



POTOSÍ
PARA LOS POTOSINOS
GOBIERNO DEL ESTADO 2021-2027

SEGE
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
DE GOBIERNO DEL ESTADO



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE GOBIERNO DEL ESTADO

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL

UNIDAD 241

"IMPACTO DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LA MEJORA DE LA CONVIVENCIA PACÍFICA
ENTRE ALUMNOS DE PRIMER GRADO EN LA ESCUELA TELESECUNDARIA JULIÁN CARRILLO"

TEXTO PUBLICADO

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN PEDAGOGÍA

PRESENTA

MARIA OLIVIA OROCIO CONTRERAS

ASESOR

DR. DANTE ALÁN CARREÓN SANDOVAL



POTOSÍ
PARA LOS POTOSINOS
GOBIERNO DEL ESTADO 2021-2027

SEGE

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
DE GOBIERNO DEL ESTADO



UNIDAD UPN 241
SAN LUIS POTOSÍ, S.L.P.

DICTAMEN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

San Luis Potosí, S.L.P.,
11 de abril, 2025.

MARIA OLIVIA OROCIO CONTRERAS
P R E S E N T E.-

En mi calidad de Presidente de la Comisión de Titulación y después de haber analizado su trabajo para titulación, **opción: Texto Publicado**, titulado: **"Impacto de la Comunicación Asertiva en la Mejora de la Convivencia Pacífica entre Alumnos de Primer Grado en la Escuela Telesecundaria Julián Carrillo"**, para obtener el título de **LICENCIADA EN PEDAGOGÍA**, manifiesto que reúne los requisitos a que obligan los reglamentos en vigor para ser presentado ante el H. Jurado del Examen Profesional, por lo que deberá entregar dos ejemplares encuadernados y un ejemplar en CD como parte de su expediente al solicitar el examen.

A T E N T A M E N T E
"Educar para transformar"



MTRO. PASTOR HERNÁNDEZ MADRIGAL
Director de la UPN, Unidad 241

X L*PHM/vgm.

"2025, Año de la Innovación y el Fortalecimiento Educativo"

Universidad Pedagógica Nacional Unidad 241, Italia No. 903 Fracc. Providencia, C.P. 78390, San Luis Potosí, S.L.P. Tel 444822-10-25

www.upnslp.edu.mx

Agradecimientos

Al concluir esta etapa de mi vida, quiero dedicar un momento para expresar mi más profundo agradecimiento a quienes han sido mis acompañantes en este camino.

A mi esposo Augusto, quien ha sido mi compañero incondicional en este viaje. Gracias por tu amor, tu apoyo constante y por estar siempre a mi lado, alentándome a seguir adelante.

A mis hijos, Daniela y César, ustedes son el motor y la inspiración de mi vida, son la razón por la que lucho cada día. Cada abrazo y cada sonrisa son un recordatorio de lo que realmente importa.

A mis padres, gracias por ser el pilar de mi vida. Su amor, sacrificio y valores me han enseñado que con esfuerzo y dedicación no hay meta inalcanzable.

A mis hermanos, gracias por ser ese apoyo constante en mi vida, por sus palabras de aliento y por ser una fuente de fortaleza en cada momento que lo he necesitado. En especial, quiero agradecer a mi hermana Marisol, quien ha sido un ejemplo de lucha, perseverancia y fortaleza. Tu apoyo incondicional en cada etapa de mi vida es algo que valoro profundamente; siempre has estado ahí cuando más te he necesitado, y no tengo palabras para agradecerte lo suficiente.

Al Dr. Dante Alán Carreón Sandoval, mi asesor, por su guía, compromiso y orientación, que fueron fundamentales para la realización y conclusión de este trabajo.

Finalmente, quiero agradecer a mis familiares y amigos que han estado presentes en este camino. Sus palabras de aliento, y su compañía han sido fundamentales para llegar hasta aquí, siendo un recordatorio que "el éxito no solo radica en alcanzar una meta, sino en disfrutar el camino", gracias, amiga Lizbeth, por acompañarme en este viaje.

A todos ustedes, gracias por ser parte de mi historia y por hacer de este proceso una experiencia inolvidable.

Índice

“Impacto de la Comunicación Asertiva en la Mejora de la Convivencia Pacífica entre Alumnos de Primer Grado en la Escuela Telesecundaria Julián Carrillo”	5
Introducción	5
1. Descripción del Contexto	7
1.1 Contexto Nacional del Sistema de Telesecundarias	7
1.2 Contexto de la Escuela Telesecundaria “Julián Carrillo”	9
1.3 Contexto Sociocultural	12
1.4 Contexto Escolar y Necesidad de la Investigación.....	12
1.5 Justificación	13
2. Marco Teórico.....	15
2.2 Antecedentes Internacionales sobre Habilidades Blandas en Educación	15
2.3 Marco Conceptual	21
3. Diagnóstico Pedagógico.....	32
3.1 Introducción	32
3.2 Metodología del Diagnóstico	33
3.2.1 Entrevista Semiestructurada	33
3.2.2 Observación Participante	33
3.2.3 Cuestionario a Docentes	34
3.2.4 Encuesta	36
3.2.5 Diario de Campo.....	40
3.3 Resultados del Diagnóstico.....	40
3.4 Conclusión	41
Conclusiones Finales	42
4. Principales Hallazgos	42
4.1 Recomendaciones	43
4.2 Perspectivas para Futuras Investigaciones	44
4.3 Conclusión Final	44
Referencias	46

CAPÍTULO I

“Impacto de la Comunicación Asertiva en la Mejora de la Convivencia Pacífica entre Alumnos de Primer Grado en la Escuela Telesecundaria Julián Carrillo”

Por María Olivia Orocio Contreras

Introducción

“La principal esperanza de una nación descansa en la adecuada educación de su infancia”.

Erasmus

En el siglo XXI, la educación demanda que los estudiantes, al egresar de la educación básica, posean no solo conocimientos académicos, sino también habilidades que los conviertan en individuos críticos, reflexivos, participativos, sociables y responsables. Estas habilidades son fundamentales para su desarrollo integral, permitiéndoles mejorar su contexto social y continuar aprendiendo a lo largo de sus vidas en un mundo globalizado y en constante transformación.

Según Bisquerra (2009) señala que “hacer investigación educativa significa aplicar el proceso organizado, sistemático y empírico que sigue el método científico para comprender, conocer y explicar la realidad educativa, como base para construir la ciencia y desarrollar el conocimiento científico de la educación” (p.37). Se deduce

que toda investigación educativa nos ayuda a conocer y solucionar los problemas que se suscitan en el entorno escolar, además de que conlleva un proceso y la utilización de un método.

Realizar investigación educativa es de suma importancia, ya que a través de ella se pueden identificar problemas y proponer soluciones que mejoren la realidad educativa. Además, al investigar, se adquieren nuevos conocimientos y se consideran diversas perspectivas sobre el tema en cuestión. Esto es crucial para la resolución de los desafíos que enfrenta la sociedad actual, proporcionando a los docentes herramientas que pueden aplicar en su práctica diaria para ofrecer una educación integral a los estudiantes.

En este contexto, los objetivos de la Nueva Escuela Mexicana se centran en el desarrollo humano integral de niños, niñas, adolescentes y jóvenes. Para alcanzar estos objetivos, es fundamental fomentar habilidades blandas, como la comunicación asertiva, que favorecen la interacción entre pares y, en consecuencia, mejoran la convivencia pacífica en el entorno escolar.

Es importante reconocer que el ámbito educativo está en constante cambio, y que las nuevas tecnologías de la información plantean desafíos adicionales para que los estudiantes desarrollen pensamiento crítico y fortalezcan sus habilidades blandas. Hoy en día, los jóvenes están inmersos en un flujo constante de información, pero a menudo esta información no es confiable. Además, la comunicación entre los jóvenes ocurre más a menudo a través de medios electrónicos que cara a cara, lo cual afecta negativamente sus habilidades sociales.

Como señala Aizpuru (2008), “El ser humano vive inmerso en el mundo de la información, pero ya no es capaz de comunicarse” (p. 34).

Este documento busca reunir la información necesaria para identificar qué habilidades blandas deben potenciarse entre los alumnos de primer grado de la Escuela Telesecundaria “Julián Carrillo” con el fin de promover una convivencia pacífica de manera positiva.

Iniciamos con la “Descripción del contexto”, se explora el contexto histórico y se describe el lugar donde se llevará a cabo la investigación, así como los factores internos y externos que influyen en el funcionamiento de la Escuela Telesecundaria “Julián Carrillo”.

El “Marco teórico”, presenta las bases teóricas que sustentan la investigación y permiten comprender la naturaleza del problema.

Se presenta también los “Instrumentos del diagnóstico”, donde se aborda el diagnóstico pedagógico que sirvió como base para identificar la problemática, explicando las razones que orientaron el estudio hacia el tema planteado.

Finalmente, las “Conclusiones”, presentan los datos finales que emergen del estudio.

1. Descripción del Contexto

1.1 Contexto Nacional del Sistema de Telesecundarias

La telesecundaria es un modelo educativo mexicano establecido:

En el año 1968, como parte de las políticas públicas encaminadas a dar cumplimiento al derecho constitucional de acceso a la educación pública y gratuita en nuestro país, se creó, siguiendo los mismos objetivos educativos de la educación secundaria general y tecnológica, la telesecundaria. La escuela telesecundaria en México ofrecería el mismo currículo que las otras modalidades educativas, pero con diferentes formas de operación. Esto se tradujo en una organización y recursos didácticos que combinaban la educación escolarizada con la educación a distancia” (Torres y Tenti 2000, citado en Mantilla 2018, p. 167).

Hoy en día, el modelo ha tomado mayor relevancia dentro del sistema educativo nacional, pues 6 de cada 10 secundarias públicas en México son telesecundarias, y atienden a 1 de cada 5 estudiantes inscritos en ese nivel educativo. Cifras recientes del Sistema Nacional de Información y Estadística Educativa señalan que las telesecundarias representan 48 por ciento de los planteles (SEP, 2019), con un total de 18 mil 743, que atienden a 1 millón 398 mil 273 estudiantes y en los que laboran 72 mil 505 maestros (Navarrete y López, 2022, p. 74).

La creciente importancia de las telesecundarias en México refleja un esfuerzo significativo por parte del sistema educativo para atender las necesidades de una población estudiantil diversa y, en muchos casos, de difícil acceso.

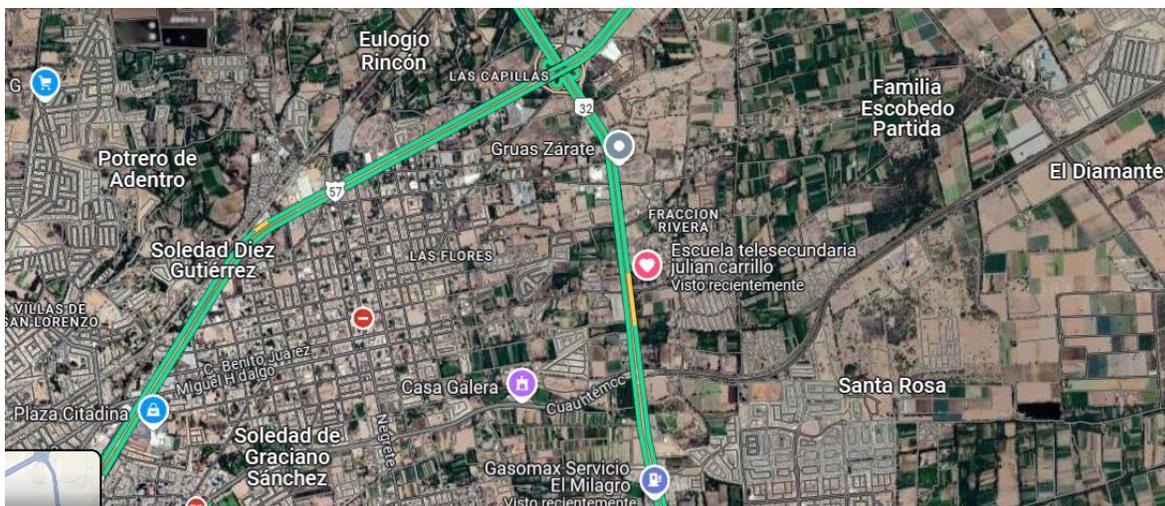
La Telesecundaria promueve la formación de alumnos autónomos, críticos y reflexivos que aprenden con apoyo de las tecnologías de la información y el trabajo colaborativo. Estas instituciones no solo proporcionan educación secundaria a un amplio sector de adolescentes, sino que también representan una estrategia clave para reducir la desigualdad educativa en áreas rurales y marginadas.

1.2 Contexto de la Escuela Telesecundaria “Julián Carrillo”

La Escuela Telesecundaria “Julián Carrillo” se encuentra en la Avenida Reforma Agraria No. 202, Fracción Rivera, en el municipio de Soledad de Graciano Sánchez, San Luis Potosí, tal y como se muestra en la figura 1. Esta institución fue seleccionada para este estudio debido a su relevancia en el contexto actual de las telesecundarias y su potencial para ofrecer educación inclusiva y de calidad en entornos diversos.

Figura 1

Ubicación de la Escuela Telesecundaria Julián Carrillo



Nota. Ubicación de la Escuela Telesecundaria Julián Carrillo. Tomado de Google. (s.f.). [Mapa de Soledad de Graciano Sánchez, S.L.P. en Google maps]. Recuperado el 10 de febrero, 2025, de: https://www.google.com/maps/@22.1924628,-100.9211685,4507m/data=!3m1!1e3!5m1!1e1?entry=tту&q_ep=EgoyMDI1MDIwNS4xIKXMDS0ASAFAQaw%3D%3D

Así mismo se anexa la fachada del edificio tal y como se observa en la figura 2.

Figura 2

Fachada de la Escuela Telesecundaria Julián Carrillo



El plantel opera en el turno matutino, de 8:00 a.m. a 2:00 p.m., y cuenta con un equipo de nueve docentes, un director técnico, un subdirector, personal administrativo, y un encargado de intendencia. Durante el ciclo escolar 2023-2024, atiende a 211 alumnos distribuidos en tres grados, con tres grupos por grado.

Tabla 1

Alumnos de la Escuela Telesecundaria "Julián Carrillo", Ciclo Escolar 2023-2024

Grado	Grupo A	Grupo B	Grupo C	Total, por grado
1°	25	25	26	76
2°	26	25	23	74
3°	21	20	20	61
Totales	72	70	69	211

Nota. Totales de alumnos por grado de la Escuela Telesecundaria “Julián Carrillo” del ciclo 2023-2024, siendo un total de 211 alumnos.

En cuanto a la infraestructura, la escuela cuenta con nueve aulas, una oficina de dirección, un patio cívico, áreas verdes, baños, una cancha de baloncesto, y un

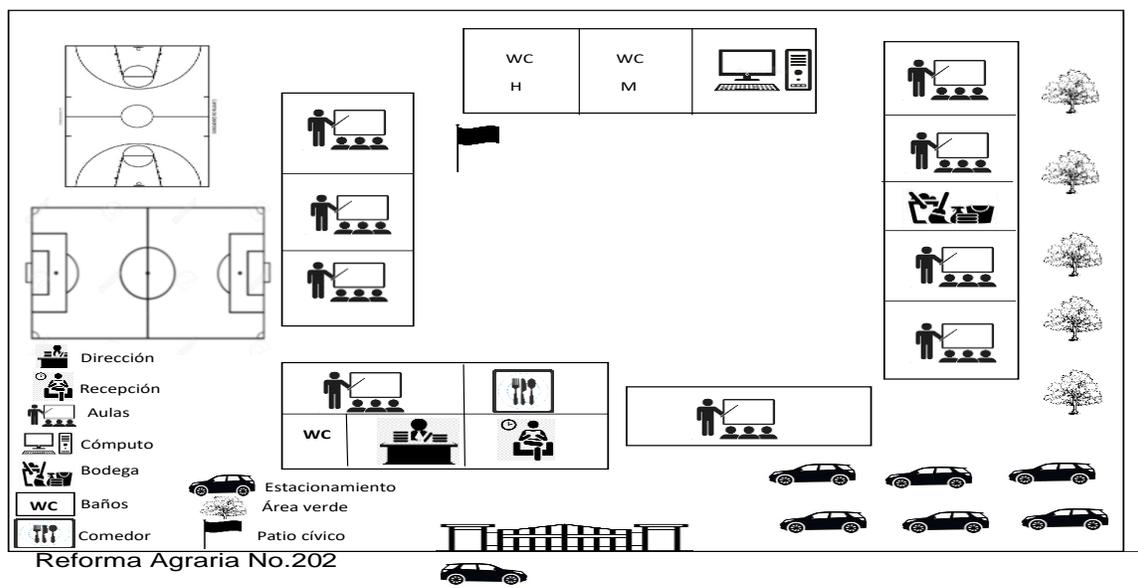
espacio de tierra para deportes al aire libre. También dispone de una biblioteca y centro de cómputo, aunque los equipos no están en funcionamiento, y un comedor para docentes. Existe una necesidad identificada de mejorar las instalaciones, como el techado del patio cívico para actividades al aire libre y la ampliación del acceso a internet.

Dentro del contexto, el edificio escolar es un referente importante porque es ahí en donde los alumnos pasan gran parte de su día y por ello se debe adaptar a las condiciones pedagógicas que exigen los procesos de enseñanza-aprendizaje, así como a las diversas etapas de desarrollo de los estudiantes.

A continuación, se presenta la figura 3 que es un croquis aproximado que nos muestra cómo está distribuida la infraestructura de la escuela Telesecundaria “Julián Carrillo”.

Figura 3

Croquis de la Infraestructura de Escuela Telesecundaria “Julián Carrillo”



1.3 Contexto Sociocultural

La mayoría de los padres de los estudiantes de la Escuela Telesecundaria “Julián Carrillo” tienen entre 20 y 40 años y trabajan en ocupaciones como empleadas domésticas, operarios de fábricas, taxistas, comerciantes, albañiles y agricultores. Solo unos pocos son profesionales, como maestras, abogados y enfermeras. Debido a estas circunstancias, muchos estudiantes pasan gran parte del día sin supervisión directa, lo que puede repercutir negativamente en su rendimiento académico y en su desarrollo social.

La comunidad de Fracción Rivera, donde se encuentra la escuela, enfrenta desafíos significativos, como la falta de servicios adecuados de internet y problemas de seguridad, lo cual incluye robos frecuentes en la escuela. Estas condiciones sociales impactan la convivencia escolar y resaltan la necesidad de estrategias efectivas para mejorar la comunicación y las relaciones interpersonales entre los estudiantes.

1.4 Contexto Escolar y Necesidad de la Investigación

Durante la educación secundaria, los estudiantes experimentan cambios significativos en su desarrollo emocional y social, lo que hace crucial el desarrollo de habilidades blandas como la comunicación asertiva. La falta de estas habilidades en la Escuela Telesecundaria “Julián Carrillo” se ha manifestado en conflictos

interpersonales, falta de empatía y problemas de comunicación entre los estudiantes, afectando su rendimiento académico y bienestar emocional.

Las observaciones realizadas en las aulas de primer grado y los diagnósticos pedagógicos han revelado dificultades para establecer relaciones positivas y respetuosas, evidenciando la necesidad de mejorar la comunicación asertiva para fomentar un ambiente escolar más unido y propicio para el aprendizaje.

1.5 Justificación

La comunicación asertiva es una habilidad blanda fundamental para el desarrollo integral de los estudiantes, especialmente en el ámbito educativo, donde pasan gran parte de su tiempo interactuando con sus pares y docentes. Este estudio aborda las dificultades observadas en los espacios de convivencia entre los estudiantes de primer grado de la escuela Telesecundaria "Julián Carrillo" y tiene como objetivo potenciar la comunicación asertiva en el entorno escolar y beneficiar de manera positiva la convivencia pacífica.

La comunicación asertiva permite a las personas expresar sus ideas, opiniones y sentimientos de manera clara, respetuosa y efectiva, lo que es indispensable para la formación tanto académica como personal de los estudiantes. Al fomentar la comunicación asertiva, se promueve un ambiente escolar más positivo y colaborativo, buscando equilibrar los intereses de todos los involucrados y respetando los derechos y la dignidad de cada persona.

Desarrollar la comunicación asertiva en los estudiantes es crucial para crear entornos escolares seguros donde se abone a una convivencia pacífica y armónica. Según Zins et al. (2004b), las habilidades socioemocionales, como la comunicación asertiva, están directamente relacionadas con el éxito académico y personal de los estudiantes. Además, la evidencia muestra que un contexto social propicio y una interacción social temprana son esenciales para el desarrollo del lenguaje y las habilidades de comunicación (UNICEF, 2017).

En el contexto de la Escuela Telesecundaria "Julián Carrillo", la falta de comunicación asertiva se ha manifestado en conflictos interpersonales, falta de empatía y problemas de convivencia entre los estudiantes, afectando su rendimiento académico y bienestar emocional. Las observaciones realizadas en las aulas y los diagnósticos pedagógicos han revelado la necesidad de mejorar la comunicación asertiva para fomentar un ambiente escolar más unido y propicio para el aprendizaje.

Además, la comunicación asertiva es una habilidad clave para la resolución pacífica de conflictos. Según Castro (2013) "la implementación de la mediación escolar como método alternativo de resolución de conflictos puede contribuir significativamente a la construcción de una convivencia pacífica en las instituciones educativas" (p.18). Por lo tanto, fortalecer la comunicación asertiva en los estudiantes les brindará herramientas para manejar de manera constructiva los desacuerdos y diferencias que surjan en su interacción diaria.

En conclusión, este estudio se justifica por la necesidad de desarrollar la comunicación asertiva en los estudiantes de primer grado de la Escuela Telesecundaria "Julián Carrillo" para mejorar la convivencia pacífica y crear un

entorno escolar más positivo y propicio para el aprendizaje. Al potenciar esta habilidad blanda, se beneficiará el desarrollo integral de los estudiantes, preparándolos para enfrentar los desafíos de la vida académica y social de manera efectiva.

2. Marco Teórico

2.1 Introducción

Para comprender la naturaleza del problema que se aborda en este estudio, es fundamental establecer un marco teórico sólido que sustente las teorías relevantes necesarias para analizar y conocer la situación en cuestión. Este capítulo se basa en antecedentes internacionales y estudios previos que exploran la importancia de las habilidades blandas, particularmente la comunicación asertiva, en el contexto educativo.

2.2 Antecedentes Internacionales sobre Habilidades Blandas en Educación

En este sentido, se menciona el siguiente trabajo de acuerdo a Cadillo-Leiva, et. al. (2019), el cuál se denomina “Las habilidades blandas en los estudiantes del 4to grado de secundaria en la IE 1278 mixto - la Molina”, de la Universidad San Ignacio de Loyola.

La investigación tiene como objetivo identificar las habilidades blandas en los estudiantes del cuarto grado del nivel secundario de la IE 1278 Mixto – La Molina desde la perspectiva docente. El estudio se enmarca dentro del paradigma interpretativo, enfoque cualitativo y método etnográfico, además se trabajó con una muestra intencionada (dos docentes, dos estudiantes y un subdirector), mediante entrevistas (p.4).

Por otra parte, es importante mencionar que:

La presente investigación está basada a partir de la observación de cómo los docentes se involucran para desarrollar el aspecto socioemocional de los estudiantes de cuarto grado de secundaria de la Institución Educativa Pública 1278 Mixto – La Molina. Puesto que, se reportó problemas frecuentes en diversos momentos de las sesiones de aprendizaje. Por ejemplo, cuando los estudiantes trabajan en grupo no logran llegar a un acuerdo y distribuir roles, no se comunican de una manera adecuada para lograr un propósito común, presentan temor al momento de expresarse de manera oral y entre otros (Cadillo-Leiva, et. al.,2019 p.9).

Lo que los autores quieren lograr con este estudio es:

Identificar las habilidades blandas tales como la autoestima, resiliencia, comunicación asertiva y trabajo en equipo de los estudiantes a partir de la perspectiva de los docentes con la finalidad de que ellos orienten a los estudiantes para que construyan su aprendizaje de manera autónoma, es decir, que fortalezcan su autoestima para que puedan establecer comunicaciones asertivas cuando trabajarán en equipo, teniendo en cuenta la resiliencia y otras habilidades que irán reconociendo a través de las situaciones que se les presenten (Cadillo-Leiva, et. al. 2019, p.10).

El estudio concluye que “el reconocimiento de las habilidades blandas en cada uno de los estudiantes es indispensable para un óptimo desarrollo en diversos ámbitos que ellos puedan enfrentar” (Cadillo-Leiva, et. al. 2019, p.47).

Se enlaza con la investigación al identificar primero las habilidades blandas con que cuentan los estudiantes y en cuales necesitan más apoyo para establecer comunicaciones asertivas, además de la importancia que tiene el docente en el

desarrollo de las habilidades blandas para potenciar la autonomía en los estudiantes.

En la misma línea se consultó el trabajo de los autores Cadillo-Leiva, G. S., Valentin-Centeno, L. M. y Huirac-Inacio, E. J. (2021). Estrategias para mejorar las habilidades blandas en estudiantes de educación básica. En Claudia Milagros Arispe Alburqueque I Congreso de Investigación e Innovación Multidisciplinario Virtual. Lima (Perú): Universidad Norbert Wiener.

Como parte de esta investigación, se diseñó un estudio que se viene ejecutando con el objetivo de analizar la influencia de las estrategias didácticas en el desarrollo de habilidades blandas en estudiantes del nivel básico a través de entornos virtuales. El estudio tiene un enfoque cuantitativo, de tipo aplicado y diseño cuasi experimental. La muestra está conformada por 60 estudiantes, entre varones y mujeres, que oscilan de 14 a 17 años de edad de la Institución Educativa 1278 Mixto – La Molina (p.155).

Según Cadillo-Leiva, G. S., Valentin-Centeno, L. M. y Huirac-Inacio, E. J. (2021):

En los resultados, se espera evidenciar que la aplicación de las estrategias didácticas influya de manera positiva en el desarrollo de las habilidades blandas en los estudiantes, con lo cual se el desenvolvimiento de los estudiantes sea óptimo en cualquier escenario (p.156).

El estudio destaca la falta de preparación de los docentes para trabajar en el desarrollo de estas habilidades, que a menudo se enseñan de forma espontánea y no planificada. La investigación concluye que una buena comunicación asertiva

desde edades tempranas permite a las personas desarrollarse de manera óptima en la sociedad, facilitando una interacción efectiva que contribuye a alcanzar objetivos a través de relaciones sociales saludables.

Se relaciona con la presente investigación porque, derivado de estos estudios, la falta de estrategias relacionadas con las habilidades blandas genera que se vea permeada la educación de los estudiantes, porque al no lograr desarrollarlas en etapas tempranas, les será más difícil poder adaptarse a las problemáticas que la sociedad presenta y por ende afectará en las diversas áreas de su vida. Aunado a ello, se rescata la importancia de trabajar la habilidad blanda de la comunicación asertiva para que los estudiantes se desarrollen de manera integral y se vea beneficiada la convivencia pacífica.

Otro antecedente es la investigación de Adriana Ramírez, Angie Salinas, Bibiana Sarmiento, Elda Salazar, Johanna Pachón, Karla Serrano y Leidy Moreno, 2009. Se titula: La indiferencia y el descuido de la escucha en el aula.

El desarrollo de este trabajo se enfoca en fundamentar la importancia del perfeccionamiento de la escucha dentro del ámbito educativo, realizando un primer análisis de la realidad escolar para confirmar que esta habilidad continúa siendo una competencia no intencional. El tipo de investigación del proyecto es de tipo documental argumentativa y, con el apoyo de diferentes documentos, se muestra la escucha como un factor que se debe ver con el mismo grado de importancia que la oralidad, la lectura y la escritura, teniendo en cuenta que, desde el desarrollo de las habilidades de comunicación, se plantea que quien sabe escuchar adquiere herramientas que le facilitan el aprendizaje (p.2).

En la investigación se plantea el desarrollo de la habilidad de la escucha en los alumnos de cuarto grado de primaria, mediante la interacción y comunicación, lo cual será benéfico para el entorno escolar. También se menciona que durante el trabajo de investigación encontraron mucha indiferencia sobre el tema de la escucha, por lo que los motivó a seguir documentando.

El proyecto de titulación se relaciona con la presente porque trabajan en el análisis e investigación sobre la importancia de la escucha activa durante el proceso comunicativo en el aula, subrayando que, al fortalecer esta habilidad, también se mejora la comunicación asertiva y, por ende, la convivencia escolar.

Otro de los estudios que se analizó, fue el titulado “Importancia del desarrollo de habilidades transferibles en América Latina y el Caribe”. Este es un documento de discusión el cual se proponen tres objetivos principales, rescatando el primero, que es demostrar la importancia del desarrollo de habilidades transferibles, particularmente en América Latina y el Caribe (ALC), destacando los desafíos que en este proceso enfrentan los niños, niñas y adolescentes de la región. También se abordan diversos conceptos sobre los términos “habilidades” y “habilidades transferibles”.

El desarrollo de las habilidades transferibles, objeto de este documento de discusión, permite que los niños, niñas y adolescentes se conviertan en aprendices ágiles y ciudadanos capaces de navegar con éxito entre los desafíos personales, académicos, sociales y económicos del mundo contemporáneo y futuro (UNICEF, 2020 p.3).

Según el documento de discusión de la UNICEF (2020) “identifica cuatro tipos de habilidades –fundamentales, digitales, transferibles y específicas para el

trabajo– que están interrelacionadas y se deben desarrollar a lo largo de la vida” (p.37).

En el documento la UNICEF (2020):

Ha identificado un conjunto de 12 habilidades transferibles clave, organizadas en cuatro dimensiones (cognitiva, instrumental, individual y social): Creatividad, Pensamiento crítico, Resolución de problemas, Cooperación, Negociación, Toma de decisiones, Manejo de sí mismo, Resiliencia, Comunicación, Respeto por la diversidad, Empatía y Participación (p.37).

Respecto a la “habilidad de comunicación hace parte de la dimensión individual y, en su nivel más básico, se puede definir como la capacidad para compartir significado a través del intercambio de información y comprensión común” (UNICEF, 2020 p.52). Esta habilidad es necesaria para que se puedan potenciar otras habilidades blandas.

UNICEF (2020) describe que:

La capacidad para comunicarse a lo largo de la vida, es un proceso que reside en el dominio del lenguaje a edad temprana, cuando el cerebro adquiere más fácilmente esta habilidad. La evidencia muestra que un contexto social propicio y una interacción social temprana son esenciales para el desarrollo del lenguaje. Las habilidades de comunicación son primordiales en una sociedad del conocimiento y se pueden enseñar a través de metodologías interactivas de aprendizaje (p.52).

Por último, UNICEF (2020) en el documento de discusión refiere que:

De acuerdo con el fundamento ético de una visión renovada para la educación, las habilidades éticas de comunicación son una herramienta poderosa para combatir la discriminación y minimizar los conflictos, al evitar el lenguaje discriminatorio e incendiario mediante el manejo de sí mismo (p.53).

El documento de discusión lo enlazo con la investigación al evidenciar la importancia de desarrollar la habilidad blanda de la comunicación en edades tempranas, lo cual además de favorecer al estudiante en diversas áreas de su vida, ayudará en la mejora de la convivencia pacífica.

2.3 Marco Conceptual

Para entender el contexto de este estudio, es crucial definir claramente los conceptos fundamentales que sustentan la investigación.

Habilidades Blandas

Las habilidades blandas, también conocidas como habilidades para la vida, son definidas por la Organización Mundial de la Salud (OMS, 1993) como “una combinación de habilidades sociales, de comunicación, de comportamiento y de acercamiento a los demás, que permiten a una persona relacionarse y comunicarse de manera efectiva con otros” . Estas habilidades son esenciales en todos los ámbitos de la vida y deben desarrollarse desde edades tempranas para mejorar la interacción social y profesional.

Perreault (2004, citado en Tito Serrano, 2016, p. 63) describe las “soft skills” como “cualidades personales o niveles de compromiso de una persona que la distinguen de los demás, incluso si poseen habilidades similares y experiencia comparable”.

En el 2020 la UNICEF en el Plan Estratégico para 2018-2021, argumentó que las habilidades transferibles incluyen destrezas necesarias, y “permite que los niños, niñas y adolescentes se conviertan en aprendices ágiles y ciudadanos capaces de navegar con éxito entre los desafíos personales, académicos, sociales y económicos del mundo contemporáneo y futuro” (p.3).

Se destaca la importancia de estas habilidades para el éxito en los entornos académicos y sociales, porque ayudan a los adolescentes a que aprendan con rapidez, se adapten con facilidad y se conviertan en personas aptas para enfrentar los desafíos que se les presenten en los diferentes contextos de la vida.

Según Geana, W., Leane, B., y Bonnie, J., (2010, citado en Tito, Serrano, 2016, p.62) “señalan que las competencias blandas describen los atributos personales como habilidades de trabajo en equipo, habilidades de comunicación, la ética, habilidades de gestión del tiempo, y el aprecio por la diversidad”.

Para (James y James 2004, citado en Tito, Serrano, 2016, p.63) las “habilidades blandas son un conjunto de cualidades personales como: comunicación, liderazgo, servicio al cliente, resolución de problemas, trabajo en equipo, que permiten a los individuos tener éxito en el mercado laboral y promover

su carrera”. De ahí la importancia de desarrollarlas en los estudiantes en edades tempranas, al potenciar la comunicación mejorará de manera significativa sus relaciones en su día a día.

Las habilidades blandas “son aquellos atributos o características de una persona que le permiten interactuar con otras de manera efectiva, lo que generalmente se enfoca al trabajo, a ciertos aspectos de este, o incluso a la vida diaria” (Barrón 2018, p.11, citado en Cadillo-Leyva, 2019, p.14). Por eso es de suma importancia potenciarlas para que los estudiantes logren socializar de manera positiva.

Los autores Duckworth y Yeager, (2015), Siqueira, (2017, citado en Rodríguez Siu et al. 2021 p.3) mencionan que:

Las habilidades blandas o soft skill son definidas como aquel grupo de destrezas adquiridas por la persona, en este caso del estudiante y docente, y que facilitan la optimización de su propio desempeño, tanto en el ámbito académico-profesional, laboral, emocional, psicológico como en el ámbito personal.

En esta definición podemos reafirmar que se adquieren por la persona, así como los beneficios que trae el desarrollarlas en su entorno académico y personal.

Por otro lado, se entiende por habilidades blandas:

Aquellas capacidades particulares que podrían mejorar el desempeño laboral, facilitar la movilidad interna, catapultar la carrera profesional y predecir el éxito laboral. También se las conocen con términos, tales como, competencias para el siglo XXI, competencias para la empleabilidad,

habilidades genéricas, habilidades socioemocionales, competencias nucleares, habilidades laborales, habilidades relacionales, habilidades transversales o habilidades no cognitivas. Independientemente de su denominación, el hecho es que estas capacidades incluyen habilidades sociales e interpersonales o metacompetencias, es decir, capacidades para trabajar en ambientes diversos, y transferir los aprendizajes de un campo a otro (Vera, 2016, p.56).

Las anteriores definiciones nos muestran cómo las habilidades blandas son cualidades no innatas que tienen los seres humanos, las cuales van adquiriendo desde edades tempranas con asistencia de sus padres, maestros y pares, las cuales les ayudan a tomar buenas decisiones en su proyecto de vida, a comunicarse y crear relaciones positivas, a ser empáticos, autocríticos, además en la resolución de los problemas que se les presenten en su entorno académico, personal y social.

Proceso de Comunicación

A lo largo de la historia, la comunicación ha pasado por distintas etapas. “La comunicación es el proceso mediante el cual el emisor y el receptor establecen una conexión en un momento y espacio determinados para transmitir, intercambiar o compartir ideas, información o significados que son comprensibles para ambos” (Thompson, 2008, citado en Rodríguez, 2016, p.3).

Lesmes, Barrientos y Cordero (2020) consideran que:

La comunicación es un proceso innato que acompaña al ser humano desde el nacimiento, pues siempre está la información, ya sea por medio de gestos o palabras, y es allí que se permite explorar y entender cada contexto desde las diferentes perspectivas (p. 3).

La comunicación, a pesar de ser un proceso innato, debe desarrollarse durante todas las etapas de la vida del ser humano, para que se puedan obtener relaciones interpersonales positivas.

La comunicación es un proceso de interacción que se da entre dos o más personas; para que exista una buena comunicación, debe existir una buena escucha activa. Según Álvarez y Martínez (1997, citado en Cárdenas, 2019, p.23) afirman:

Llamamos 'comunicación' al proceso mediante el que un mensaje emitido por un individuo, llamado emisor, es comprendido por otro llamado receptor o destinatario, que es la persona o entidad a quien va dirigido el mensaje, gracias a la existencia de un código común. Este proceso abarca dos etapas: la emisión y la recepción del mensaje llamadas respectivamente la codificación y la decodificación.

El proceso de la comunicación es muy importante, ya que permite que los individuos puedan expresar sus necesidades, ideas, mensajes, entre otras cosas, sin embargo, es un proceso que comprende ciertos elementos para que se dé la comunicación de manera efectiva.

Comunicación asertiva

La comunicación asertiva se refiere a la capacidad de expresar pensamientos, sentimientos y necesidades de manera clara, directa y respetuosa, sin invadir los derechos de los demás (Elizondo, 2000; Flores, 2003). Esta habilidad es crucial en el ámbito educativo, ya que permite a los estudiantes comunicar sus ideas y emociones de manera efectiva, promoviendo un ambiente de respeto y colaboración en el aula.

Según Lesmes Barrientos y Cordero (2020) “asertividad en la comunicación es un pilar fundamental para cualquier acto comunicativo, desarrollándose en ámbitos familiar, social, laboral, educativo y cultural” (p. 3). La comunicación asertiva implica escuchar activamente, expresar los propios puntos de vista de manera respetuosa y empatizar con los demás, lo cual es esencial para una convivencia pacífica en el entorno escolar.

Para poder tener una buena comunicación y alcanzarla de manera positiva se requiere que se conozca el concepto de la comunicación asertiva, que a continuación se transcribe:

Consiste en la capacidad de entablar un diálogo a partir de escuchar activa y atentamente al otro, al tiempo que se exponen los propios sentimientos y puntos de vista de una manera clara pero respetuosa. Esta capacidad de atención permite estar consciente de los deseos y necesidades del otro y tratar de armonizarlos con los propios, en una actitud de auténtica empatía, de tal modo que el diálogo y el trabajo conjunto se posibilite y se potencie (SEP, 2017, p.558).

Como se puede observar, para que la comunicación sea asertiva, se requiere que el individuo posea una buena escucha activa, es decir, durante el proceso de la comunicación, tanto emisor como receptor deben estar abiertos al diálogo de una manera respetuosa y entendiendo en todo momento las necesidades del contrario.

Es importante potenciar la comunicación asertiva porque “en la educación permite a los estudiantes poder aprender a manifestar sus ideas y opiniones de la mejor manera posible, ya que una adecuada comunicación implica la escucha activa, en donde el emisor y el receptor muestren empatía” (Cadillo-Leiva, 2019,

p.17). Por tanto, al desarrollar la comunicación asertiva en los estudiantes, estaremos creando entornos escolares seguros donde se abone a una convivencia pacífica y armónica.

La comunicación asertiva también tiene que ver con la capacidad de expresarse verbal y paraverbalmente en forma adecuada, en correspondencia con la cultura, con el contexto comunicativo. Así, un comportamiento asertivo implica un conjunto de pensamientos, sentimientos y acciones que ayudan a una persona a alcanzar sus objetivos personales de forma socialmente aceptable. La comunicación asertiva también se relaciona con la capacidad de solicitar consejo o ayuda en momentos de necesidad. (Mantilla 2002, citado por Castro y Calzadilla 2021, p.137).

Podemos decir que la comunicación asertiva es una habilidad integral que abarca tanto la expresión verbal como la no verbal, permitiendo a las personas expresarse de manera adecuada y respetuosa en distintos contextos culturales y comunicativos. También es fundamental para saber cuándo y cómo pedir ayuda o consejo en situaciones de necesidad. Desarrollar la comunicación asertiva es, por lo tanto, crucial para el bienestar y la eficacia en las relaciones interpersonales.

Escucha activa

La escucha activa es una habilidad esencial que implica una atención plena y consciente hacia el interlocutor, interpretando sus mensajes desde su punto de vista (Crespo, 2007). Esta habilidad no solo facilita una comunicación más efectiva, sino que también promueve la empatía y el entendimiento mutuo, factores clave para la convivencia pacífica.

Según Ortiz (2007), “la escucha activa es un esfuerzo físico y mental para comprender completamente el mensaje del interlocutor, interpretando tanto el contenido verbal como las señales no verbales” (p. 45). Esta capacidad es fundamental en el proceso educativo, ya que permite a los estudiantes y docentes construir relaciones más significativas y manejar conflictos de manera más efectiva.

En 2023, Mejía, Segovia, Encalada y Figueroa señalaron que:

La escucha activa es una cualidad que se desarrolla al mejorar la capacidad de atención hacia lo que indican otras personas, esto genera empatía y entendimiento además de la mejora de la comunicación entre las personas y los equipos de trabajo dentro de las organizaciones (p.6478).

La escucha activa es una cualidad que debe ser desarrollada desde edades tempranas, la cual no sólo ayudará a comprender lo que dicen las personas, sino que abonará de manera significativa al proceso de la comunicación.

Según Gómez (2023; como se cita en Mejía et al., 2023):

La escucha activa va más allá de simplemente oír palabras. Implica prestar atención total a la persona que habla, comprendiendo sus palabras, captando sus emociones y mostrando interés genuino en lo que están diciendo. La escucha activa implica eliminar las distracciones y centrar toda nuestra atención en la persona que habla, para entender completamente su mensaje. Además, implica respuestas verbales y no verbales que demuestren que estamos prestando atención y que valoramos lo que la otra persona está compartiendo (p.6478).

La escucha activa no solo es oír, sino enfocar toda nuestra atención en quien habla, comprendiendo sus palabras y emociones. Implica evitar distracciones y

responder de manera que demuestre que estamos atentos y valoramos lo que nos están diciendo.

Así mismo, Carralero & Izaguirre (2020; como se cita en Mejía et al., 2023) mencionan que “la escucha activa es una habilidad poderosa que puede transformar nuestras relaciones y nuestra comunicación en general. Al prestar atención total y genuina a los demás, podemos construir conexiones significativas, evitar malentendidos y resolver conflictos de manera efectiva” (p.6480).

Es decir, la escucha activa es clave para enriquecer nuestras interacciones y, por ende, mejorar la comunicación. Al brindar atención plena, fomentamos lazos más fuertes, minimizamos malentendidos y manejamos conflictos de manera más eficiente.

Por otra parte, para Cicap (2015, citado en Hernández y Lesmes, 2018):

La escucha activa consiste en una forma de comunicación que transmite ideas claras sin irrumpir al receptor; se realiza con libertad teniendo en cuenta lo que piensa y sienten los demás; se demuestra cuán atento está una persona durante el diálogo, es el tipo de comunicación reflejado en las acciones del emisor, es decir, se escucha atentamente, analizando, razonando y comprendiendo la información que se está transmitiendo en la conversación de una o varias personas (p. 84).

Como aporte a la investigación, se puede concluir que la escucha activa es una forma de comunicación que no solo permite la transmisión clara de ideas, sino que también refleja el respeto y consideración hacia las perspectivas y emociones del receptor. Este proceso involucra una atención plena, donde el emisor no solo

escucha, sino que también analiza y comprende profundamente la información compartida, lo que resulta esencial para un diálogo efectivo y constructivo.

Convivencia pacífica

La convivencia pacífica en el contexto educativo se refiere a la capacidad de los estudiantes para interactuar de manera respetuosa y tolerante, previniendo y manejando conductas de riesgo, y promoviendo el cuidado de los espacios y bienes colectivos (Fierro et al., 2013). Esta habilidad es fundamental para crear un ambiente escolar armonioso y seguro, donde todos los estudiantes puedan desarrollarse plenamente.

Fierro et al. (2013) destacan que “la convivencia pacífica se construye a partir del respeto, la tolerancia, la empatía y la capacidad de resolver conflictos de manera constructiva” (p. 78). Desarrollar estas habilidades desde temprana edad es esencial para fomentar relaciones interpersonales saludables y un entorno educativo positivo.

Por otra parte, la convivencia pacífica implica que los conflictos que se presentan sean manejados sin agresión y buscando favorecer los intereses de todas las partes involucradas. Es decir, que las partes involucradas logren, por medio del diálogo y la negociación, encontrar salidas al conflicto en las que los intereses de todas las partes resulten de alguna manera favorecidos (MINEDUC, Competencias Ciudadanas, 2004, citado en Castro, 2013, p.7).

Para Ortega (2007, citado en Conde, 2013) "la convivencia es el arte de vivir juntos bajo convenciones y normas, explícitas o no, que logren sacar lo mejor de cada uno al servicio de la mejora de las relaciones sociales y la funcionalidad de las tareas comunes" (p.37).

Es decir, se destaca la esencia de la convivencia como un proceso que no solo implica seguir reglas, sino también potenciar el desarrollo colectivo y la interacción positiva entre los miembros de la comunidad educativa.

La convivencia en las escuelas es fundamental para el desarrollo integral de los estudiantes, ya que fomenta un ambiente de respeto y colaboración. En este contexto, es esencial entender cómo se define la convivencia en su aspecto positivo. Calderón (2022) señala que:

"La convivencia en su sentido positivo se define como la práctica de las relaciones entre personas y su entorno, fundamentadas en actitudes y valores pacíficos como el respeto, la participación, la práctica de los derechos humanos, la democracia y la dignidad, entre otros" (Aldana, 2006, citado en Calderón, 2022, p.4).

Otros autores la definen como un conjunto de procesos de interacción social entre los sujetos que intervienen en la cotidianidad escolar; contempla las formas que adquieren las relaciones entre profesores y estudiantes, entre los estudiantes, entre ellos y las autoridades escolares, así como entre los profesores y los padres y madres de familia; y las que se generan como grupos, de ahí su carácter colectivo (Caso et al., 2012, citado en Calderón, 2022, p.4).

En este sentido, la convivencia no es solo un aspecto social, sino un elemento colectivo que impacta el desarrollo integral de los estudiantes y la eficacia

del sistema educativo en su conjunto. Fomentar relaciones positivas y constructivas es esencial para crear un entorno escolar saludable y colaborativo.

Según Calderón-González y Vera-Noriega (2022): "La convivencia pacífica se refiere al establecimiento de interacciones sociales que se basan en valores como el afecto, respeto, paciencia, y relacionados con la prevención de riesgos psicosociales, cuidado del edificio escolar, resarcimiento a víctimas y reintegración en la comunidad" (p.5). Es por eso que, en el ámbito educativo, la convivencia pacífica es fundamental para crear un ambiente propicio para el aprendizaje y el desarrollo integral de los estudiantes.

3. Diagnóstico Pedagógico

3.1 Introducción

El diagnóstico pedagógico es una herramienta esencial para evaluar la situación actual de los alumnos de primer grado en la Escuela Telesecundaria “ Julián Carrillo” en cuanto a sus habilidades blandas y la convivencia pacífica. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), “la recolección de datos debe realizarse en ambientes naturales y cotidianos para captar de manera precisa cómo interactúan los individuos en su vida diaria” (p. 397). Con base en esta premisa, el presente diagnóstico busca identificar las carencias y potencialidades en habilidades como la comunicación asertiva, la empatía y la resolución de conflictos, con el fin de desarrollar estrategias pedagógicas efectivas.

3.2 Metodología del Diagnóstico

El diagnóstico se llevó a cabo utilizando una metodología mixta, combinando métodos cualitativos y cuantitativos para obtener una visión completa de la situación en el aula. Según Creswell (2014), “una combinación de métodos permite una comprensión más profunda y amplia del fenómeno estudiado, al aprovechar las fortalezas de los enfoques cualitativos y cuantitativos” (p. 15). Los instrumentos aplicados incluyen entrevistas semiestructuradas, observación participante, cuestionarios a docentes, encuestas a alumnos y el uso de un diario de campo.

3.2.1 Entrevista Semiestructurada

La entrevista semiestructurada se realizó al director de la escuela el 21 de marzo de 2023. Este método, descrito por Hernández, Fernández y Baptista (2010) como “una guía de preguntas abiertas que permite al entrevistado explorar temas relevantes y al investigador introducir nuevas preguntas según las respuestas obtenidas” (p. 418), proporcionó información valiosa sobre la estructura organizacional, el ambiente escolar y las interacciones comunitarias. El director destacó problemas recurrentes como la falta de comunicación asertiva y dificultades en la adaptación al currículo escolar, lo cual afecta la convivencia pacífica entre los estudiantes.

3.2.2 Observación Participante

La observación participante, definida por Taylor y Bogdan (1987) como “una técnica de investigación que implica la interacción social entre el investigador y los participantes en su entorno natural” (p. 31), permitió registrar de manera directa

las dinámicas interpersonales en el aula. Se observaron comportamientos de agresión verbal, uso de lenguaje inapropiado y falta de respeto, lo que sugiere una carencia en habilidades de comunicación y manejo de conflictos.

3.2.3 Cuestionario a Docentes

Se aplicó un cuestionario a siete docentes para conocer su percepción sobre las habilidades blandas y la convivencia escolar. “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis” (Brace, 2008, citado en Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.418). Es un instrumento que, mediante diversas preguntas, proporciona información valiosa referente a un tema, situación o problema.

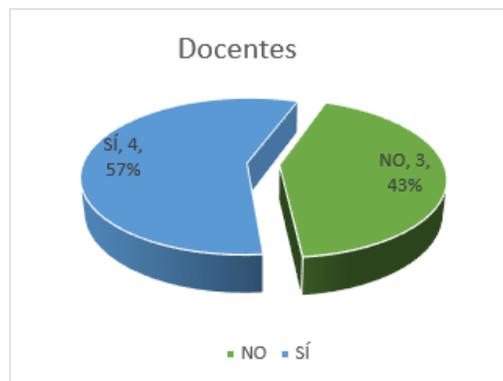
Los resultados indicaron que el 43% de los docentes no conocía el término “habilidades blandas”, lo que subraya la necesidad de una formación continua en esta área. Como argumenta Fullan (2011), “la capacitación docente es crucial para el desarrollo de competencias que favorezcan un entorno educativo positivo” (p. 43).

Para comenzar con el análisis de resultados se establece que, se realizó de manera cronológica, es decir, conforme se aplicó cada instrumento, el cual arrojó resultados de gran interés para la investigación. A continuación, se presentan en gráficas los resultados más relevantes del cuestionario.

Figura 4

¿Conoce el Término de Habilidades Blandas?

RESPUESTAS	DOCENTES
NO	3
Sí	4

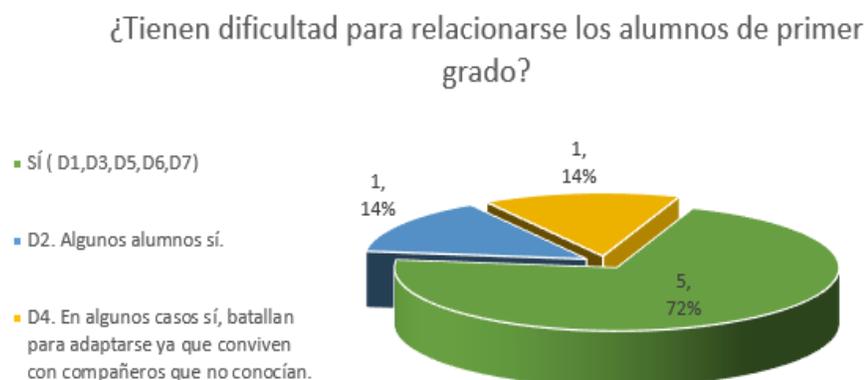


Nota. Respuestas de los 7 docentes que participaron en el cuestionario

La gráfica muestra que el 57% de los docentes sí conoce el término, mientras que el 43% no, lo que destaca la importancia de la capacitación en habilidades blandas.

Figura 5

¿Considera que los Alumnos de Primer Grado de Telesecundaria Tienen Dificultades para Relacionarse y Convivir Pacíficamente entre sí?

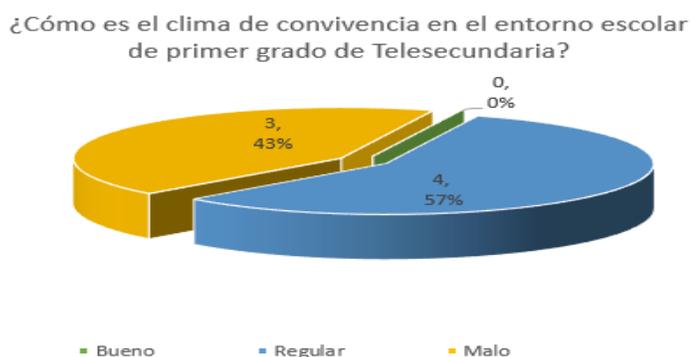


Nota. Respuestas de los docentes al cuestionario sobre si los alumnos presentan dificultad al momento de relacionarse.

La gráfica muestra que el 72 % de los docentes coinciden en que los alumnos de primer grado tienen dificultad para adaptarse por distintos factores, mientras que el 28 % no, lo que destaca la importancia de potenciar las habilidades blandas.

Figura 6

¿Cómo es el Clima de Convivencia en el Entorno Escolar de Primer Grado de Telesecundaria?



Nota. Resultados sobre el clima de convivencia en el entorno escolar de los grupos de primer grado de la Telesecundaria Julián Carrillo.

La gráfica muestra que el 57% de los docentes mencionan que el clima de convivencia es regular, mientras que el 43 % que equivale al resto de los docentes refieren que es malo, lo que destaca la importancia de potenciar las habilidades blandas, mejorando así la convivencia pacífica en el entorno escolar.

3.2.4 Encuesta

Para Grasso (2016), “la encuesta es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas y obtener datos de manera más sistemática

que otros procedimientos de observación” (p.13). Este instrumento ayuda a que el investigador identifique alguna área a trabajar en las personas encuestadas.

Se encuestó a 70 alumnos de primer grado de los grupos “A” , “B” y “C” para evaluar sus habilidades en resolución de conflictos y empatía. Los datos mostraron que solo el 11% de los estudiantes puede resolver conflictos de manera pacífica, mientras que el 74% presenta dificultades para desarrollar empatía con sus compañeros. Esto respalda los hallazgos de Goleman (1995), quien afirma que “ la empatía y las habilidades sociales son componentes clave de la inteligencia emocional, esenciales para la convivencia armoniosa” (p. 118).

A continuación, los datos se distribuyen de la siguiente manera:

Tabla 2

Alumnos de Primer Grado que Participaron en la Encuesta.

GRADO	Y	NIÑAS	NIÑOS	TOTAL
GRUPO				
1 “A”		9	15	24
1 “B”		11	9	20
1 “C”		11	15	26
Totales		31	39	70

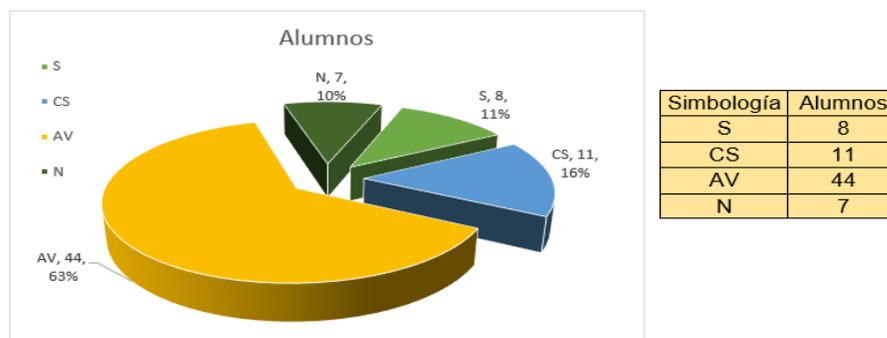
La aplicación de esta encuesta permitió observar similitudes con el cuestionario contestado por los docentes, arrojando resultados interesantes para la

investigación. Dentro de las preguntas más relevantes se encuentran tres, las cuales se presentan para su análisis en gráficas y su simbología es la siguiente:

S= Siempre CS= Casi Siempre AV= Algunas veces N= Nunca

Figura 7

Habilidades para Resolver Conflictos de Manera Pacífica.



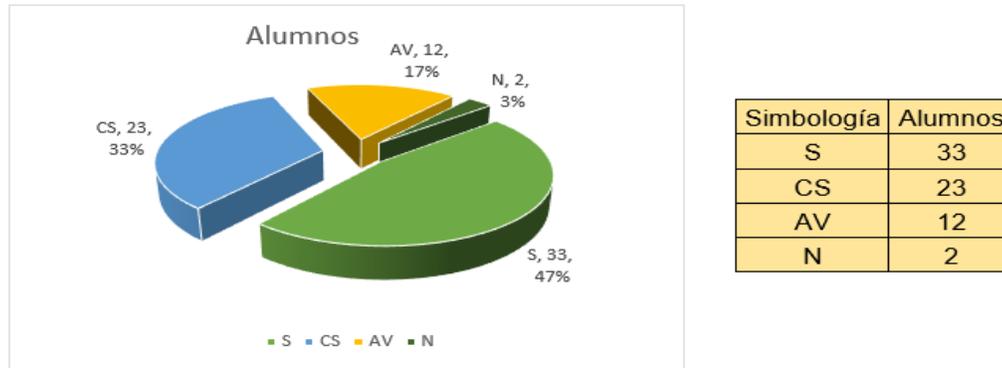
Nota. Respuestas de los 70 alumnos sobre las habilidades que tienen para resolver conflictos de manera pacífica.

La gráfica refleja que el 63% de los estudiantes considera que algunas veces tienen habilidades para resolver conflictos de manera pacífica, y solo el 11% menciona que siempre pueden resolverlos.

Este resultado mostrado en la gráfica apoya a que se puedan realizar acciones que favorezcan la resolución de conflictos de manera pacífica entre los estudiantes, para mejorar las relaciones interpersonales, favoreciendo con ello la convivencia pacífica en el aula.

Figura 8

Piensas que la Comunicación es Importante para tu Vida Cotidiana y Escolar.

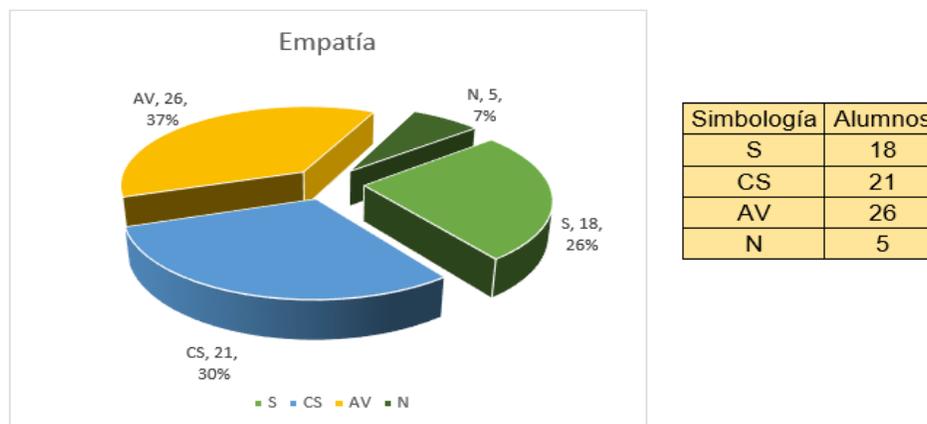


Nota. Respuestas de los alumnos en relación a sí la comunicación es importante para la vida cotidiana y escolar.

La gráfica muestra que el 47% de los alumnos consideran que la comunicación sí es importante para su vida cotidiana y escolar, mientras que solo el 3% no, lo que destaca la importancia de desarrollar habilidades que fomenten la comunicación entre los estudiantes.

Figura 9

Intentas Ponerte en el Lugar de tus Compañeros para Entender Cómo se Sienten.



Nota. Resultados sobre ponerte en el Lugar de tus Compañeros (empatía).

La gráfica muestra que al 74% de los alumnos les cuesta trabajo ponerse en el lugar de sus compañeros, mientras que al 26% no, lo que destaca la importancia de desarrollar la habilidad de la empatía.

3.2.5 Diario de Campo

El diario de campo fue utilizado para registrar observaciones detalladas sobre la interacción entre estudiantes y su convivencia diaria. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), “el diario de campo es una herramienta valiosa para capturar datos cualitativos ricos en detalles y contextos” (p. 373). Las anotaciones reflejaron una falta de cohesión entre los estudiantes y numerosos incidentes de violencia verbal, subrayando la urgencia de implementar intervenciones educativas que promuevan habilidades de comunicación asertiva.

3.3 Resultados del Diagnóstico

Los resultados del diagnóstico indican una clara necesidad de fortalecer las habilidades blandas entre los alumnos de primer grado, especialmente en lo que respecta a la comunicación asertiva y la empatía. Como señalan Zins et al. (2004b), “el desarrollo de habilidades sociales y emocionales en la escuela es crucial para fomentar un ambiente de aprendizaje positivo y reducir el comportamiento problemático” (p. 12).

Tabla 3*Hallazgos de los Instrumentos Utilizados en el Estudio*

Instrumento	Hallazgos
Entrevista semiestructurada	Comportamiento social no empático, falta de comunicación asertiva, malas relaciones interpersonales.
Cuestionario a docentes	43% desconoce habilidades blandas, dificultades para relacionarse, mala convivencia.
Encuestas a alumnos	Falta de habilidades para resolver conflictos pacíficamente, importancia de la comunicación, baja empatía.
Observación participante	Dificultades para comunicarse de manera asertiva, conductas violentas.
Diario de campo	Clima escolar negativo, conductas violentas, divisiones entre compañeros.

3.4 Conclusión

El diagnóstico pedagógico proporciona una base sólida para entender la situación actual en la Escuela Telesecundaria “Julián Carrillo” y la necesidad de intervenir con estrategias pedagógicas que fortalezcan las habilidades blandas de los estudiantes. La implementación de programas que fomenten la comunicación asertiva, la empatía y la resolución de conflictos puede mejorar significativamente la convivencia pacífica y contribuir al desarrollo integral de los alumnos, alineándose con los objetivos de una educación integral y de calidad.

Conclusiones Finales

Los resultados obtenidos en el diagnóstico pedagógico de la Escuela Telesecundaria “Julián Carrillo” demuestran la importancia crucial de desarrollar habilidades blandas, particularmente la comunicación asertiva, en los alumnos de primer grado. La investigación reveló que la falta de estas habilidades no solo dificulta la convivencia pacífica entre los estudiantes, sino que también impacta negativamente en su desarrollo académico, social y emocional.

4. Principales Hallazgos

1. Déficit en Comunicación Asertiva: Un porcentaje significativo de los estudiantes presenta dificultades para comunicarse de manera efectiva y respetuosa. Las observaciones y encuestas realizadas indican que muchos alumnos no saben expresar sus necesidades y emociones adecuadamente, lo cual genera conflictos y afecta la dinámica grupal. Este hallazgo es consistente con estudios previos que señalan la importancia de la comunicación asertiva como una herramienta clave para resolver conflictos y fomentar relaciones saludables (Goleman, 1995; Zins et al., 2004a).

2. Falta de Empatía y Resolución de Conflictos: Los datos muestran que la mayoría de los estudiantes carecen de habilidades de empatía, lo cual es fundamental para entender y responder adecuadamente a las emociones de sus compañeros. Además, solo un pequeño porcentaje de los alumnos demostró tener habilidades para resolver conflictos de manera pacífica. Este déficit en habilidades socioemocionales dificulta la creación de un ambiente escolar positivo y cohesivo.

3.Necesidad de Formación Docente: El diagnóstico también destacó la falta de conocimiento entre los docentes sobre la importancia de las habilidades blandas. Un 43% de los profesores no estaba familiarizado con el término “habilidades blandas”, lo que sugiere una necesidad de formación continua en este ámbito. Como señalan Fullan (2011) y Zins et al. (2004b), los docentes deben estar equipados no solo con conocimientos pedagógicos, sino también con habilidades para enseñar y modelar competencias socioemocionales.

4.1 Recomendaciones

•Implementación de Programas de Formación en Habilidades

Blandas: Es fundamental incorporar programas educativos específicos que fomenten el desarrollo de habilidades blandas, como la comunicación asertiva, la empatía y la resolución de conflictos. Estos programas deben ser integrales, involucrando tanto a los estudiantes como a los docentes, y deben ser parte del currículo escolar.

•Capacitación Docente: Proporcionar capacitación a los docentes sobre la importancia de las habilidades blandas y cómo pueden ser integradas en la enseñanza diaria. Esta formación debe incluir técnicas para fomentar un ambiente de aula positivo, estrategias para manejar conflictos de manera constructiva y métodos para enseñar comunicación asertiva.

•Intervenciones Tempranas: Dado que los estudiantes de primer grado están en una etapa crítica de desarrollo, es vital implementar intervenciones tempranas que promuevan habilidades socioemocionales. Esto no solo mejorará la

convivencia en el aula, sino que también preparará a los estudiantes para enfrentar los desafíos de la vida de manera más efectiva.

•**Evaluación y Monitoreo Continuo:** Es esencial establecer mecanismos de evaluación y monitoreo continuo para medir la efectividad de los programas de habilidades blandas implementados. Esto permitirá realizar ajustes necesarios y asegurar que los objetivos educativos se estén cumpliendo de manera efectiva.

4.2 Perspectivas para Futuras Investigaciones

Este estudio abre la puerta a futuras investigaciones sobre la integración de habilidades blandas en el currículo escolar. Sería beneficioso explorar cómo diferentes enfoques pedagógicos pueden mejorar la comunicación asertiva y otras habilidades blandas en diversos contextos culturales y socioeconómicos. Además, es necesario investigar los métodos más efectivos para la formación continua de docentes en habilidades socioemocionales.

4.3 Conclusión Final

Para concluir este artículo, es fundamental destacar que la comunicación asertiva surge como una habilidad blanda fundamental en el contexto educativo, especialmente en la Telesecundaria "Julián Carrillo". Este estudio demuestra que la falta de comunicación asertiva en el aula de los alumnos de primer grado, no solo afecta la convivencia pacífica entre los estudiantes, sino que también impacta negativamente en su desarrollo integral.

A medida que los alumnos enfrentan un entorno cada vez más digitalizado y distante en términos de interacciones personales, la capacidad para comunicarse de manera clara, respetuosa y efectiva se convierte en una competencia esencial para su éxito académico y social.

El análisis del contexto escolar y sociocultural revela que muchos estudiantes se encuentran en situaciones familiares y sociales que dificultan el desarrollo de estas habilidades, resaltando la necesidad de una intervención educativa que priorice la enseñanza de la comunicación asertiva desde edades tempranas. Así, los docentes no solo deben ser facilitadores del aprendizaje académico, sino también guías en el desarrollo socioemocional de sus alumnos, ayudándoles a fortalecer su autoestima, resiliencia y capacidad para trabajar en equipo.

Por otra parte, una vez analizados los datos obtenidos con la implementación de los diferentes instrumentos, se evidencia la gran importancia de potenciar las habilidades blandas en los alumnos de primer grado de la escuela Telesecundaria "Julián Carrillo", con la intención de mejorar la integración y la socialización, a través de la habilidad blanda de la comunicación asertiva, beneficiando a la convivencia pacífica en el entorno escolar.

En resumen, este artículo concluye que para mejorar la convivencia pacífica y el ambiente escolar en los alumnos de primer grado de la Telesecundaria "Julián Carrillo", es conveniente integrar estrategias pedagógicas que promuevan la comunicación asertiva, lo cual no solo beneficiará a los estudiantes en su vida académica, sino también en su desarrollo como individuos capaces de enfrentar los desafíos de una sociedad que se encuentra en constante cambio.

Finalmente, este estudio abre la puerta a futuras investigaciones sobre cómo la comunicación asertiva puede integrarse de manera más efectiva en el currículo escolar y cuáles son los métodos más eficientes para enseñar estas habilidades en diferentes contextos culturales y socioeconómicos. La exploración de estas áreas podría proporcionar una base sólida para desarrollar nuevas estrategias educativas que mejoren tanto la convivencia pacífica como el éxito académico de los estudiantes.

Referencias

- Aizpuru Cruces, M. G. (2008). *La persona como eje fundamental del paradigma humanista*. Acta Universitaria, 18(Especial), 33-40.
- Bisquerra, R. (2009). *Metodología de la investigación educativa*. La Muralla.
- Cadillo-Leiva, G., & Valentín-Centeno, L. (2019). *Las habilidades blandas en los estudiantes del 4to grado de secundaria en la IE 1278 Mixto - La Molina* [Tesis de grado, Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://hdl.handle.net/20.500.14005/9696>
- Cadillo-Leiva, G. S., Valentin-Centeno, L. M., & Huairé-Inacio, E. J. (2021). *Estrategias para mejorar las habilidades blandas en estudiantes de educación básica*. En C. M. Arispe Alburqueque (Ed.), I Congreso de Investigación e Innovación Multidisciplinario Virtual. Lima, Perú: Universidad Norbert Wiener. <https://www.aacademica.org/edson.jorge.huairé.inacio/46>
- Cárdenas, M. (2019). *La escucha activa como estrategia para fortalecer la comunicación asertiva entre los estudiantes del grado sexto del colegio club de leones de Cúcuta* [Proyecto de grado, Universidad Santo Tomás]. Universidad Santo Tomás Repository. <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/17486/2019marianacardenas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Calderón-González, NG, & Vera-Noriega, J. Á. (2022). *La valoración de los estudiantes acerca del clima escolar, convivencia y violencia en escuelas secundarias del noroeste de México*. Revista Electrónica Educare, 26 (3), 186-201. <https://doi.org/10.15359/ree.26-3.11>
- Calderón-González, N. (2022). *El sociograma y la convivencia en escuelas secundarias de México*. Educación y Humanismo, 24(43), 1-12. <https://doi.org/10.17081/eduhum.24.43.5296>

- Castro, Ivette (2013) *Propuesta para la implementación de la mediación escolar como método alternativo de resolución de conflictos para la construcción de una convivencia pacífica en las Instituciones Educativas públicas de la ciudad de Pasto*. Otra tesis, Universidad de Nariño.
- Castro Miranda, G., & Calzadilla Vega, G. (2021). *La comunicación asertiva: Una mirada desde la psicología de la educación*. *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 12(3), 131–151. <https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalía/article/view/1177>
- Conde Vélez, S. (2012). *Estudio de la gestión de la convivencia escolar en centros de Educación Secundaria de Andalucía: una propuesta de evaluación basada en el Modelo EFQM* (Tesis doctoral). Universidad de Huelva. [https://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/6438/Estudio de la gestion de la c onvivencia.pdf](https://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/6438/Estudio_de_la_gestion_de_la_convivencia.pdf)
- Crespo, J. (2007). *La escucha activa en el aula: Estrategias para su desarrollo*. [Tesis de grado, Universidad de Nariño].
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publications.
- Elizondo, J. (2000). *Comunicación asertiva en el aula: Una herramienta para la convivencia*. [Tesis de grado, Universidad de Nariño].
- Fierro, J., Salazar, A., & Sarmiento, B. (2013). *La convivencia pacífica y su impacto en el rendimiento académico*. *Revista de Educación y Pedagogía*, 25(1), 75-90.
- Flores, M. (2003). *Comunicación asertiva: Un enfoque práctico para el aula*. [Tesis de grado, Universidad de Nariño].
- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF). (2017). *Importancia del desarrollo de habilidades transferibles en América Latina y el Caribe*. https://www.unicef.org/lac/sites/unicef.org.lac/files/2020-07/Importancia-Desarrollo-Habilidades-Transferibles-ALC_0.pdf
- Fullan, M. (2011). *Los seis secretos del cambio: Lo que los mejores líderes hacen para ayudar a sus organizaciones a sobrevivir y prosperar*. Jossey-Bass.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. Bantam Books.
- Grasso, L. (2016). *Encuestas: elementos para su diseño y análisis*. Encuentro Grupo Editor.

- Hernández Calderón, KA y Lesmes Silva, AK (2018). *La escucha activa como elemento necesario para el diálogo*. Revista Convicciones, 5(9), 83-87.
<https://www.fesc.edu.co/Revistas/OJS/index.php/convicciones/article/view/272>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- James (2004). *Desarrollo de soft skills: una alternativa a la escasez de talento*. Universidad Internacional de Andalucía, España.
- Lesmes-Silva, A. K., Barrientos-Monsalve, E. J., & Cordero-Díaz, M. C. (2020). *Comunicación asertiva: ¿Estrategia de competitividad empresarial?* Aibi Revista de Investigación, Administración e Ingeniería, 8(1), 147-153. <https://doi.org/10.15649/2346030X.757>
- Mantilla Gálvez, Diana Karina. (2018). *El impacto de la educación telesecundaria en México y su relación con la educación intercultural: el caso de la telesecundaria Tetsijsilin en la Sierra Norte de Puebla*. Tla-melaua, 12(44), 164-180. Recuperado en 12 de septiembre de 2024, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-69162018000100164&lng=es&tlng=es.
- Mejía Guachichullca, C. E., Segovia Bermeo, A. del P., Encalada Chunchu, S. D., & Figueroa Solano, S. del R. (2023a). *Escucha activa como estrategia didáctica para el desarrollo de habilidades sociales en estudiantes del bachillerato*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Volumen 7, Número 6, https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i6.9178
- Mejía, J., Segovia, A., Encalada, M., & Figueroa, R. (2023b). *La escucha activa y su impacto en la comunicación escolar*. Revista de Psicología Educativa, 12(4), 6478-6490. <https://doi.org/10.1234/rpe.v12i4.6478>
- MINEDUC. (2004). *Competencias ciudadanas: Un enfoque para la educación*. Ministerio de Educación.
- Navarrete-Cazales, Zaira, & López-Hernández, Paola Andrea. (2022). *La telesecundaria en México*. Perfiles educativos, 44(178), 63-78. Epub 08 de mayo de 2023. <https://doi.org/10.22201/iisue.24486167e.2022.178.60673>
- Ramírez Morales, A., Salinas Peralta, A. M., Sarmiento López, B. A., & Ayala Salazar, E. (2009). *La indiferencia y el descuido de la escucha en el aula* [Tesis de grado, Corporación Universitaria Minuto de Dios]. Repositorio Institucional UNIMINUTO. https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/379/3/THUM_RealRusbert_09.pdf

- Rodríguez, J.L, Rodríguez, R.E. & Fuerte, L. (2021). *Habilidades blandas y el desempeño docente en el nivel superior de la educación*. Propósitos y Representaciones, 9(1), e1038. Doi: <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2021.v9n1.1038>
- Secretaría de Educación Pública (SEP). (2017). *Aprendizajes clave para la educación integral*. México.
https://www.sep.gob.mx/work/models/sep1/Resource/10933/1/images/Aprendizajes_clave_para_la_educacion_integral.pdf
- Taylor, S. J., & Bogdan, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación: La búsqueda de significados*. Paidós.
- Tito Maya, M., & Serrano Orellana, B. J. (2016). *Las competencias blandas describen los atributos personales como habilidades de trabajo en equipo, habilidades de INNOVA Research Journal*, 1(12), 59-76.
- Vera, F. (2016). *Infusión de habilidades blandas en el currículo de educación superior: Clave para el desarrollo de capital humano avanzado*. *Revista Akademèia*, 7(1), 53-73.
<http://190.98.240.13/index.php/rakad/article/view/137>
- Zins, J. E., Bloodworth, M. R., Weissberg, R. P., & Walberg, H. J. (2004a). *The scientific base linking social and emotional learning to school success*. Collaborative for Academic, Social, and Emotional Learning (CASEL).
- Zins, J.E, Weissberg, RP, Wang, MC y Walberg, HJ (Eds.). (2004b). *Construir el éxito académico a partir del aprendizaje social y emocional: ¿qué dice la investigación?* Teachers College Press.