

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL
LIBERTADOR
INSTITUCIÓN PEDAGÓGICO RURAL GERVASIO RUBIO**

**LA COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA LA INTEGRACIÓN ESCUELA
COMUNIDAD**

**Caso: U.E SIMÓN RODRÍGUEZ FE Y ALEGRÍA, MUNICIPIO PÁEZ,
ESTADO APURE**

Autor: Ana Teresa Buitrago Galvis
Tutor: Lcda. Margot Álvarez.

Rubio, Junio 2017

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL
LIBERTADOR
INSTITUCIÓN PEDAGÓGICO RURAL GERVASIO RUBIO**

**LA COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA LA INTEGRACIÓN ESCUELA
COMUNIDAD**

**Caso: U.E SIMÓN RODRÍGUEZ FE Y ALEGRÍA, MUNICIPIO PÁEZ,
ESTADO APURE**

Trabajo Especial para optar al grado de Especialista (Magíster) en
Gerencia Educativa

Autor: Ana Teresa Buitrago Galvis

Tutor: Lcda. Margot Álvarez., M Sc.

Rubio, Junio 2017

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL
LIBERTADOR
INSTITUCIÓN PEDAGÓGICO RURAL GERVASIO RUBIO**

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Por la presente hago constar que he leído el proyecto de Trabajo de Grado (Tesis), presentado por la ciudadana **Ana Teresa Buitrago Galvis**, para optar al grado de Especialista (Magíster) en Gerencia Educacional, cuyo título es: **LA COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA LA INTEGRACIÓN ESCUELA COMUNIDAD (Caso: U.E SIMÓN RODRÍGUEZ FE Y ALEGRÍA, MUNICIPIO PÁEZ, ESTADO APURE)**, y que acepto asesorar a la estudiante, en calidad de Tutora, durante la etapa de desarrollo del Trabajo (la Tesis) hasta su presentación y evaluación.

En la Ciudad de Rubio, a los días del mes de Junio de 2017.

Margot Álvarez
C.I V-13.036.686


TIMBRE
FISCAL

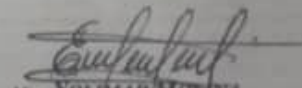


UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR
INSTITUTO PEDAGÓGICO RURAL "GERVASIO RUBIO"
SECRETARÍA

A C T A

Reunidos el día viernes, quince del mes de diciembre de dos mil diecisiete, en la sede de la Subdirección de Investigación y Postgrado, del Instituto Pedagógico Rural "Gervasio Rubio," los Ciudadanos: **DOUGLAS DURÁN (TUTOR)**, **YOLIMAR MOLINA Y FLOR MOLINA**, Cédulas de Identidad Nros. V.-10.096.613, V.-11.494.597 y V.-9.463.574, respectivamente, Jurados designados de conformidad con el Artículo 125 del Reglamento de Estudios de Postgrado Conducientes a Títulos Académicos, para evaluar el Trabajo titulado: "LA COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA LA INTEGRACIÓN ESCUELA COMUNIDAD. CASO: U.E SIMÓN RODRÍGUEZ FÉ Y ALEGRÍA, MUNICIPIO PÁEZ, ESTADO APURE", presentado por la participante **BUITRAGO GALVIS ANA TERESA**, Cédula de Identidad N° V.-9.342.806, como requisito parcial para optar al título de **Magíster en Educación Mención Gerencia Educacional**, acuerdan por unanimidad de conformidad con lo estipulado en los Artículos 132 y 133 del Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador el siguiente veredicto: **APROBADO**, por su aporte en el mejoramiento de los climas organizacionales a través de una comunicación asertiva, en fe de lo cual firmamos.


DR. **DOUGLAS DURÁN**
C.I. N° V.- 10.096.613
TUTOR


MSc. **YOLIMAR MOLINA**
C.I. N° V.- 11.494.597


MSc. **FLOR MOLINA**
C.I. N° V.- 9.463.574



DEDICATORIA

A Dios Todopoderoso, por guiar mis pasos y llenar de bendiciones mi vida.

A mis padres Antonio y Ahidee, por su apoyo, comprensión y dedicación a lo largo de mi desempeño personal y profesional.

A mi esposo Nelson, que desde el cielo me guio para lograr mi meta trazada.

A mis hijos Michell y Michael, quienes son mi fuente de inspiración para seguir adelante, que este triunfo sirva de ejemplo para su futura formación.

A mi amiga Carolina Camacho, que de una u otra forma contribuyo de manera incondicional al logro de mi meta.

A, Danilo Cruz por su compañía incondicional en tan importante logro.

A todos, mi afecto: Ana Buitrago

AGRADECIMIENTO

En este momento deseo expresar mi gratitud a:

Mi Tutor Lcda. Margot Álvarez, excelente profesional, con su apoyo incondicional, orientaciones y buenos consejos supo darme un rumbo acertado para la culminación de esta meta.

La U. E “Simón Rodríguez” de Fe y Alegría, casa de estudios que me abrió sus puertas para poder desempeñarme profesionalmente.

Los docentes y representantes de la UE “Simón Rodríguez” de Fe y Alegría, quienes participaron como muestra de estudio, y a través de la información aportada hicieron realidad el logro de los objetivos planteados.

Todos aquellos, que aportaron su colaboración y esfuerzo para la culminación de este trabajo.

Ana.

ÍNDICE GENERAL

	pp
Carta Aceptación del Tutor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento.....	v
Índice.....	vi
Índice de Cuadros.....	viii
Índice de Gráficos.....	ix
Resumen	v
Introducción	1
CAPÍTULO	3
I EL PROBLEMA	1
Planteamiento del Problema	1
Objetivos.....	12
Objetivo General.....	12
Objetivos Específicos.....	12
Justificación e Importancia	13
II MARCO REFERENCIAL	12
Antecedentes	14
Bases Teóricas	19
Unidad Educativa Simón Rodríguez Fe y Alegría.....	19
Comunicar de manera efectiva.....	20
La comunicación Asertiva.....	21
Aspectos de la Comunicación Asertiva	22
Concepto de Comunicador.....	22
Elementos de la Comunicación Asertiva	24
Elementos Visuales	24
Elementos Vocales.....	25
Elementos Verbales	25
Comunicación Asertiva.....	27
Trabajo en Equipo	28
Motivación	29
Trabajo en Equipo en la Escuela.....	29
El trabajo en equipo y sus características	30
La formación de equipos de trabajo	31
Características para un buen trabajo en equipo	32
Estrategias de Participación	33
Liderazgo	33
El Líder en el trabajo de equipo.....	34
¿Qué es la Resolución Pacífica de Conflictos?	35

	¿Qué habilidades favorecen un proceso de Resolución de Conflictos?	36
	La Autogestión Educativa	38
	Metodología Participativa	38
	Clima Armónico.....	40
	Clima Organizacional	40
	Desempeño Laboral.....	42
	Dimensiones del desempeño docente	42
	Sentido de Pertenencia, Identidad y Compromiso.....	43
	Integración Escuela -Comunidades.....	44
	Elementos de la Integración Escuela-Comunidad	45
	Requisitos para integrar la Escuela a la Comunidad	46
	Comunicación en la relación Escuela - Comunidad	46
	Bases Legales.....	47
III	MARCO METODOLÓGICO	51
	Naturaleza de la Investigación	51
	Diseño de la Investigación	52
	Sujetos de Estudio: Población y Muestra	53
	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	54
	Validez y Confiabilidad.....	56
	Validez	56
	Confiabilidad	57
	Procedimiento para la recolección de información	58
IV	PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	60
VI	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	74
	Conclusiones	74
	Recomendaciones	76
	REFERENCIAS	78
	ANEXOS.	81
	A Solicitud de Permiso	82
	B Instrumentos.....	84
	C Validación de los Instrumentos	88
	D Resultado de la encuesta	92

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO		pp.
1	Operacionalización de variables	50
2	Docente y Representantes: Población.....	54
3	Coeficiente de Confiabilidad	58
4	Distribución de Frecuencia Simple y Relativa de la Dimensión “ Vocal, Visual, Verbal” y Distribución de Frecuencia Simple y Relativa de la Dimensión “Trabajo en Equipo, Autogestion, Metodología Participativa, Sentido de Pertenencia”	61

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO	pp.
1. Dimensión Vocal: Indicadores: Gestos, Distancia, Contacto Visual, Postura, Movimiento Corporal.....	65
2. Dimensión Visual: Indicadores: Volumen, Velocidad, Tono, Entonación, Énfasis	66
3. Dimensión Verbal: Indicadores Ideas, Contenidos, Lenguaje, Secuencia, Temas	67
4. Dimensión Trabajo en Equipo: Indicadores: Comunicación, Participación, Liderazgo, Resolución Pacífica de Conflicto	68
5. Dimensión Autogestión: Indicadores: Proyectos	69
6. Dimensión Metodología Participativa: Indicadores: Disposición, Clima Armónico	71
7. Dimensión Sentido de Pertencia: Indicadores: Compromiso, Identidad.....	72

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL
LIBERTADOR
INSTITUCIÓN PEDAGÓGICO RURAL GERVASIO RUBIO
Especialización (Maestría) en Gerencia Educacional

**LA COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA LA INTEGRACIÓN ESCUELA
COMUNIDAD**

**Caso: U.E SIMÓN RODRÍGUEZ FE Y ALEGRÍA, MUNICIPIO PÁEZ,
ESTADO APURE**

Autor: Ana Teresa Buitrago Galvis.

Tutor: Lcda. Margot Álvarez

Fecha: Junio 2017

RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo fundamental determinar la importancia de la Comunicación Asertiva para la Integración Escuela Comunidad de U.E Simón Rodríguez Fe y Alegría, Municipio Páez, Estado Apure, ubicada en Ciudad Sucre, Estado Apure. Para ello, se llevó a cabo una investigación de tipo descriptiva y de campo. La muestra estará conformada por 10 docentes y 11 representantes de la institución y a quienes se les administró un cuestionario de respuesta múltiple con base en una escala Likert de cuatro opciones de respuesta; el cual será validado por profesionales mediante la técnica "Juicio de Expertos"; y además, se le aplicó el procedimiento de confiabilidad a través de "Alfa de Cronbach". Se realizó la recolección de datos conforme al enfoque cuantitativo, para luego realizar el análisis de los datos con la ayuda de la estadística descriptiva.

Descriptores: Integración Escuela, Comunidad, Comunicación Asertiva

INTRODUCCIÓN

A lo largo del proceso educativo, se puede encontrar una constante compleja, tanto por su finalidad como por la diversidad de variables que intervienen en el proceso, una de ellas es propiciar la comunicación asertiva, lo que va a permitir que los actores educativos experimente situaciones y experiencias significativas para así fortalecer las relaciones interpersonales, dando lugar a una integración escuela comunidad efectiva, de igual manera existen debilidades una de ellas es reconocer que una de las mayores dificultades que se viven en las instituciones es la falta de comunicación e integración, ya sea por personas que al expresar sus opiniones se sienten agredidos, no son tomados en cuenta, dándose lugar a una integración que no permite que llegue a buen término la comunicación asertiva, o que la temática planteada se desvíe generando más conflictos, malentendidos y equivocaciones.

Vivimos en una sociedad cambiante, y además rápidamente o con demasiada prisa, en la que las normas o los valores se modifican y en la que la comunicación tienen un enorme poder para presentar y difundir los cambios. El objetivo principal de una institución es la búsqueda por mejorar la calidad de la educación, de plantear cada día el reto de acompañar al estudiante en su proceso de enseñanza –aprendizaje, el establecer una integración escuelas-comunidad, donde se ponga en práctica la comunicación asertiva como estrategia para incentivar el diálogo y la escucha, de observar el hecho educativo como un todo que propicie la formación, el acompañamiento, la investigación, la innovación, que son clave para la transformación de la comunidad educativa. El ser educador es un continuo reto y lleva consigo un reiterado esfuerzo por ser cada día mas dinámico, a la formación de ciudadanos críticos y útiles a la sociedad.

La educación se presenta como un largo viaje, de toda la vida, hacia la conquista de una persona integral, multidimensional, sin dejar a un lado la

interacción que desarrolla los miembros de una comunidad. En este sentido, el trabajo con la comunidad es solo una de las tareas institucional, el cual no se puede limitar a trabajar únicamente con los actores escolares del proceso educativo.

En otras palabras, según el Pbro. José María Vélaz:

Es grato soñar, porque los sueños están dentro el futuro. Los centros educativos deben ser una fábrica de hermosos proyectos, que si no nos atrevemos a soñarlos amorosamente, nunca daremos el primer paso para realizarlos.

En este contexto, se hizo necesario precisar cuál es la realidad de estos cambios en U.E Simón Rodríguez Fe y Alegría, es por ello que se hace necesario identificar las pautas de comunicación, los canales y las estrategias comunicacionales utilizadas con más frecuencia, para lograr con éxito el objetivo principal que es la integración escuela comunidad.

El presente trabajo está estructurado en tres capítulos: **En el Capítulo I:** se desarrolla el planteamiento del problema, formulación, objetivos, justificación e importancia de la investigación. **El Capítulo II**, se refiere a la fundamentación teórica donde se presentan los antecedentes, bases teóricas, sistema de Operacionalización de variables. **El Capítulo III**, corresponde al marco metodológico donde se plantea la naturaleza de la investigación, el tipo y diseño de investigación, población, técnica e instrumentos, validez y confiabilidad. Asimismo, un **Capítulo IV**, Los Resultados, donde se muestran todos los aciertos obtenidos durante la investigación con su respectivo análisis e interpretación.

Adicionalmente, el **Capítulo V**, presenta las Conclusiones y Recomendaciones y conviene precisar que las conclusiones determinaron los logros obtenidos, para lo cual se sintetizan, igualmente, las recomendaciones establecen sugerencias para proyectar las posibilidades del deber ser educativo.

CAPITULO I

Planteamiento del Problema

El hombre por naturaleza es un ser social que vive en comunidad interactuando y aprendiendo con otros, por ello uno de los elementos más importantes en la convivencia humana es la participación, integración, el diálogo y la comunicación. Para construir buenos lazos a la hora de comunicarse es necesario establecer vínculos satisfactorios y efectivos, la actitud más adecuada es aprender a expresar las ideas con asertividad y escuchar la opinión de los otros con disposición, respeto y tolerancia.

La persona que se comunica es aquella que puede expresar con firmeza sus opiniones, una oportunidad para aprender, pero también está dispuesta a aclarar y clarificar lo que no le parece conveniente; es aceptar la responsabilidad por lo que siente, piensa, escucha, observa. Por consiguiente, la comunicación es entendida como la transmisión de información entre dos o más seres. Para comunicarse el ser humano utiliza diversos sistemas de signos, Murillo (2004), define la comunicación como "la acción y efecto de transmitir señales entre un emisor y un receptor, mediante un código común en un contexto determinado" (p. 203), en referencia con el autor, tanto el emisor como el receptor, interpreta de forma adecuada los mensajes que le llegan del entorno.

De acuerdo con lo anteriormente definido, la comunicación aplicada a la asimilación de la acción y efecto transmitir va más allá de la comprensión de signos y de los sistemas codificados lingüísticos, pues, contempla igualmente al aspecto contextual de significación y comunicación propias de la actividad humana.

Por otra parte Craig (2008), plantea lo siguiente:

El carácter específico de la comunicación como disciplina se puede comprender en términos de su contribución al conocimiento en ciertas tradiciones intelectuales, sus cambiantes formas institucionales y su relevancia para la comunicación entendida como una categoría socioculturalmente constituida de problemas y de prácticas...La comunicación como una disciplina práctica ha sido construida sobre el fundamento de la comunicación como una categoría cada vez más central en las sociedades modernas y la cultura global.(p. 9)

En relación con el autor, todos los seres humanos se comunican de muchas maneras tanto oral, escrita, donde implica gestos, expresiones entre otros, siendo la más idónea la asertiva, el cual se deriva del latín *asserere*, *assertum*, que significa "afirmar". Así pues, asertividad significa afirmación de la propia personalidad, autoestima, prudencia, información segura y eficiente, ya que es una forma de comunicación basada en el respeto por uno mismo y por los demás, planteando con seguridad y confianza lo que se quiere, aceptando que la postura de los demás, no tiene por qué coincidir con la propia y evitando los conflictos de forma directa, franca y honesta.

Llevando la comunicación asertiva a espacios institucionales, es pertinente citar a Caputo (1984), quien menciona: "el profesional de la información debe poseer varias técnicas para comunicarse asertivamente en su organización" (p. s/n). En consecuencia de lo descrito, esto influye en un momento didáctico que no debe ser mecanizado y rutinario, su repercusión ha representado en las personas a que se perciba la comunicación asertiva, como un proceso extenso, lleno de dificultades y de una sucesiva aplicación en el ámbito organizacional.

Posteriormente Flores (1994) define la asertividad como "la habilidad verbal para expresar deseos, creencias, necesidades y opiniones, tanto positivas como negativas, así como también para establecer límites de manera directa, honesta y oportuna, respetándose a sí mismo como individuo y construyendo la sana convivencia" (p. 20). Ahora bien, hacer uso de la comunicación asertiva, es implementar una de las herramientas

necesarias en el mundo laboral, uniéndose a las características del buen líder y persona eficiente y eficaz, fomentando el intercambio de ideas, pensamientos que van a permitir el buen desenvolvimiento de una relación escuela comunidad.

Para el Movimiento de Fe y Alegría, hablar de una comunicación asertiva desde una educación de calidad, es responder a una dinámica escolar en la que los estudiantes, la familia y el personal se desarrollen en ambientes de comunicación sanos, participativos, motivados. Según el sistema de mejora de escuela necesaria y de calidad de Fe y Alegría (2010) propone:

Que las competencias básicas fundamentales son aquellas que deben ser desarrolladas por todos los ciudadanos y ciudadanas, pues nos permiten ser mejor persona, ciudadano y profesional, desde la vivencia de los valores, el aprendizaje autónomo y la búsqueda de soluciones colectivas por el bien común. Son transversales pues impregnan la acción educativa en su conjunto y se desarrollan en todos los procesos, niveles y modalidades que atendemos y en toda la comunidad educativa. (p.51)

Sin embargo, en contraposición de la propuesta educativa de la organización Fe y Alegría, llama la atención al realizar reflexiones y evaluaciones de los procesos tanto de participación, colaboración, coherencia de todos los actores sociales involucrados, reconocer que una de las mayores dificultades que se viven en la institución es la falta de comunicación e integración entre escuela-comunidad, presentándose las siguientes situaciones: la incompatibilidad entre el personal, padres y representantes, personas que se contradicen en sus acciones (incongruencia entre lo que dice y hace), miembros que al expresar opiniones contrarias o desacuerdos se sienten agredidos, dándose lugar a una participación que no permite que llegue a buen término la comunicación asertiva, o que la temática planteada se desvíe generando más conflictos y malentendidos, donde se debe tomar en cuenta lo que plantea Melgosa (1995), la

asertividad consiste en: “la expresión de nuestros sentimientos de una manera sincera abierta y espontánea, sin herir la sensibilidad de la otra persona” (p. 84); por otro lado las personas que no expresan sus intereses, ni sus sentimientos verdaderos, no dicen lo que piensan, callando sus desacuerdos, viviendo una asertividad pasiva, aunado a ello las estrategias son poco pertinentes para la dedicación de tiempo y espacio que permitan fortalecer la comunicación, los representantes tienen poca motivación al realizar cualquier actividad.

Tomando en cuenta la problemática expresada anteriormente , toda persona debe tener criterios propios para tomar decisiones y asumir comportamientos, lo que implica vivir una relación con los semejantes estableciendo una red de comunicación dentro de un entorno social y ambiental construyendo así vínculos de amistad, compañerismo y hermandad, asumiendo situaciones que los ayuden a la sana convivencia, aceptación, comprensión, diálogo, tolerancia, consenso, integración y respeto por todo y todos, tomando en cuenta que la asertividad es una habilidad que puede aprehenderse.

Es importante señalar que Jadue (2001) comenta que “el sistema educativo constituye un espacio de convivencia”(p. 23), donde las instituciones educativas, se esfuerzan por establecer y mantener relaciones interpersonales, tratando de desarrollar identidades sociales y un sentido de pertenencia, un ambiente educativo cargado de evaluaciones, contribuye a aumentar el temor que puede provocar el acercamiento interpersonal, causando ansiedad, temor o agresión, por lo que no favorece la libertad de ser.

Es por ello, que las personas que tienen problemas de relación comunicacional, timidez, inseguridad, para quienes su dificultad de comunicación se convierte en un problema de personalidad más serio. Puesto que en algunas ocasiones, la forma en la que nos comunicamos con los demás desata actitudes negativas inherentes al desarrollo de la

personalidad que bloquean y limitan nuestra capacidad para expresar ideas y sentimientos apropiadamente, induciéndonos a actuar con inseguridad, temor, indisposición o agresividad. Enfatiza Riso (2002) “La asertividad es una herramienta de la comunicación que facilita la expresión de emociones y pensamientos, pero no es un arma destructiva como la utilizan los agresivos. Está diseñada para defenderse inteligentemente” (p. 14), es por ello la importancia que tiene las personas al ser asertivas, ya que facilita la comunicación y el diálogo.

En esta realidad, se presume que se encuentra inmerso el personal de la U.E Simón Rodríguez” Fe y Alegría, ubicada en Ciudad Sucre, pueblo del Alto Apure, municipio Páez, Estado Apure. Ante lo mencionado, esto influye en un proceso de comunicación donde se puede establecer los siguientes problemas: débil comunicación en los canales regulares entre la institución y comunidad, apatía e indiferencia para el desarrollo de eventos que propicien la comunicación asertiva, falta de motivación por parte de los Padres y Representantes, gestos, emociones incontroladas, expresiones confusas, estos hechos se han podido apreciar en reuniones de los mismos, talleres de formación, eventos realizados, en el aula de clases, pérdida de la identidad, , en la cotidianidad en sí. Todas estas situaciones han conllevado a presenciar una comunicación no asertiva o los mecanismos utilizados no son efectivos en el lugar de investigación y no se alcanzan los objetivos planteados

Es importante señalar que la investigación brinda un referente teórico con enfoque de aprendizaje social de Bandura (1999), quien dice que “El individuo es un ser en relación derivado de la necesidad que posee de comunicarse, de compartir con otros, sus ideas, pensamientos y sentimientos con escenarios de interacción” (p. 10). De acuerdo a lo expuesto el ser humano se relaciona en la integralidad, en todas sus dimensiones, donde intervienen emociones, ideas, creencias, opiniones, actitudes, palabras, acciones, decisiones, responsabilidades, valores y posiciones éticas

Como afirma Loza J.C. (2008), que la Integración Escolar por su parte “es la interacción entre los alumnos, directivos y docentes de un centro educativo con la comunidad que le circunda, con la finalidad de apoyarse mutuamente y satisfacer necesidades comunes” (p. 31), logrando así promover la integración efectiva escuela comunidad capaces de influir en los sistemas y procesos más diversos en los que los sujetos sociales interactúan entre sí y con las estructuras culturales institucionales, permitiendo el logro de objetivos. Otro aporte significativo es el de Rocambrun, M (2005), quien al referirse a la Integración Escuela-Comunidad, establece que “La integración entre la escuela y la comunidad es un proceso vital y necesario en el devenir del proceso educativo, y que para ello el nivel gerencial, en este caso el directivo debe promover dicho proceso de integración” (p. 31), estableciendo mecanismos de comunicación que le permita captar el interés y la participación de la comunidad en la escuela, para que ésta en un todo pueda ser un centro donde el aprendizaje y el conocimiento se construyen colectivamente. Según lo determinado por la autora, el nivel directivo es el garante de la integración entre la escuela y la comunidad, promoviendo así elementos de comunicación que sean efectivos en el logro de dicha integración.

La integración escuela comunidad, se refiere a la participación activa de los padres y/o representantes, fuerzas vivas de la comunidad que gestionan junto al director la calidad educativa. Entonces, Mahón (2000) afirma que, “para alcanzar las transformaciones que se espera a través de la educación; es necesario que los planes de los gerentes educativos se orienten hacia la generación de cambios sustanciales en el sistema social, con la participación efectiva del sector comunitario” (p. 40). Por ello, para alcanzar una integración y lograr que la población participe en el proceso de promoción social, el gerente debe poseer cualidades como: liderazgo, poder de comunicación, motivación y responsabilidad. Es por ello que Fe y Alegría (2004) propone que la integración con la comunidad supone un esfuerzo

consciente y orientado a “fortalecer las comunidades populares en cuanto a: su capacidad de decisión, su participación ciudadana, su formación crítica, el conocimiento y ejercicio de los deberes y derechos” (p. 44), y así fortalecer el lazo escuela comunidad, permitiendo cumplir las metas u objetivos.

Por otra parte, es importante señalar que para que ocurra una comunicación asertiva deben utilizarse los elementos visuales, vocales y verbales los cuales deben estar entrelazados al mensaje que se crea y se emite para poder alcanzar una comunicación asertiva. Por lo tanto, los elementos juegan un papel importante dentro de una institución ya que sus funciones deben ser articuladas para que la organización y dirección de la misma cumplan los objetivos establecidos.

Atendiendo a estas consideraciones, puede decirse que la integración a la escuela es un factor importante. Como lo afirma, Mahón (2002) la integración es definida, como “la participación de todos los actores en la gestión de las instituciones educativas, ejecutando convivencia, solidaridad, cooperación y colaboración” (p. 87). Con relación a este planteamiento la gestión del Director es una expresión similar a la unión de compromiso, esfuerzos, responsabilidad y colaboración.

Aunado a ello es importante señalar que la escuela ha de entenderse según Henríquez y Paredes, (2004), como:

El espacio de la comunidad, desde la cual parte para organizarse como proyecto y como tal el punto de entrada es el diagnóstico de la comunidad, construido por todos los diferentes sujetos sociales; personal directivo y de apoyo, profesores, estudiantes, familias, organizaciones e instituciones de la comunidad con las necesidades plurales y diferentes.

Esto permitirá que dentro de la institución se tome en cuenta cada uno de los actores, lo que va a incidir positivamente en la integración escuela comunidad.

Lo expuesto anteriormente, nos hace tomar en cuenta los diferentes factores que intervienen para la integración escuela comunidad. Según

Mahón (2000), para que la comunidad esté integrada a la escuela depende, de “ciertos factores como: cultura organizacional, creencias, percepciones y valores” (p. 41).

Así mismo Gómez (1999) señala que:

La integración escuela Comunidad se visualiza como un tejido sistemático de interrelaciones donde los individuos juegan a desempeñar funciones sociales y representativas que han de someterse voluntariamente a un proceso de entendimiento recíproco para coordinar las acciones de sus distintos miembros (padres, representantes, alumnos, profesores, maestros, vecinos). (p. 25)

De lo anteriormente expuesto por el autor, la integración de la escuela-comunidad se entiende, como una interrelación en que puede colaborar para mejorar su funcionamiento, puesto que al abrir espacios de encuentro para la interacción brinde oportunidades que permitan establecer una relación confiable para el desarrollo de principios y valores de solidaridad, bien común, justicia social.

Ante esta situación la autora de la investigación propone las siguientes alternativas: brindar estrategias sobre Comunicación Asertiva como medio para obtener la eficacia en la comunicación, lo cual va a incidir positivamente en el desarrollo personal, social y laboral. Esto va generar un flujo conveniente de información para el manejo de habilidades sociales, viviéndose una actitud ética laboral. A su vez es necesario actualizar y profundizar las técnicas de resolución de conflictos manejadas en la escuela, ya que éstas deben ayudar a construir la comunicación e integración asertiva, permitiendo cambiar de manera significativa el estilo de proceder de escuela-comunidad favoreciendo una comunicación asertiva.

Lograr con efectividad los objetivos planteados en la organización educativa, ayudará a la autorregulación y el equilibrio dinámico, es decir, ajustarse a las circunstancias como al contexto. A través de la integración y la comunicación asertiva, el personal docente,

administrativo, apoyo, comunidad de Padre y Representantes actuará desde su rol de una forma regular, proactiva, de manera libre para manifestarse mediante palabras, actos adecuados con sus semejantes, esto llevará a la autorrealización, viviéndose los deberes y los derechos propios sin afectar a otros, por el contrario estableciendo empatía.

Asociado a ello, es importante identificar las pautas de comunicación, los canales y las estrategias comunicacionales utilizadas con más frecuencia, así como las barreras de la comunicación la cual no permite establecer la comunicación e integración escuela - comunidad. Por tal motivo surgen las siguientes interrogantes ¿Cuáles son los aspectos o elementos de la comunicación asertiva aplicados para la integración escuela-comunidad en la U.E Simón Rodríguez Fe y Alegría del municipio Páez, Parroquia Urdaneta? ¿Se establecen los elementos de la comunicación asertiva pertinentes para fortalecer la integración escuela comunidad? ¿Se identifican los factores de integración escuela-comunidad para una comunicación asertiva? ¿Se promueve la comunicación asertiva para el fortalecimiento de la integración escuela-comunidad?

Objetivos de la investigación

Objetivo General

Determinar la importancia de la comunicación asertiva para la integración escuela comunidad. Caso: U.E Simón Rodríguez Fe y Alegría. Municipio Páez, Estado Apure.

Objetivos Específicos

1. Describir los elementos claves de la comunicación asertiva, para la integración escuela comunidad
2. Identificar los factores determinantes de la integración escuela-comunidad para una comunicación asertiva.
3. Promover la comunicación asertiva para el fortalecimiento de la integración escuela-comunidad.

Justificación e Importancia

El presente estudio es de gran importancia, en primer lugar porque beneficia al equipo directivo y a los docentes, puesto que, plantea la necesidad de una perspectiva de cambio que concierna al mejoramiento de su praxis tanto a nivel de organización y comunicación, la cual, debe ser actualizada con las nuevas concepciones sobre mecanismos de comunicación; mientras que, en la otra dimensión está orientada a los representantes, quien es el receptor, para quien, se propone un nuevo proceso de habilidades que les permita aplicar la participación e integración en la institución, siendo participativa fundamental en la educación de sus representados, logrando así que la gerencia se logre una gestión escolar participativa, con una estructura organizada, comprometida, generando niveles de motivación, participación, respeto, confianza.

A nivel metodológico la investigación se justifica porque la misma tendrá como base dinamizante los postulados de la investigación descriptiva, documental y de campo, ya que hará uso de sus ideales y de los instrumentos que permitirán a la investigadora acercarse a la realidad que va a ser estudiada y ejecutar acciones que consoliden el desarrollo de estrategias para la comunicación asertiva, lo cual van a lograr la integración escuela-comunidad.

A nivel social se destaca la relevancia que tiene los elementos claves de la comunicación asertiva para lograr la integración, bajo estos objetivos, se quiere que la escuela se integre a la comunidad a través de estrategias, asumiendo el compromiso de aunar esfuerzos por el bienestar colectivo, generando niveles de motivación, participación, integración, respeto, confianza.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

En una investigación este marco no debe enmarcar (delimitar) la búsqueda del investigador, pues sólo es “referencial”, es decir, sólo tiene por finalidad exponer lo que se ha hecho hasta el momento para esclarecer el fenómeno objeto de la investigación. Debe referir las principales investigaciones sobre el área o áreas cercanas: autores, enfoques y métodos empleados, conclusiones e interpretaciones teóricas a que llegaron y otros elementos de importancia, ya que realizar un análisis sobre la situación actual de la comunicación requiere de una mirada internacional, nacional, local

Antecedentes

Son las indagaciones previas que sustentan el estudio, tratan sobre el mismo problema o se relacionan con otros. Sirven de guía al investigador y le permiten hacer comparaciones y tener ideas sobre cómo se trató el problema en esa oportunidad.

A nivel internacional tenemos el trabajo de Bustamante Oliva, Giannina (2007). **“La comunicación interna en una organización escolar y sus implicancias en el proceso de gestión educativa”**. Tesis para optar el grado de Magíster en Educación con mención en Gestión de la Educación. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, Escuela de Graduados. . Se trata de una investigación descriptiva realizada en el colegio Salcantay situado en el distrito de Surco, en la ciudad de Lima. El marco teórico que se basó el trabajo consto de dos capítulos. El primero trata el tema de gestión educativa y organización y el segundo enfoca la comunicación en las organizaciones. Para comprobar hipótesis y variables diseñamos tres instrumentos: un cuestionario, una encuesta tipo entrevista y una lista de

control. Todos ellos pasaron una aplicación piloto y luego, una consulta técnica a dos profesores expertos. Estos instrumentos fueron finalmente aplicados a las muestras respectivas durante el segundo trimestre escolar del año 2006. Seguidamente procedimos a la fabulación respectiva, interpretamos los datos guiándonos de las variables. Las conclusiones del trabajo se refieren a la necesidad dar más énfasis a la comunicación interna en las organizaciones educativas por la importante influencia que tiene en la cultura, el clima organizacional y en el nivel de compromiso con los objetivos de la institución. Finalmente, se elaboró una propuesta para mejorar el sistema de comunicación interna en el colegio investigado la cual presentamos de manera gráfica y descriptiva y que recibe el nombre de Programa de Comunicación Interna.

En tal sentido, se considera que una buena comunicación interna en una organización escolar juega un papel importante ya que despierta y mantiene una motivación constante permitiendo así la integración escuela comunidad.

Trabajo nacional de Medina M., Carolis M. (2011). **“Gerencia Participativa y La Integración Escuela – Comunidad en el Subsistema de Educación Básica. Nivel Educación Primaria”**. Trabajo de Grado presentado para optar al grado de Magister en Planificación Educativa. La investigación tuvo como propósitos determinar la relación de la Gerencia Participativa y la Integración Escuela Comunidad, en el Subsistema de Educación Básica. Nivel Educación Primaria y proponer acciones para integrar a la comunidad en la Unidad Educativa Tibaldo José Almarza Rincón, Municipio Rosario de Perijá, Estado Zulia. La misma estuvo orientada bajo el paradigma positivista, de tipo descriptiva, con un diseño de tipo no experimental y de campo, la población está conformada por un universo finito de cuatro directivos y veinte docentes y quince representantes de la comunidad, el cual equivale a un censo poblacional. Para la recolección de datos se diseñaron tres instrumentos, los cuales validaron mediante el

juicio de expertos, aplicando a las pruebas pilotos la fórmula Alfa Cronbach, cuyos resultados obtenidos fueron de 0,82, 0,81 y 0,96 respectivamente, demuestran que los instrumentos son confiables y aptos para su aplicación definitiva. La técnica de análisis de los datos fue bajo la estadística descriptiva. Los resultados evidenciaron divergencias entre el personal directivo, docente y comunidad de la institución, por cuanto consideran que la gerencia participativa que práctica el director no es afectiva para integrar la escuela a la comunidad en el subsistema de Educación Básica, demostrando claramente debilidades de la labor de director o gerente en la institución objeto de estudio, por lo tanto, se propone una serie de acciones para mejorar la formación del personal directivo, mediante una gerencia participativa para la integración de la escuela – comunidad. Asimismo, se recomienda que el personal directivo se capacite continuamente para lograr la transformación y cohesión de la escuela con la comunidad.

En esta investigación es fundamental la gerencia participativa, ya que a través de ella se logra consolidar la integración escuela comunidad, dando lugar a una transformación positiva en todo el ambiente escolar..

Seguidamente en otro trabajo a nivel nacional tenemos a Díaz de Zurita, Luisa Elena (2007), **“Comunicación Interpersonal De Docentes Padres, Representantes y La Integración Escuela – Comunidad Educativa”**. Trabajo de Grado para Optar al Título de Magíster Scientiarum en Orientación, Mención Educación. La Universidad del Zulia, Facultad de Humanidades y Educación. Maestría en Orientación; Maracaibo, Estado Zulia, Venezuela. La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación existente entre la comunicación interpersonal de docentes, padres, representantes y la integración escuela – comunidad educativa. Teóricamente se fundamenta en las teorías de David Berlo (1982) y en la sistémica cuyo representantes son Ludwig von Bertalanffy (1945) y Kenneth Boulding (1954). La metodología se basó en una investigación descriptiva - correlacional de campo, con un diseño no experimental, transversal; la

muestra estuvo representada por 32 docentes y 75 padres y representantes de la Escuela Básica “Ciudad de Coro”, Municipio Miranda, Estado Falcón. Para la recolección de los datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios, uno para los docentes y otro para los padres y representantes. La validez del contenido se estableció a través del juicio de expertos, posteriormente se calculó la confiabilidad mediante el coeficiente Alfa – Crombach. Tabulados los datos estadísticamente se concluye que la comunicación interpersonal padres, representantes y docentes, tienen una alta incidencia en la integración escuela - comunidad educativa.

La comunicación Interpersonal de docentes padres, representantes y la integración Escuela – Comunidad Educativa es un medio que tiene una alta aceptación puesto que conlleva a una comunicación asertiva eficaz.

Ramírez, Yonny Calcurián, Ivi Aguilarte, Imarvis (2010), con su trabajo nacional titulado “**La Comunicación Asertiva como Estrategia para Mejorar Las Relaciones Interpersonales en los Docentes**”, ya que la situación que se evidenció en la institución denota ciertas barreras comunicacionales por parte de los docentes hacia sus estudiantes de modo que las relaciones interpersonales y el desarrollo del alumno se ven afectados. Es por ello que, el objetivo de la investigación se enfocó en la propuesta de un módulo instruccional para aplicar correctivos a dicha problemática. Es así como este estudio quedó sustentado en la teoría Humanista de Rogers, C.(1999), quien plantea que el ser humano debe ser cada día mejor persona, en la Teoría del Aprendizaje Social de Bandura, A.(1980), que aboga por el aprendizaje por imitación, la Teoría del Aprendizaje Significativo de David Ausubel. (1983), que sostiene que el aprendizaje se hace efectivo cuando se internaliza con nuevos conceptos lógicos, el Neoconductismo de Skinner (1952), que plantea el refuerzo como técnica para mejorar las conductas, y la Teoría de la Comunicación de Wilbur Schramm (1963), que establece al emisor y receptor como elemento indispensable en la comunicación. El presente estudio fue llevado a cabo

bajo la metodología de investigación de campo, puesto que se presentan, se describen, analizan e interpretan los datos obtenidos en el estudio y el nivel es descriptivo, porque se detallan los acontecimientos. La obtención de los datos de este trabajo fueron aportados por una muestra representativa de 30 alumnos en una población de 180 estudiantes, 06 docentes como población total. Para la obtención de información ésta se recolectó a través de la aplicación de técnicas como la observación directa, así mismo los instrumentos aplicados fueron la lista de cotejo y el cuestionario. Una vez recolectada la información se constató que tanto los docentes como los alumnos están en la mejor disposición para entablar mejores relaciones interpersonales, las cuales serían orientadas por el docente.

La investigación propuesta por Ramírez, Yonny ,Ivi Aguilarte, Imarvis (2010), titulado *La Comunicación Asertiva como Estrategia para Mejorar Las Relaciones Interpersonales en los Docentes*, permitió promover la importancia que tiene la comunicación asertiva en la dinámica escolar, ya que a través de ella se fortalece el vínculo escuela comunidad.

Yagosesky R. (2005), por su parte, en su artículo tipo descriptivo denominado *“La Comunicación Asertiva”*, el cual tuvo como objetivo suministrar herramientas para alcanzar una comunicación adecuada que permita establecer vínculos satisfactorios y efectivos, la definió como “una forma de comunicación basada en el respeto por uno mismo y por los demás. Implica poder expresar de manera clara, directa y honesta aquello que se considera justo para cada uno y que obedece a lo que se siente y desea realmente.”. A través del empleo de la asertividad, el autor concluyó que se obtienen una serie de beneficios, como son: un aumento de la autoconfianza ante la posibilidad de expresarse con autenticidad; establecer relaciones de mayor calidad basadas en la sinceridad; reducir al mínimo la posibilidad de malos entendidos; vencer gradualmente el sentimiento de culpa que se padece cuando no se dice lo que se piensa; suprimir la tendencia a la agresividad típica del resentimiento y la acumulación de situaciones

inconclusas; y muy especialmente, impedir que las personas manipulen y abusen de los demás.

Es importante resaltar que la comunicación asertiva es una regla de oro en la dinámica de las relaciones humanas, ya que permite comprender los puntos de vista de los demás y establecer un verdadero diálogo, con intercambio de ideas, apreciaciones y razonamientos.

Bases Teóricas

Unidad Educativa “Simón Rodríguez”:

La UE Simón Rodríguez fue asignada a *Fe y Alegría* a través de un comodato de 20 años. Fe y Alegría: es un “Movimiento de Educación Popular Integral y Promoción Social” cuya acción se dirige a sectores empobrecidos y excluidos para potenciar su desarrollo personal y participación social.

Es un movimiento que agrupa a personas en actitud de crecimiento, autocrítica y búsqueda de respuestas a los retos de las necesidades humanas. *Es de educación* porque promueve la formación de personas conscientes de sus potencialidades y de la realidad, libres y solidarias, abiertas y protagonistas de su desarrollo. *Es popular* porque asume la educación como propuesta pedagógica y política de transformación desde y con las comunidades. *Es integral* porque entiende que la educación abarca a la persona en todas sus dimensiones. *Y es de promoción social* porque, ante situaciones de injusticia y necesidades de sujetos concretos, se compromete en su superación y, desde allí, en la construcción de una sociedad justa, fraterna, democrática y participativa. La visión audaz del fundador – el jesuita José María Vélaz – y la colaboración de numerosas personas y organizaciones lograron cristalizar una obra de rica historia y proyección al futuro. El 5 de marzo de 1955 se abrieron las puertas de la primera escuela

de Fe y Alegría en una barriada marginal del oeste de Caracas, gracias a la generosidad de Abraham Reyes, un humilde albañil que cedió su propia vivienda para acoger a los niños de la zona. Así comienza la evolución de lo que es hoy el "Movimiento Internacional de Educación Popular Integral y Promoción Social Fe y Alegría"

La Unidad educativa "Simón Rodríguez", Fe y alegría, ubicada en la localidad de Ciudad Sucre, Municipio Urdaneta del Edo. Apure, fue fundada el 05 de Febrero de 1998, en la actualidad cuenta con 19 años de existencia.

La comunidad educativa está compuesta por 21 docentes, 4 empleados en el área administrativa y 7 del personal de apoyo.

Su matrícula está conformada por 300 alumnos, que se forman desde educación Inicial, Primaria y Media General, mención Ciencias.

La Comunicación Asertiva

Comunicar de manera efectiva

Los profesionales plantean que la comunicación es clave para superar varios de los problemas que se generan, tanto por fallas en la comunicación interpersonal como por ineficacia en el manejo de los canales y medios para dar y recibir información. En este sentido, el directivo de los centros educativos cumple un papel importante como articulador y enlace entre las diversas instancias que componen la compleja red en la que está inmersa la institución educativa. Estos directivos son capaces de comunicar en forma efectiva para influir en los equipos docentes e implementar innovaciones que mejoren los aprendizajes de los alumnos, desarrollar alianzas con otras organizaciones que puedan apoyar el trabajo de las escuelas o negociar con padres, autoridades y maestros.

En este sentido, saber comunicar en forma efectiva, internamente y con el entorno, es una competencia clave para los líderes educativos. Al

hacerlo, éstos despliegan sus competencias cuando resuelven situaciones como las que presentamos a continuación.

a. Desarrollar circuitos de comunicación

El centro educativo es, una organización caracterizada por la complejidad y el dinamismo. En ella circula una gran cantidad de información y, por lo tanto, es necesario establecer circuitos que permitan que el colectivo educativo cuente con la información necesaria en el momento oportuno.

b. Prestar atención a los marcos de referencia

La comunicación se da cuando existe un sentido comunicado y compartido por quienes intervienen en la interacción. El punto de partida de toda comunicación es la “comprensión” más que la “participación”; es necesario prestar atención a los elementos que intervienen en la comunicación ya que diferentes lógicas y códigos otorgan sentido a lo comunicado.

La Comunicación Asertiva

La comunicación asertiva es aquella cuyo proceso permite la comunicación segura y eficiente, con muestra de veracidad de los hechos y la transmiten las personas seguras de sí mismas , con autoestima alta y una fe gozosa del triunfo, de la justicia y la verdad, a su vez la comunicación asertiva es la interacción producida en las relaciones interpersonales entre cualquiera de los miembros de la institución educativa, pudiendo ser una fuente de satisfacción si se produce en forma abierta y clara, más no así si ésta es confusa o impropia, pues se forman los conflictos tan perjudiciales para la buena consecución de las acciones.

Por otro lado Smith (2000), define la comunicación asertiva como aquella que “está dirigida a obtener resultados eficaces y adecuarse a las circunstancias”, (p. 45), es decir son claras las expresiones de los objetivos y firmes en la intención de lograrlos, sin ser agresivas, pues toma en cuenta los

deseos y derechos de los demás sin imponer su voluntad a la fuerza. En la comunicación asertiva, las personas son capaces de comunicarse con facilidad y libertad ante un conocido u extraño y en todas sus acciones y verbalizaciones se respeta a sí mismo, acepta sus limitaciones, pero conoce sus propios valores intelectuales y sociales, las personas que aplican la comunicación asertiva son de temperamento jovial y se caracterizan por ser “enérgicas y críticas, ven las cosas tal y como son y se plantean las que no son y podrían ser”.

Aspectos de la comunicación asertiva

Para Gispert, (2005), con frecuencia se producen algunos aspectos claves para lograr la comunicación asertiva, entre éstos se encuentran “ la habilidad social que ayuda a comunicar en forma clara y decidida las conductas aprendidas y acertadas socialmente en la relación con otros” (p. 117). De esta forma presenta una serie de derechos asertivos para trabajar en equipos dentro de un clima armónico, eliminando con ello cualquier tipo de conflicto mediante la retroalimentación asertiva. Por otro lado Smith (2000), enuncia como aspectos de la comunicación asertiva una serie de derechos que favorecen las acciones diarias, como son: el trabajo en equipo efectivo, el desarrollo de un clima armónico, la resolución de conflictos dentro de la organización para finalmente llegar a una retroalimentación asertiva. Las habilidades del comunicador (elementos visuales, vocales y verbales)

Concepto de comunicador

Un comunicador es una persona que tiene como profesión el hacer eficiente la transmisión de un mensaje a un público objetivo por un medio de comunicación. Se explica como un sujeto que tiene una gran participación en el rol de enlazar o unir a la sociedad, también es el gestor y mediador de procesos comunicativos, es decir busca estrategias para que otras personas se informen, se entiendan y lleguen a acuerdos. Es el encargado de

visualizar procesos, dinámicas y fenómenos de todo orden, empleando las imágenes, los sonidos y el discurso.

Los elementos vocales

Son las modulaciones que percibimos en la voz, como la entonación, la velocidad, el volumen, el énfasis o la fuerza, el ritmo, la proyección, y la resonancia. La gente tiende a escuchar y relacionar Personalidad con Voz, de hecho, Mehrabian señala que: "El tono y la calidad de voz pueden determinar la efectividad del mensaje y la credibilidad del comunicador". Sin esta habilidad vocal no lograríamos comunicarnos de forma oral. Para incrementar o mejorar la voz, necesitamos seguir las recomendaciones de algunos expertos que reconocen dos aspectos importantes: 1. Las Funciones que cumple la voz en relación con el mensaje, y 2. Las Características Vocales que imprimen el significado a la palabra oral.

Los elementos verbales

Relativo al término 'verbo', la palabra verbal sirve como adjetivo para aquello que tenga que ver con el uso del lenguaje. Un elemento o fenómeno verbal es aquel que implica la existencia de comunicación tanto hablada como escrita. Tradicionalmente, el adjetivo de 'verbal' se utiliza para hacer referencia a un tipo de comunicación que se establece a través del uso del lenguaje oral en el cual se recurre al uso de palabras, interjecciones y expresiones de todo tipo. Para que pueda existir la comunicación verbal, es necesario contar con un lenguaje que permita expresar los conceptos o nombres pertenecientes a cada entidad. El lenguaje oral y verbal es sin dudas uno de los logros más importantes y exclusivos del ser humano, que lo diferencia de manera marcada del resto de los seres vivos.

Elementos de la Comunicación Asertiva

Adler (1977) señala que existen tres componentes básicos involucrados en toda comunicación asertiva: lo visual, lo vocal y lo verbal. En seguida se especificarán cada uno de ellos.

Elementos Visuales

Para poder establecer una comunicación asertiva, los elementos visuales constituirán la piedra angular, y en ellos se destacan el contacto visual, la proxémica o distancia corporal, la expresión facial y los gestos, la postura y movimientos.

1. 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.

2. La proxémica o 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. La tipología propuesta por Eduard T. Hall (1993) señala cuatro categorías:

- 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.

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. En el contexto educativo generalmente se presentan relaciones de tipo personal y social, y en algunas circunstancias se da la pública, ésta última por su naturaleza no permite interacciones personalizadas.

3. 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. Adler menciona: "Para que tus mensajes sean asertivos, es necesario una correspondencia entre éstos y las expresiones faciales".

Por otro lado, es sabido que el rostro es la carta de presentación de un individuo, a todas luces es la parte más expresiva de nuestro cuerpo, una expresión dura, intimidará y bloqueará las posibilidades de acercamiento hacia el otro. "De la manera que se mueve su frente, cejas, ojos, boca, labios y barbilla comunica algo de usted mismo.

4. Postura y movimiento corporal: "La postura se puede definir como el arreglo y la posición del cuerpo y de las extremidades en su conjunto. La postura puede reflejar sus motivaciones internas, sus intenciones en una situación de comunicación, al igual que su actitud" (Hybels, 1982).

Los movimientos y la posición del cuerpo (quinésica), pueden contribuir o afectar de inmediato el mensaje transmitido por una persona. Manos en movimiento, cruzar los pies continuamente, espalda encorvada, son algunos de los factores que pueden reducir o incluso contradecir el impacto de un mensaje asertivo. Por otra parte, los gestos apropiados y una postura adecuada, pueden sugerir o ayudar tanto al profesor como al alumno a reforzar su mensaje y con ello ser más efectivo en el cumplimiento del objetivo trazado.

Elementos Vocales

Los elementos vocales no se refieren al contenido de lo que se dice, sino a la forma cómo se dicen las cosas, es decir, existe una clara distinción entre la manera que una persona emplea las palabras (comunicación verbal) y cómo emplea su voz (Hybels, 1982). Albert Mehrabian (1971) estima que el 38% del significado social del proceso de comunicación reside en la

percepción de la voz. En cuanto a los elementos vocales podemos identificar los siguientes:

a) Volumen: Es la fuerza con la que se emplea la voz. Monroe y Ehninger (1974) señalan que es responsabilidad del que habla ajustar el nivel de voz en función a la distancia que lo separa de la otra persona. A lo que se agrega el gran desgaste y disgusto que le provoca a una persona tanto el que le griten como el no poder escuchar con claridad el mensaje. Esto puede connotar por un lado agresividad y, por el otro, deseo de manipulación; en ambos casos son inadecuados dichos comportamientos.

b) Velocidad: Hace referencia a la cantidad de palabras emitidas por alguna unidad de tiempo, generalmente por minuto. El enfado, la tensión y el miedo pueden asociarse con las comunicaciones rápidas, mientras que la pena o la depresión lo son con las comunicaciones lentas. El orador retendrá mucho mejor la atención del oyente si cambia la velocidad de su comunicación al tiempo que cambia la naturaleza de sus ideas, de su estado de ánimo o la naturaleza de la retroalimentación que recibe (Hybelsetal, 1982).

c) Tono y entonación: El tono se define como "la inflexión de la voz y modo particular de decir una cosa, según la intención o el estado de ánimo del que habla" (Gran, 1988).

d) Énfasis: "Todas las formas de variación vocal contribuyen al énfasis" (Monroe, 1974). Entre las que se destacan el volumen, la velocidad, el tono y entonación e incluso el uso de pausas, lo que hará que la comunicación no sea monótona, aburrida o confusa.

Dada la relevancia de la voz, es necesario que los docentes tengan en cuenta este importante elemento de comunicación, y se tome conciencia del impacto potencial en el que escucha, lo cual evidentemente determinará la connotación que dará a los mensajes recibidos y enviados por él mismo.

Elementos Verbales

"Es decisivo en la comunicación la selección del lenguaje que se va a transmitir para lograr una comunicación exitosa" (Adler, 1977). El uso de enunciados completos de forma clara, completa y coherente determinará en gran medida el éxito de la comunicación.

La Comunicación Asertiva

Para lograr conseguir una buena comunicación efectiva debemos tener en cuenta una serie de factores y características para que el mensaje que queremos transmitir sea eficaz: a) **Claridad**: los mensajes deben ser claros, fácilmente decodificados e inequívocos, b) **Precisión**: la información transmitida en el mensaje debe ser precisa y completa, c) **Objetividad**: la información transmitida por el emisor debe ser veraz, auténtica, lo más imparcial posible, es decir, objetiva, d) **Oportuno**: el mensaje debe transmitirse en el momento preciso, es decir, aquel en el cual surge el efecto adecuado para el fin que se desea conseguir, e) **Interesante**: el mensaje ha de ser atractivo para el Receptor consiguiendo de esta manera una mayor motivación e implicación del mismo, f) **Flexibilidad**: es una característica a través de la cual el personal demuestra sensibilidad a condiciones cambiantes, y puede ser capaz de adaptarse a situaciones inesperadas. La flexibilidad es una ventaja en la comunicación. En algunas ocasiones, aunque queramos comunicar un mensaje a otra persona o a un grupo, nos damos cuenta de que existen circunstancias poco usuales y que no es el mejor momento para dar un mensaje, g) **Empatía**: es saber ponerse en el lugar de los demás, es tan esencial para relacionarnos, que el carecer de ella nos aleja y nos incomunica con los demás, hay que ponerse en el lugar de los demás, sino sabes, estás a tiempo de aprenderlo. Ponerse en el lugar de los demás no es lo que harías tú en el caso de que pasases por las circunstancias de esa persona, tener empatía es comprender que cada

persona piensa y siente de una determinada manera y que las circunstancias no hacen que la persona sienta así, sino su forma de afrontar la vida, h) **Receptividad:** es el talento para recibir estímulos y una inclinación para captar mensajes, respuestas. La receptividad es un componente importante en el proceso de la comunicación. La receptividad es condición interna, personal, que les permite ser sensibles a ciertos rastros de la comunicación que les llegan en el curso de sus actividades diarias.

Trabajo en Equipo en la institución

El trabajo en equipo está referido al grupo conformado por personas que bajo metas comunes y trabajo colectivo logran los objetivos. Además, es definido por Lanz, (2002) como “la concepción a través de la cual se concibe el sector educativo como un hecho democrático y participativo, en donde todos los miembros son polos de una misma relación”. Desde esta perspectiva, los integrantes del equipo unificarán sus esfuerzos, lográndose un trabajo colectivo. De esta manera, el trabajo en equipo permite la ejecución y actuación de las funciones asignadas, para lo cual requiere de un ambiente armónico y organizacional, que genere responsabilidad, libertad en la búsqueda de la excelencia y la eficiencia en función del logro, resolver muchos problemas que afecten y obstaculizan la eficiencia educativa.

Por otro lado, para Rodríguez (2005), considera que el trabajo en equipo “debe estar basado en la participación del proceso de toma de decisiones, donde todos los participantes en igualdad de condiciones participan y opinen, para imponer en forma democrática alternativas aceptadas por la mayoría”, de esta manera, los logros obtenidos por el grupo se traducen estímulos para generar cohesión social. sa perspectiva, la participación e integración de comunidad educativa permitirá la unificación de esfuerzos para introducir cambios, determinar los recursos de acción y direccionar la toma de decisiones.

El liderazgo presupone alguna clase de habilidad, aunque no se pueda hablar de alguna habilidad específica. Algunos estudios han revelado la existencia de cualidades tales como: fuerte impulso de responsabilidad, terminación de la tarea, vigor y persistencia en la obtención de metas, iniciativa, originalidad, seguridad en sí mismo, asimilación de estrés interpersonal, influir en la conducta ajena, etc.

Motivación

La motivación está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo. Por ello el docente y la escuela en general están llamados a focalizar con el fin de lograr su objetivo.

Trabajo en equipo en la escuela

Los directores escolares reconocen hoy en día que los equipos de trabajo ofrecen muchas ventajas sobre las formas tradicionales de organizar el trabajo. El trabajo en equipo ayuda a que cada uno de los elementos que lo forman incrementen sus capacidades y habilidades. así mismo, los motiva a mejorar sus debilidades y a resolver problemas conjuntamente.

Es importante aclarar que un “**grupo**” son dos o más personas que se unen razón de intereses o preferencias comunes, a través de: comités, consejos directivos, y grupos operativos de procesos departamentales (formación técnica y capacitación, escolares o de vinculación con el sector productivo), para el mejoramiento de la calidad y el incremento de la eficiencia.

Algunas características de los equipos de trabajo son:

Compartir una identidad común, guías de acción bien definidas y resultados medibles; los líderes facilitan y apoyan directamente los esfuerzos del equipo; los integrantes del equipo se hacen responsables conjuntamente

del cumplimiento de los objetivos; interdependencia y cooperación entre todos los miembros del equipo; los integrantes del equipo conocen su rol y cómo se relaciona éste al de los demás y al objetivo común; las personas que integran un equipo de trabajo utilizan procesos de toma de decisiones que facilitan el cumplimiento de la tarea común, y los equipos se integran con personas que tienen distintos antecedentes y experiencias de trabajo.

La escuela tiene que ofrecer las siguientes condiciones para facilitar la integración de un equipo de trabajo: objetivo claro y medible que pueda lograrse mejor con un esfuerzo de trabajo en equipo; una cultura de apoyo al trabajo en equipo; asignación de tiempo suficiente para entrenamiento, debate, discusión y la utilización de diferentes técnicas de solución de problemas. Un equipo de trabajo funciona en una atmósfera de respeto mutuo, en donde sus miembros se identifican entre sí y con el equipo. Además desarrollan mecanismos para trabajar unidos y en forma interdependiente, reconociendo y utilizando los conocimientos y habilidades de los demás para alcanzar los objetivos establecidos

El trabajo en equipo y sus características

El trabajo en equipo presenta diversas características importantes que se deben tomar en cuenta para llevar a cabo diversas actividades que exige el área a la que se pertenece.

- Se realizan actividades y funciones que se llevan a cabo por diferentes personas que buscan metas en común.
- Comparten responsabilidades los integrantes del equipo..
- Las actividades se deben hacer en forma coordinada.
- Planificación de tiempo, esfuerzo, actividades y metas.
- Canales de comunicación abiertos entre los integrantes del equipo y el resto de los compañeros laborales.

- El trabajo en equipo se basa en desarrollar las actividades con estrategias.
- Al interior del equipo de trabajo se debe fomentar la armonía, la solidaridad, la ayuda mutua para un mejor desempeño.

La formación de equipos de trabajo

Para la formación de equipos de trabajo es muy importante desarrollar las aptitudes de colaboración, las cuales se desarrollan al trabajar ideas y propuestas de manera grupal. Se deben considerar 5 elementos importantes en la formación de equipos de trabajo:

- **Cohesión.** Aptitudes y habilidades se conjugan para un buen desempeño de las actividades. Existe una compatibilidad entre los miembros del equipo.
- **Asignación de roles y normas.** Las normas son las reglas que guían al grupo. Los roles que se desempeñan llevan a realizar las tareas de modo eficiente.
- **Comunicación.** Es vital que haya una buena comunicación para llevar a cabo las actividades con éxito.
- **Definición de objetivos.** Muy importante es tener definidos los objetivos en equipo y los que son individuales.
- **La interdependencia.** Los miembros del equipo se necesitan entre sí, unos aprenden de los otros.

Condiciones que deben reunir los miembros del equipo:

Los miembros del equipo de trabajo deben reunir varias condiciones para que se alcance el éxito deseado, ya que cada quien desempeña su rol y así se cumplen los objetivos. De las condiciones que se requieren las más destacables son:

- Tener la capacidad de establecer relaciones agradables con la gente que integra el equipo.
 - Ser leales consigo mismo y con los demás.
 - Tener la capacidad de autocriticarse.
 - Ser capaz de generar una crítica constructiva.
 - Tener autodeterminación para tomar decisiones.
 - Ser optimista, tener iniciativa y tenacidad.
-
- Inquietud por perfeccionar las cosas es de las claves para llegar a la superación

Característica para un buen trabajo en equipo.

1. Esfuerzo, conductas flexibles y adaptables: es necesario que los componentes se esfuercen y tengan conductas, conocimientos y actitudes flexibles y adaptables, con una predisposición positiva a la crítica constructiva. 2. Comunicación clara, concisa y en doble sentido: debe existir una comunicación en doble sentido entre los componentes y entre estos y los directivos. Esta comunicación ascendente y descendente debe ser clara y concisa para que sea útil, comprensible y no sature el tiempo del que disponen los componentes. 3. Competencias complementarias: los miembros del equipo deben complementarse entre sí, no solamente en términos de sus capacidades profesionales, sino también de su estilo de trabajo. 4. Liderazgo y coordinación de la actividad colectiva interdependiente: la coordinación del equipo pasa por la construcción de modelos mentales compartidos y relaciones interpersonales. También es necesario un liderazgo que facilite la planificación, coordinación y dirección de las actividades de modo que los componentes estén motivados para esforzarse en las tareas. 5. Apoyo entre los miembros durante la tarea y cohesión: si entre los miembros del equipo se observa un esfuerzo, unas conductas adecuadas,

existe apoyo durante la ejecución de las tareas y se fomenta la cohesión, entonces se desarrollará un espíritu de equipo.

Estrategias De Participación

Las estrategias de participación se refieren a los siguientes aspectos:

- a) Planificación y anticipación de procesos dinámicos y organización del sistema de acompañamiento o seguimiento de la participación.
- b) Estructuración del tiempo y secuenciación de las acciones a llevar a cabo.
- c) Organización de los procesos dinámicos de una manera didáctica, saber escuchar y armonizar la diversidad de contenidos y la pluralidad de posturas, motivando y creando confianza.
- d) Gestión de las interacciones entre los diversos agentes o grupos, intereses y motivaciones, conocimientos y experiencias, asesorando unas veces y mediando entre posiciones e intereses, cuando el proceso lo requiere o amenaza con la disyunción o la ruptura entre los agentes participantes.

También establecemos la conveniencia de que exista un equipo de gestión de la participación que asuma funciones como las siguientes: la coordinación del proceso, la toma de decisiones, la integración de la diversidad de intereses, de percepciones, de propuestas, de voluntades y de los distintos saberes expertos y no expertos.

Liderazgo.

Según Koontz y O'Donell (2004) señalan que "El liderazgo es un proceso de influencia de una persona sobre los demás, para tratar de lograr con buena voluntad y agrado el éxito en las metas organizacionales" (p 471). Se considera que el líder debe ser una persona que promueva en el trabajo, con su ejemplo; conductas posibles de ser difundidas y puestas en prácticas por los trabajadores para lograr las metas establecidas en la organización.

Para Chiavenato (2002) “El liderazgo es necesario en todos los tipos de organización humana, principalmente en las empresas y en cada uno de sus departamentos” (p 137). En este sentido, el líder está en el compromiso de conocer la motivación humana para saber orientar a las personas, como también debe ser capaz de avivar desde la humanización crear un proceso de interacción y participación entre los individuos y establecer un clima de organización propiciando el desarrollo de las técnicas de dirección, motivación, comunicación, toma de decisiones.

El líder en el trabajo de equipo

En el trabajo de equipo el líder propone, estimula, brinda ideas, soluciones, da estructura al equipo de trabajo. Procura que los objetivos se cumplan y se llegue a la meta propuesta. En cuanto al líder se puede decir que:

- Es una persona tranquila que brinda confianza y seguridad.
- Brinda propuestas y soluciones para llegar a las metas.
- Intercambia puntos de vista, interactúa con el equipo de trabajo.
- Manifiesta y comunica los intereses de los miembros del equipo.
- Contribuye a reducir los conflictos, promueve el ajuste en el equipo.
- Es quien estructura el trabajo y las relaciones entre los miembros del equipo.
- Toma decisiones y expresa opiniones.
- Es una persona que comparte su experiencia y conocimientos.
- Expresa lo que aprueba y desaprueba.

El líder pone en claro los objetivos y metas que se persiguen para que se lleven a cabo, integra a las personas al trabajo en equipo.

Liderazgo

El liderazgo puede ser definido como “el arte o proceso de influir en las personas para que se esfuercen con buena disposición y entusiastamente hacia la consecución de metas grupales. (Hampton, 1989).

¿Qué Es La Resolución Pacífica De Conflictos?

En simples palabras, se puede describir como la intención y voluntad de las personas en resolver una disputa. La resolución pacífica de conflictos es una habilidad social que contribuye y enriquece la vinculación entre las personas. Desde una posición colaborativa, el proceso de resolución de conflictos implicará: La consideración de los intereses de la otra parte involucrada en el proceso, dispuesto(a) a ceder en las posiciones personales para llegar a una salida, que beneficie a las partes involucradas en el conflicto, a fin de mantener, cuidar y enriquecer la relación, si es parte de las expectativas.

Por tanto, el proceso de resolución pacífica de conflictos involucra reconocer igualdad de derechos y oportunidades entre las partes en la búsqueda de solución que satisfaga a ambas partes, restablecer la relación y posibilitar la reparación si fuere necesario. Es muy importante tener en cuenta que para llegar a resolver los conflictos entre las personas, es necesario poner en práctica dos acciones fundamentales: Mirar de frente los conflictos, esto quiere decir hacerlos visibles en las relaciones interpersonales, con esto se facilita ponerle nombre a la situación para reconocerla mejor. Tomar posición frente a los conflictos y las personas, es decir, tomar la decisión de abordarlos y de la mejor manera.

En consecuencia, la resolución pacífica de conflictos es una habilidad social que contribuye y enriquece la vinculación entre las personas. Desde una posición colaborativa, el proceso de resolución de conflictos implicará:

- Consideración de los intereses de la otra parte involucrada en el proceso,
- dispuesto/a a ceder en las posiciones personales para llegar a una salida,
- Que beneficie a las partes involucradas en el conflicto, a fin de mantener, cuidar y enriquecer la relación, si es parte de las expectativas.

Por tanto, el proceso de resolución pacífica de conflictos involucra reconocer igualdad de derechos y oportunidades entre las partes en la búsqueda de solución que satisfaga a ambas partes, reestablecer la relación y posibilitar la reparación si fuere necesario.

¿Qué habilidades favorecen un proceso de resolución de conflictos?

Frente a una situación de conflicto, son varias las habilidades que se ponen en juego. Por ejemplo: autorregulación, control, diálogo, escucha, silencio activo, reciprocidad, creatividad en la resolución de problemas, empatía, entre otras.

Las habilidades, actitudes, comportamientos y valores que se sustentan en el respeto por sí mismo y por los demás, ayudarán a mirar el conflicto como una experiencia propia de la socialización. Sin embargo, la comunicación es un elemento esencial en la resolución de conflictos. Uno de los aspectos fundamentales para lograr resolver un conflicto radica en la claridad de cómo se comunica y se escuchan las expectativas de resolución entre las partes (asertividad). El habla es un elemento distintivo de los humanos respecto a otros seres vivos; más la comunicación implica aprender a decir con claridad un mensaje (codificar) y a escuchar activamente el mensaje del otro (decodificar).

Suele ser común entre dos o más personas que están en conflicto, que una malinterpreta lo que otra ha dicho y reacciona defendiéndose ante lo

que ha considerado una ofensa; por lo general, esto produce un aumento en la tensión alejando el horizonte de resolución. Por tanto:

- una buena comunicación contribuye a entender mejor el fondo y forma de la disputa,
- una mala comunicación obstruye el proceso de resolución y puede llegar a ser en sí misma la causa del conflicto.

A continuación, presentamos una síntesis muy apretada respecto de aquello que posibilita una buena comunicación.

1. Una buena comunicación se puede representar como la capacidad de enviar y recibir mensajes claros. La comunicación involucra a lo menos dos personas en una relación de ida y vuelta de mensajes. La reciprocidad en esta relación marca una diferencia de calidad; toda vez que enviar un mensaje supone escoger códigos claros para el otro, verbal y corporalmente, y recibirlos implica la capacidad de escuchar activamente de la otra persona.
2. Los códigos pueden ser diversos desde la palabra hasta un gesto, una lágrima, una mirada, una actitud corporal, metáforas, etc.
3. La escucha activa es precisamente una clave distintiva al modo tradicional, como se ha aprendido en el abordaje de conflictos. Una escucha activa implica, decodificar bien un mensaje, es decir, desmenuzar el mensaje en función de lo que se quiere decir y comunicar y no en función de lo que personalmente se quiere escuchar.
4. Comúnmente se dice que no es lo mismo oír que escuchar. Escuchar es un acto concreto de cooperación a través de la interpretación del código escogido para comunicar desde el otro. Por tanto decodificar, desde un estilo de cooperación, va a requerir que las partes pongan todos sus sentidos en función de interpretar bien.
5. Se sabe que el acto comunicativo parece más sencillo de lo que es en la realidad. Entre los errores más frecuentes que solemos cometer en un acto comunicativo se mencionan: a) El emisor o emisora no tiene claro en su interior lo que quiere expresar., b) El emisor o emisora elige un código

equivocado, c) El emisor o emisora utiliza mal el código, d) El receptor o receptora decodifica mal el mensaje, e) El receptor o receptora presupone elementos que el emisor no ha dicho.

Se distingue tres habilidades eficaces y una actitud básica para minimizar errores en la comunicación: a) Emitir mensajes en primera persona, b) Escucha activa: Habilidades, c) Generar soluciones creativas, d) Interés y respeto por los demás: Actitud

La Autogestión educativa

Al respecto Orlando Albornoz (1995), expresa: “La necesidad del desarrollo social armónico no podrá materializarse si las comunidades no hallan en sus escuelas y todos sus servicios la capacidad de activar ese desarrollo, que es esencia, una mejora en las condiciones de la vida”. (p.276).

Este planteamiento el autor considera que la autogestión es una alternativa que abre y promueve la participación e integración de la escuela y la comunidad en la búsqueda de la solución de las necesidades, activando un desarrollo social unido, solidario y copartícipe de cada una de las alternativas propuestas logrando así la calidad del proceso educativo y comunitario.

Metodología Participativa

La metodología participativa quiere contribuir a la construcción de una nueva sociedad, que incorpore las necesidades de cambio y amplíe la perspectiva a las causas globales de las problemáticas en cuestión. Se basa en la búsqueda de un consenso respetado por todos. Se trata de impulsar un acuerdo social cuyo horizonte de implementación requiere un largo margen de tiempo; un acuerdo social que involucre a todos los agentes sociales organizados, a los propios usuarios y a la ciudadanía en general. Su

perspectiva quiere promover el bienestar de las generaciones futuras, no sólo resolver los problemas inmediatos, ni los de las generaciones actuales.

según Fals Borda (2008, p. 3), se definió así a la metodología participativa:

Una vivencia necesaria para progresar en democracia, como un complejo de actitudes y valores, y como un método de trabajo que dan sentido a la praxis en el terreno. A partir de aquel Simposio, había que ver a la IP no sólo como una metodología de investigación sino al mismo tiempo como una filosofía de la vida que convierte a sus practicantes en personas sentipensantes.

En tal sentido el autor, ve la metodología participativa como un proceso que involucra una serie de factores que permiten a la comunidad educativa integrarse encada uno de las actividades como talleres, charlas, reuniones de forma activa, dando opiniones de forma libre, consensuada, autónoma.

Los espacios y escenarios que el mismo proceso pretende generar permitirán: identificar problemas concretos y cercanos de la realidad cotidiana, recoger propuestas de solución a los mismos, profundizar el debate de los temas que la coyuntura actual plantea, formular soluciones de problemas específicos en el ámbito local o autonómico.

Emprendemos ahora la fase de consenso cuyo objetivo fundamental es generar el más amplio espacio de participación y encuentro social, en el mayor número de lugares y ámbitos locales posibles, en los que se garantice la participación activa de las organizaciones, movimientos y agentes sociales para compartir su realidad y sistematizar sus aportes y propuestas tanto del ámbito local, municipal, provincial, como autonómico.

Esta forma de trabajo concibe a los participantes de los procesos como agentes activos en la construcción, reconstrucción y de-construcción del conocimiento y no como agentes pasivos, simplemente receptores. Este enfoque metodológico parte del supuesto de que todas las personas poseen una historia previa, una experiencia actual y un cuerpo de creencias (mitos,

estereotipos y prejuicios), actitudes y prácticas que llevan consigo a los procesos de construcción de conocimiento en los que participan. La metodología participativa promueve y procura la participación activa y protagonista de todos los integrantes del grupo. En este sentido, la metodología participativa busca que los participantes aprendan de su experiencia y la de los otros, con lo que su aprendizaje se lleva a su realidad cotidiana y se ajusta a las particularidades de su proceso de desarrollo.

En síntesis, la metodología participativa busca:

- Partir siempre de la realidad y de la experiencia de los sujetos.
- Generar un proceso lúdico y creativo de reflexión y análisis sobre las creencias.
- Actitudes y prácticas que forman parte de su realidad y la de su grupo.
- Volver a la realidad con nuevas formas de actuar sobre ella.

Clima Armónico

La integración “escuela comunidad” es compartir. Para avanzar en ese camino se ha de promover el aprendizaje en equipo y la visión compartida. No se trata solamente de más o menos disciplina, sino de caminar hacia un clima positivo por cuanto esto influye sobre las actitudes comportamientos de los diferentes grupos integrantes del plantel, condiciona e influye sobre las conductas de las personas, teniendo un impacto sobre la convivencia, el logro de sus objetivos y la satisfacción de sus miembros. A juicio de Pozner (2004:13) “sólo en un clima social positivo surgen y se desarrollan fenómenos como el compromiso, la motivación e implicación”, tomando en cuenta la definición realizada por el autor es importante mantener un clima armónico dentro de una organización ya que así los objetivos planteados se logran con más firmeza.

Clima organizacional

Según Alvarado (2003) el clima organizacional comprende la suma de las percepciones que describe el grado de satisfacción de las personas, de su medio laboral en que se desarrolla el trabajo cotidiano. Corroborando lo mencionado se reafirma, que es una percepción que se tiene de la persona y del medio ambiente laboral y consiste en el grado favorable o desfavorable del entorno laboral para las personas que integran la organización.

De acuerdo con, Ramos (2007, p. 176) manifiestan que el "clima organizacional favorable, es la existencia de un clima organizacional sólido, de confianza, de ética profesional y compañerismo en el trabajo. La comunidad magisterial debe mantener éste nivel de relaciones de convivencia escolar". Así también Palma (2004) menciona que "los estudios orientados a medir el clima organizacional, la existencia de algunas categorías o dimensiones en una organización se relacionan con propiedades propias de cada institución". Es necesario precisar que dichas dimensiones no son únicas, tampoco existe un clima único o ideal, este dependerá de características propias de cada entidad.

Según Rodríguez, (2007), el clima organizacional, es el "concepto descriptivo que está referido a aspectos de la vida laboral, difusa, intangible, vivencial más que medible". Posee un carácter global que abarca múltiples aspectos internos de la organización que es "Vivido" por todos los actores y repercute positiva o negativamente en la institución, por ello es necesario inferir a partir de la observación de distintos componentes como: a) **Las relaciones interpersonales.** Definido como el modo en que se tejen y destejen las relaciones entre sus actores. Un clima organizacional armonioso potencia relaciones personales sanas y estas retroalimentan dicho clima, b) **La participación:** Es definida como el conjunto de actividades mediante las cuales los individuos se hacen presentes y ejercen influencia de ese elemento común que conforma el ámbito de lo público. Dimensiones La existencia de algunas categorías o dimensiones del clima organizacional en

una organización se relacionan con propiedades específicas de cada uno. Es necesario precisar que dichas categorías no son únicas, como tampoco existe un clima único o ideal, estos depende de las características propias de cada entidad.

Desempeño laboral

Según Montenegro, (2000) “Es un conjunto de acciones concretas”. El desempeño del docente se entiende como el cumplimiento de sus funciones; éste se halla determinado por factores asociados al propio docente, al estudiante y al entorno. Así mismo, el desempeño docente se ejerce en diferentes campos o niveles: el contexto socio cultural, el entorno institucional, el ambiente del aula y sobre el propio docente, mediante una acción reflexiva. El desempeño se evalúa para mejorar la calidad educativa y cualificar la profesión docente. Para esto, la evaluación presenta funciones y características bien determinadas que se tiene en cuenta en el momento de la aplicación.

Dimensiones de Desempeño Docente

La toma de decisiones: Es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre las opciones o formas para resolver diferentes situaciones de la vida en diferentes contextos.

La responsabilidad: Está en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, siempre en el plano de lo moral.

Principios de la responsabilidad: El cumplimiento responsable en nuestra labor humana. Planear en tiempo y forma las diferentes acciones que conforman una actividad general.

El compromiso organizacional: Surge cuando las personas se identifican con los valores de la organización y le encuentran un sentido a su trabajo.

Participación: Consiste en la implicación de las personas en las actividades de la organización, aportando cada quien la parte que le corresponde, para cumplir los objetivos institucionales.

Sentido de Pertenencia, Identidad y Compromiso

El sentimiento de pertenencia es muy movilizador para el ser humano; a la mayoría de las personas nos hace bien sentirnos parte de algo, es por esto que un aspecto decisivo del trabajo en equipo es ir generando una identidad común y lograr que los valores y la visión sean compartidos.

La identidad no surge de forma “espontánea”. Por el contrario, se trata de una construcción que los miembros de la comunidad realizan a partir de la cultura que poseen, en un contexto social determinado y a partir de una participación comprometida. Dicha participación es un vehículo para el desarrollo de sentimientos de pertenencia, como lo dice Chaves (1994), “La identidad institucional es un conjunto de atributos asumidos como propios por la institución (...) La institución, a través de su actividad regular y, básicamente, de su diálogo permanente con sus interlocutores, va generando formas de autorepresentación” (p. 24).

El clima institucional influye en la forma en que se percibe el ambiente que rodea a sus miembros constituyendo el reflejo de los valores éticos, espirituales, académicos, culturales, sociales...básicos de la institución, sea pública o privada, e incide en la construcción del espíritu de pertenencia e identidad. Hay enfoques, criterios y requisitos que se consideran básicos para fomentar un clima institucional que permitan vivenciar una percepción positiva de la comunidad.

Desde la dimensión institucional-pedagógica y entendiendo las mismas como ejes desde donde pensar la importancia de promover en la institución escolar el “sentido y espíritu de pertenencia” se sugieren a continuación, algunas actitudes, componentes y variables que promueven vínculos relevantes que permiten establecer un clima institucional favorable entre los miembros de una comunidad educativa: Respeto por las iniciativas individuales. Participación respetando las diferencias. Autonomía personal. Libertad con responsabilidad. Práctica del trabajo común como eje enriquecedor en las relaciones interpersonales. Sensibilidad respecto del contexto interno. Fomento de prácticas colectivas de trabajo. Actitud de servicio frente a la problemática del entorno de la comunidad local.

El implementar un **Proyecto Educativo Integral** resulta una valiosa estrategia de trabajo cooperativo e implica conocer las metas de la comunidad educativa desde dos vertientes.

- En primera instancia respetar su construcción cultural, hábitos, acciones, relación con el contexto local...
- En segunda instancia participar, involucrarse individual y grupalmente proponiendo y compartiendo soluciones.

Estos elementos contribuyen, a la aprehensión del sentido de pertenencia, compromiso e identidad institucional, donde los actores involucrados ponen de manifiesto un ambiente apto para el desarrollo de ideas, acciones y actitudes.

Integración Escuela - Comunidad

Al respecto Cañón, (2000), plantea que la escuela debe estar inmersa dentro de un proceso que se genere a través de la construcción de una escuela abierta, participativa y solidaria con la posibilidad de reconocer su entorno y de incorporarse y reflexionar sobre sus propias necesidades” (p. 20). Sobre la base de lo expuesto, se plantea que la comunidad debe estar

comprometida con la gestión de la escuela, ya que el proceso de integración es un proceso permanente de construcción colectiva de los distintos actores educativos que deben involucrarse en el diario acontecer de la misma.

Elementos de Integración Escuela - Comunidad

La integración es la concepción a través de la cual se concibe el sector educativo como un hecho democrático y participativo, donde todos sus miembros son polos de una misma relación. Desde esa perspectiva, la participación e integración de la comunidad educativa permitirá la unificación de esfuerzos para introducir cambios, determinar los recursos de acción y direccionar la toma de decisiones. En este contexto, se señalan los elementos que generan integración y son: trabajo en equipo, realización de proyectos, metodología participativa y compromiso colectivo, a fin de aportar insumos sobre participación e integración escuela –comunidad, como una medida para contribuir con los conocimientos puestos en práctica generando una mejor escuela, sin conflictos y una acción comunitaria sustentada en la integración.

Según Hernández (1996), la integración es:

1. Simbiosis: El proceso educativo, es un proceso socio – psicológico, el mismo supone una simbiosis de los protagonistas de la dinámica socio – educativa (alumnos, docentes, familia, comunidad) en fluida comunicación bidireccional para así lograr el pleno desarrollo del potencial de sus alumnos.
2. Sinergia: Es decir que todo lo que se relaciona con el proceso educativo es importante, ha de tomarse en cuenta y valorarse ampliamente sin restar importancia a ningún factor: las relaciones humanas, el ambiente del centro educativo, el espíritu de equipo y cooperación, el trabajo convergente, la formación permanente del docente, la familia, su formación y participación, los alumnos, su formación académica y personal condicionan de forma determinante el rendimiento escolar y la calidad educativa de la escuela.

3. Participación: El docente y los representantes conjuntamente con los alumnos como actores protagónicos del proceso de integración han de participar activamente en las actividades sociales, en las reuniones de La familia, en la comunidad educativa y otras actividades a realizar.

Requisitos para integrar la comunidad a la escuela.

El proceso de integrar la comunidad a la escuela debemos contemplar unos requisitos que se mencionan a continuación: Aplicar métodos de aprendizaje de participación y colaboración activa. Proyectar acciones coordinadas, interesantes y creativas. Precisar los objetivos y las tareas (funciones) a cumplir por cada factor, realizar encuentros prácticos entre los representantes de cada uno de los sistemas, desarrollar una ética profesional en las relaciones y comunicación entre actores y agentes socializadores, potenciar el funcionamiento de las estructuras y órganos de dirección, organizaciones en función de la integración escuela-comunidad.

Integrar la escuela y la comunidad, específicamente a los padres, involucra un proceso de participación recíproca donde cada una de las partes y cada uno de los miembros pueda brindar y recibir algo que en definidas cuentas cause en el beneficio de todos. Según Pérez (2003), la integración escuela comunidad requiere de una serie de acuerdos establecidos entre la institución escolar y la comunidad, con el fin de realizar trabajos en conjunto en la planificación, ejecución, evaluación de los programas o proyectos a desarrollarse en la escuela y la comunidad local.

Comunicación en la relación Escuela – Comunidad

La comunicación es una necesidad en el ser humano y es fundamental para relacionarse con las demás personas y el entorno, es decir, el hombre registra todo lo que le circunda, esto corresponde a lo que se piensa, siente, reflexiona y razona. Ribeiro (1997), señala: “la comunicación es la más básica y vital de todas las necesidades después de

la supervivencia física” (p.11). En efecto, es el proceso social primario para el individuo, es la vía en la cual adquiere su humanidad individual, mantiene y desarrolla sus relaciones sociales.

Bases Legales

La Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela. Publicada en Gaceta Oficial del jueves 30 de diciembre de 1999, N° 36.860, consagra en su Capítulo VI de los Derechos Culturales y Educativos en sus artículos:

Artículo 102: La educación es un derecho humano y un deber social fundamental, es democrática, gratuita y obligatoria. El Estado la asumirá como función indeclinable y de máximo interés en todos sus niveles y modalidades, y como instrumento del conocimiento científico, humanístico y tecnológico al servicio de la sociedad. La educación es un servicio público y está fundamentada en el respeto a todas las corrientes del pensamiento, con la finalidad de desarrollar el potencial creativo de cada ser humano y el pleno ejercicio de su personalidad en una sociedad democrática basada en la valoración ética del trabajo y en la participación activa, consciente y solidaria en los procesos de transformación social, consustanciados con los valores de la identidad nacional y con una visión latinoamericana y universal. El Estado, con la participación de las familias y la sociedad, promoverá el proceso de educación ciudadana, de acuerdo con los principios contenidos en esta Constitución y en la ley.

Ley orgánica para la protección del niño y del adolescente (LOPNA): por su parte a la educación dice:

Artículo 54. Obligación de los Padres, Representantes o Responsables en Materia de Educación. Los padres, representantes o responsables tienen la obligación inmediata de garantizar la educación de los niños y adolescentes. En consecuencia, deben inscribirlos oportunamente en una escuela, plantel o instituto de educación, de conformidad con la Ley, así

como exigirles su asistencia regular a clases y participar activamente en su proceso educativo.

Artículo 55. El derecho que tienen niños, niñas y adolescentes a participar activamente en el proceso educativo, así como también lo tienen madres, padres, representantes o responsables, para tal fin se señala que el estado debe promover el ejercicio de este derecho, brindando información y formación apropiada a niños, niñas, adolescentes, así como a madres, padres, representantes o responsables.

La educación es un derecho fundamental, reconocido en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948 y en la convención sobre los Derechos del niño de 1989, donde nos dice: la educación es el fundamento de la cultura y del avance de nuestra sociedad, en este medio están comprometidos los alumnos, padre y/o representantes, maestros y entes educativos.

Dentro de la LOE en la sección de la Competencias del Estado docente, específicamente en el artículo 6, numeral 4, refiere la misma que el Estado, a través de los órganos nacionales con competencia en materia Educativa, ejercerá la rectoría en el Sistema Educativo, dentro de cual promueve, integra y facilita la participación social a través de una práctica social efectiva de relaciones de cooperación, solidaridad y convivencia entre las familias, la escuela, la comunidad y la sociedad, que facilite las condiciones para la participación organizada en la formación, ejecución y control de la gestión educativa.

En este mismo orden de idea, La Ley Orgánica de Educación. Título I. Disposiciones Fundamentales. Art. 3. Expresa que:

La educación tienen como finalidad fundamental el pleno desarrollo de la personalidad y el logro de un hombre sana, culto, crítico y apto para convivir en una sociedad democrática, justa y libre basada en la familia como cédula fundamental y en la valorización del trabajo; capaz de participar activa, consciente y

solidariamente en los procesos de transformación social; consustanciado con los valores de la identidad nacional y con la comprensión, la tolerancia, la convivencia y las actitudes que favorezcan el fortalecimiento de la paz entre las naciones y los vínculos de integración y solidaridad latinoamericana. (p. 3)

En este sentido, la Ley Orgánica de Educación. Título I. Disposiciones Fundamentales. Artículo 13. Expresa que: Se promoverá la participación de la familia, de la comunidad y de todas las instituciones en el proceso educativo. (P. 5)

Cuadro N° 1 Operacionalización de variables

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Describir los elementos de la comunicación asertiva, para la integración escuela comunidad	Elementos de la comunicación asertiva	Adler (1977) señala que existen tres elementos básicos involucrados en toda comunicación asertiva: lo visual, lo vocal y lo verbal, los cuales deben estar entrelazados al mensaje que se emite, para poder alcanzar una comunicación asertiva	Visual	Gestos	1
				Distancia	2
				Contacto visual	3
				Postura	4
				Movimiento corporal	5
			Vocal	Volumen	6
				Velocidad	7
				Tono	8
				Entonación	9
				Énfasis	10
			Verbal	Ideas	11
				Contenidos	12
				Lenguaje	13
				Secuencia	14
				Temas	15
Identificar los factores determinantes de la integración escuela-comunidad, que mediante la perspectiva de la comunicación asertiva, contribuya al fortalecimiento de los factores.	Factores determinantes para la integración escuela-comunidad.	Se refiere a la participación activa de los padres y/o representantes, fuerzas vivas del entorno, comunidades locales que gestionan junto al director la calidad educativa.	Trabajo en Equipo	Comunicación	16
				Participación	17
				Liderazgo	18
			Autogestión	Resolución Pacífica de Conflicto	19
				Proyectos	20
				Metodología Participativa	Disposición
			Clima armónico		22
			Sentido de pertenencia		Compromiso
				Identidad	24

CAPITULO III

Marco Metodológico

Naturaleza de la investigación

En el marco de la realidad educativa, existen diversos problemas que son objeto de estudio, bajo determinado enfoque que asume el investigador o punto de vista, si es cuantitativo o cualitativo. Por lo que se refiere a la presente investigación, se asume el enfoque cuantitativo, ya que podrá ser medible, ajustándose a lo expuesto por Silva, J. (2007), quien expresa que dicha investigación “Es aquella que de manera predominante utiliza información de tipo cuantitativo directo, lo que permite cuantificar la relevancia de un fenómeno, poniendo en énfasis la confiabilidad de los datos, e intenta generalizar sus conclusiones a una población o universo definido” (p. 22).

La presente investigación es de tipo documental, de campo, de naturaleza descriptiva. Según el Manual de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL 2011) refleja la investigación documental como:

Es el estudio de problemas con el propósito de ampliar y profundizar el conocimiento de su naturaleza, con apoyo, principalmente, en trabajos previos, información y datos divulgados por medios impresos, audiovisuales o electrónicos. La originalidad del estudio refleja en el enfoque, criterios, conceptualizaciones, reflexiones, conclusiones, recomendaciones y, en general, en el pensamiento del autor (p.20)

De ahí, que la autora recolectó los datos directamente de los sujetos en estudio. En este caso con todos los actores educativos de la U.E Simón Rodríguez Fe y Alegría, Municipio Páez del Estado Apure.

Señala Fidias (2006) que, la investigación de campo

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

Es descriptiva, ya que se apropia a lo expuesto por Silva, J. (2007), quien expresa como una “Investigación que utiliza el método de análisis, se logra caracterizar un objeto de estudio una situación concreta: señala sus características y propiedades, interpreta lo que es y describe la situación presente”.

Diseño de la Investigación

La finalidad de explicar la realidad con base en variables, el tipo investigación será carácter no experimental, pues consiste en observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, ya que según Hernández y otros (2008), expresan que éste “Es el estudio que se realiza sin la manipulación deliberada de variables, sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural, para después analizarlos”, en primer lugar porque beneficia a la institución, puesto que plantea la necesidad de una perspectiva de cambio que concierne al mejoramiento de las relaciones interpersonales y la integración escuela-comunidad, la cual debe ser actualizada con las nuevas concepciones sobre la comunicación; alcanzando así relacionarse en su ámbito laboral, sin agredir a la comunidad educativa de forma verbal, gestual, privando sus ideas, creencias, sentimientos, comportándose de forma agresiva o pasiva ante las diversas situaciones

De igual forma, el estudio forma parte de los diseños transaccionales porque según Hernández et al, ya que “Indagan la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población”. En

consecuencia, con el mismo le permitirá a la autora realizar una encuesta y de la misma manera estudiar la situación de la población a objeto de estudio.

Población y muestra.

La población y muestra de estudio, es entendida por Silva, J. (2007) como “La delimitación de la población o universo muestral, su definición y descripción de características e indicación de cómo se procederá para la selección y tamaño de la misma” (pág. 91). La Población en el presente trabajo de investigación estará definida por el personal personal docente, y los representantes de la U.E. “Simón Rodríguez” Fe y alegría de Ciudad Sucre Edo. Apure, el cual me permitirá establecer la debilidad que tiene los mecanismos de comunicación que no permite la integración escuela-comunidad. En la investigación presente se tomará como población los actores que conforman la comunidad educativa de la “U.E. Simón Rodríguez” Fe y Alegría, siendo la población total de 20 docentes, se tomará una muestra de 10 docentes, y 11 personas de 150 representantes que equivale a la población de dicha institución. Éste subconjunto goza de todas las características necesarias que le permitirán a la investigación conseguir los resultados en relación a las interrogantes propuestas en el estudio.

La muestra será de tipo representativa, ya que según Silva, J. (2007) la define como “Una reproducción de las distribuciones y los valores de las diferentes características de la población y sus diferentes subconjuntos, con márgenes de error calculable” (Pág. 57). Aunque no se tome la población total para el análisis de los resultados, por razones de costo, esfuerzo y tiempo, que se quiere.

La variable de estudio, es entendida por Alirio, J. (2006), como “Una característica o cualidad, magnitud o cantidad, la cual puede sufrir cambios, además de ser objeto de análisis, medición, manipulación o control de una investigación”, es decir que la variable puede ser apreciada como todo aquello que condicionado por el entorno, modificará su valor en un

determinado momento, en otro orden de ideas y en congruencia con el autor se debe reconocer que la variable es cambiante.

La variable elegida en la presente investigación son Factores claves de la comunicación asertiva y necesidades de integración escuela- comunidad

Cuadro 2:

Docente y Representantes: Población

Institución	Total
U.E SIMÓN RODRIGUEZ FE Y ALEGRIA	
DOCENTES	10
REPRESENTANTES	11
Fuente: U.E Simón Rodríguez Fe y Alegría	21

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.

La técnica e instrumentos de recolección de datos a ser utilizada en la investigación, será la encuesta, definida por Arias, F. (2006), como “Una técnica que pretende obtener información que sumista un grupo muestra de sujetos, acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular,” en relación al autor, se escoge la encuesta por ser de fácil comprensión para aplicarse a los integrantes la U.E Simón Rodríguez Fe y Alegría.

Asimismo, el instrumento escogido será el cuestionario de preguntas cerradas, entendido según Arias, F. (2006) como “Una modalidad de encuesta que se realiza en forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas.” (p. 74) Se dice que es de

preguntas cerradas y de selección simple ya que el encuestado, a partir de cada interrogante o situación puede elegir una de las opciones varias que tendrá el instrumento.

En respuesta a los criterios del autor, se diseñó para la investigación un cuestionario tipo opción múltiple, tomando como base los objetivos del estudio y el cuadro de operacionalización de la variable. Como instrumento se utilizara la encuesta que según Cerro y Bervian (2000, p.45). Consta de una portada, carta de presentación y el cuestionario; se utilizó la escala de estimación con cuatro (4) opciones de respuesta: Siempre, Casi Siempre, Algunas Veces y Nunca, bajo un esquema estructurado en la escala de Lickert, el mismo se aplica a la población en estudio, lo que permitirá determinar si los canales de comunicación utilizados no son los adecuados para lograr la integración escuela comunidad.

La Validez del instrumento, está definida por Hernández y otros (2008), como “el grado en el que un instrumento mide realmente la variable”, apoyándose en el criterio del autor, el instrumento diseñado será sometida a una validez del contenido; la técnica seleccionada es el “Juicio de Experto”, lo que quiere decir que el instrumento será revisado dos (2) especialistas, quienes harán las respectivas correcciones para obtener una versión final del instrumento a aplicar.

Para que los expertos revisen el instrumento, se les entregará una carta de solicitud de validación, los objetivos del estudio, el cuadro de la operacionalización de la variable, la conceptualización, el instrumento a validar y por último el formato de validación el cual tendrá los indicadores pertinentes en el cuadro de la las variables.

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

Validez

Hernández, *et. al.*, (p. 78), definen la validez de un instrumento “...grado en que un instrumento en verdad mide la variable que busca medir”. Por otra parte Ruiz (2002), señala que la validez de un instrumento de medición esta significada por “la exactitud que pueden hacerse mediciones significativa y adecuada con un instrumento en el sentido de que mida realmente el rasgo que pretende medir”. (p.73). Esta concepción de validez implica que los instrumentos aplicados en una investigación deben tener pertinencia con los objetivos que se pretenden lograr. En esta investigación, la validez se realizó a través de la técnica denominada “Juicio de Expertos”; donde los expertos analizaron los instrumentos y emitieron sus opiniones respecto a la consistencia, claridad y imparcialidad de los ítems, contrastándolos con los objetivos propuestos y la Operacionalización de la variable.

De manera que, con el fin de validar el contenido y calidad del instrumento, fue sometido a prueba de dos expertos: Lcda. Noriega Milagros Directora de especialista en Orientación de la Conducta y Consuelo Ramírez especialista en Orientación de la Conducta. Sobre la información que corresponde a las respectivas validaciones, se observan en los anexos.

Por lo demás, los validadores en su totalidad enfatizan que, la redacción de los ítems evidencia la relación de contenido sobre los dos eventos o variables que se miden, puesto que, hay dominio específico con relación en lo que se pretende indagar. Por supuesto que, se tomaron pequeñas recomendaciones para su mejor redacción, y luego se procedió a su aplicación.

Confiabilidad.

La confiabilidad del instrumento, se hallará después de validado por los expertos. La confiabilidad es entendida por Silva, J. (2007) como “La estabilidad, consistencia y exactitud de los resultados”, esto quiere decir que si se vuelve a aplicar el instrumento, los resultados obtenidos deben ser similares, siempre y cuando la encuesta se haga en las mismas condiciones

En este aspecto, una vez validado el contenido del instrumento se procederá a determinar la confiabilidad de los mismos a través del procedimiento Alfa de Cronbach, el cual permitirá determinar el grado en que los ítems están correlacionados entre sí según la expresión siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{St^2} \right)$$

Donde cada signo de la formula representa:

α = Coeficiente de confiabilidad

K = Número de ítems: 24

St = Varianza total de la prueba.

$\sum S_i$ = Sumatoria de la varianza individual de los ítems.

Para obtener la confiabilidad del instrumento se utilizara el coeficiente Alfa de Cronbach, en un intervalo 0-1, donde se procederá a interpretar los mismos de acuerdo a la escala expuesta por Ruiz (2002), quien establece que los valores de confiabilidad oscilan entre cero y uno, de acuerdo con la Escala del Cuadro N° 3:

CUADRO N°3

Coeficiente de Confiabilidad

Rango	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Fuente: Ruiz (2002: 70)

En resumen, la confiabilidad obtenida en la prueba dio: **0.61**, con base en el coeficiente Alfa de Cronbach, para obtener la confiabilidad del instrumento, en un intervalo 0-1, se procedió a interpretar los mismos de acuerdo a la escala expuesta por Ruiz (2002), quien establece que los valores de confiabilidad oscilan entre cero y uno, de acuerdo con la Escala del Cuadro N° 3:

Procedimiento para la Recolección de la Información.

Luego de diseñado el instrumento se procedió a la entrega personal por parte de los investigadores una carta solicitando la colaboración a la Dirección del Plantel. En ella se planteó el objetivo de investigación y se solicitó el permiso para la aplicación del instrumento. Seguidamente se les hizo entrega a los docentes y los representantes el cuestionario para responder los ítems planteados. Este procedimiento se aplicó de acuerdo a la disponibilidad de tiempo y horario del personal

Una vez concluida la recolección de los datos, se procedió con los siguientes pasos:

1. Revisión del cuestionario para verificar que fueron respondidos en su totalidad.

2. La tabulación de cada una de las respuestas se hizo de manera manual, y las respuestas se llevan las respuestas a la Matriz para el Cálculo del Alfa de Cronbach.
3. Se determinó la frecuencia simple y la frecuencia de cada uno de los resultados de los indicadores, a través de un programa de Office (Excel).
4. Para cada uno de las dimensiones se construyeron cuadros descriptivos mediante la técnica porcentual.
5. Posteriormente se expresaron las conclusiones y recomendaciones pertinentes al diagnóstico.

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

El presente estudio tiene como objetivo general: **Determinar la importancia de la comunicación asertiva para la integración escuela comunidad. Caso: U.E Simón Rodríguez Fe y Alegría. Municipio Páez, Estado Apure, ubicada en Ciudad Sucre Estado Apure.** Es por ello que, se exponen el análisis de los datos conforme a la guía que proporciona la “Operacionalización de Variables” (v. Cuadro 1). Por tanto, se desglosaron las dos variables que corresponden al objetivo específico 1 y 2.

De acuerdo al precedente orden enunciado, la primera variable se denomina: Elementos de la comunicación asertiva y la misma tiene tres dimensiones Visual, Vocal y Verbal con sus respectivos indicadores, mientras que la segunda variables denomina: Factores determinantes para la integración escuela-comunidad, seccionada en 4 dimensiones: Trabajo en Equipo, Autogestión, Metodología Participativa y Sentido de pertenencia con sus respectivos indicadores.

Es de destacar, que el cuestionario se estructura de la forma siguiente: el puntaje conforme al cual se presentan los valores numéricos y porcentajes de los resultados, oscilan en cada ítem de 3 a 0, pues, se sustentan en la estructuración de las respuestas, en función de la escala de Likert, para cuatro (4) opciones: “Siempre” (3 puntos); “Casi Siempre” (2 puntos); “Algunas veces” (1 puntos) y “Nunca” (0 puntos). A continuación, se presentan los cuadros y gráficos pertenecientes para cada dimensión, con su respectiva interpretación dentro de las dos variables definidas en el estudio: Distribución de Frecuencia Simple y Frecuencia Relativa de los indicadores que midieron la dimensión “**Visual, Vocal, Verbal**”

CUADRO N° 4

Elementos de la comunicación asertiva

Dimensión	Indicadores: Gestos (1) Distancia (2) Contacto visual (3) Postura (4) Movimiento corporal (5)	Siempre (3)		Casi Siempre (2)		Algunas Veces (1)		Nunca (0)	
		FS	FR	FR	FR	FS	FR	FS	FR
Visual	1. Utiliza gestos con la cabeza, la cara, las manos y los brazos para enfatizar alguna de las partes del mensaje. Los gestos faciales nos ayudan a expresar emociones acordes a lo que estamos transmitiendo.	9	42,86	8	38,10	3	14,29	1	4,76
	2. Cree usted que se utiliza la distancia correcta entre una y otra persona en la actividad que se realiza.	8	38,10	10	47,62	3	14,29		0,00
	3. ¿La mirada debe estar centrada en el receptor del mensaje?	18	85,71	2	9,52	1	4,76		0,00
	4. Cree usted que entender lo que la otra persona dice o hace no significa necesariamente que estemos de acuerdo con ella.	14	66,67	4	19,05	3	14,29		0,00
	5. Considera que la postura corporal de la persona que dirige la actividad, presenta gestos apropiados y una postura adecuada, dando confianza y seguridad en lo que dice.	13	61,90	4	19,05	4	19,05		0,00
PROMEDIO		59,05		26,67		13,33		0,95	
Dimension	Indicadores: Volumen (6) Velocidad (7) Tono (8) Entonación (9) Énfasis (10)	Siempre (3)		Casi Siempre (2)		Algunas Veces (1)		Nunca (0)	
		FS	FR	FR	FR	FS	FR	FS	FR
Vocal	6. El volumen debe ser audible y claro.	18	85,71	2	9,52	1	4,76		
	7. El orador mantiene la atención del oyente de acuerdo a la velocidad de su comunicación al tiempo que cambia la naturaleza de sus ideas, de su estado de ánimo o la naturaleza de la retroalimentación que recibe.	12	57,14	7	33,33	2	9,52		

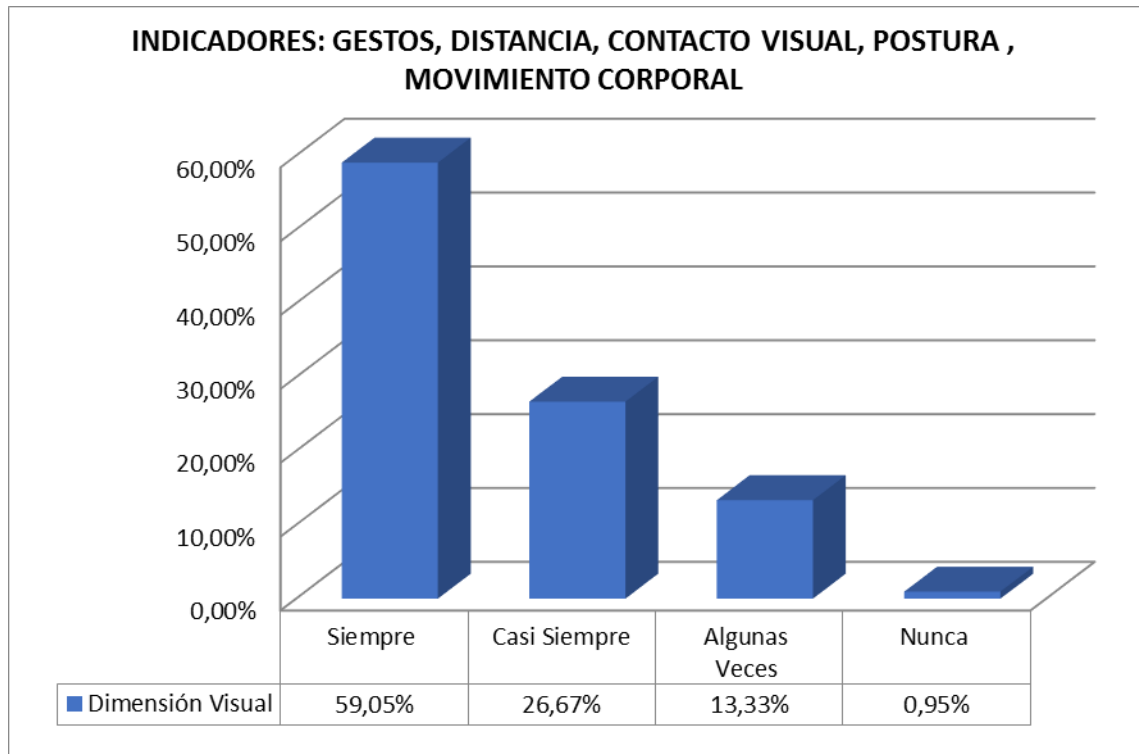
	8. considera usted el tono de voz utilizado en cualquier actividad (reunión, talleres, charlas) debe ser firme y convincente, evitando la hostilidad.	15	71,43	5	23,81	1	4,76		
	9. muestra según la intención o el estado de ánimo del que habla una entonación de voz adecuada al momento de transmitir el mensaje.	9	42,86	7	33,33	5	23,81		
	10. Se destaca el volumen, la velocidad, el tono y entonación e incluso el uso de pausas, lo que hace que la comunicación no sea monótona, aburrida o confusa durante la actividad	13	61,90	6	28,57	2	9,52		
PROMEDIO		63,81		25,71		10,48			
Dimensión	Indicadores: Ideas (11) Contenidos (12) Lenguaje (13) Secuencia (14) Temas (15)	Siempre (3)		Casi Siempre (2)		Algunas Veces (1)		Nunca (0)	
		FS	FR	FR	FR	FS	FR	FS	FR
Verbal	11. Considera usted que la persona que dirige la actividad tiene una actitud abierta a las opiniones, críticas e ideas de los demás	7	33,33	12	57,14	2	9,52		
	12. El contenido debe adaptarse al lenguaje del interlocutor, de ahí la importancia de la escucha activa durante la actividad.	10	47,62	6	28,57	5	23,81		
	13. El lenguaje utilizado por el emisor se adapte al receptor.	9	42,86	6	28,57	6	28,57		
	14. La secuencia de ideas utilizada por el emisor lleva relación con la temática que se está llevando a cabo.	8	38,10	4	22,86	4	19,05		
	15. El tema seleccionado para la actividad, es llevado de manera coherente, de tal forma que los participantes comprendan el objetivo del mismo.	8	28,10	10	47,62	3	14,29		
PROMEDIO		40		40,95		19,05			

Factores para la integración escuela comunidad									
Dimension	Indicadores: Comunicación (16) Participación (17) Liderazgo (18) Resolución Pacífica de Conflicto (19)	Siempre (3)		Casi Siempre (2)		Algunas Veces (1)		Nunca (0)	
		FS	FR	FR	FR	FS	FR	FS	FR
Trabajo en equipo	16. ¿Cree usted que la comunicación asertiva es un factor determinante para alcanzar un trabajo en equipo eficaz y efectivo?	17	80,95	4	19,05	0	0,00		
	17. ¿considera importante la participación de los docentes y representantes en las actividades de la institución?	19	90,48	1	4,76	1	4,76		
	18. ¿considera usted que el líder está en el compromiso de conocer la motivación humana para orientar a la comunidad educativa?	16	76,19	4	19,05	1	4,76		
	19. ¿las estrategias utilizadas para incluir a los padres y la comunidad en la toma de decisiones para la resolución pacífica de conflictos son efectivas?	10	47,62	5	23,81	6	28,57		
PROMEDIO		73,81		16,67		9,52			
Dimensión	Indicador: Proyectos	Siempre (3)		Casi Siempre (2)		Algunas Veces (1)		Nunca (0)	
		FS	FR	FR	FR	FS	FR	FS	FR
Autogestión	20. ¿Considera que al realizar proyectos de autogestión motivan al niño y comunidad en general a participar en su ejecución?	7	33,33	11	52,38	3	14,29		
PROMEDIO		33,33		52,38		14,29			
Dimensión	Indicadores: Disposición (21) Clima armónico (22)	Siempre (3)		Casi Siempre (2)		Algunas Veces (1)		Nunca (0)	
		FS	FR	FR	FR	FS	FR	FR	FR
Metodología	21. Considera usted que existe poca colaboración y disposición de la familia, docentes en las actividades	2	9,52	5	23,81	14	66,67		

participativa	organizada por la institución.								
	22. Las actividades organizadas por la institución debe presentar un clima armónico.	9	42,86	8	38,10	4	19,05		
PROMEDIO		26,19		30,95		42,86			
Dimensión	Indicadores: Compromiso (23) Identidad (24)	Siempre		Casi Siempre		Algunas Veces		Nunca	
		(3)		(2)		(1)		(0)	
		FS	FR	FR	FR	FS	FR	FS	FR
Sentido de pertinencia	23. Las actividades planificadas por la institución son tomadas con compromiso por parte de la comunidad educativa.	9	42,86	8	38,10	4	19,05		
	24. La comunidad educativa se asume coparticipe de la Misión del Movimiento, desde la responsabilidad que desempeña.	9	42,86	5	23,81	7	33,33		
PROMEDIO		42,86		30,95		26,19			

Según los datos señalados en el cuadro 4 correspondiente a las dimensión "Visual" (Gestos, Distancia, Contacto Visual, Postura, Movimiento Corporal) se observó que el promedio, en un 59,05% siempre utiliza gestos con la cabeza, la cara, las manos y los brazos para enfatizar algunas de las partes del mensaje, siendo los gestos faciales los que nos ayudan a expresar emociones acordes a lo que estamos transmitiendo los cuales sirven de guía para atraer la atención, dando un 26,67% de promedio, casi siempre estos gestos con la cabeza, la cara y las manos son parte importante para transmitir el mensaje y constituye un factor importante en la comunicación. Como lo afirma Hybels (1982) "La postura se puede definir como el arreglo y la posición del cuerpo y de las extremidades en su conjunto. La postura puede reflejar sus motivaciones internas, sus intenciones en una situación de comunicación, al igual que su actitud". A su vez se puede observar que la opción algunas veces obtuvo un 13,33% y el la opción nunca un 0,95% que considera que el elemento visual algunas o nunca son importantes.

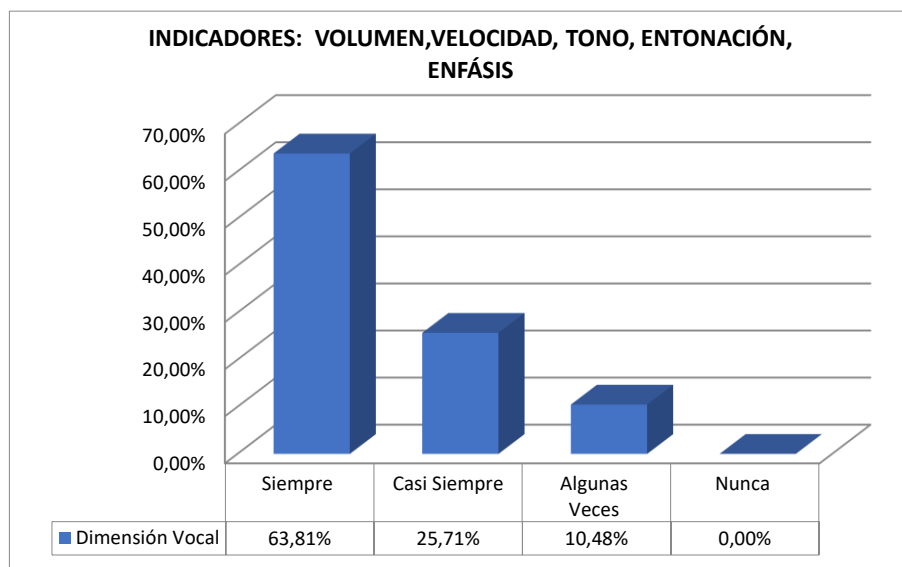
Gráfico 1



Con respecto a la dimensión “Vocal” (Volumen, Velocidad, Tono, Entonación, Énfasis) se puede evidenciar que el promedio, en un 63,81% la opción siempre destaca que el volumen, la velocidad, el tono y entonación son elementos que hace que la comunicación no sea monótona, aburrida o confusa, dando un 25,71% de promedio, la opción casi siempre enfatiza que el volumen debe ser audible, claro, firme y convincente evitando la hostilidad. En cuanto a esta dimensión se hace alusión a la rapidez o lentitud con que se pronuncian las palabras en un período determinado, como lo asevera Hernández (1999) “el comunicador oral debe atender como punto de importancia la velocidad y el ritmo de su hablar, ni tan rápido que fatigue, ni tan despacio que provoque monotonía.” (p.53). En cuanto al volumen está

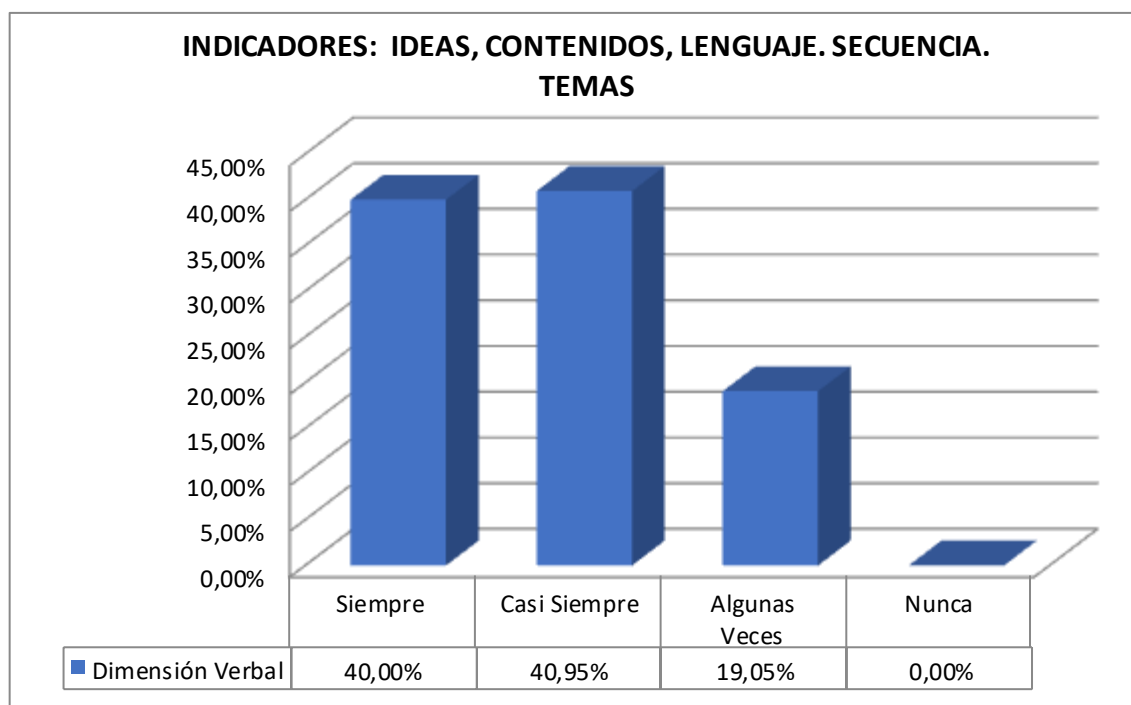
relacionado con la captación del sonido por medio del oído. Se le califica como fuerte, débil, suave, bajo. Estos calificativos están relacionados con la energía utilizada en la emisión de los sonidos, por lo tanto el orador debe usar adecuadamente la intensidad de su voz. Como lo dice Hernandez (1999) “hablar con intensidad suficiente para ser oído por todo el auditorio, pero no gritar, (p. 54). En cuanto que la opción algunas veces presenta un promedio de 25,71% que dice que los aspectos vocales son importantes en la comunicación puesto que son un medio que hace que el mensaje llegue al receptor de forma clara y coherente ya que se vinculara con todo lo relacionado con las articulaciones y modulaciones de la voz, así lo señala Fonseca (2011), “son las modulaciones que percibimos en la voz, como la entonación, la velocidad, el volumen, el énfasis o la fuerza, el ritmo, la proyección y la resonancia” (p. 43), y en la opción nunca un 0%.

Gráfico 2



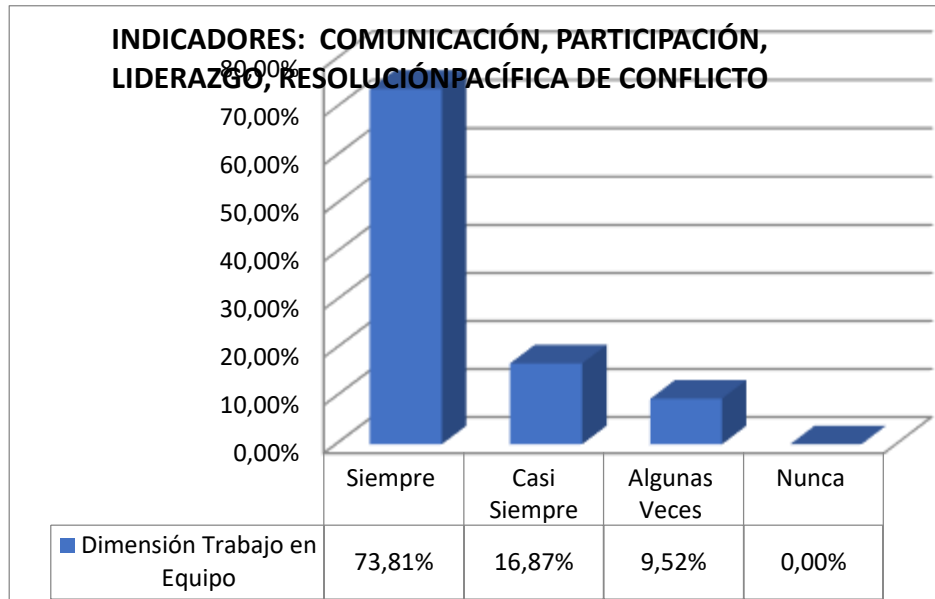
En cuanto a la dimensión “Verbal” (Ideas, Contenidos, Lenguaje, Secuencia, Temas) se puede asegurar que el promedio de 40% la elección siempre reitera que los elementos verbales no se refieren al contenido de lo que se dice, sino a la forma como se dicen las cosas, puesto que el contenido debe adaptarse al lenguaje del interlocutor, de ahí la importancia de la escucha activa durante la actividad, el promedio de la opción casi siempre es de 40,95%, subraya que las personas que dirigen una actividad debe tener una actitud abierta a las opiniones, críticas e ideas de los demás para que la comunicación sea flexible y asertiva. Como lo establece Fonseca (2005) “los elementos visuales, vocales y verbales deben estar entrelazados al mensaje que se crea y se emite para poder alcanzar una comunicación asertiva. En lo que respecta a la opción algunas veces ostenta un promedio de 19,05% y hace mención a que el lenguaje utilizado por el emisor se adapte al receptor, y el la opción nunca un 0%.

Gráfico 3



En cuanto a la dimensión “Trabajo en Equipo” (Comunicación, Participación, Liderazgo, Resolución Pacífica de Conflicto) se puede observar que el promedio de 73,81%, la elección siempre manifiesta que la comunicación asertiva es un factor determinante para alcanzar un trabajo en equipo eficaz y efectivo, el promedio de la opción casi siempre es de 16,87%, acentúa que trabajar en equipo constituye una oportunidad de crecimiento personal y un verdadero triunfo social que facilita la superación individual ayudando a los demás mediante la capacidad de entrega, de integración y tolerancia. Como lo pondera Gastón Arriagada Rodríguez (2015) “Si trabajamos con un objetivo común, elevándonos por encima de nuestras individualidades, unificamos criterios y superamos diferencias, habremos aprendido a trabajar en equipo”. En lo que atañe a la opción algunas veces revela un promedio de 9,52% y hace alusión a que Trabajar en equipo significa valorar la diversidad de estilo de las personas, y el la opción nunca un 0%.

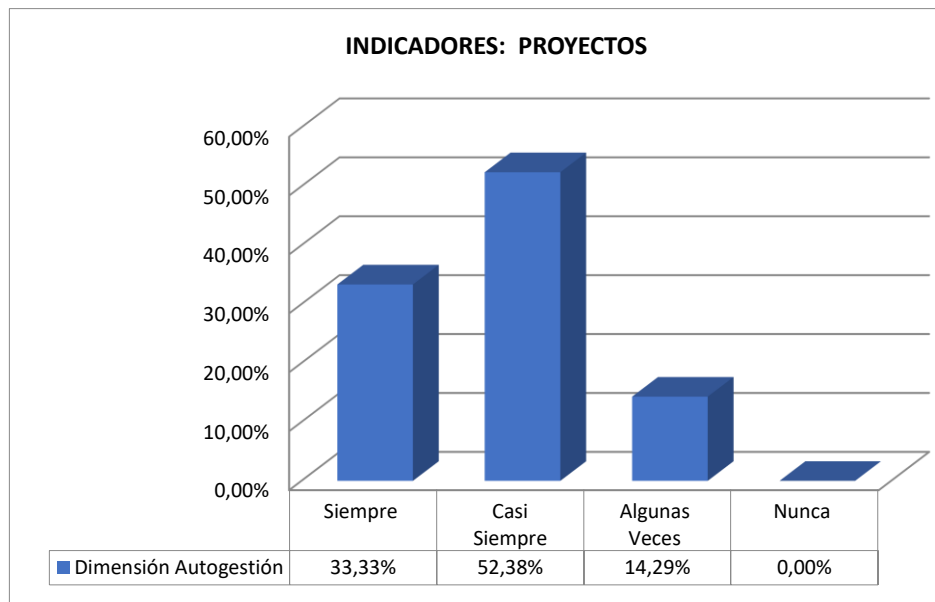
Gráfico 4



En cuanto a la dimensión “Autogestión” (Proyectos) se concluye que el promedio de 33.33% la premisa siempre ostenta que la autogestión es un medio para la integración escuela comunidad, ya que se considera parte fundamental de la comunidad educativa, el promedio de la opción casi siempre es de 52,38%, recalca que la autogestión es una alternativa que genera participación, como lo deduce Orlando Albornoz (1995), “La necesidad del desarrollo social armónico no podrá materializarse si las comunidades no hallan en sus escuelas y todos sus servicios la capacidad de activar ese desarrollo, que es esencia, una mejora en las condiciones de la vida”. (p.276), y Manes (2005), señala que es el proceso mediante el cual se orienta y conduce la institución educativa, sus actores y las relaciones con el entorno, a través del trabajo en conjunto para ofrecer un servicio de calidad y coordinar las tareas hacia la consecución de sus proyectos comunes. En lo que incumbe a la opción, algunas veces revela un promedio

de 14,29% y hace alusión el trabajar con la autogestión y la planificación de proyectos logra una calidad en el proceso educativo comunitario y en la alternativa nunca un 0%.

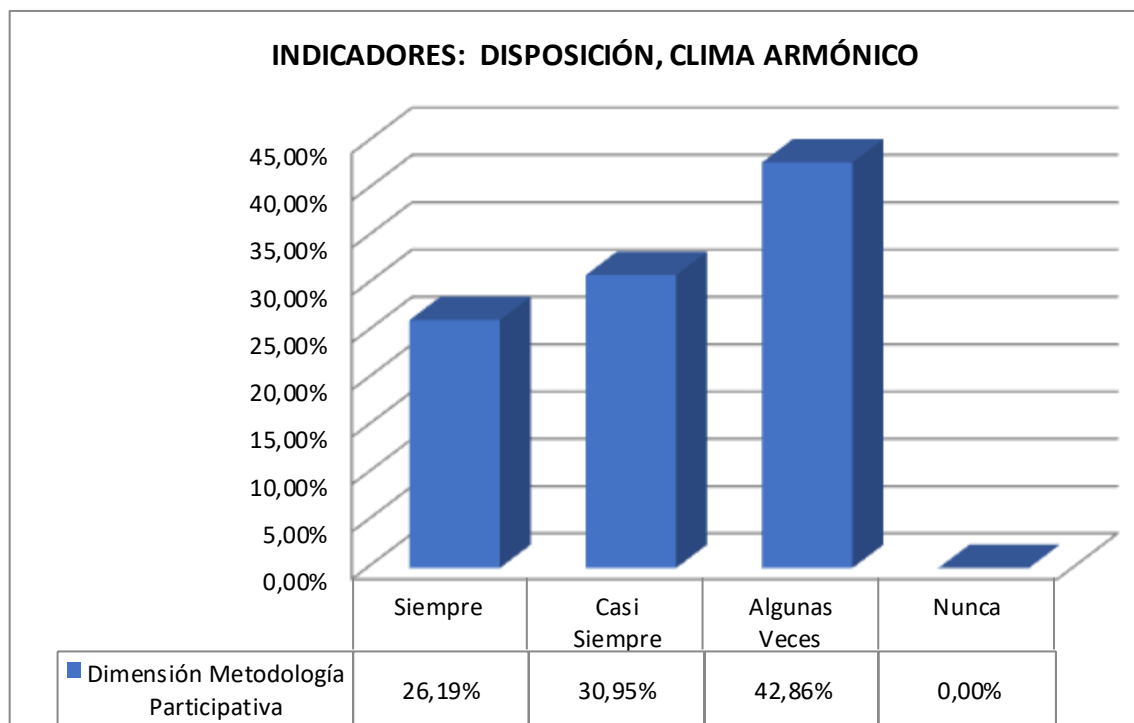
Gráfico 5



En lo que respecta a la dimensión “Metodología Participativa” (Disposición, Clima Armónico) considera que el promedio de 26.19% la alternativa siempre exhibe que la metodología participativa en cuanto a la disposición siempre manifiesta una actitud de poca disposición, colaboración de las familias por participar en actividades, el promedio de la opción casi siempre es de 30,95%, subraya que la metodología participativa es una propuesta que hace énfasis en la participación, y se basa en la búsqueda de un consenso respetado por todos, como lo concluye Fals Borda (2008,) una vivencia necesaria para progresar en democracia, como un complejo de actitudes y valores, y como un método de trabajo que dan sentido a la praxis

en el terreno. En lo que incumbe a la opción algunas veces revela un promedio de 42,86% y hace referencia que al trabajar con una metodología participativa debe promover y procurar la participación activa y protagonista de todos los integrantes de la comunidad educativa, donde se ponga en práctica el clima armónico, y la disposición como lo manifiesta Silva (2004), “cada vez se hace más necesario realizar estudios sobre el clima organizacional en las escuelas, pues permitirá revelar información valiosa para conocer la calidad de las interacciones personales y adoptar cambios tendientes a superar deficiencias, lograr un clima armonioso y tener un impacto positivo en los actores que hacen vida en la misma”, y en la alternativa nunca un 0%.

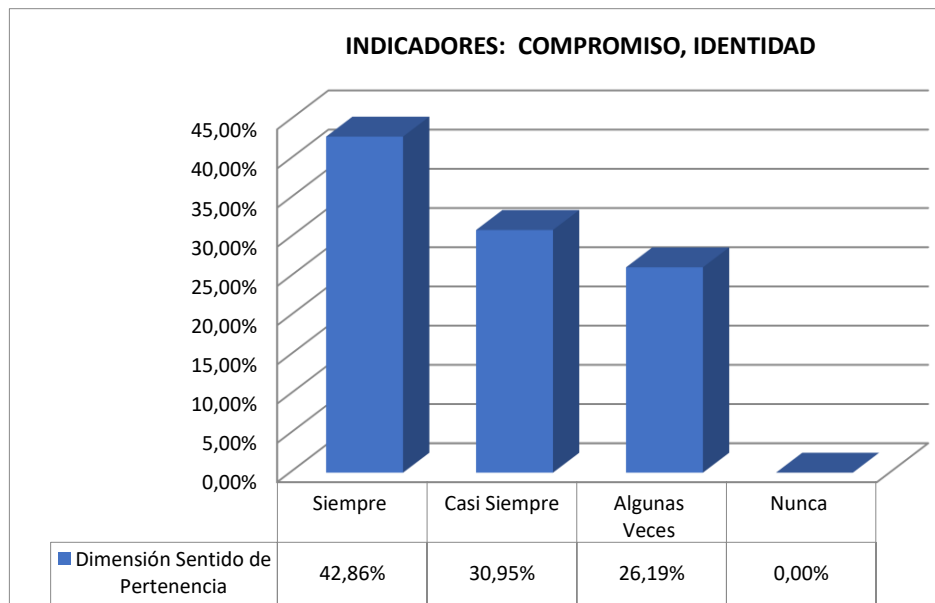
Gráfico 6



En lo que enlaza a la dimensión “Sentido de Pertenencia” (Compromiso, Identidad), el promedio la opción siempre es de 42.46%,

donde explica que las actividades que se planifican en la institución deben ser tomadas con compromiso para fomentar las practicas colectivas de trabajo, el promedio de la opción casi siempre es de 30,95%, acentúa el sentido de pertenencia como la base de identificación de la persona con la comunidad educativa, con el sitio, cuyos valores y objetivos son compartidos por todos, dando lugar a la cooperación social, como lo plantea Tobi Fensler (2005) el sentido de pertenencia es un conjunto de sentimientos, percepciones, necesidades, construidas sobre la base de las practicas cotidiana desarrolladas en espacios habituales. En lo que corresponde a la opción algunas veces presenta un promedio de 26,19% y hace relato que el sentido de pertenencia debe promoverse la identidad donde se interactúa individualmente y socialmente y en la disyuntiva nunca un 0%.

Gráfico 7



CONCLUSIONES DEL DIAGNOSTICO

Resumen del Diagnóstico

Una vez concluido la presentación, análisis e interpretación de los resultados de la presente investigación descriptiva y de campo, se llegó a las siguientes conclusiones:

Con relación a las dos dimensiones que constituyen la variable 1 del estudio: “Elementos de la comunicación asertiva”, se apreció que los docentes y representantes encuestados, admiten que hay debilidad en la aplicación de la comunicación asertiva, por lo cual, se hace necesario un cambio en la praxis de la dinámica de integración escuela comunidad, puesto que las estrategias utilizadas para la socialización y participación en cada una de las actividades planificadas se debe considerar como actividad reflexiva, es planificar y promover situaciones a nivel visual, vocal y verbal que garantice que la comunidad educativa organice sus experiencias, estructure sus ideas, analice sus procesos y exprese sus pensamientos, de manera libre, coherente y asertiva

En cuanto al resultado, de la segunda variable “Factores determinantes para la integración escuela-comunidad”, se evidenció que los factores hay que reforzarlos, el personal debe incorporar actividades planificación diaria, que permita a la comunidad educativa desarrollar destrezas y habilidades como la participación activa, trabajo en equipo, autogestión, compromiso, liderazgo, clima armónico, integrada por una serie de actividades que contemplan la integración de los escuela-comunidad, para garantizar una comunicación asertiva.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Una vez concluido el estudio se llegó a las siguientes conclusiones con base en el diagnóstico y el desarrollo completo de la misma de acuerdo con sus parámetros metodológicos:

- El personal directivo y docente que administran la institución debe realizar acciones que permitan identificarse aún más con las organizaciones que hacen vida en la comunidad, con la propósito de formar un equipo orientado a la búsqueda de soluciones a los problemas que se detecten durante el proceso escolar y así poner en practica la comunicación asertiva.
- Tomar conciencia de que la comunidad educativa es uno de los principales participes del proceso educativo y por lo tanto de la integración escuela-comunidad.
- La integración escuela-comunidad es un proceso transcendental y preciso en el acontecer del proceso educativo, y por lo tanto se debe promover estrategias de comunicación (invitaciones, boletines informativos, imperdibles, recordatorios, pancartas, radio, circulares) y de comunicación asertiva lo que va a permitir atraer el interés y la participación de la comunidad en la escuela.
- Es importante da a conocer a la comunidad educativa que las personas asertivas tienen mayor habilidad para comunicarse y relacionarse de forma eficaz con los demás lo que influye claramente la autoestima, autoeficacia, actitud.

- Para lograr una buena comunicación efectiva y asertiva se debe tener en cuenta una serie de factores como: Claridad en el mensaje, precisión en la información transmitida en el mensaje para que sea precisa y completa, objetividad la información debe ser veraz, auténtica, oportuna, interesante el mensaje ha de ser atractivo, flexible es una característica a través de la cual el personal demuestra sensibilidad a condiciones cambiantes, empatía implica ponerse en el lugar de los demás y receptivo, eso permitirá que se logre la integración escuela comunidad.

RECOMEDACIONES

Con base en las conclusiones, se recomienda al personal docente de la Unidad Educativa “Simón Rodríguez” de Fe y Alegría, ubicada en Ciudad Sucre Estado Apure:

- la escuela debe promover con más frecuencias proyectos para motivar la participación con compromiso, de la comunidad educativa y lograr el desarrollo integral.
- Realizar proyectos donde se considera la autogestión, para así promover la participación activa de la comunidad educativa e inciten a la integración escuela comunidad.
- Propiciar actividades que rompan barreras que afecten la comunicación e impidan lograr el objetivo planteado.
- Motivar a la comunidad educativa a que participe en cada actividad organizada con compromiso y disposición, manteniendo un clima armónico.
- Tener en cuenta los elementos de la comunicación asertiva (vocal, visual, verbal) con sus indicadores para evitar que la comunicación sea monótona, aburrida o confusa durante la actividad.
- Es preciso que el contenido debe adaptarse al lenguaje del oyente, de ahí la importancia de la escucha activa durante la actividad.
- Es importantes considerar que el tema seleccionado para la actividad, debe ser llevado de manera coherente, de tal forma que los participantes comprendan el objetivo del mismo.
- Tener claro que las estrategias utilizadas para incluir a los padres y la comunidad en la toma de decisiones para la resolución pacífica de conflictos sea efectivas.
- Tomar en cuenta las diferentes estrategias que nos presenta la comunicación asertiva.

- Al realizar talleres formativos deben ser sobre temáticas de interés para los actores de las escuelas, ya que permita socializar y compartir información, reflexionar sobre la excelencia del clima escolar y así lograr un buen trabajo en equipo.

Referencias

- Block, D. y Garic, L. (2001).”**La Creatividad en las Organizaciones** “. Universidad Central de Venezuela. Venezuela.
- Moles Abraham (1991), *Concepto de Comunicación*, Modelos de Análisis de Publicidad [revista en línea]. Disponible; dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/471/6/Capitulo4.pdf [Consulta: 2014, Abril 16]
- Murillo (2004), Definición de la comunicación, [documento en línea]. Disponible: dc401.4shared.com/doc/zvAGpHjJ/preview.html [Consulta: 2014, Abril 16]
- Caputo (1984), Asertividad Bibliotecaria siglo XII: Técnicas de comunicación asertiva. [Documento en línea]. [Consulta: 2014, Abril 20]
- Craig (2008) GT-9: Teoría y Metodología de la Investigación en Comunicación, XI Congreso ALAIC Montevideo, mayo 2012
Link www.pics.uson.mx/wp-content/uploads/2012/03/Fuentes_2012b.pdf
- Chaves, Norberto (1994) La imagen Corporativa. México: Ediciones Gili.
- Álvarez, M. (2000). El Equipo Directivo. Recursos Técnicos de Gestión. Editorial Laboratorio Educativo, Venezuela.
- Chiavenato, I. (2002). Administración en los nuevos tiempos. McGraw-Hill.
- Arias, F. (Ob Cit), Pág. 72
- Fals Borda, O. (2008). Orígenes universales y retos actuales de la IAP (Investigación- Acción Participativa. *Peripecias*. Recuperado el 14 de agosto de 2011 [<http://www.peripecias.com/mundo/598FalsBordaOrigenesRetosIAP.html>]
-
- Hernández, R.; Hernández, C. y Batista, P.: Metodología de la Investigación, Tercera Edición, Mc. Graw Hill: México, 2008

- Actualidades Investigativas en Educación. Revista Electrónica publicada por el Instituto de Investigación en Educación Universidad de Costa Rica ISSN 1409-4703 Link <http://revista.inie.ucr.ac.cr>
- **Hernández, I. (1996): Escuelas, padres y comunidad. Los deberes. Cultura y Educación.** Madrid: Ministerio de Educación y Ciencia.
- Relaciones Interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas Flores
- Silva, J., Ob Cit. Pág. 91 Link <http://biblioteca.ajusco.upn.mx/pdf/24559.pdf>
- Rodríguez, L. (2005). “Integración Escuela-Comunidad”. Fé y Alegría. Venezuela. Revista 123.
- Silva, J.: Metodología de la Investigación. Elementos Básicos, CO-BO: Venezuela, 2007
- Fernando Giuliani (2004) “Escuela y Comunidad”. Fe y Alegria Colección Procesos Educativos N° 22.
- Revista de Pedagogía, *versión impresa* ISSN 0798-9792 **Rev. Ped v.23 n.68 Caracas set. 2002**
- **Gestión educativa para la transformación de la escuela.**
Escuela de Educación Universidad Central de Venezuela
Link saber.ucv.ve/xmlui/bitstream/123456789/2918/1/TESIS.pdf
- Melgosa, Julián. (1995). **¡Sin estrés!**. Madrid: Safeliz.
- Gómez, L. (1999). Comunicación e Información en el ámbito educativo. México. Editorial Trillas.
- Loza, J.C. (2008). *Integración Escolar*. Publicación On Line. Disponible: [<http://www.psicopedagogia.com/definición/integración%20escolar.html>][Consultado: 2015, enero 15]
- Pérez, E. (2003). Propuesta Gerencial basada en talleres de participación familiar para lograr la integración escuela-comunidad en la Unidad Educativa Estadal “Armando Reverón” municipio Naguanagua. Tesis de

Grado no publicada para optar al título de magister en Gerencia Avanzada en Educación. Universidad de Carabobo.

- Rocambrun, M. (2011) *Integración de la comunidad a las Escuelas Bolivarianas*. Material de Trabajo. [Consultado: 2015, enero 15]
- Henríquez, P y Paredes N. (2004). *La escuela como espacio social y de encuentro*. 1era edición. Lima, Perú.
- Conceptos clave para la resolución pacífica de conflictos en el ámbito escolar. Cartilla de Trabajo. 1a ed. Chile: Unidad de Apoyo a la Transversalidad. División de Educación General, Ministerios de Educación., 2006. Pág. 15
- Trabajo en Equipo On Line. Disponible: [<http://www.conalepbc.edu.mx/index.php/actualizacion-directiva/36-trabajo-equipo.html>]
- Características del trabajo en equipo on Line Disponible: [<https://www.quiminet.com/articulos/caracteristicas-del-trabajo-en-equipo-2561756.htm>]
- Libro Escuela Necesaria de Calidad y su Sistema de Mejora Fe y Alegría

ANEXOS

ANEXOS A

SOLICITUD DE PERMISO

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL
LIBERTADOR
INSTITUCIÓN PEDAGÓGICO RURAL GERVASIO RUBIO**

Ciudadano Profesor (a)
Unidad Educativa "Simón Rodríguez"
Ciudad Sucre. Estado Apure
Presente.

Estimado Profesor, respetuosamente me dirijo a usted a fin de solicitar su colaboración en la investigación que estoy realizando sobre: **"LA COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA LA INTEGRACIÓN ESCUELA COMUNIDAD"**, Caso: **U.E SIMÓN RODRÍGUEZ FE Y ALEGRÍA, MUNICIPIO PÁEZ, ESTADO APURE**, requisito para optar al grado de Magister en Gerencial Educacional.

La información suministrada por usted, su identificación personal y profesional, son de carácter confidencial y sólo tendrá efectos en el desarrollo de dicha investigación. La sinceridad de las respuestas será altamente estimada como aporte para la presente tesis.

Objetivo del Instrumento: Determinar la importancia de la comunicación asertiva para la integración escuela comunidad. Caso: U.E Simón Rodríguez Fe y Alegría. Municipio Páez, Estado Apure.

Atentamente

Lcda. Ana Buitrago.

ANEXOS B
INSTRUMENTOS

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas a los planteamientos formulados. Disponga del tiempo que considere necesario. La siguiente escala de estimación ordena el grado de opinión de derecha a izquierda (mayor a menor: 3,2,1,0): rellene el óvalo (), de acuerdo con el grado de importancia que le asignas a la afirmación, presentada en cada caso.

Elementos de la comunicación asertiva

	Ítems	Siempre (3)	Casi Siempre (2)	Algunas Veces (1)	Nunca (0)
Dimensión Visual Indicadores Gestos (1) Distancia (2) Contacto visual (3) Postura (4) Movimiento corporal (5)	1. Utiliza gestos con la cabeza, la cara, las manos y los brazos para enfatizar alguna de las partes del mensaje. Los gestos faciales nos ayudan a expresar emociones acordes a lo que estamos transmitiendo.				
	2. Cree usted que se utiliza la distancia correcta entre una y otra persona en la actividad que se realiza.				
	3. ¿La mirada debe estar centrada en el receptor del mensaje?				
	4. Cree usted que Entender lo que la otra persona dice o hace no significa necesariamente que estemos de acuerdo con ella				
	5. Considera que la postura corporal de la persona que dirige la actividad, presenta gestos apropiados y una postura adecuada, dando confianza y seguridad en lo que dice				
Dimensión Vocal Indicadores: Volumen (6) Velocidad (7) Tono (8) Entonación (9) Énfasis (10)	6. El volumen debe ser audible y claro.				
	7. El orador mantiene la atención del oyente de acuerdo a la velocidad de su comunicación al tiempo que cambia la naturaleza de sus ideas, de su estado de ánimo o la naturaleza de la retroalimentación que recibe				
	8. considera usted el tono de voz utilizado en cualquier actividad (reunión, talleres, charlas) debe ser firme y convincente, evitando la hostilidad				
	9. muestra según la intención o el estado de ánimo del que habla una entonación de voz adecuada al momento de transmitir el mensaje				

	10. Se destaca el volumen, la velocidad, el tono y entonación e incluso el uso de pausas, lo que hace que la comunicación no sea monótona, aburrida o confusa durante la actividad				
Dimensión Verbal Ideas (11) Contenidos (12) Lenguaje (13) Secuencia (14) Temas (15)	11. Considera usted que la persona que dirige la actividad tiene una actitud abierta a las opiniones, críticas e ideas de los demás.				
	12. El contenido debe adaptarse al lenguaje del interlocutor, de ahí la importancia de la escucha activa durante la actividad.				
	13. El lenguaje utilizado por el emisor se adapte al receptor.				
	14. La secuencia de ideas utilizada por el emisor lleva relación con la temática que se está llevando a cabo				
	15. El tema seleccionado para la actividad, es llevado de manera coherente, de tal forma que los participantes comprendan el objetivo del mismo.				
Factores para la integración escuela comunidad					
Trabajo en equipo Comunicación (16) Participación (17) Liderazgo (18) Resolución Pacífica de Conflicto (19)	16. ¿Cree usted que la comunicación asertiva es un factor determinante para alcanzar un trabajo en equipo eficaz y efectivo?				
	17. ¿considera importante la participación de los docentes y representantes en las actividades de la institución?				
	18. ¿considera usted que el líder está en el compromiso de conocer la motivación humana para orientar a la comunidad educativa?				
	19. ¿las estrategias utilizadas para incluir a los padres y la comunidad en la toma de decisiones para la resolución pacífica de conflictos son efectivas?				
Autogestión Indicadores Proyectos (20)	20. ¿Considera que al Realizar proyectos de autogestión motivan al niño y comunidad en general a participar en su ejecución?				
Metodología	21. Considera usted que existe poca				

participativa Indicadores Disposición (21) Clima Armónico (22)	colaboración y disposición de la familia en las actividades organizada por la institución				
	22. Las actividades organizadas por la institución debe presentar un clima armónico				
Sentido de pertinencia Indicadores Compromiso (23) Identidad (24)	23. Las actividades planificadas por la institución son tomadas con compromiso por parte de la comunidad educativa				
	24. La comunidad educativa se asume coparticipe de la Misión del Movimiento, desde la responsabilidad que desempeña.				

ANEXOS C

VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL
LIBERTADOR
INSTITUCIÓN PEDAGÓGICO RURAL GERVASIO RUBIO**

PROTOCOLO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Estimado Experto:

Por sus excelentes credenciales profesionales, que lo califican como experto en investigación educacional, le solicito respetuosamente la colaboración para determinar la validez del cuestionario, según los criterios que rigen desde la perspectiva metodológica cuantitativa, que se le va administrar a docentes y representantes con la intención de recopilar la información pertinente al estudio titulado: **LA COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA LA INTEGRACIÓN ESCUELA COMUNIDAD Caso: U.E SIMÓN RODRÍGUEZ FE Y ALEGRÍA, MUNICIPIO PÁEZ, ESTADO APURE.**

En tal sentido, se le agradece altamente su colaboración a las observaciones que pueda realizar a los instrumento (cuestionario), que se anexan como facsímiles, ya que permitirán hacerles las correcciones para la versión definitiva, para lo cual deberá tomar en cuenta los siguientes aspectos: (a) Presentación; (b) Redacción y Ortografía; (c) Sencillez en los enunciados;; (d) Correspondencia de los ítems con los indicadores de la unidad temática; (e) Objeciones; (f) Recomendaciones.

Atentamente:

Lcda. Buitrago Galvis Ana Teresa

ACTA DE VALIDACIÓN

Yo, _____; con cédula de identidad N°: _____, venezolano (a), en mi carácter de experto en _____, certifico que he leído y revisado el instrumento para la recolección de datos de investigación, que desarrolla la bachiller, en su Tesis de grado titulado: **LA COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA LA INTEGRACIÓN ESCUELA COMUNIDAD Caso: U.E SIMÓN RODRÍGUEZ FE Y ALEGRÍA, MUNICIPIO PÁEZ, ESTADO APURE**; el cual a mi criterio reúne los requisitos de validez:

Comentario

Firma: _____

Nombres y Apellidos: _____

C.I.: _____

Título: _____

a) Presentación:

b) Redacción y Ortografía:

c) Sencillez en los enunciados:

d) Correspondencia de los ítems con los indicadores de las unidades temáticas:

e) Objeciones:

f) Recomendaciones:

ANEXOS D

RESULTADO DE LA ENCUESTA

ANALISIS DE LA ENCUESTA

ITEMS	Frecuencia Simple	Frecuencia Relativa	Frecuencia Simple	Frecuencia Relativa	Frecuencia Simple	Frecuencia Relativa	Frecuencia Simple	Frecuencia Relativa	Total Porcentaje
	Siempre	Porcentaje	Casi Siempre	Porcentaje	Algunas Veces	Porcentaje	Nunca	Porcentaje	
1	9	42,86	8	38,10	3	14,29	1	4,76	100,00
2	8	38,10	10	47,62	3	14,29		0,00	100,00
3	18	85,71	2	9,52	1	4,76		0,00	100,00
4	14	66,67	4	19,05	3	14,29		0,00	100,00
5	13	61,90	4	19,05	4	19,05		0,00	100,00
		59,05		26,67		13,33		0,95	
6	18	85,71	2	9,52	1	4,76		0,00	100,00
7	12	57,14	7	33,33	2	9,52		0,00	100,00
8	15	71,43	5	23,81	1	4,76		0,00	100,00
9	9	42,86	7	33,33	5	23,81		0,00	100,00
10	13	61,90	6	28,57	2	9,52		0,00	100,00
		63,81		25,71		10,48		0,00	
11	7	33,33	12	57,14	2	9,52		0,00	100,00
12	10	47,62	6	28,57	5	23,81		0,00	100,00
13	9	42,86	6	28,57	6	28,57		0,00	100,00
14	8	38,10	9	42,86	4	19,05		0,00	100,00
15	8	38,10	10	47,62	3	14,29		0,00	100,00
		40,00		40,95		19,05			
16	17	80,95	4	19,05	0	0,00		0,00	100,00
17	19	90,48	1	4,76	1	4,76		0,00	100,00
18	16	76,19	4	19,05	1	4,76		0,00	100,00
19	10	47,62	5	23,81	6	28,57		0,00	100,00
		73,81		16,67		9,52			
20	7	33,33	11	52,38	3	14,29		0,00	100,00
		33,33		52,38		14,29			
21	2	9,52	5	23,81	14	66,67		0,00	100,00
22	9	42,86	8	38,10	4	19,05		0,00	100,00
		26,19		30,95		42,86			
23	9	42,86	8	38,10	4	19,05		0,00	100,00
24	9	42,86	5	23,81	7	33,33		0,00	100,00
		42,86		30,95		26,19			

