMA</b>	
8H00 A 8H20	Bienvenida, Presentación del capacitador, reglas de oro y objetivos de la capacitación
8H20 A 08H30	Video motivacional <a href="https://www.youtube.com/watch?v=2zmlsheuFOs&amp;pbjreload=10">https://www.youtube.com/watch?v=2zmlsheuFOs&amp;pbjreload=10</a>
08h30 A 09H30	Elementos de comunicación asertiva
09h30 A 09H45	BREAK
09H45 A 10H30	Habilidades para la comunicación
10H30 A 10H45	Pausa activa
10H45 A 11H15	Retroalimentación
11H15 A 11H30	Ronda de preguntas por parte de los participantes
11H30 A 12H00	Dinámica de despedida
<b>DURACIÓN</b>	
La capacitación tiene una duración aproximada de 4 horas.	
<b>LUGAR</b>	
Sala de profesores de la Institución	
<b>RECURSOS</b>	
Recursos Humanos: Personal docente y capacitador Recursos materiales: Lapto, hojas de papel bond A4, esferos, proyector	
<b>EVALUACIÓN</b>	
Se aplicará una encuesta para evaluar la capacitación.	

## Video Motivacional

El video que se visualizará tiene como objetivo que debemos ser conscientes de que los conflictos siempre van a existir, por lo tanto, lo importante es la forma como reaccionamos a ellos. No podemos evitar o controlar que una situación nos cause enojo, pero si se puede manejar el tiempo que ese enojo permanezca en nosotros, el individuo debe mostrar su capacidad de levantarse del enojo.

Tema: “Manejo de conflictos”

Link: <https://www.youtube.com/watch?v=2zmlsheuFOs&pbjreload=10>

### I. Elementos de la comunicación asertiva

#### ➤ El contacto visual

Un contacto visual inadecuado puede denotar ansiedad, deshonestidad, vergüenza, aburrimiento o desconcierto; inclusive cuando los individuos no estén conscientes de la insuficiencia del contacto personal de la otra persona, otros individuos pueden reaccionar inconscientemente de dos maneras: evadiendo o tomando ventaja de la persona que los usa. Pueden ser:

- **Atención e inclusión:** Cuando la comunicación es directa, el contacto de ojos es más fuerte. Cuando no se mira directamente a la persona que se está comunicando, se consigue apartar a la persona de la comunicación.

- **Intensidad de un sentimiento:** El contacto de ojos también revela la intensidad de un sentimiento y con frecuencia demuestra el entusiasmo; en otras situaciones, frialdad o enfado.
- **Retroalimentación:** Cuando se mira a los ojos y se toma en cuenta la expresión total de otra persona, se puede identificar si ella le está prestando atención o no al otro individuo que está tratando de comunicarle algo, además éste último puede llegar a inferir la intensidad de las emociones de su oyente.

### ➤ **Distancia corporal**

Este concepto se refiere a determinar la distancia correcta que debe existir entre una y otra persona. Cada tipo de distancia determina el tipo o nivel de interacción que existe entre las mismas. Es importante señalar que para establecer una comunicación asertiva se debe estar consciente del tipo de espacio recomendable, según sea el caso, de acuerdo con el mensaje que se desea expresar.

- 1) Íntima: de 0 a 45 cm.
- 2) Personal: de 45 cm a 1.20 m.
- 3) Social: 1.20 a 3 m.
- 4) Pública: de 3 m en adelante.

### ➤ **La expresión facial y los gestos**

Es común encontrar situaciones donde un alumno o profesor expresa de manera verbal algo muy distinto a lo expresado de modo no verbal en ese mismo instante, generando de este modo confusión en el interlocutor.

➤ **Estilos**

Según (Destrezas Comerciales S.A., 2010) “existen cuatro estilos de comunicación:

**Pasiva:** su principal característica es que la persona que la utiliza no expresa en forma abierta, directa y concreta sus ideas. Esto puede deberse a que la persona posee una autoestima baja, temores o miedos, inseguridad, desconocimiento del trabajo o son personas indecisas.

**Agresiva:** se da cuando la persona expresa sus ideas de forma abierta y directa, pero afectando de alguna manera a la otra persona. Por ello daña la autoestima del receptor del mensaje.

**Asertiva:** se da cuando la persona expresa sus ideas en forma abierta y directa, tratando de no afectar en forma negativa a los demás. Este estilo busca una comunicación que construya y ayude a resolver las situaciones. La persona de comunicación asertiva tiene un objetivo claro al comunicarse con otros. Busca el momento, el lugar y la forma de expresar lo que siente.

**Agresiva-pasiva:** la persona procura evitar una confrontación directa (pasivo), pero procura conseguir un propósito por medio de la manipulación (agresiva)”.

## **II. Habilidades para la comunicación asertiva**

Según (DIPU rural Proyecto EQUAL., 2002), las habilidades son:

### **a) LA ESCUCHA ACTIVA:**

No es lo mismo oír que escuchar. Escuchar es un acto consciente, voluntario y libre. Hay que querer escuchar. Oír es percibir los sonidos. Escuchar a alguien, es acogerle con todo lo que es y tal como se expresa.

**b) LA EMPATÍA:**

La persona mediadora ha de ser empática. La empatía es la capacidad de entrar, afectiva y emotivamente, en la realidad de otra persona, entender sus necesidades y expectativas, comprender su situación tal como la vive. Ser agente mediador/a es saber ponerse en el lugar de la otra persona. Ser capaz de meterse en “su pellejo”, captar sus sentimientos, sintonizar con ella y confiar en su capacidad de salir adelante por sus propios medios.

**c) LA ASERTIVIDAD Y LA AUTOESTIMA:**

El asertividad es una característica de la personalidad promotora de autoestima, y contribuye al desarrollo de relaciones interpersonales facilitadoras de crecimiento personal y satisfacción emocional en la persona. La asertividad implica la capacidad de expresar de manera libre y espontánea, sin temores infundados ni ansiedades innecesarias, nuestros pensamientos y sentimientos y actuar de manera consecuente con estos, pero con el debido respeto por los sentimientos y pensamientos de las demás personas. Ser asertivo se resume en la capacidad de defender nuestros derechos y mantener el debido respeto por los derechos ajenos.

**d) LA RESILIENCIA:**

La resiliencia es una actitud indispensable en la persona mediadora ya que es la que nos permitirá abordar las circunstancias y vivencias de las personas con las que vamos a mediar, de manera positiva, creativa y constructiva. La resiliencia es una actitud que se adquiere a través del adiestramiento de la mirada, para mirar la realidad trascendiendo el determinismo y haciéndonos capaces de cambiarla en libertad. De nuestra capacidad de resiliencia dependerá el que sepamos dar a cada persona la oportunidad de construir su propio futuro.

## Dinámica de Despedida

Tema: **EL ÁRBOL DE LA AMISTAD**

**Material:**

- Dibujo del árbol
- Frutos en cantidad mayor que el número de participantes (incluyendo los docentes)
- Papel crepe
- Marcadores

**Objetivos:**

- Restablecer el vínculo grupal
- Recordar los nombres de los participantes
- Saludar al grupo

**Desarrollo:** Fijar previamente el árbol y preparar las manzanas con los nombres de los participantes, incluyendo a los docentes.

- Armar el escenario sensibilizando al grupo para la importancia del encuentro.
- Distribuir una manzana a cada uno, teniendo el cuidado de preguntar si el participante no está recibiendo su propia manzana.
- Pedir que cada participante escriba un mensaje de bienvenida para la persona cuyo nombre está escrito en la manzana, identificándose.
- Luego que todos hayan escrito, deben reunirse en el centro de la sala y entregar las manzanas a sus dueños.
- Luego que todos hayan leído en voz baja, deben sentarse. Cada uno deberá leer en voz alta a su mensaje y pegarlo en seguida en el árbol.

**Exploración:** Explorar de modo general cómo se sintieron y cuestionar si el mensaje recibido fue importante.

#### 4.4 Tema N° 4 Tipos de Lenguaje (Verbal y no verbal)

<b>DATOS GENERALES</b>	
Entidad: Escuela de Educación Básica “Vicente Aurelio Crespo Ochoa” Responsable: Silvana Pusda	
<b>PÚBLICO OBJETIVO</b>	
Capacitación dirigida a todo el personal docente de la Institución	
<b>MODALIDAD</b>	
Curso-capacitación presencial para el personal docente	
<b>METODOLOGÍA</b>	
Exposición Intervenciones Material Visual Dinámicas Grupales	
<b>CRONOGRAMA</b>	
8H00 A 8H20	Bienvenida, Presentación del capacitador, reglas de oro y objetivos de la capacitación
8H20 A 08H30	Video motivacional <a href="https://www.youtube.com/watch?v=fl_R4IJ-9wo">https://www.youtube.com/watch?v=fl_R4IJ-9wo</a>
08h30 A 09H30	Definición de lenguaje verbal y no verbal
09h30 A 09H45	BREAK
09H45 A 10H30	Funciones de los tipos de Lenguaje
10H30 A 10H45	Pausa activa
10H45 A 11H15	Retroalimentación
11H15 A 11H30	Ronda de preguntas por parte de los participantes
11H30 A 12H00	Dinámica de despedida
<b>DURACIÓN</b>	
La capacitación tiene una duración aproximada de 4 horas.	
<b>LUGAR</b>	
Sala de profesores de la Institución	
<b>RECURSOS</b>	
Recursos Humanos: Personal docente y capacitador Recursos materiales: Lapto, hojas de papel bond A4, esferos, proyector	
<b>EVALUACIÓN</b>	
Se aplicará una encuesta para evaluar la capacitación.	

## Video Motivacional

El video que se visualizará tiene como objetivo comprender cómo son las de los demás es muy útil para establecer relaciones eficaces con otras personas.

Tema: “4 Tipos de Personalidad y temperamento - ¿Cuál es tu tipo de Carácter? ”

Link: [https://www.youtube.com/watch?v=fl\\_R4IJ-9wo](https://www.youtube.com/watch?v=fl_R4IJ-9wo)

### I. Lenguaje Verbal

Según (Urdaneta, 2003) “El lenguaje verbal se manifiesta a través de cada lengua posee un conjunto de signos orales y muchas de ellas también sus correspondientes signos escritos, por medio de los cuales se comunican entre sí los miembros de una determinada comunidad”.

Por ello se dice que el lenguaje verbal posee una doble manifestación: lengua oral y lengua escrita. Estos dos códigos poseen sus diferencias. En el primero, las señales son producidas vocalmente y recibidas a través del oído, es más espontáneo y se produce ante un interlocutor, lo que permite que entren en juego otros elementos que no son sólo las palabras (pausas, gestos, entonaciones, interrupciones, énfasis...) (Ayala, 2005).

La comunicación verbal también llamada comunicación oral, tiene la capacidad de utilizar la voz para expresar lo que se siente o piensa a través de las palabras; los gestos y todos los recursos de expresividad de movimientos del hablante forman parte de aquello que inconscientemente acompaña a nuestras palabras pero que son comunicación no verbal.

- **Lenguaje No Verbal**

Según (Ayala, 2005), aclara que “la comunicación no verbal se refiere a todas aquellas señas o señales relacionadas con la situación de comunicación que no son palabras escritas u orales”.

Estas señas o señales son gestos, movimientos de la cabeza o corporales, postura, expresión facial, la mirada, proximidad o cercanía, tacto o contacto corporal, orientación, tonalidad de voz y otros aspectos vocales, el vestuario y el arreglo personal. La comunicación no verbal complementa la comunicación verbal para reforzarla, contradecirla, sustituirla, acentuarla y regularla o controlarla (FONSECA Yerena, 2005).

### **Características generales de la comunicación no verbal:**

Según (Ayala, 2005) las características son:

- La comunicación no verbal, generalmente, mantiene una relación de interdependencia con la interacción verbal.
- Con frecuencia los mensajes no verbales tienen más significación que los mensajes verbales.
- En cualquier situación comunicativa, la comunicación no verbal es inevitable.
- En los mensajes no verbales, predomina la función expresiva o emotiva sobre la referencial.
- En culturas diferentes, hay sistemas no verbales diferentes.
- Existe una especialización de ciertos comportamientos para la comunicación.
- El estudio en que se encuentra este tipo de búsqueda es el descriptivo.

## II. Funciones de la Comunicación Verbal

Según (FONSECA Yerena, 2005), las funciones son:

- **SIGNO:** es cualquier cosa que evoca o representa la idea de otra. Es un estímulo perceptible que un grupo de individuos relaciona naturalmente. “Es un hecho perceptible que nos da información sobre algo distinto del objeto, persona o situación en sí mismo”.
- **SIGNOS LINGÜÍSTICOS:** su finalidad esencial es la de establecer la comunicación y son la base de la LENGUA. Los utilizamos todos los días al hablar y escribir. Es decir, los que conforman la voz y la escritura a través de las palabras.

## III. Funciones de la Comunicación no Verbal

Según (FONSECA Yerena, 2005), las funciones son:

- **Repetir:** la fuente simplemente repite lo que se ha dicho. Por ejemplo, cuando se explica a una persona que la mejor manera de tomar una raqueta de tenis es imaginar que está saludando con la mano a alguien; demuestras tu observación con el gesto.
- **Sustituir:** cuando el orador levanta las manos para pedir silencio, este acto no verbal sustituye la petición verbal.
- **Contradecir:** cuando una persona dice “esto es de vital importancia; debemos estar muy interesados en ellos”, pero su postura y expresión facial u otras señales no verbales comunican que no tiene interés en el asunto, muestra mensajes conflictivos, pues son mensajes contradictorios.
- **Complementar:** es opuesta a contradecir, ya que ésta amplifica el mensaje. Por ejemplo, cuando una persona dice “me alegro de poder mostrar este producto” y todo su cuerpo refleja el orgullo que siente por lo que muestra.

- **Acentuar:** los actos no verbales sirven como puntos de exclamación, pues acentúan partes del mensaje verbal. Cuando una persona señala con el puño, truenos los dedos, golpea el podio o golpea el suelo con el pie, lo hace para poner énfasis en una idea.
- **Regular o controlar:** en las situaciones interpersonales, los actos no verbales pueden regular el flujo de la conversación. Un cambio en la posición del cuerpo, en el contacto visual, en la expresión facial u otro movimiento corporal o gesto son señas que pueden indicar que no se entiende el mensaje, que al receptor no le interesa el mensaje, que el receptor quiere hablar o que la fuente desea ceder la conversación a otra persona, etc.

### **Dinámica de Despedida**

**Tema:** TE OFREZCO MI CORAZON

- **Material:** corazones de cartulina roja, fibras, música
- **Desarrollo:**
  1. El facilitador invita al grupo a ubicarse en círculo en el centro de la sala y entrega a cada participante un corazón de cartulina y les pide que escriban su nombre en él.
  2. Se pide a los participantes que observen a sus compañeros, que recuerden los momentos vividos durante el curso, los días de trabajo, las tareas compartidas, las actividades realizadas, los momentos de risa, los de cansancio, los de aprendizaje.
  3. A partir de estos recuerdos se les pide que elijan (por afinidad, por la oportunidad de conocerlo, por lo compartido, por su esfuerzo, etc) a un compañero al que le ofrecen su corazón.
  4. Los instructores también participan de esta actividad.

#### 4.5 Tema N° 5 Programación Neurolingüística (PNL)

<b>DATOS GENERALES</b>	
Entidad: Escuela de Educación Básica “Vicente Aurelio Crespo Ochoa” Responsable: Silvana Pusda	
<b>PÚBLICO OBJETIVO</b>	
Capacitación dirigida a todo el personal docente de la Institución	
<b>MODALIDAD</b>	
Curso-capacitación presencial para el personal docente	
<b>METODOLOGÍA</b>	
Exposición Intervenciones Material Visual Dinámicas Grupales	
<b>CRONOGRAMA</b>	
8H00 A 8H20	Bienvenida, Presentación del capacitador, reglas de oro y objetivos de la capacitación
8H20 A 08H30	Video motivacional <a href="https://www.youtube.com/watch?v=z1eMPv5QZLk">https://www.youtube.com/watch?v=z1eMPv5QZLk</a>
08h30 A 09H30	Programación Neurolingüística (PNL)
09h30 A 09H45	BREAK
09H45 A 10H30	PNL Y la comunicación
10H30 A 10H45	Pausa activa
10H45 A 11H15	Retroalimentación
11H15 A 11H30	Ronda de preguntas por parte de los participantes
11H30 A 12H00	Dinámica de despedida
<b>DURACIÓN</b>	
La capacitación tiene una duración aproximada de 4 horas.	
<b>LUGAR</b>	
Sala de profesores de la Institución	
<b>RECURSOS</b>	
Recursos Humanos: Personal docente y capacitador Recursos materiales: Lapto, hojas de papel bond A4, esferos, proyector	
<b>EVALUACIÓN</b>	
Se aplicará una encuesta para evaluar la capacitación.	

## Video Motivacional

El video que se visualizará y dejará un gran mensaje, aunque llegues el último o aunque estés muy abajo, siempre habrás ganado con tu actitud, con tu esfuerzo, con tu coraje, con tu decisión y valentía de participar en la carrera, en esa carrera de la vida en la que todos debemos participar dando lo mejor de cada uno.

Tema: “Naciste para ganar”

Link: <https://www.youtube.com/watch?v=wrbqIAfJXfw>

### I. Programación Neurolingüística

Es un conjunto de técnicas destinadas a analizar, codificar y modificar conductas, por medio del estudio del lenguaje, tanto verbal, como gestual y corporal. Se llama programación, porque trata de un conjunto sistemático de operaciones que persiguen un objetivo. “Neuro”, porque estudia los procesos que ocurren en el mismo sistema nervioso, y lingüístico porque para ello usamos el lenguaje, expresado en forma verbal o corporal (Urdaneta, 2003).

La PNL ocupó rápidamente un lugar destacado entre las disciplinas que permiten a los individuos alcanzar sus objetivos. Médicos, psicólogos, educadores, profesionales de distintas áreas y empresas de gran envergadura, la aplican actualmente, tanto para el desarrollo individual como para la optimización de cada grupo humano.

Neuro, Lingüística y Programación se refiere a por qué la disciplina se llama así y significa que nosotros creamos patrones y modelos de la realidad a través de una configuración u ordenación determinada del lenguaje y que se plasman, a nivel físico, en patrones de redes neuronales.

- Neuro: tiene que ver con la configuración de patrones neuronales de las experiencias que vivimos.
- Lingüística: se forma al otorgar un significado personal a través de la codificación en forma de lenguaje de las impresiones recogidas por los sentidos.

## II. PNL Y la comunicación

La comunicación es la base donde se insertan todas las actividades humanas, casi siempre estamos comunicándonos con nosotros mismos y con los demás. Se podría decir que toda conducta también es una comunicación.

La comunicación afecta a la conducta, es una estrategia eficaz para la aplicación de la PNL en los diversos campos de la salud, deporte, profesiones diversas, en el ámbito empresarial y en todo lo que se pueda programar.

- Visual: es observador, es prolijo y ordenado, cuida su aspecto y su imagen. Aunque está quieto suele mover sus manos. Prefiere leer a escuchar. Se centra aun escuchando ruidos. Suele tener la barbilla levantada. Mira hacia arriba, tiene respiración alta, como consecuencia de lo cual tiene un tono de voz alto habla rápidamente.
- Auditivo: habla rítmicamente, puede repetir lo escuchado, prefiere escuchar y aprende oyendo. Se habla a sí mismo, puede imitar voces, le gusta la música. Tiene facilidad para hablar idiomas. Mueve las manos en la línea media del cuerpo, marcando la secuencia de lo que dice. El hablar rítmico se debe a su respiración media. Dialoga, tanto consigo mismo como con el exterior.

- **Kinestésico:** se mueve, busca la comodidad, muestra lo que siente, se expresa mucho corporalmente, responde a estímulos físicos. Aprende haciendo. La barbilla y los ojos se dirigen hacia abajo, y su respiración baja y lenta hace que su voz sea de tonos bajos y de ritmo lento. Recuerda lo que hace o lo que siente.

### **Dinámica de Despedida**

Tema: **BALANCE DEL DÍA (LO QUE ME LLEVO DEL GRUPO)**

- **Material:** Ninguno
- **Tiempo:** 15'
- **Desarrollo:** Solicitar que los participantes hagan el círculo en el centro de la sala para verbalizar o expresar lo más sobresaliente o relevante que podrían llevar consigo del aprendizaje adquirido en el día.
- **Conclusión:** El facilitador incentivo a los participantes a fijar el contenido transmitido, así como a llevar algunas experiencias y conocimientos relevantes del grupo captados durante el día.

## 5. Finalización de las capacitaciones

### 5.1 Pausas Activas

Las pausas activas son rutinas cortas de ejercicios simples en los que incorporan los grupos musculares, ejercicios de movilidad articular, estiramiento y relación, y se llevan a cabo en el lugar de trabajo.

- Mejora del tono muscular y postura.
- Disminución del estrés y aumento de la autoestima.
- Aumento de los niveles de concentración.



### 5.2 Retroalimentación

En una capacitación, la retroalimentación consiste en la evaluación y el establecimiento de metas. Uno de los propósitos del mentor es evaluar el nivel de habilidad actual del pupilo. El mentor indica al aprendiz información sobre cómo realizar mejor determinadas tareas de trabajo.

### 5.3 Ronda de preguntas (Feed Back)

La clave es permitir preguntas, por momentos durante la presentación y otras al final, pero siempre asegurarnos de dejar tiempo para realizar el cierre total y como también un momento determinado luego de la retroalimentación de las preguntas y las respuestas que van y vienen.

## 5.4 Evaluación

### Objetivo:

Ayudar a comprender los factores que permiten satisfacer las necesidades de los participantes, mediante las preguntas para evaluar un curso o programa de capacitación, por lo tanto, modificarlos en función de sus opiniones, con ello ayudar a medir los niveles de satisfacción de los participantes y obtener algunas ideas de cómo mejorar en cada capacitación.

### Encuesta

Para la evaluación de las capacitaciones es necesario que califiquen en escala del 1 al 10 siendo 10; SATISFECHO Y 1; INSATISFECHO de cada tema.

PREGUNTA	ESCALA									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Cómo se sintió con las dinámicas realizadas?										
¿Qué tan satisfecho estás con el material didáctico utilizado durante el programa?										
¿Qué tan satisfecho estás con la Organización del programa?										
¿Qué tan satisfecho estás con el conocimiento del tema por parte de los instructores?										
¿Crees que la duración del programa fue lo suficientemente buena como para satisfacer tus expectativas de formación?										

## CAPITULO VI

### ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

#### 6.01 Recursos

Para la elaboración del presente proyecto se necesitaron los siguientes recursos que se detallan a continuación:

##### 6.01.01 Recursos Humanos

- Población : 20 Docentes
- Director : 1 persona
- Investigador: 1 persona

##### 6.01.02 Recursos Tecnológicos

- Computador portátil (Lapto)
- Memory Flash
- Proyector
- Cable HDMI

##### 6.01.03 Infraestructura

- Sala de Profesores de la Institución Educativa
- Mesas

### 6.01.04 Material de apoyo

- Carpetas A4
- Suministros de oficina (esferos, borradores, lápices)
- Hojas de papel bond

### 6.02 Presupuesto

Tabla 17 Presupuesto

CANTIDAD	ARTÍCULO	VALOR TOTAL
4	resmas de papel bond	\$ 16,00
	Impresiones	\$ 2,00
1	Carpetas A4	\$ 0,30
1	Proyector (4 h)	\$ 4,00
2	Esferográficos	\$1.50
1	Marcadores de pizarrón	\$ 0,75
	Transporte	\$10,00
<b>TOTAL</b>		34,55

Fuente: Investigación Propia  
Elaborado por: Silvana Pusda

### 6.03 Cronograma

Tabla 18 Cronograma de la realización del proyecto

MES	Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo			
SEMANA	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
ACTIVIDADES																				
<b>CAPÍTULO I</b>																				
Selección del tema																				
Antecedentes																				
Contexto																				
Macro																				
Meso																				
Micro																				

ELABORACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN ENFOCADO EN LA COMUNICACIÓN ASERTIVA,  
CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES DIRIGIDO A LOS  
DOCENTES DE LA ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA “VICENTE AURELIO CRESPO OCHOA” DMQ.





## CAPÍTULO VII

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 7.1 Conclusiones

- Se concluye que en la institución no existen un buen clima laboral y por tanto una comunicación defensiva: este tipo de comunicación provoca desconfianza y falta de cooperación, por lo que el personal docente está de acuerdo en aplicar el programa de capacitación sobre la comunicación asertiva el cual se lograra manifestar de forma simple, clara y oportuna, lo que siente, quiere o piensa para llegar a acuerdos ganar - ganar, dar feedback constructivo y encontrar soluciones dentro de la comunidad educativa.
- Con la elaboración del plan de capacitación se pretende mejorar el clima laboral, como también generar a los docentes empoderamiento institucional, los retos continuados, condiciones ambientales, higiénicas y de seguridad, una buena relación con autoridades institucionales y compañeros para conseguir un equilibrio en el entorno con el fin de provocar una satisfacción laboral.
- Es fundamental el plan de capacitación sistemático en base a la comunicación asertiva, porque permite el desarrollo individual y es de suma relevancia que el personal docente tenga plena capacidad de reconocer la importancia del trabajo en

equipo y de esta manera motivar en base a su esfuerzo y dedicación como también definir las necesidades reales de una capacitación y que no se desperdicie recursos que no son relevantes para las metas de dicho programa.

- El personal docente toma en cuenta que debería implementar el plan de capacitación porque es la oportunidad que se tiene para aumentar la capacidad y competitividad dentro de la comunidad educativa, por tanto, se concluye que el ambiente laboral es la clave para el desempeño, facilita la comunicación, la reducción de miedo y aumento de seguridad entre colegas dentro de la institución educativa.
- Se concluye que el personal docente está dispuesto a colaborar en las actividades extracurriculares por tanto es muy importante para la adaptación del personal docente al entorno laboral con el fin de sentirse motivados, empoderados y así promover la satisfacción laboral dentro de la institución educativa.

## 7.2 Recomendaciones

- El personal docente debería aplicar el plan de capacitación que planifiquen las autoridades y además prepararse académicamente, por lo que se recomienda se aplique lo más pronto el presente proyecto ya que será de mucha ayuda para mejorar el clima laboral por consiguiente la elaboración del plan de capacitación es un instrumento que puede servir de apoyo para reducir los conflictos que se generan en el ámbito laboral de tal manera que sea se pueda conocer los beneficios de una buena comunicación asertiva.
- Incrementar estrategias innovadoras siempre teniendo en cuenta que el recurso humano es lo fundamental para el desarrollo y cumplimiento de objetivos, haciéndoles sentirse empoderados de sus actividades y por tanto crear lazos con los trabajadores: sin importar la antigüedad del colaborador, es necesario mantener un lazo estrecho y constante comunicación para fomentar un buen desempeño laboral por su esfuerzo y superar sus problemas laborales.
- Se recomienda realizar la socialización del taller cuando exista un grupo determinado de personas que ingresan o que se sientan cómodos en su lugar de trabajo. es importante recalcar que debe realizarse un reconocimiento laboral o a la misma vez una palabra de aliento que sirva de motivación para el personal docente así se conseguiría mejorar el desempeño laboral.
- Para evitar tensiones y lograr una mayor sinceridad de las personas involucradas es recomendable hacer unos descargos iniciales de manera individual, para luego realizar una reunión conjunta y aclarar los motivos de las diferencias por tanto es

muy importante la comunicación eficaz entre el personal y las directivas desde antes de que las cosas ocurran se convierte en la mejor herramienta para evitar posteriores tragos amargos.

- Un buen clima laboral es clave para el éxito y es recomendable establecer un conjunto de objetivos claramente definidos, posteriormente, cuando se cumplen esos objetivos, se debe celebrar el trabajo bien hecho y el reconocimiento de los logros para crear un clima laboral positivo y también alienta al personal docente a sobresalir en sus tareas.

## Bibliografía

- Aamodt, M. (2010). *Psicología Organizacional. (6ta Ed.)* . México D.F.: Wadsworth Cenage.
- Ana Laura Jiménez y Vanessa Pantoja . (2007). Autoestima y Relaciones Interpersonales en Sujetos Adictos a Internet . 80.
- Ararteko. (2010). *Convivencia y conflicto en los centros educativos*. Vasco, España: Gráficas Santa María .
- Ayala, L. (2005). *Lengua y comunicación oral y escrita. Octava edición*. Mexico: Organización Editorial Nuevo Siglo.
- Castanyer.O. (2014). Aplicaciones de la Asertiva. En Castanyer.O, *Aplicaciones de la Asertiva* (pág. 20). Bilbao, España: Desclée Brouwer .
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá: Norma.
- Corella, R. (2008). *Comunicación estratégica en las organizaciones*. Mexico : Trillas.
- Cornejo, Marqueza; Tapia, María Lourdes. (2011). Redes sociales y relaciones. *Fundamentos en Humanidades*, 224.
- Destrezas Comerciales S.A. (2010). *Estilos de comunicación*. Obtenido de Estilos de comunicación:  
<http://www.destrezascomerciales.com/presentaciones/3%20ESTILOS%20DE%20COMUNICACION.pdf>
- DIPUrural Proyecto EQUAL. (2002). *Guía de Mediación Intercultural*. Obtenido de Guía de Mediación Intercultural. :  
[https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/25661/1/Tema\\_7.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/25661/1/Tema_7.pdf)
- (2011). *EL REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN INTERCULTURAL*. ECUADOR.
- Elizondo, M. (1990). *Asertividad y Escucha activa en el Ámbito*. Mexico : Progreso.
- EXTREMERA PACHECO, NATALIO; FERNÁNDEZ BERROCAL, PABLO. (2004). Inteligencia emocional, calidad de las relaciones interpersonales. *Clinica Y Salud*, 131.
- FONSECA Yerena, S. (2005). *Comunicación oral. Fundamentos y práctica estratégica*. México: Pearson Educación.
- Garrido M. (2012). *Relaciones Interpersonales en la Educación*.
- Goleman, D. (2008). *La inteligencia emocional*. España.
- Helena, V. (2007). *La comunicación en el aula: Relación profesor-alumno según el análisis*. Madrid: Narcea.

Hernandez. (2003).

Hofstadt, C. (2003). *El libro de las habilidades de comunicación*. España: Días de Santos, S.A.

LUIS BAYARDO TOBAR PESANTEZ y ESTELA NÚÑEZ BARRIOPEDRO. (2019). COMUNICACIÓN PARA LA MOTIVACIÓN. CLAVES DE LA ASERTIVIDAD Y DEL TRABAJO EN EQUIPO EN LAS ORGANIZACIONES . *HAPPINESS MANAGEMENT AND CREATIVITY*, 41-50.

Poma, L. S. (2010). Relaciones interpersonales en la educación. 49.

Posadas, S. (2009). *Comunicación Organizacional*. Obtenido de Comunicación Organizacional.:  
<http://www.turevista.uat.edu.mx/Volumen%203%20Numero%204/comunicacion%20organizaciona.html>

Ramírez-Wong, Luis C. (01 de 2019). *Relaciones interpersonales en el ámbito laboral*. Obtenido de Relaciones interpersonales en el ámbito laboral:  
<https://rei.iteso.mx/bitstream/handle/11117/5802/Relaciones+interpersonales+en+el+ambito+laboral.pdf;jsessionid=E9A7B7BF9C4082FCE82A04FE5EECD28E?sequence=2>

Razquin, C. (2013). *Estrategias de comunicación efectiva en el aula*. universidad publica de navarra.

Rivière, Á. (1991). *Objetos con mente*. Madrid: Alianza.

Rodríguez Jiménez, Andrés; Pérez Jacinto, Alipio Omar. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 10.

Sampieri, D. R. (2014). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN*. México: McGRAW-HILL.

Silveria, M. (2014). *El arte de las relaciones personales*. Madrid, España: Alba.

Socorro, F. Y. (2000). *Comunicación Oral Fundamentos y Práctica Estratégica*. Mexico : Pearson Educacion .

Urdaneta. (2003). *Lenguaje para todos, Lenguaje verbal y no verbal*. Obtenido de Lenguaje para todos, Lenguaje verbal y no verbal:  
[http://bibliofep.fundacionempresaspolarg.org/media/16749/coleccion\\_lenguaje\\_lw\\_fasciculo\\_04.pdf](http://bibliofep.fundacionempresaspolarg.org/media/16749/coleccion_lenguaje_lw_fasciculo_04.pdf)

Watzlawick. (1993). *Teoría de la comunicación humana*. Barcelona: Herder.

# ANEXOS

---

ELABORACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN ENFOCADO EN LA COMUNICACIÓN ASERTIVA,  
CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES DIRIGIDO A LOS  
DOCENTES DE LA ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA “VICENTE AURELIO CRESPO OCHOA” DMQ.

2019-2020.



**ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA  
VICENTE AURELIO CRESPO OCHOA**



DIRECCIÓN: Calle B E9-18 y Calle 2  
BARRIO ORIENTE QUITIÑO

Teléfono: 2683-304  
Correo Electrónico:17h00414@gmail.com

Quito DM, 15 de Enero 2020

Señores

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA

Presente

De mi consideración:

Mediante el presente certificado a la Srta. Ariely Silvana Pusda Salazar con número de CI.1723722185 correspondiente a la **ELABORACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN ENFOCADO EN LA COMUNICACIÓN ASERTIVA, CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES DIRIGIDO A LOS DOCENTES DE LA ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA "VICENTE AURELIO CRESPO OCHOA" DMQ. 2019-2020**, cumpliendo todos los requisitos solicitados.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, autorizo al interesado hacer uso de este documento como a bien tuviere.

Atentamente

Lic. Ángela Morocho  
DIRECTORA



ELABORACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN ENFOCADO EN LA COMUNICACIÓN ASERTIVA,  
CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES DIRIGIDO A LOS  
DOCENTES DE LA ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA "VICENTE AURELIO CRESPO OCHOA" DMQ.  
2019-2020.



## Urkund Analysis Result

**Analysed Document:** TESIS SILVANA PUSDA.docx (D65899283)  
**Submitted:** 3/19/2020 10:50:00 PM  
**Submitted By:** silvana.9803@hotmail.com  
**Significance:** 2 %

### Sources included in the report:

Tesis Katherine Villavicencio.docx (D57269817)  
Tesis Taller comunicacion asertiva San Francisco.docx (D37157717)  
<https://clubvacante.com/publicacion/8>  
<https://docplayer.es/95716918-Carrera-de-administracion-en-recursos-humanos-personal.html>

### Instances where selected sources appear:

4

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA									
BITACORA PARA EL CONTROL DE PROYECTOS DE TITULACIÓN									
NOMBRE TUTOR:		FRANCO DELGADO GUIDO MARCELO							
NOMBRE ESTUDIANTE:		PUSDA SALAZAR ARIELY SILVANA							
CARRERA:		ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS - PERSONAL							
TEMA DE TITULACIÓN:		ELABORACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN ENFOCADO EN LA COMUNICACIÓN ASERTIVA, CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES DIRIGIDO A LOS DOCENTES DE LA ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA "VICENTE AURELIO CRESPO OCHOA" DMQ. 2019-2020.							
IMPRESIÓN REPORTE:		Quito, 17 de julio del 2020 23:06:11							
TIPO REPORTE:		ACUMULATIVO							
ESTADO FINAL/OBSERVACION:		PROYECTO ACTIVO / NO GRADUADO /							
MODALIDAD:		INVESTIGACION DESARROLLO INNOVACION				PERIODO:		OCT 2019_MAR 2020	
NO.	CODIGO	FECHA TUTORIA	TIPO ASESORIA	HORA INICIO	TEMA TRATADO	HORA FIN	HORAS	OBSERVACION	ESTADO SC
1	210598	2019-10-14	AUTONOMA	2019-10-14 08:00:00	ANTECEDENTES / CONTEXTO	2019-10-14 18:00:00	10.00	DESARROLLO DEL CONTEXTO	PROCESADO
2	210604	2019-10-15	AUTONOMA	2019-10-15 08:00:00	ANTECEDENTES / CONTEXTO	2019-10-15 13:00:00	5.00	DESARROLLO CONTEXTO MICRO, MACRO Y MESO	PROCESADO
3	210704	2019-10-16	INSITU	2019-10-16 17:10:00	ANTECEDENTES / CONTEXTO	2019-10-16 19:10:00	2.00	DESARROLLO DE ANTECEDENTES / CONTEXTO	PROCESADO
4	208447	2019-10-23	INSITU	2019-10-23 17:07:00	ANTECEDENTES / JUSTIFICACION	2019-10-23 19:07:00	2.00	REVISIONES JUSTIFICACIÓN Y CONTEXTOS	PROCESADO
5	210639	2019-10-21	AUTONOMA	2019-10-21 08:00:00	ANTECEDENTES / JUSTIFICACION	2019-10-21 18:00:00	10.00	DESARROLLO DE LA JUSTIFICACIÓN	PROCESADO
6	208450	2019-10-30	INSITU	2019-10-30 17:08:00	ANTECEDENTES / DEFINICION DEL PROBLEMA CENTRAL (MATRIZ T)	2019-10-30 19:08:00	2.00	REVISIONES DEFINICION DEL PROBLEMA CENTRAL (MATRIZ T)	PROCESADO
7	210641	2019-10-28	AUTONOMA	2019-10-28 08:00:00	ANTECEDENTES / DEFINICION DEL PROBLEMA CENTRAL (MATRIZ T)	2019-10-28 18:00:00	10.00	DESARROLLO DE DEFINICION DEL PROBLEMA CENTRAL (MATRIZ T)	PROCESADO
8	208452	2019-11-06	INSITU	2019-11-06 17:10:00	ANALISIS DE INVOLUCRADOS / MAPEO DE INVOLUCRADOS	2019-11-06 19:10:00	2.00	CORRECCIONES MAPEO DE INVOLUCRADOS	PROCESADO
9	210648	2019-11-12	AUTONOMA	2019-11-12 08:00:00	ANALISIS DE INVOLUCRADOS / MAPEO DE INVOLUCRADOS	2019-11-12 18:00:00	10.00	DESARROLLO DE MAPEO DE INVOLUCRADOS	PROCESADO
10	208455	2019-11-13	INSITU	2019-11-13 17:11:00	ANALISIS DE INVOLUCRADOS / MATRIZ DE ANALISIS DE INVOLUCRADOS	2019-11-13 19:11:00	2.00	REVISIONES MATRIZ DE ANALISIS DE INVOLUCRADOS	PROCESADO
11	210655	2019-11-19	AUTONOMA	2019-11-19 08:00:00	ANALISIS DE INVOLUCRADOS / MATRIZ DE ANALISIS DE INVOLUCRADOS	2019-11-19 18:00:00	10.00	DESARROLLO DE MATRIZ DE ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS	PROCESADO
12	208457	2019-11-20	INSITU	2019-11-20 17:12:00	PROBLEMAS Y OBJETIVOS / ARBOL DE PROBLEMAS	2019-11-20 19:12:00	2.00	CORRECCIONES ARBOL DE PROBLEMAS	PROCESADO
13	210661	2019-11-26	AUTONOMA	2019-11-26 08:00:00	PROBLEMAS Y OBJETIVOS / ARBOL DE PROBLEMAS	2019-11-26 18:00:00	10.00	DESARROLLO DEL ÁRBOL DE PROBLEMAS	PROCESADO
14	210665	2019-11-25	AUTONOMA	2019-11-25 08:00:00	PROBLEMAS Y OBJETIVOS / ARBOL DE PROBLEMAS	2019-11-25 13:00:00	5.00	DESARROLLO DEL ÁRBOL DE PROBLEMAS	PROCESADO
15	208458	2019-11-27	INSITU	2019-11-27 17:13:00	PROBLEMAS Y OBJETIVOS / ARBOL DE OBJETIVOS	2019-11-27 19:13:00	2.00	REVISIONES ARBOL DE OBJETIVOS	PROCESADO
16	210675	2019-12-02	AUTONOMA	2019-12-02 08:00:00	PROBLEMAS Y OBJETIVOS / ARBOL DE OBJETIVOS	2019-12-02 13:00:00	5.00	DESARROLLO DEL ÁRBOL DE OBJETIVOS	PROCESADO
17	210676	2019-12-09	AUTONOMA	2019-12-09 08:00:00	PROBLEMAS Y OBJETIVOS / ARBOL DE OBJETIVOS	2019-12-09 18:00:00	10.00	DESARROLLO DEL ÁRBOL DE OBJETIVOS	PROCESADO
18	208459	2019-12-04	INSITU	2019-12-04 17:14:00	ANALISIS DE ALTERNATIVAS / MATRIZ DE ANALISIS DE ALTERNATIVAS	2019-12-04 19:14:00	2.00	REVISIONES MATRIZ DE ANALISIS DE ALTERNATIVAS	PROCESADO
19	210679	2019-12-16	AUTONOMA	2019-12-16 08:00:00	ANALISIS DE ALTERNATIVAS / MATRIZ DE ANALISIS DE ALTERNATIVAS	2019-12-16 18:00:00	10.00	DESARROLLO DE MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS	PROCESADO
20	210686	2019-12-17	AUTONOMA	2019-12-17 08:00:00	ANALISIS DE ALTERNATIVAS / MATRIZ DE ANALISIS DE ALTERNATIVAS	2019-12-17 13:00:00	5.00	DESARROLLO DE MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS	PROCESADO
21	208460	2019-12-11	INSITU	2019-12-11 17:00:00	ANALISIS DE ALTERNATIVAS / MATRIZ DE ANALISIS DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS	2019-12-11 19:00:00	2.00	REVISIONES MATRIZ DE ANALISIS DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS	PROCESADO
22	210691	2019-12-23	AUTONOMA	2019-12-23 08:00:00	ANALISIS DE ALTERNATIVAS / MATRIZ DE ANALISIS DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS	2019-12-23 18:00:00	10.00	DESARROLLO MATRIZ DE ANÁLISIS DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS	PROCESADO
23	210692	2019-12-24	AUTONOMA	2019-12-24 08:00:00	ANALISIS DE ALTERNATIVAS / MATRIZ DE ANALISIS DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS	2019-12-24 13:00:00	5.00	DESARROLLO DE MATRIZ DE ANÁLISIS DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS	PROCESADO
24	208461	2019-12-18	INSITU	2019-12-18 17:00:00	ANALISIS DE ALTERNATIVAS / DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS	2019-12-18 18:00:00	1.00	REVISIONES DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS	PROCESADO
25	210695	2019-12-30	AUTONOMA	2019-12-30 08:00:00	ANALISIS DE ALTERNATIVAS / DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS	2019-12-30 13:00:00	5.00	DESARROLLO DEL DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS	PROCESADO
26	210696	2020-01-02	AUTONOMA	2020-01-02 08:00:00	ANALISIS DE ALTERNATIVAS / DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS	2020-01-02 18:00:00	10.00	DESARROLLO DEL DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS	PROCESADO
27	208462	2019-12-26	INSITU	2019-12-26 17:00:00	ANALISIS DE ALTERNATIVAS / MATRIZ DE MARCO LOGICO	2019-12-26 19:00:00	2.00	CORRECCIONES MATRIZ DE MARCO LOGICO	PROCESADO
28	210697	2020-01-07	AUTONOMA	2020-01-07 08:00:00	ANALISIS DE ALTERNATIVAS / MATRIZ DE MARCO LOGICO	2020-01-07 18:00:00	10.00	DESARROLLO DE MATRIZ DE MARCO LÓGICO	PROCESADO
29	210698	2020-01-06	AUTONOMA	2020-01-06 08:00:00	ANALISIS DE ALTERNATIVAS / MATRIZ DE MARCO LOGICO	2020-01-06 18:00:00	10.00	DESARROLLO DE MATRIZ DE MARCO LÓGICO	PROCESADO

30	208463	2020-01-15	INSITU	2020-01-15 17:00:00	PROPUESTA / ANTECEDENTES (DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGIA QUE PROPONE COMO SOLUCION)	2020-01-15 19:00:00	2.00	CORRECCIONES ANTECEDENTES (DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGIA QUE PROPONE COMO SOLUCION)	PROCESADO
31	210699	2020-01-13	AUTONOMA	2020-01-13 08:00:00	PROPUESTA / ANTECEDENTES (DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGIA QUE PROPONE COMO SOLUCION)	2020-01-13 18:00:00	10.00	DESARROLLO DE ANTECEDENTES (DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGIA QUE PROPONE COMO SOLUCION)	PROCESADO
32	208465	2020-01-22	INSITU	2020-01-22 17:00:00	PROPUESTA / DESCRIPCION (DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGIA QUE PROPONE COMO SOLUCION)	2020-01-22 19:00:00	2.00	REVISIONES DESCRIPCION (DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGIA QUE PROPONE COMO SOLUCION)	PROCESADO
33	210701	2020-01-20	AUTONOMA	2020-01-20 08:00:00	PROPUESTA / DESCRIPCION (DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGIA QUE PROPONE COMO SOLUCION)	2020-01-20 18:00:00	10.00	DESARROLLO DE DESCRIPCION (DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGIA QUE PROPONE COMO SOLUCION)	PROCESADO
34	210702	2020-01-21	AUTONOMA	2020-01-21 08:00:00	PROPUESTA / DESCRIPCION (DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGIA QUE PROPONE COMO SOLUCION)	2020-01-21 18:00:00	10.00	DESARROLLO DE DESCRIPCION (DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGIA QUE PROPONE COMO SOLUCION)	PROCESADO
35	208468	2020-01-29	INSITU	2020-01-29 17:00:00	PROPUESTA / FORMULACION DEL PROCESO DE APLICACION DE LA PROPUESTA	2020-01-29 19:00:00	2.00	REVISIONES FORMULACION DEL PROCESO DE APLICACION DE LA PROPUESTA	PROCESADO
36	210703	2020-01-27	AUTONOMA	2020-01-27 08:00:00	PROPUESTA / FORMULACION DEL PROCESO DE APLICACION DE LA PROPUESTA	2020-01-27 18:00:00	10.00	DESARROLLO DE FORMULACION DEL PROCESO DE APLICACION DE LA PROPUESTA	PROCESADO
37	214772	2020-03-07	AUTONOMA	2020-03-07 07:51:00	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS / RECURSOS	2020-03-07 12:51:00	5.00	PREPARACION DE LOS RECURSOS QUE SE ASIGNARON AL DESARROLLO DE LA TESIS	PROCESADO
38	214775	2020-03-09	AUTONOMA	2020-03-09 07:53:00	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS / PRESUPUESTO	2020-03-09 12:53:00	5.00	DESARROLLO DEL PRESUPUESTO Y CRONOGRAMA DEL TRABAJO DE TITULACION	PROCESADO
39	214778	2020-03-12	INSITU	2020-03-12 14:54:00	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS / CRONOGRAMA	2020-03-12 15:54:00	1.00	REVISION DE LOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS, PRESUPUESTO Y CRONOGRAMA ASIGNADOS A LA TESIS	PROCESADO
40	214783	2020-03-14	AUTONOMA	2020-03-14 07:55:00	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES / CONCLUSIONES	2020-03-14 17:55:00	10.00	REALIZACION DE CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES CON REVISIONES, CORRECCIONES FINALES DE LA TESIS	PROCESADO
41	214787	2020-03-19	INSITU	2020-03-19 14:58:00	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES / RECOMENDACIONES	2020-03-19 15:58:00	1.00	REVISION Y CORRECCIONES DE CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES Y ORIENTACIONES FINALES DE LA TESIS	PROCESADO
42	214791	2020-03-26	INSITU	2020-03-26 14:59:00	INFORME FINAL DE TUTOR / INFORME FINAL	2020-03-26 15:59:00	1.00	REVISION Y APROBACION FINAL DE LA TESIS PRESENTANDO UN PORCENTAJE DE URKUND DE 2%	PROCESADO
<b>TOTAL HORAS:</b>							<b>240</b>		
FRANCO DELGADO GUIDO MARCELO			 PUSDA SALAZAR ARIELY SILVANA			MENDOZA JARAMILLO FRIKTZIA CATHERINE			
<b>TUTOR</b>			<b>ALUMNO</b>			<b>DELEGADO</b>			
CI: 1709292013			CI: 1723722185			CI: 1709099137		FECHA:	