

REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR  
INSTITUTO PEDAGÓGICO DE MATURÍN  
MATURÍN ESTADO MONAGAS



**LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LAS RELACIONES  
INTERPERSONALES ENTRE FE Y ALEGRÍA Y LA ASOCIACIÓN  
VENEZOLANA DE EDUCACIÓN CATÓLICA (AVEC)**

Proyecto del Trabajo de Grado para optar al Grado de Magíster en Gerencia  
Educativa

**AUTORA:** Prof. Linaida Velásquez

**TUTORA:** Msc. Solange Martínez

Maturín, Noviembre 2021



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA.  
INSTITUTO PEDAGOGICO DE MATURIN “ANTONIO LIRA ALCALÁ”  
SUBDIRECCION DE INVESTIGACION Y POSTGRADO  
COORDINADOR GENERAL DE POSTGRADO  
MATURÍN ESTADO MONAGAS



**“LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES ENTRE FE Y ALEGRÍA Y LA ASOCIACIÓN VENEZOLANA EDUCACION CATOLICA (AVEC)”**

Autor: **LINAIDA VELASQUEZ**

Trabajo de Grado de Maestría Aprobado, en nombre de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador por el siguiente jurado, en la ciudad de Maturín, a los 12 días del mes de Noviembre del 2022.

-----  
**Dra. Elizabeth Zapata**  
**C.I: 2.642.409**

-----  
**Mcs. Anahys Zapata**  
**C.I: 10.838.054**

-----  
**Msc. Solange Martínez**  
**C.I: 6.922.418**  
**(Tutor – Coordinador)**



UNIVERSIDAD PEDAGOGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR  
INSTITUTO PEDAGOGICO DE MATORIN  
"ANTONIO LIRA ALCALÁ"  
SUBDIRECCION DE INVESTIGACION Y POSTGRADO  
COORDINADOR GENERAL DE POSTGRADO  
MATORIN ESTADO MONAGAS



"LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LAS RELACIONES  
INTERPERSONALES ENTRE FE Y ALEGRÍA Y LA ASOCIACIÓN  
VENEZOLANA EDUCACION CATOLICA (AVEC)"

Autor: LINAIDA VELASQUEZ

Trabajo de Grado de Maestría Aprobado, en nombre de la Universidad  
Pedagógica Experimental Libertador por el siguiente jurado, en la ciudad de  
Maturín, a los 12 días del mes de Noviembre del 2022.

Dra. Elizabeth Zapata  
C.I: 2.642.409

Mcs. Anahys Zapata  
C.I: 10.838.054

Msc. Solange Martinez  
C.I: 6.922.418  
(Tutor – Coordinador)

## **Agradecimiento.**

Le doy gracias a Dios por su fortaleza y misericordia para terminar una etapa más de mi vida.

A la Msc. Solange Martínez por su profesionalismo y amistad en los días de tutoría, por sus palabras motivacionales en el desarrollo del trabajo de investigación, personas como usted se necesita en cada casa de estudio, mis mejores deseos para usted.

A la Msc. Ana Márquez por ser amiga, compañera y su apoyo incondicional a lo largo de esta carrera. Siempre especial mi hermana Dios te bendiga.

A mis compañeras Mariolga Correa y Eleana Haddad por su apoyo y colaboración en los momentos de desánimos en los días de estudios.

Les brindo mis más sincera muestra de agradecimiento.

## **Dedicatoria**

A Josefina Bolívar por su abnegación y constancia en el título de madre, quien siempre ha estado conmigo en los momentos más significativos.

A mis hijos Raimalys, Rainelys y Pedro David, mis amados les dedico este logro.

A mi hermana Alexandra por su apoyo y fuerza para no decaer.

A todos mis amigos quienes han estado y aportado un granito de arena en todo este proceso de formación Académica.

## CONTENIDO

Aprobación del Tutor .....	2
Agradecimiento. ....	4
Dedicatoria.....	5
CONTENIDO .....	6
RESUMEN.....	7
Introducción.....	¡Error! Marcador no definido.
CAPITULO I.....	¡Error! Marcador no definido.
El Problema .....	¡Error! Marcador no definido.
Contexto del problema.....	¡Error! Marcador no definido.
Objetivos de la investigación .....	¡Error! Marcador no definido.
Objetivo general .....	¡Error! Marcador no definido.
Objetivos específicos .....	¡Error! Marcador no definido.
Justificación e importancia de la investigación .....	¡Error! Marcador no definido.
CAPITULO II.....	¡Error! Marcador no definido.
Marco Referencial Teórico.....	¡Error! Marcador no definido.
Antecedentes de la Investigación. ....	¡Error! Marcador no definido.
Bases teóricas.....	¡Error! Marcador no definido.
Bases Legales. ....	¡Error! Marcador no definido.
Definición de Términos Básicos. ....	¡Error! Marcador no definido.
CAPITULO III.....	¡Error! Marcador no definido.
Marco Metodológico .....	¡Error! Marcador no definido.
a) Tipo de investigación.....	¡Error! Marcador no definido.
b) Método de investigación .....	¡Error! Marcador no definido.
c) Diseño de investigación .....	¡Error! Marcador no definido.
d) Técnica de investigación .....	¡Error! Marcador no definido.
e) Informante clave.....	¡Error! Marcador no definido.
f) Instrumentos de Recolección de Datos. ....	¡Error! Marcador no definido.
CAPITULO IV .....	¡Error! Marcador no definido.
Procesamiento de la información aportada por los informantes claves.....	¡Error! Marcador no definido.
¡Error! Marcador no definido.	
CAPITULO V.....	¡Error! Marcador no definido.
Conclusiones y Recomendaciones.....	¡Error! Marcador no definido.
Conclusiones .....	¡Error! Marcador no definido.
Recomendaciones .....	¡Error! Marcador no definido.
Referencias.....	¡Error! Marcador no definido.

REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD PEDAGOGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR  
INSTITUTO PEDAGOGICO DE MATORIN “ANTONIO LIRA ALCALA”  
SUBDIRECCION DE INVESTIGACION Y POSTGRADO  
MAESTRIA EN EDUCACION, MENCIÓN GERENCIA EDUCACIONAL

“La comunicación asertiva en las relaciones interpersonales entre Fe y Alegría y la Asociación Venezolana de Educación Católica (AVEC).  
Estudio de caso: U.E. “Padre Luis Antonio Ormieres”.

**Autor:** Linaida Velásquez.

**Tutor:** Mcs. Solange Martínez

**Fecha:** Junio 2021

### RESUMEN

La presente investigación tiene como propósito resaltar la importancia de la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales entre Fe y Alegría y la Asociación Venezolana de Educación Católica (AVEC). Estudio de caso: U.E. “Padre Luis Antonio Ormieres”. Maturín Estado Monagas, para tener una interacción recíproca de pensar y actuar que ayude a superar obstáculos en la institución, para expresar los sentimientos, las necesidades y la motivación del trabajo en equipo del sistema educativo, para ello se realizó una investigación de campo descriptiva con una población de dos directivos, veinte docentes, tres administrativos y cinco obreros, la técnica del instructivo es la encuesta, la observación y el cuestionario, en conclusión la comunicación asertiva es un elemento esencial en el ambiente laboral y se recomendó formaciones de crecimiento personal, talleres motivacionales y eventos sociales para el logro de una mejor comunicación asertiva.

## **Introducción**

Hay una serie de métodos que son esenciales para la interacción social, el más importante de ellos es la comunicación, proceso que le permite al ser humano intercambiar opiniones, pensamientos emociones, conocimientos con el propósito de informar, entretener, persuadir y expresar sentimientos.

El relacionarnos entre si es un proceso muy complejo, problema presente actualmente en las instituciones, organizaciones y en nuestra vida diaria al momento de expresarnos ya sea por no estar atento al escuchar, por un mensaje inadecuado, una mala interpretación del mismo, el no respetar el trabajo y la opinión de otros son las causas principales de un conflicto dado por una comunicación incorrecta. El identificar la importancia de una comunicación asertiva, le permite a un líder acercarse de manera efectiva y segura a su personal fortaleciendo el enfoque que se desea para el logro de los objetivos.

Ser asertivo significa hablar con efectividad y propiedad, expresar las ideas en forma lógica y sin contradicciones y actuando desde una actitud personal positiva a la hora de relacionarse con los demás. Se logra hacer respetar los derechos de los demás sin olvidarse de las necesidades de las otras personas, sin juzgar ni culpar a nadie. Se pone de manifiesto el principio fundamental de la empatía, recurso muy valioso dentro de las instituciones; sin intentar imponer creencias y costumbres contrarias para el



mejor desarrollo de las habilidades en las relaciones interpersonales existentes, mejorando así la convivencia.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

El presente capítulo tiene como finalidad desarrollar, el planteamiento del problema, Objetivo de la investigación, general y específico, la justificación.

#### **Planteamiento del Problema**

La comunicación es uno de los elementos fundamentales de la sociedad, se requiere de ella para poder llegar a intercambiar ideas, opiniones, informaciones, sugerencias, entre otros aspectos, que permitirán obtener conocimiento y mejor comprensión del comportamiento de los seres humanos en un momento determinado.

Es la comunicación cumple un rol esencial en todas las organizaciones, debido a que es primordial para la eficacia de los trabajadores, mientras que la falta de comunicación es causa de malos entendidos que puede resultar en conflictos entre el personal. En estas circunstancias en las instituciones educativas se observa, según Villa, Troncoso y Díez (2015), que "la comunicación desempeña un rol de gran trascendencia, al configurar el fundamento imprescindible para la ejecución de las funciones primordiales de la organización" (p. 66)).

Por lo tanto, la función de gestión en una institución educativa es relevante en la comunicación interna y asertiva que conforma un instrumento estratégico y dirigido a establecer el cumplimiento de objetivos compartidos,

a instaurar las relaciones entre los miembros en tal sentido la comunicación contribuye a propiciar la motivación y a conectar a todos los miembros de la misma.

En el contexto educativo han influido en primer lugar, los fenómenos de la globalización, la mundialización, la sociedad de la información y del conocimiento; y, en segundo término, la relevancia de la función comunicativa para el mantenimiento y desarrollo de la organización social, incluida la educativa, junto con las reformas y políticas fijadas por los entes gubernamentales y los organismos encargados, dirigidas a fortalecer la calidad de la educación.

Indudablemente la comunicación y el manejo que se haga de ella dentro de las instituciones encargadas juega un papel preponderante para que se alcancen los objetivos y metas establecidas en el contexto educativo. Al respecto, dice Dagron (2007):

Más que nunca, la educación necesita de la comunicación, no solamente para romper los moldes que han terminado por aprisionarla y separarla de la posibilidad de crecimiento, sino también porque frente a la llamada “sociedad de la información” la escuela se ha quedado atrás en su manera de aprehender los nuevos procesos de la comunicación (p. 5).

Se refiere el autor, a que la comunicación es un aspecto muy importante dentro del contexto educativo, por lo cual es necesario manejar la misma de una manera prospectiva, que avance en la medida en que crece la era de información, para que no se quede atrás, en procesos obsoletos, en una de las funciones sociales más importantes de un país como lo es la

educación en todos sus componentes, no solo desde el punto de vista pedagógico, sino también en el gerencial y administrativo.

En este sentido actualmente en Venezuela la buena comunicación y el desempeño laboral, es la respuesta a las necesidades que tienen las instituciones tanto públicas como privadas de contar con docente, administrativos y obrero. Que se relación en una comunicación asertiva que se expresa en el comportamiento laboral de forma consciente, congruente, directa y equilibrada cuya finalidad es manejar ideas y sentimientos asertivos para mejorar la relación laboral entre la comunidad educativa para establecer una conducta con un manejo de alto grado de asertividad para la toma de decisiones.

Cabe resaltar la importancia que la comunicación organizacional reviste para la organización escolar, pues según Emanuelli (2009) la describe como “el proceso que les posibilita a los miembros de una organización recabar información pertinente, acerca de su organización y de los cambios que acontecen en su interior”. Además de acuerdo a Carnicero (2010):

En el espacio de la institución, la comunicación se concibe como la totalidad de aquello que disminuye la incertidumbre, permitiendo elegir y desempeñarse de modo que la entidad organizativa disponga de alternativas de mantenimiento y de crecimiento en consonancia con su planificación (p. 6).

Incluso, este autor considera a la comunicación “como un recurso corporativo de la gestión y de las instituciones educativas” (Ob. Cit.), dado que pueden precisarse como sistemas de información, desde un enfoque

cibernético centrado en el análisis del proceso de toma de decisiones que aportan el gobierno de las instituciones.

Ahora bien, la Red Fe y Alegría se define como un movimiento de educación popular integral, nacido e impulsado por la fe cristiana y comprometida con el proceso histórico de las mayorías marginadas, por lo cual las escuelas Fe y Alegría son definidas como una institución de carácter religioso dedicada a la acción educativa. Para el funcionamiento de este proyecto, el Padre José María Vélaz, su creador, recurrió a las personas de prestigio social en demanda de apoyo para su obra en pro de niños necesitados de los barrios de los cerros de Caracas.

Por lo cual, la principal base económica para el funcionamiento de Fe y Alegría fueron las donaciones y la realización de diferentes rifas, hasta que finalmente se estableció que se cancelaría una mensualidad sin monto específico, sino que sería una colaboración de los padres que tuvieran disponibilidad económica para poder mantener las instalaciones y proveer a los alumnos de los recursos necesarios para su educación.

Sin embargo, también se destaca, que Fe y Alegría luchó para lograr un subsidio estatal que fuera estable, que se convirtió en una bandera de lucha por espacio de 17 años, consiguiendo solo una subvención parcial del 45% para cancelar los sueldos a los profesores de primaria.

A los 35 años de la fundación de Fe y Alegría, la Asociación Venezolana de Educación Católica (AVEC), en representación de los colegios gratuitos, logra un ventajoso convenio con el Ministerio de Educación, que cerraba la larga espera de una subvención estatal estable y actualmente en Venezuela existen 967 instituciones de Fe y Alegría, de las

cuales 148 son planteles educativos de los niveles de inicial, primaria y secundaria.

En lo que respecta a la autonomía de las instituciones de Fe y Alegría, ésta por pertenecer a la AVEC, los directivos son patrones directos del personal que labora en la institución, lo que permite controlar la selección, contratación, despidos y permisos del personal docente, así como controlar el ausentismo, sin embargo dado que los recursos estatales sirven para cancelar al personal, se desprende que existe una forma de gestión tanto pública como privada.

Por lo tanto, es lógica que exista un sistema de autoridad y de una estructura jerárquica, que según Schlemenson, et al, (2006) “conforman el soporte, la columna vertebral de la escuela” (p. 34), pero a la vez la autonomía y los juegos de poder, pueden estar relacionados con la manera en que funcionan las relaciones dentro de la misma. El poder es un juego relacional que obedece reglas y lógicas estratégicas de grupos e individuos (Gather y Maulini, 2010), de manera tal, que quienes ejercen el poder pueden controlar a otras personas sin que éstas se den cuenta con la única intención de lograr un fin específico.

Hay que tomar en cuenta, que el entramado de las relaciones entre directivos y docentes en un centro educativo, determina en gran medida el dominio e influencia que poseen unos sobre otros. El poder constituye una pieza fundamental en la comprensión del funcionamiento de las organizaciones, de manera que se pueda correlacionar el éxito con la realización de algunas actividades específicas, así como con el ejercicio oportuno y adecuado del poder. Peniche (2012) asegura que

El poder representa un elemento importante para la comprensión del liderazgo que caracteriza a una institución educativa. Como se sabe, el clima y la cultura son aspectos propios de cualquier organización; así, de esa misma manera, el poder representa un punto medular para comprender la presencia o ausencia de los conflictos, así como la integración o desunión de la institución. (p. 63)

De acuerdo a esta afirmación, dentro las instituciones de Fe y Alegría, puede estarse desarrollando una lucha de poder con la gestión administrativa que desarrolla la AVEC, en la actualidad se puede observar la deficiencia existente en la comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo psicoemocional del personal.

Entre los hechos más notables, que afectan el desarrollo normal de las actividades, se puede observar algunas debilidades al momento de dar una información, es un punto crítico que conlleva a crear incertidumbre y opiniones muy crueles de parte del personal originando conflictos entre ellos. El desconocimiento del cargo o la falta de autonomía del personal directivo que tiene con la comunicación interna, es el origen principal de este problema, ya que una comunicación efectiva es lo principal para el desarrollo de un ambiente laboral clave que genere un comportamiento de calidad de su equipo de trabajo.

El no tener un clima veraz en la comunicación interna de la institución está ocasionando un deficiente trabajo en equipo, un bajo desempeño laboral, ausencia del personal, perturbando las relaciones interpersonales lo que está afectado gravemente el funcionamiento organizacional en todas las

áreas de la institución inclusive la deserción del personal. Esta situación perjudica notablemente el ambiente laboral dentro de la institución, desmotivando a todo el personal, por lo tanto, no se trabaja con eficiencia, y existe sobrecargo de trabajo en la parte administrativa.

La consecuencia directa de esta problemática es el desmejoramiento del clima organizacional en la institución y entre sus distintas dependencias, retraso en el cumplimiento de las funciones de cada una de ellas, y por lo tanto no se logran cumplir las metas y objetivos establecidos. Por esta razón se propone la siguiente investigación, en la búsqueda de estudiar la incidencia que está afectando la comunicación asertiva entre Fe y Alegría y la AVEC, cómo afecta el funcionamiento óptimo de la institución, de manera de poder recomendar estrategias que mejoren la situación detectada.

De acuerdo a ello, se formula la problemática de estudio a través de las siguientes interrogantes:

¿Cuáles serían las estrategias para determinar una comunicación asertiva en las relaciones interpersonales entre Fe y Alegría y la AVEC en la gestión administrativa?

¿Cuáles sería los elementos para una comunicación asertiva en las relaciones interpersonales entre Fe y Alegría y la AVEC en la gestión administrativa?

¿Cómo se puede mejorar la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales entre Fe y Alegría y la AVEC en la gestión administrativa?

¿Cuáles son los factores para incentivar la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales entre Fe y Alegría y la Avec en la gestión administrativa?

## **Objetivos de Investigación**

### **Objetivo General**

Establecer la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales entre Fe y Alegría y la Asociación Venezolana de Educación Católica (AVEC)

### **Objetivos Específicos**

Estudiar la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales entre Fe y Alegría y la Asociación Venezolana de Educación Católica (AVEC)

Examinar los medios de comunicación asertiva en las relaciones interpersonales entre Fe y Alegría y la Asociación Venezolana de Educación (AVEC).

Identificar la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales entre Fe y Alegría y la Asociación Venezolana de Educación (AVEC).

Propiciar la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales entre Fe y Alegría y la Asociación Venezolana de Educación (AVEC).

## **Justificación**



El trabajo administrativo dentro de las instituciones educativas es sumamente importante, puesto que representan la columna vertebral para el funcionamiento óptimo de los planteles, por lo cual determinar cómo los modelos de comunicación puede afectar su trabajo, representa una manera de buscar soluciones a los problemas que puedan estar afectando su desempeño. La investigación servirá como guía de referencia para evaluar la eficacia de la acción gerencial en las Escuelas Fe y Alegría y la AVEC, además destacará la importancia que esta tiene para los Directivos, personal administrativo, Profesores, alumnos y para las mismas instituciones.

La importancia de esta investigación radica, en que permitirá desarrollar competencias en los directivos de Fe y Alegría y la AVEC para que mejoren y fortalezcan la organización educativa, a través de una mejor combinación de la gestión, donde el trabajo administrativo adquiera la misma relevancia que trabajo docente.

Para la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, resulta en la adquisición de nuevos campos de conocimiento a partir de la cual se pueden crear espacios para la discusión y producción intelectual, que conlleven a plantear alternativas de mejoras y cambios a través de la investigación y también para fortalecer las prácticas pedagógicas en la realidad educativa y social donde como institución pueda consolidar su compromiso social.

De igual manera, en la Sociedad, el estudio adquiere importancia porque busca fortalecer a la educación superior como la mejor manera de formar recursos humanos capacitados para erradicar la pobreza, fomentar el desarrollo sostenible además de que permitirá comprender y hacer frente a

problemas económicos, culturales, sociales y científicos, todo en la búsqueda de alcanzar un alto nivel de progreso en el país.

Para el investigador, la importancia radica en que los resultados de la misma le permitirán comprender cómo funcionan los comportamientos de las personas y las instituciones educativas desde el punto de vista de la gestión y los procesos administrativos. También podrán incrementar el conocimiento y obtener conclusiones sobre la realidad, los fenómenos y los hechos que observa diariamente, analizando la relación que se establece entre los elementos que configuran una determinada situación educativa y, muchas veces también, a tomar decisiones sobre cómo intervenir en dicha situación para mejorarla.

### **Delimitación**

Esta investigación será desarrollada en la Unidad Educativa Padre Luis Antonio Ormieres Fe y Alegría, ubicada en el Sector la Murallita, de la Parroquia Alto Los Godos, Municipio Maturín, Estado Monagas.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

Se fundamenta en los antecedentes de la investigación bases teóricas y las bases legales.

#### **Antecedentes de la Investigación**

- Rodríguez. Javier (2019) Trabajo titulado “Actividades para el desarrollo de la Comunicación Asertiva en el maestro primarios de la Escuela Pedagógica.”
- Quintero. Orlando (2018) Trabajo titulado “Comunicación Asertiva en directivos de la Escuela de Iniciación Deportiva.”
- Acuña. V (2015) Trabajo titulado “Estrategia didáctica fundamentada en la Comunicación Asertiva para mejorar las relaciones interpersonales entre Tutores y estudiantes.”

#### **Bases Teóricas**

**Comunicación Asertiva.** Es una forma de expresión consciente, congruente , clara directa y equilibrada, cuya forma es comunicar nuestras ideas y sentimientos o defender nuestros legítimos derechos sin la intención de herir , o perjudicar , actuando desde un estado interior de autoconfianza, en lugar de la emocionalidad.

La conducta y la comunicación asertiva son habilidades sociales que se pueden formar, desarrollar a través de entrenamiento y que contribuyen al mejorar las relaciones interpersonales. Parte de la expresión de pensamientos, sentimientos y creencias en forma directa y apropiada sin violar los derechos de los demás.

En toda relación interpersonal interviene la comunicación, que es la capacidad de las personas para obtener información respecto a su entorno y compartirla con el resto de la gente. Ahora lleva a entender la comunicación como un asunto de vital importancia en la comunidad, permite asumir de forma deliberada, por cuanto en todos los espacios de la educativa se aprende y enseña diariamente además de contenidos , también están otros aprendizajes de igual importancia, entre los que se cuentan: Actitudes. Estilos de autoridad. Formas de expresión. Normas y gustos.

**Características de la comunicación asertiva.** La comunicación asertiva es el proceso más importante de la interacción del ser humano. Es el intercambio de ideas, sentimientos y experiencias. Es un estilo de comunicación valioso que permite expresar lo que se siente, piensa, cree o se necesita, sin ofender a los otros abriendo posibilidad de diálogo con los demás. La mayoría de los autores coinciden en precisar la asertividad como la capacidad que permite a los seres humanos expresar sentimientos, opiniones y pensamientos de una manera adecuada y respetuosa teniendo en cuenta sus propios sentires.

Según (Monje V. , 2009) afirma “la asertividad significa tener la habilidad para tramitar los mensajes en sentimientos, creencias u opiniones propias o además de una manera honesta , profundamente respetuosa, cuya

meta fundamental es lograr la comunicación satisfactoria hasta donde el proceso de la relación humana lo haga necesario”. Pág. (7)

La asertividad es la destreza que se tiene al momento de establecer un dialogo, transmitiendo nuestras emociones con seguridad y confianza en sí mismo, de un modo amable y educado con el fin de alcanzar una comunicación segura sin lastimar a las personas involucradas.

**Estilo asertivo de comunicación** Estilo de solución de problemas  
Negocia.

Confronta el problema cuando sucede.

No deja que los sentimientos negativos se apoderen.

Efectos Aumenta la autoestima y confianza en sí mismo y en los demás. Motiva y entiende.

La comunicación asertiva y planificación del docente sostiene según (Nancy P. , 2013) afirma “Utilización de la comunicación generativa como una estrategia para consolidar la comunicación entre docentes y estudiantes” Pág. (25).

La comunicación generativa se utiliza con el propósito de crear una alianza entre docentes y estudiantes, es decir un proceso formativo de conocimientos y saberes.

Por su parte, según (Pereira, 2008) en el artículo “relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conductas asertivas indica que la comunicación, es una habilidad social que puede desarrollarse con el fin de mejorar la relación con uno mismo y con los demás” Pág. (14).

Las relaciones interpersonales consisten en el intercambio de ideas entre dos o más personas con el fin de dar y recibir conocimientos, de escuchar y ser escuchado, de esta manera construimos nuevas experiencias en base a la comprensión y acuerdos dependiendo de las distintas situaciones que se nos presenten.

Según (Gispert, Comunicación efectiva , 2009) afirma “Las personas que aplican la comunicación asertiva son de temperamento alegre y se caracteriza por ser enérgicas y críticas. Ven las cosas tal y como son. Pág. (120). (Morera, 2004) Manifiesta “La asertividad define una conducta interpersonal que implica la expresión directa de los propios sentimientos, deseos derechos legítimos y opiniones sin amenazar o castigar a los demás. Según (Nancy P., 2014), propone la utilización de la comunicación generativa como una estrategia para consolidar la comunicación entre docentes y estudiantes. Para ello hacen un paralelo entre la comunicación asertiva y la comunicación generativa. Pág. (18). Al respecto (Robert, 2010) (citado por Páscale 1992) señala que: “la comunicación por su parte y contenido intenta personalizar, distinguir y hacer conocer una Institución, que lleven a adquirir los conocimientos, actitudes, valores y prácticas necesarias para la autoestima, la buena educación y la seguridad personal”. Pág. (15).

La asertividad puede ayudar mucho a mejorar la comunicación, a facilitar las interrelaciones con las personas para formar y mejorar un buen grupo de trabajo y a disminuir el estrés. se maneja una conducta y comportamiento mediante el cual se puede defender los legítimos derechos sin agredir ni ser agredidos. . La comunicación en las relaciones interpersonales La comunicación en las relaciones interpersonales es uno de los aspectos más importantes entre las personas, a través de ella se logra intercambiar ideas, experiencias y valores, transmitir sentimientos, actitudes y conocerse mejor. Para mejorar las propias formas de relación y comunicación hay que conocernos bien: el valor que brindamos, el respeto con que tratamos a la personas. Relaciones Interpersonales. Las relaciones interpersonales son aquellas que hacen convivir con otros seres, en las cuales se comparte inquietudes, logros y amor. Se tiene la capacidad de trabajar juntos con una meta definida. Se debe formar grupos para que compartan un dialogo siempre con el mayor respeto sobre la comunicación. Otras veces se conforman parejas para que implementen una conversación de amistad, donde surge un respeto de valores y la trata de compañeros para que no se vaya perdiendo. Como lo expresa (Kaplún m. , 1985)“los comunicadores educativos necesitan evaluar la eficacia de sus mensajes.” pág. (85) (Garcia A. D., 2010)Manifiesta “la conducta y comunicación asertiva son habilidades sociales que se pueden formar, desarrollar a través de entrenamiento y que contribuyen a mejorar las relaciones interpersonales, Pág. (26).

La unidad educativa incluye docentes que poseen estas habilidades y ellos a su vez ayudan a los estudiantes a desarrollar conductas y comunicación asertiva, que facilitan establecer relaciones interpersonales adecuadas, desarrollar sus identidades sociales en sentido de pertenencia, lo

cual repercute favorablemente a su autoestima y el desarrollo de su personalidad. Así se dará cuenta lo fundamental de la unidad educativa en el proceso de formación integral de los estudiantes. Destrezas para las Relaciones Interpersonales Las destrezas para las relaciones interpersonales son aquellas: Destrezas sociales y emocionales. Habilidad para comunicarse clara y directamente. Escuchar atentamente. Resolver atentamente. Expresarse de manera honesta y auténtica.

Características de las Relaciones Interpersonales. Honestidad y Sinceridad Libre de mentiras e hipocresías. Nos permites explorar los límites sociales y propone la posibilidad de contrastar nuestras verdades con las de los demás. Respeto y Afirmación Fomenta la libertad mutua, que permite la creación del espacio psicológico y social en la que se desarrolla la visión de las cosas, de uno y de los demás Comportamientos en las Relaciones interpersonales Comportamientos Inefectivos Juzgar Neutralidad

Superioridad Certeza Comportamientos Efectivos Descriptivo Orientado al Problema Empatía Igualdad Provisión Teoría de la comunicación La teoría de la comunicación es un campo de estudio dentro de las ciencias sociales que trata de explicar cómo se realizan los intercambios comunicativos y como estos afectan a la sociedad y comunicación. Los elementos de la comunicación: Emisor: es quien emite el mensaje. Receptor: es quien recibe la información. Canal: es el medio físico por el que se transmite el mensaje en este caso internet hace posible llegar al receptor. Código: es la forma que toma la información que se intercambia entre la fuente (el emisor) y el destino (receptor) de un lazo informativo. Mensaje: es lo que se quiere transmitir. Situación o texto: es la situación o medio extralingüístico en la que se desarrolla el hecho comunicativo. Tipos



de comunicación La comunicación es uno de los procesos de más importancia, la una unión del trabajo e información pueden llevar un excelente servicio y un ambiente organizacional óptimo. Se debe llevar a cabo de la siguiente manera: Directa, clara, precisa, honesta.

### **Gerencia**

La palabra gerencia aparece como una traducción de la palabra inglesa management, que significa administración, al que administra se le denomina en inglés Manager cuya equivalencia en español es gerente o administrador. Gerencia puede definirse como un conjunto de acciones que desempeña un gerente para dirigir y representar los negocios de una empresa. Oyarce (2012) sostiene, que:

La gerencia básicamente, es una función administrativa, de naturaleza profesional, inherente a un cargo directivo. Por tanto, el ejercicio de dicho cargo implica una serie de cualidades y exigencias personales, sobre todo un conjunto de actitudes específicas que le favorezcan para la conducción exitosa de las funciones que dicho cargo conlleva (p. 35).

Dicho autor amplía el concepto, expresando que esta acepción cabe perfectamente al campo educativo, puesto que el Gerente Educativo, como cualquier otro Gerente, para conducir las entidades educativas se vale de las funciones típicas de planificación, organización, dirección y control de sus tareas, que son las funciones gerenciales típicas para conducir cualquier entidad.

### **Gerencia Educativa**

La Gerencia Educativa: es un proceso de conducción de una institución educativa por medio del ejercicio de un conjunto de habilidades directivas orientadas a planificar, organizar, coordinar y evaluar la gestión estratégica de aquellas actividades necesarias para alcanzar eficacia pedagógica, eficacia administrativa, eficacia comunitaria y trascendencia cultural. (Manes J 2003).

Desde lo pedagógico, promueve el aprendizaje de los estudiantes, los docentes y la comunidad educativa en su conjunto, por medio de la creación de una comunidad de aprendizaje donde se reconozca los establecimientos educativos como un conjunto de personas en interacción continua que tienen la responsabilidad del mejoramiento permanente de los aprendizajes de los estudiantes, con el fin de formarlos integralmente para ser miembros de una sociedad. Todo esto ayuda a favorecer su calidad de vida y prepararlos para su vida en el mundo laboral.

Son muchos y profundos los problemas que afectan a la educación en la actualidad; esto aumenta la necesidad de participación y de acuerdos entre la gerencia pública y los conductores de las instituciones educativas, lo cual es necesario para que se encuentre solución a los diversos problemas de carácter educativo. Formar a la gente que el país requiere para direccionar exitosamente su rumbo según los nuevos tiempos, nuevos modelos de enseñanza, nuevas exigencias de vida, formar para esa vida, es un problema estructural (Ramos,2000).

Por ello, es urgente que los dirigentes educativos posean una clara idea y una formación adecuada que les permita contribuir a la transformación social deseada a partir de la transformación de la educación en una educación en valores, y así dar respuesta a los requerimientos del país: la construcción de una sociedad más integrada, emprendedora, democrática y solidaria.

### *Niveles de la Gerencia Educativa*

El control y seguimiento de la gestión no se puede realizar sin datos e información. Dato es el resultado de una medición cuantitativa o cualitativa, obtenida para dirigir y tomar decisiones racionales. Pero si los datos son analizados permiten tener una interpretación del desempeño de los diversos procesos, programas y proyectos de la escuela; actividad de mayor valor agregado que permite identificar las desviaciones o variaciones a las ejecuciones previstas y establecer las causas de las diferencias detectadas (Ruetter y Conde, 1998; Graffe, 2000a).

Ahora bien, necesario que en cada institución o empresa exista la clasificación del personal, entre ellos los gerentes con el fin de delimitar cada una de sus funciones y situarlos en su nivel correspondiente dependiendo de su responsabilidad. En una organización escolar hace referencia a dos niveles; por un lado al sistema educativo formal en su conjunto y, por otro, al centro docente que constituye un subsistema organizativo semiautónomo en la administración como tal se pueden señalar tres niveles a continuación.

Gerentes de primera línea. Las personas responsables del trabajo de las demás, que ocupan el nivel más bajo de una organización, se llaman gerentes de primera línea o primer nivel. Los gerentes de primera línea dirigen a empleados que no son gerentes; no supervisan a otros gerentes.

Gerentes medio. El término gerencia media incluye varios niveles de una organización. Los gerentes de niveles medios dirigen las actividades de gerentes de niveles más bajos y, en ocasiones, también las de empleados de operaciones.

Alta gerencia. La alta gerencia está compuesta por una cantidad de personas comparativamente pequeña y es la responsable de administrar toda la organización. Estas personas reciben el nombre de ejecutivos.

Establecen las políticas de las operaciones y dirigen la interacción de la organización con su entorno. Algunos cargos típicos de la alta gerencia son: director general ejecutivo, director y subdirector.

### **Dinámicas del poder**

El poder se puede ver reflejado a través de diversas conductas que los integrantes de una institución van demostrando como parte de su desempeño. En esta ocasión, esas conductas se han denominado como dinámicas del poder, mismas que hacen referencia a la autoridad y legitimidad, el manejo de conflictos y la toma de decisiones, y que son descritas a continuación.

- Poder, autoridad y legitimidad en las instituciones educativas.

No siempre es fácil analizar o investigar el poder en las organizaciones. Quienes lo tienen niegan poseerlo; muchas personas lo buscan y dicen no buscarlo, y aquellos que lo han conseguido no hablan de la forma en que lo obtuvieron. Como aseguran Hosking y Morley (2011), el poder no es una característica estructural estable ni la propiedad de un individuo o grupo en particular. El poder se genera en algunas relaciones y no en otras. Las personas tienen bases de poder diferentes, dependiendo de sus recursos (sanciones, gratificaciones, posición, admiración y afecto positivo, experiencia y habilidad, información, contacto con personas u organizaciones influyentes) y de la manera en que los demás los perciben (García y Santa, 2009).

- Dimensiones del poder. Alternativas.

El conocimiento del inconsciente político de la sociedad, la institución, implica la intervención. En una situación experimental de consulta las

dimensiones de análisis comprenden tanto la organización como la institución, entonces es cuando el análisis institucional se convierte en socioanálisis.

Para Mariano Ortega (1982), hay que diferenciar en el análisis de la realidad organizacional cinco niveles: el nivel racional, el estructural, el relacional, el político y el simbólico.

a. El nivel racional. Implica los fines de la organización donde medios y fines se articulan mediante la lógica de la eficiencia y la efectividad, con insumos y productos, en un esquema lógico de estructuración formal.

b. El nivel estructural. Permite comprender la estructura y los procesos de la inserción de los individuos mediante el establecimiento de normas de conducta organizacional.

c El nivel relacional. Se considera la adecuación que existe entre las funciones de carácter formal de la organización y las necesidades de las personas, los intereses, aspiraciones, motivos, metas, así como el análisis de las interacciones informales y las normas de conducta que se deriva de tales interacciones.

d. El nivel político. Se analizan la convergencia de intereses y el conflicto por la consecución de la supremacía entre individuos y grupos por la búsqueda del poder.

e. El nivel simbólico. Tiene que ver con los aspectos que legitiman o confirman la pertenencia al grupo o a la organización, con los rituales y ceremonias comunitarias que dan sentido de identidad (Ortega, 1982).

La otra dimensión que concurre para la explicación de la propuesta indagatoria y de investigación es la de orden estrictamente institucional, concepción energética y hermenéutica para el quehacer institucional. Implica

la lectura institucional como doble efecto de fuerzas y de sentidos. En la investigación activa del inconsciente institucional de una organización dada, se presentan resistencias, rechazos, defensas, transferencias, como resumen de la formación social, y como el punto de encuentro y sobre determinación de todas las transversalidades sociales. Aquí, el lector pudiera identificar qué situaciones le permitirían avocarse a alguna dimensión de las mencionadas.

### **El Proceso de Comunicación**

La formación de nuevos paradigmas del lenguaje son un aporte al logro de una mayor eficiencia, esto produce menor presión al funcionamiento global de la institución y de los participantes en lo personal: por lo tanto, la comunicación y el compromiso conforman un dominio específico de actuación dentro de las organizaciones; en este sentido. La comunicación es un proceso mediante el cual se transmiten significados, puede ser oral o escrita, que van desde una parte que emite, hacia otra que recibe o decodifica, los elementos cabalmente. Katz, D. y Kahn, R. citados por Pinto (2012), destacan lo siguiente:

*La Idea:* Primeramente, debe existir una idea o pensamiento que se quiere transmitir, entonces el emisor debe poseer el mensaje que desea transmitir a la otra parte.

*Codificación:* En segundo lugar, la idea se debe codificar o expresar en alguna manera de transmisión, el emisor debe organizar de manera coherente la idea según el medio de transmisión de la misma.

*Transmisión:* Establecer el medio de transmisión según la necesidad, la manera verbal sería la ideal cuando depende de la retroalimentación inmediata a la dada, de modo escrito será una manera que se usará cuando no es necesario obtener respuesta inmediata al mensaje que se comunica.

*Ruido:* este elemento se interpone entre la transmisión y recepción del mensaje que se quiere comunicar, y es preciso vencerlo. Conversaciones en voz alta y conductas desconcertantes en el ambiente serían factores que podrían interferir e incluso alterar el mensaje que quiere transmitir.

*Recepción:* Se refiere a la persona que recibe el mensaje, dicha recepción debe escucharse atentamente si el mensaje es oral, y poseer una buena lectura en el caso que sea un mensaje escrito.

*Decodificación:* El receptor debe hacer una correcta decodificación del mensaje y reconstruir el significado que tiene en mente el emisor.

*Acción:* Se debe iniciar la acción, en algunas ocasiones el receptor deberá hacer algo con la información que recibe, en otras su propósito final es que la acción específica del mensaje se realice más adelante. Sin embargo, en todos los casos es conveniente alimentar al emisor para que sepa que el mensaje se recibió correctamente. (p.70).

Estos elementos se relacionan entre sí, así, una idea es codificada y transmitida, pero puede ser interferida por ruidos que se deben enfrentar, para que el receptor pueda recibir y decodificar el mensaje, y realizar la

acción que demande el mensaje recibido. En este caso, el interés por la comunicación ha dado como resultado una diversidad de modelos comunicacionales con diferencias en cuanto a las descripciones y elementos; sin embargo, Fiske F. (2007), comenta que:

Ninguno de ellos puede calificarse de exacto; algunos serán de mayor utilidad o corresponderán más que otros en determinado momento. Existen dos vertientes o tendencias en cuanto a modelos de comunicación, por un lado los que se centran en el proceso propiamente dicho y en la semiótica por el otro” (p.234).

Para el autor la teoría antes mencionada, es oportuna para aplicarla dentro de la Universidad Experimental de las Fuerzas Armadas específicamente con el personal administrativo, donde se explica el proceso de la comunicación, sus diferentes elementos, con el fin que el mensaje se transmita de la mejor manera, dentro de la empresa, logrando un óptimo desempeño laboral y un correcto proceso de comunicación en la organización.

### **Flujo de comunicación**

El flujo de comunicación, se toma en cuenta a partir de la estructura comunicacional a nivel interno dentro de las organizaciones. La comunicación interna está dispuesta en cuatro formas: descendente, ascendente, diagonal y horizontal. Cada una de ellas obedece a la razón de ser; es decir la comunicación que se da a partir de las disposiciones de la gerencia, la participación de los colaboradores en las decisiones y el flujo de información entre las unidades de la organización respectivamente. Ocampo (2007). La Comunicación puede fluir vertical u horizontal. La dimensión vertical puede ser dividida, además, en dirección ascendente o descendente.

### ***Vertical***



*Descendente.* Es la comunicación que fluye de un nivel del grupo u organización a un nivel más bajo. Es el utilizado por los líderes de grupos y gerentes para asignar tareas, metas, dar a conocer problemas que necesitan atención, proporcionar instrucciones.

*Ascendente.* Esta comunicación fluye en forma opuesta a la anterior, es decir, de los empleados o subordinados hacia la gerencia. Se utiliza para proporcionar retroalimentación a los de arriba, para informarse sobre los progresos, problemas, sobre el sentir de los empleados, cómo se sienten los empleados en sus puestos, con sus compañeros de trabajo y en la organización, para captar ideas sobre cómo mejorar cualquier situación interna en la organización. Un líder sabe que ambas direcciones son importantes e imprescindibles para lograr las metas propuestas con el mínimo de problemas, pero lamentablemente no todas las organizaciones tienen conciencia de ello, por lo que en muchas ocasiones las ideas, pensamientos y propuestas de los empleados pasan desapercibidas ya que consideran que esto no influirá en el rendimiento laboral.

### ***Horizontal***

Este tipo de comunicación se da cuando dos o más miembros de una organización cuyos puestos están al mismo nivel intercambian información. Cuando hablamos de flujos de comunicación, nos referimos a los procesos de comunicación que se llevan a cabo al interior de la organización de acuerdo a la estructura formal y éstos pueden ser de la siguiente manera Horizontal y vertical (Descendente, ascendente).

### **La Comunicación Organizacional**

La comunicación organizacional se da entre los miembros que integra la organización; en donde los canales utilizados, los contenidos y los objetivos pretendidos, tienen que ver con la institución.

Ayón (2006) señala que “la comunicación en una organización es de gran importancia, ya que gracias a ésta el trabajo en equipo es más eficiente, ayuda a tener un armonioso ambiente laboral donde los malentendidos disminuyen y se logran mejores resultados dentro de las diferentes áreas. En consecuencia se tiene una alta productividad en las mismas, lo que se resume en una organización fuerte, sólida y en crecimiento”.

La comunicación organizacional es aquella que tiene lugar en el seno de las organizaciones y que tanto como los agentes participantes, los canales utilizados, la naturaleza de los contenidos, los objetivos pretendidos tienen que ver con la organización. Cuando las personas conocen las estrategias, los objetivos, sus responsabilidades y las de los demás, se crea un clima laboral que facilita la coordinación de esfuerzos en beneficio de las metas planteadas; lo que influye en el desempeño eficiente de los trabajadores y en la satisfacción de personas o grupos en la organización.

Dentro de este enfoque, la comunicación organizacional es aquella que genera acción en común, produce algo nuevo y todos los miembros de la organización participan en este proceso de creación permanente. De esta manera al existir en las instituciones educativas una comunicación organizacional efectiva por parte de los que dirigen, da origen a la participación, motivación o interés de todos los miembros e intenta el desarrollo de los proyectos, solución de conflictos y desarrollo organizacional que conlleva al cambio en el proceso comunicacional en la escuela.

### ***Funciones de la comunicación organizacional***

Martín, citado por Fernandez (1997) sintetiza las funciones de la comunicación organizacional así:

1. *Función descriptiva* investiga y expone el estado de los procesos comunicativos, o la concepción de las situaciones en los diferentes ámbitos de la organización.

2. *Función evaluadora*, explica las razones por las cuales los diferentes ámbitos actúan de la manera en que lo hacen. Es la ponderación de los elementos que influyen en los procesos comunicacionales que se están produciendo.

3. *Función de desarrollo*, analiza cómo reforzar aquello que ha sido evaluado como acertado y mejorar lo que fue considerado erróneo, y propone, además, la forma de realizarlo.

4. *Función informativa*, comprendida como una estrategia para interactuar y permitir que fluyan las diferentes informaciones en las empresas.

### **La Comunicación Interpersonal**

Habermas, J. (2012), señala las principales características de este tipo de actividad comunicativa.

Como condición inicial se requiere un contacto previo entre dos o más personas físicamente próximas; el resultado de dicho contacto es la entrada de cada uno de los involucrados en el macro perceptual del otro.

No hay un número preestablecido de participantes más allá del cual, la interacción deje de ser interpersonal, pero se requiere por lo menos dos personas.

El contacto previo permite entrar en sintonía, es decir, iniciar el intercambio de mensajes en torno a un punto focal de atención compartida

Todas las personas que intervienen en la conversación interpersonal son, de una u otra manera participantes activos. Se trata de una relación donde los interlocutores asumen diferentes papeles.

La interacción se lleva a cabo mediante un intercambio de mensajes, en el cual cada participante ofrece a los demás un conjunto de señales para ser interpretados

De acuerdo con lo anterior, se asevera, que la comunicación interpersonal es una interacción de naturaleza conversacional que implica el intercambio de información verbal y no verbal entre dos o más participantes, en un contexto cara a cara. Por consiguiente una definición más completa deberá elaborarse en base a ciertos procesos de desarrollo que tienen que ver con relación de los directivos con el personal administrativo y los demás actores que interactúan en la institución. Es decir, debe considerarse como los interlocutores se relacionan y la forma en que planifican sus intercambios comunicativos en la escuela.

En síntesis, la comunicación organizacional como dimensión gerencial comprende diversos elementos para su ejecución, ya que, es necesario establecer procedimientos mediante los cuales se puedan generar soluciones claras o problemas determinados, por consiguiente, dentro de todo proceso comunicación los protones establecidos siguen una seria de canales comunicacionales que permiten regular sus acciones. Asimismo, dentro de una organización educativa son muchos los pasos que se han de seguir para lograr la excelencia comunicacional, en la misma.

### **Asociación Venezolana Fe y Alegría (AVEC)**

Es una red de educadores católicos al servicio del país, una organización civil, sin fines de lucro; abierta al diálogo ecuménico; sin filiación política; al servicio de la Iglesia y la Comunidad Nacional Venezolana.

Fundada en 1945, agrupa a todas aquellas instituciones Educativas que voluntariamente piden asociarse y que se definen por un Proyecto Educativo de calidad evangelizador, de compromiso creyente y de cambio social.

La AVEC nace el 18 de octubre de 1945, durante una época de reacción, de desconfianza; por lo tanto era momento de fortalecer personas que tuvieran una buena formación cristiana. A partir de la ley orgánica de educación aprobada en los años 80 se va elaborando el Proyecto Educativo del AVEC, de una forma participativa precedida por la consulta a los actores en los centros educativos. que exigen del AVEC logros concretos, evaluables, que recojan las inquietudes surgidas en su construcción y su elaboración.

El día 11 de enero de 1990 se hace realidad el sueño de garantizar la estabilidad jurídica y económica de la subvención a las escuelas populares, mediante la firma del CONVENIO entre el Ejecutivo Nacional y la AVEC. En 1992 la Iglesia firma un convenio con el estado para dar respuesta a la educación Religiosa Escolar ERE, de acuerdo a los requerimientos establecidos en la Ley de Educación al respecto.

Se cae en cuenta de que los educadores católicos no sólo son agentes sociales, sino miembros y actores de la iglesia. De ahí se desprende el fortalecimiento de la Escuela de Formación de AVEC, dirigida fundamentalmente a la comunidad de docentes y al fortalecimiento del papel educativo de las familias.

En alianza con diversos organismos gubernamentales, se ofrecen nuevos servicios alternativos para la educación que se concretan como Centros de Capacitación Laboral, Escuelas Radiofónicas para adultos, Instituciones Tecnológicas de Educación Superior, capacitación a docentes indígenas en sus propias comunidades, proyectos editoriales en el área de

apoyo a la familia, del proyecto educativo de la didáctica, de la educación intercultural bilingüe y valoración de los pueblos indígenas entre otras.

### *Misión*

Ofrecer cooperativamente a la comunidad venezolana una educación de excelencia, centrada en los valores evangélicos, en proceso constante de superación y generadora de cambios significativos.

### *Visión*

Ser una institución servidora, fraterna, profética, crítica, humilde, clara en sus opciones y coherente en sus principios, capaz de generar un debate continuo sobre la problemática educativa del país, dialogante y solidaria con todas las demás instituciones educativas públicas y privadas. Desde esta perspectiva, nos esforzamos porque todos los centros e instituciones afiliadas a la AVEC vayan potenciando un servicio de auténtica excelencia en todos los campos y niveles de su acción educadora-evangelizadora.

### *Objetivos*

La Asociación Venezolana de Educación Católica (AVEC) tiene como objetivos, según lo establecido en su estatuto:

- Afirmar, difundir y defender los derechos y principios de la Educación Católica y de la Asociación.
- Impulsar, en el proceso educativo nacional, el desarrollo integral del hombre venezolano.
- Defender activamente el principio de la libertad de enseñanza, los derechos de las instituciones católicas de mantener su propia identidad, la igualdad de oportunidades educativas y el derecho de los padres a escoger escuelas para sus hijos.

- Luchar por una participación equitativa del presupuesto educativo nacional, a fin de alcanzar una Escuela Católica abierta y democrática y una equiparación total del personal docente, administrativo y de servicios auxiliares en la educación privada con la del sector oficial.

- Dar preferencia a la educación popular en la extensión de los bienes y servicios de la Educación Católica.

- Asesorar y orientar a los asociados en los aspectos: pastoral, pedagógico, jurídico, técnico y administrativo.

- Apoyar y promover la formación permanente del personal docente.

- Propiciar la investigación de la realidad socio-educativa del país para dar una respuesta educativa apropiada.

- Estimular de modo permanente la formación integral en los Institutos e Instituciones de Educación Católica, a fin de que sean generadores de nuevos cristianos para una nueva sociedad.

- Gerenciar recursos económicos y técnicos que, en representación de sus asociados, sean gestionados ante organismos públicos y privados.

### **Fe y Alegría**

Fe y Alegría fue fundada Caracas, Venezuela, en 1955 por Fray José María Vélaz. Se extendió rápidamente en Venezuela, donde abarcó a 10.000 estudiantes en 1964. Ya para el año 1966 en Ecuador, Panamá, Perú, Bolivia, Centroamérica y Colombia formaban parte de esta red. En la actualidad Fe y alegría continúa siendo un movimiento presente en la poblaciones rurales pobres, su trabajo "empieza donde termina la calle"

El desempeño de sus escuelas resulta superior a las de las escuelas públicas del gobierno, a pesar de que su población está conformada en su

mayoría por personas de bajos recursos: Un estudio del Banco mundial en 2014 encontró que los estudiantes egresados de los centros de Fe y Alegría "no sólo demuestran un buen rendimiento en las evaluaciones realizadas, si no que en algunos casos resultan mejores que estudiantes de otras escuelas".

Fe y Alegría brinda apoyo a las escuelas desde el nivel primario hasta el post-secundario, incluyendo la formación profesional en poblaciones pobres y marginadas. Además de esto, ofrecen formación a los profesores y oportunidades para que los adultos completen su educación a través del aprendizaje a distancia. También promueven la integración de los niños con discapacidad en el sistema educativo y organizan campañas para aumentar el apoyo a la educación pública.<sup>89</sup> Además del énfasis en la formación, sus programas suelen incluir comidas de bajo costo, educación sexual para evitar embarazos tempranos en la adolescencia y programas de recreación. Sus programas pueden incluir comidas económicas, educación sexual para evitar temprano-embarazos de adolescente, y educación de verano y programas de recreación.

## **Bases Legales**

### **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela 1999**

**Artículo 57:** Toda persona tiene derecho a expresar libremente sus pensamientos, sus ideas u opiniones de viva voz, por escrito o mediante cualquier otra forma de expresión y de hacer uso para ello de cualquier medio de comunicación y difusión, sin que pueda establecerse censura. Quien haga uso de este derecho asume plena responsabilidad por todo lo expresado. No se permite el anonimato, ni la propaganda de guerra, ni los mensajes discriminatorios, ni los que promuevan la intolerancia religiosa. Se



prohíbe la censura a los funcionarios públicos o funcionarias públicas para dar cuenta de los asuntos bajo sus responsabilidades.

**Artículo 58:** La comunicación es libre y plural y comporta los deberes y responsabilidades que indique la ley. Toda persona tiene derecho a la información oportuna, veraz e imparcial, sin censura, de acuerdo con los principios de esta Constitución, así como a la réplica y rectificación cuando se vea afectada directamente por informaciones inexactas o agraviantes. Los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a recibir información adecuada para su desarrollo integral.

**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.

**Artículo 104.** La educación estará a cargo de personas de reconocida moralidad y de comprobada idoneidad académica. El Estado estimulará su actualización permanente y les garantizará la estabilidad en el ejercicio de la carrera docente, bien sea pública o privada, atendiendo a esta Constitución y

a la ley, en un régimen de trabajo y nivel de vida acorde con su elevada misión. El ingreso, promoción y permanencia en el sistema educativo, serán establecidos por ley y responderá a criterios de evaluación de méritos, sin injerencia partidista o de otra naturaleza no académica.

En el artículo anterior se establece que el estado debe garantizar la estabilidad laboral a la persona que ejerza la docencia, teniendo en cuenta que esta persona debe ser de reconocida moralidad y de comprobada idoneidad académica.

### **Ley Orgánica de Educación 2009**

**Artículo 6.** El Estado, a través de los órganos nacionales con competencia en materia Educativa, ejercerá la rectoría en el Sistema Educativo. En consecuencia:

Numeral 2. Regula, supervisa y controla, literal g:

g. La gestión de centros e instituciones educativas oficiales y privadas, con la participación protagónica de toda la comunidad educativa.

Numeral 3. Planifica, ejecuta, coordina políticas y programas, literal j:

j. La creación de una administración educativa eficiente, efectiva, eficaz, desburocratizar, transparente e innovadora, fundamentada en los principios de democracia participativa, solidaridad, ética, honestidad, legalidad, economía, participación, corresponsabilidad, celeridad, rendición de cuentas y responsabilidad social.

En este artículo se presenta al estado como ente encargado de dirigir el sistema educativo venezolano, además nos indica que la comunidad educativa es la que debe ocuparse de la gestión de centros e instituciones educativas.

**Artículo 19.** El Estado, a través del órgano con competencia en el subsistema de educación básica, ejerce la orientación, la dirección estratégica y la supervisión del proceso educativo y estimula la participación comunitaria, incorporando tanto los colectivos internos de la escuela, como a diversos actores comunitarios participantes activos de la gestión escolar en las instituciones....

De acuerdo con el artículo puedo concluir que el Estado a través del Ministerio del Poder Popular para la Educación (órgano con competencia en el subsistema de educación básica) ejerce las funciones de la gerencia donde estimula la participación de las comunidades en general debido a que le invita a participar a todos los actores que tienen que ver con la gestión educativa.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **Tipo de Investigación**

Para los efectos del presente estudio, el tipo de investigación a utilizar es de campo con apoyo en un estudio descriptivo, debido a que se realizará en el lugar donde se presenta el problema, estableciendo una interacción entre los objetivos del estudio y la realidad. Al respecto, Palella y Martins (2012) la definen así:

La Investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta. (p. 25)

En este caso el ambiente natural está representado por la U.E. Padre Luis Ormieres de Fe y Alegría Maturín, donde se obtiene información de los hechos tal y como se presentan, trabajando en el ambiente natural en que conviven las fuentes consultadas, de las que obtendrán los datos más relevantes a ser analizados.

De igual manera, Palella y Martins (Ob. Cit) señalan que el nivel descriptivo “tiene como propósito interpretar realidades de hecho. Incluye descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos” (p.102). Un nivel descriptivo consiste en la caracterización de un hecho, este igualmente describe fenómenos sociales o clínicos en una circunstancia temporal y geográfica determinada. Este nivel desde ciertos puntos su finalidad es describir o estimar algunos parámetros necesarios en una investigación.

Por lo anteriormente expuesto se define la presente investigación como nivel descriptivo, pues solo pretende recoger información sobre cómo se desarrolla el proceso de comunicación entre Fe y Alegría y la AVEC.

## **Diseño de Investigación**

Se define la investigación de diseño no experimental. Fontaines (2012) establece que los diseños no experimentales seccionales descriptivos:

No requieren de grandes grupos, alteración de contexto, manipulación de variables ni de repeticiones de medida. Se parte de la premisa de que las variables pueden ser observadas en su medio natural y para ello el investigador puede hacer uso de observaciones, encuestas, dinámicas participantes para luego mediante un análisis llegar a construir respuestas a sus interrogantes. (p. 134.135)

En base a esta definición se establece esta investigación como no experimental descriptiva, pues no se manipularán las variables de estudio sino que serán observadas y descritas exactamente como se presentan en el contexto de estudio.

## **Población y Muestra**

La población de estudio comprende los sujetos que brindaran la información importante que permita caracterizar la problemática en la institución en investigación, de tal manera que la misma estará comprendida por el personal directivo, docente, administrativo y obrero en la U.E. Padre Luis Antonio Ormieres de Fe y Alegría Maturín.

La población, según Ballestrini M. (2010) se refiere a “cualquier conjunto de elementos que se quiere conocer o investigar alguna de sus características” (p. 126). La población objeto de la presente investigación estará conformada por 30 sujetos conformados por el personal directivo, docente, administrativo y obrero de la institución.

Ésta población se tipifica como finita, ya que según lo reseña Sabino, C. (2010), “este tipo de universos son iguales o inferiores a cien (100) unidades” (p. 44). Así mismo, la población se cataloga como accesible, por ser reducida en tamaño y está ubicada en un área geográfica susceptible de ser abordada por el investigador, por lo cual no se requiere seleccionar muestra alguna.

## **Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

Las técnicas de recolección de datos, son definidas por Tamayo M. (2010), como “la expresión operativa del diseño de investigación y que especifica concretamente como se hizo la investigación” (p. 126). Así mismo Bizquera, (2006), define las técnicas como “aquellos medios técnicos que se utiliza para registrar observaciones y facilitar el tratamiento de las mismas” (p. 28). Por lo tanto, la técnica a utilizar es la encuesta, que según Cea, O. (2009) se define como:

La aplicación o puesta en práctica de un procedimiento estandarizado para recabar información (oral o escrita) de una muestra amplia de sujetos. La muestra ha de ser representativa de la población de interés y la información recogida se limita a la delineada por las preguntas que componen el cuestionario precodificado, diseñado al efecto (p. 240).

En tal sentido, la encuesta es una técnica con gran capacidad para estandarizar datos, lo que permite su tratamiento informático y el análisis estadístico. La encuesta a emplear en esta investigación será aplicada a la población compuesta por el personal docente y administrativo adscrito a la U.E. Padre Luis Ormieres de Fe y Alegría Maturín, a fin de obtener de ellos información relevante.

En cuanto al instrumento, según Arias F. (2010), “son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información”. (pág. 53). Para recoger datos e información relevantes, la investigadora utilizó como instrumento de recolección de datos el cuestionario. De este modo, Márquez (2010) plantea que “El cuestionario es un medio de recolección de información a partir de un formato previamente elaborado, el cual deberá ser respondido en forma escrita por el informante. El cuestionario lo conforma una lista de preguntas previamente organizados” (p. 55).

Se entiende de lo anterior que, el cuestionario constituye un medio, a través del cual se hace posible la obtención y archivo de la información requerida para la investigación. En tal sentido, se diseñará un instrumento para el personal docente y administrativo, el cual medirá la información sobre el proceso comunicación entre Fe y Alegría y la AVEC.

## **Validez**

La validez de los instrumentos, según Morales I. (2010) “es el grado con el cual un instrumento sirve a la finalidad para la cual está definido”. En función de ello, la validez aplicada en esta investigación fue la de contenido, para lo cual se expondrá la encuesta al juicio de expertos especialistas en el área de la administración y metodología de la investigación, quienes opinarán en relación a aspectos tales como: redacción correcta, pertinencia, tendenciosidad y las sugerencias.

## **Confiabilidad del Instrumento**

En lo referente a la confiabilidad, para Ander Egg E. (2012), el término se refiere a "la exactitud con que un instrumento mide lo que pretende medir. Es decir, que es equivalente a estabilidad y predictibilidad". (p. 44). En este sentido, determinar la confiabilidad del instrumento es aplicarlo a fin de corroborar si en las diferentes ocasiones arroja resultados similares.

Para medir la confiabilidad del instrumento, se realizará una prueba piloto a una población de 5 sujetos con características similares a la muestra definitiva, una vez realizada se analizarán los datos aplicando el método de confiabilidad de Alfa de Cronbach, la cual se calculará, con la siguiente fórmula

## **Técnicas y Análisis de Datos**

En este punto se describen las distintas operaciones a las que fueron sometidos los datos que se obtengan: clasificación, registro, codificación tabulación. En lo referente al análisis, se definirán las técnicas lógicas (inducción, deducción, análisis, síntesis), o estadísticas (descriptivas o inferenciales), que serán empleadas para descifrar lo que revelan los datos que sean recogidos. Seltiz, Jahoda y Otros, citados por Ballestrini M. (2010) señalan que:

El propósito del análisis de datos es resumir las observaciones llevadas a cabo de tal forma que proporcionen respuestas a las interrogantes de la investigación. El análisis implica el establecimiento de categorías, la ordenación y manipulación de los datos para resumirlos y poder sacar

algunos resultados en función de lasas interrogantes de la investigación (p. 169).

Para el análisis de los datos, se utilizarán técnicas como la estadística descriptiva, que analiza, estudia y describe a la totalidad de individuos de una población. Su finalidad es obtener información, analizarla, elaborarla y simplificarla lo necesario para que pueda ser interpretada cómoda y rápidamente y, por tanto, pueda utilizarse eficazmente para el fin que se desee. El proceso que sigue la estadística descriptiva para el estudio de una cierta población consta de los siguientes pasos:

Codificación, lo cual consiste en asignar códigos a cada categoría de respuesta del instrumento elaboración de la matriz de datos, lo cual implica vaciar de forma manual los datos o respuestas de la población en una tabla o matriz, las frecuencias y porcentajes, corresponden a llenar los cuadros estadísticos y gráficos donde se representan las respuestas de la población, cálculos estadísticos , presentación gráfica que consiste en la elaboración de los gráficos que representan las repuestas de los sujetos en términos porcentuales y por último, interpretación análisis – inferencias, esto corresponde a los análisis a realizar a cada cuadro para interpretar la información obtenida reportando así los resultados de arrojados en la aplicación del instrumento.



## CAPITULO IV

### **Procesamiento de la información aportada por los informantes claves.**

La investigadora realizo una encuesta participativa aplicada a una pequeña población del personal docente, administrativo y obrero en donde de una manera espontánea y libre expresaron sus pensamientos y sentimientos a las interrogantes planteadas.

La actividad se aplicó en un buen mecanismo para recolectar de una manera veraz y confiable la información, lo que permitió la interacción entre los sujetos investigados y verificar eficazmente su veracidad.

1. Distribución absoluta y porcentual ¿Conoce usted, que es una comunicación asertiva?

INDICADORES	Absoluta	Porcentual %
Si	24	80%
No	6	20%
Total	30	100%

Se observa en el cuadro 1: que el 80% de los encuestados respondieron que si saben lo que es una comunicación asertiva y la otra parte respondió el 20% que desconocen que es una comunicación asertiva.

Que es una comunicación asertiva.

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

La comunicación es el proceso que nos permite interactuar, expresarnos y el intercambiar ideas con asertividad es un factor preciso que nos enfoca hacia el logro de los objetivos planificados con identidad y sentido de pertenencia, por lo anterior expuesto se infiere que es de gran importancia conocer, saber y aplicar la comunicación asertiva en la institución para mantener una relación armoniosa y respetuosa y así estabilizar una relación interpersonal exitosa dentro de la comunidad educativa.

Si vamos a la vida diaria, se observa que tener una comunicación asertiva es beneficioso, tanto para las mismas personas como para el resto, ya que esta permite aprender a escuchar lo que los demás expresan, así como también te permite tener la destreza necesaria para poder reaccionar de una manera inteligente.

2. Distribución absoluta y porcentual. ¿Cree usted que la comunicación asertiva es importante para crear una buena coordinación dentro de la institución?.

INDICADORES	Absoluta	Porcentual %
Siempre	24	80%
Casi Siempre	6	20%
Pocas veces	0	0
Nunca	0	0
	30	100%

Los datos presentes en la tabla demuestran que el 80% del personal piensa que la comunicación asertiva siempre es importante para crear una buena coordinación dentro de la institución y el 20% del personal considera que casi siempre la comunicación asertiva genera una buena coordinación dentro de la institución, lo que puede ocasionar a futuro un problema dentro del equipo de trabajo.

La asertividad nos ayuda a cultivar relaciones satisfactorias, por tal motivo debemos de cuidar nuestras emociones y pensamientos al momento de expresarnos y así mantener un ambiente laboral lleno de armonía y respeto. Ahora bien la comunicación asertiva permite crear una buena coordinación dentro de la institución pues, permite tomar decisiones acertadas al momento de actuar y generar estrategias de crecimiento mutuo, continuo, sostenible y estable además, la gestión de la comunicación asertiva permite la expansión de la creatividad e innovación en cualquier área. De esta manera los canales de comunicación funcionarían de forma eficaz para volver a sus miembros activos, creando compromiso, lealtad, identidad y esfuerzo entre las partes; con el ánimo de lograr los objetivos y metas propuestos, para un mejor desempeño laboral.

A través de una buena coordinación, se propicia espacios direccionados a suplir las necesidades de todos los trabajadores, debido a que si ellas son respondidas, el empleado cuenta con las variables suficientes para realizar su labor.

3. Distribución absoluta y porcentual. Considera que una buena comunicación asertiva motiva al personal de la institución.

INDICADORES	Absoluta	Porcentual %
Si	30	100%
No	0	0
	30	100%

Se pudo conocer que el 100% de la población encuestada opina que una buena comunicación asertiva si motiva al personal de la institución.

La motivación y la comunicación asertiva son dos elementos que ayudan a fortalecer el trabajo en equipo, en el manejo y solución de conflictos con el objetivo de alcanzar un desempeño exitoso, por tal motivo se deben fortalecer las estrategias que se vienen utilizando en los momentos de información. De allí la importancia de la motivación, se recomienda a los directivos de la institución que son responsables de crear los procesos necesarios y de aportar herramientas que garanticen el flujo de mensajes en ambos sentidos.

4. Distribución absoluta y porcentual. La comunicación asertiva influye en las habilidades de las relaciones interpersonales como elementos esenciales para la formación de Fe y Alegría y la Avec.

INDICADORES	Absoluta	Porcentual %
Siempre	15	50%
Casi Siempre	10	33.33%
Pocas veces	2	6.67%
Nunca	3	10%
	30	100%

De acuerdo a los resultados el 50% del personal indican que siempre la comunicación asertiva influye en las habilidades de las relaciones interpersonales como elementos esenciales para la formación de Fe y Alegría y la Avec y el 33.33% consideran que a veces.

Desarrollar una comunicación asertiva por supuesto que influye en las habilidades de las relaciones interpersonales porque nos permite manejar y conducir nuestras conversaciones en el respeto y valor de las opiniones, fortaleciendo de manera positiva la toma de decisiones y nuestra salud mental y emocional.

De esta manera nos permite un estilo de comunicación en el que podamos expresar nuestras ideas, sentimientos y necesidades, de allí mejorar las habilidades en las relaciones interpersonales entre cada uno.

5. Distribución absoluta y porcentual. ¿Cómo califica usted los medios de comunicación a través de las redes sociales en la institución?

INDICADORES	Absoluta	Porcentual %
Excelente	0	0
Muy Bien	3	10%
Bien	6	20%
Deficiente	21	70 %
	30	100%

El 70% de los encuestados calificaron como deficiente los medios de comunicación a través de las redes sociales en la institución. Lo que dificulta el desempeño de los trabajadores en sus actividades.

Las redes sociales en internet son aplicaciones web que favorecen el contacto entre las personas, las principales redes sociales son Facebook, Instagram, twitter whatsapp, telegram, zoom entre otros, medios que pueden ser utilizados de manera que el mensaje llegue de una forma clara y precisa al personal y así mejorar las relaciones interpersonales y el desenvolvimiento profesional de todas las partes involucradas.

A través de los medios de comunicación online es primordial ser enfático en lo que se envía, pero sin perder el foco, el objetivo que se quiere alcanzar, para ello es necesario hablar con seguridad esto ayudara a incrementar la actitud del personal de la institución. Tomando en cuenta que siempre la información que se desea comunicar tiene que ser relevante y oportuna para que sea de interés de todos de esta manera la comunicación será efectiva.

El verdadero éxito reside en mantener siempre el respeto al instante de transmitir el mensaje, es necesario saber expresar las ideas con efectividad, sobre todo con un lenguaje adecuado para mejorar los medios de comunicación en la institución.

6. Distribución absoluta y porcentual. Considera usted que hay debilidades en el proceso de comunicación asertiva en la institución.

INDICADORES	Absoluta	Porcentual %
Siempre	22	73.33%
Casi Siempre	3	10%
Pocas veces	5	16.67%
Nunca	0	0.00
	30	100

Para la mayoría de los encuestados, es decir el 73.33% considera que siempre hay debilidades en el proceso de comunicación asertiva en la institución y el 16.67% indica que en la institución pocas veces hay debilidades en el proceso de comunicación, lo que produce en el personal desmotivación e incertidumbre en el desarrollo de sus labores

La comunicación adecuada implica entendimiento, escucha, el utilizar discursos claves al expresarnos, sino tenemos esto en cuenta tendremos muchas dificultades al transmitir nuestros pensamientos e ideas creando así un ambiente tenso y lleno de conflictos tanto personales como laborales.

Para superar esta debilidad los directivos de esta institución deberían incentivar a sus empleados, evitando crear sentimientos de incompreensión e inconformidad, baja autoestima por la falta de expresión, por eso la parte motivacional es necesaria para superar esta debilidad.

7. Distribución absoluta y porcentual. Es importante que la comunicación asertiva sea una alternativa para mejorar las relaciones interpersonales entre Fe y Alegría y la Avec.

INDICADORES	Absoluta	Porcentual %
Siempre	30	100%
A veces	0	0
Pocas veces	0	0
Nunca	0	0
	30	100%

De manera valiente y precisa el 100% de los encuestados indican que siempre es importante que la comunicación asertiva sea una alternativa para mejorar las relaciones interpersonales entre Fe y Alegría y la Avec.

La comunicación es una acción normal y natural pero complicada y la mayoría de las personas no le dan su debida importancia creando así un clima negativo y lleno de conflictos. Por eso es muy importante la comunicación asertiva como alternativa para mejorar las relaciones interpersonales entre ambos pues ayuda a lograr y comprender los aspectos emotivos, psicológicos y pragmáticos, siempre y cuando expresen sus necesidades.

Al existir esta alternativa de comunicación es muy importante ya que juega un papel fundamental para tener una relación saludable con las personas que nos rodean, por lo que ser asertivo en el trabajo es sumamente útil, ya que es donde pasamos gran parte de nuestro tiempo y de esta manera se propicia un ambiente agradable, siempre y cuando se separen los prejuicios de los comentarios y opiniones



8. Distribución absoluta y porcentual. La comunicación exitosa requiere de un receptor con habilidades para descodificar el mensaje he interpretarlo.

INDICADORES	Absoluta	Porcentual %
Siempre	3	10%
A veces	15	50%
Pocas veces	5	16.67%
Nunca	7	23.33%
	30	100%

El 50% del personal considera que a veces la comunicación exitosa requiere de un receptor con habilidades para descodificar el mensaje he interpretarlo y un 23.33% del personal indica que nunca la comunicación exitosa requiere de un receptor con habilidades para descodificar el mensaje he interpretarlo.

La comunicación para ser exitosa debe producir en el receptor los cambios o las reacciones positivas esperadas, es decir debemos de asegurarnos de que las partes involucradas están entendiendo el mensaje que se le está transmitiendo para encontrar posibles soluciones de una situación imprevista en conjunto, tratando de ser lo más objetivo posible.

Para que la comunicación sea exitosa, los directivos debe contar con las habilidades que le permitan transmitir el mensaje e interpretarlo. De allí que la comunicación exitosa se vuelve un intercambio de ideas y opiniones asertivas entre si permitiendo que el personal se sientan bien consigo mismo y en confianza. De esta manera es capaz de interpretar el mensaje lograr el éxito de los objetivos planteados.

9. Distribución absoluta y porcentual. Considera que la asertividad significa tener la habilidad para transmitir un mensaje de sentimientos, creencias y opiniones propias de los demás de una manera honesta y respetuosa.

INDICADORES	Absoluta	Porcentual %
Siempre	12	40.00
A veces	8	26.67
Pocas veces	6	20.00
Nunca	4	13.33
	30	100

Se puede observar que en esta pregunta existen opiniones divididas, un porcentaje del 40% afirma que siempre la asertividad significa tener la habilidad para transmitir un mensaje de sentimientos, creencias y opiniones propias de los demás de una manera honesta y respetuosa, mientras que el resto de la ponderación considera que puede ser a veces 26.67%, pocas veces 20% o nunca 13.33% , lo que deduce el desconocimiento de lo que significa que la comunicación fluya con asertividad en el entorno laboral.

Las personas que aplican una conversación asertiva se expresan de una manera segura, respetuosa, entran en socialización generando confianza entre las partes de la comunidad educativa logrando hacer sentir a todos partes del equipo, en otro orden de ideas, es un proceso continuo, positivo, constructivo y estimulante, se caracteriza por la manifestación de ideas y sentimientos sin hacer menos a los demás, practicando el respeto, la receptividad, aceptando las ideas de los demás de forma directa, abierta y honesta.

10. Distribución absoluta y porcentual. Estará de acuerdo con la interpretación de un método que mejore la relación comunicativa entre Fe y Alegría y la Avec mediante el uso de la asertividad.

INDICADORES	Absoluta	Porcentual %
Si	22	73.33
No	8	26.67
	30	100

El cuadro N° 10 refleja que el 73.33% de los encuestados afirman estar de acuerdo con la interpretación de un método que mejore la relación comunicativa entre Fe y Alegría y la Avec mediante el uso de la asertividad, mientras que el 26.67% opinan que no.

Estos resultados confirman que se debe implementar un método que mejore la relación en la comunidad educativa tomando en cuenta que debemos de tener cuidado que la comunicación que deseamos transmitir sea verbal o no verbal se debe dar correctamente porque si alguna de ellas falla es de gran obstáculo en la circulación de la información.

Se hace necesaria la interpretación de método mediante la asertividad que permita mejorar las relaciones comunicativas entre ambos, a través de una actitud igualitaria, es decir, ponerse todos en el mismo nivel, que los directivos puedan tener la capacidad de escuchar las ideas de los demás; orientados a la solución de problemas existentes en la institución con un enfoque constructivo.

Por otro lado debe tenerse en cuenta que existe una serie de factores durante todo el proceso de toma de decisiones en equipo, siempre existirán desigualdades ya sea por el nivel educativo, poder, edad, antigüedad los cuales los llevan a ocupar diferentes posiciones dentro o fuera de la institución. La interpretación de métodos permitirá una mejor convivencia laboral.

## **CAPITULO V**

### **Conclusiones y Recomendaciones**

El ambiente laboral en cualquier institución debe estar lo más cercano a un clima profesional en donde todos los involucrados puedan desenvolverse y desarrollar sus funciones y habilidades disfrutando del rol que están desempeñando, por esta razón se sugieren las siguientes conclusiones y recomendaciones.

#### **Conclusiones**

- La comunicación asertiva es una herramienta que en la actualidad nos garantiza el progreso y cambios significativos en las personas no solo en el manejo de la información sino también en la relación de las acciones en común, que permite expresarse y saber de si mismo, de los demás y del medio en que se vive.
- Es importante lograr una buena comunicación asertiva en la coordinación con el fin de mediar en caso de conflictos, crear un ambiente laboral donde predomine la paz, la armonía, el respeto, la empatía y la tolerancia.
- Los directivos deben de crear espacios para aplicar las técnicas de la asertividad que motiven al personal.
- La asertividad es un nutriente esencial en la comunicación, nos permite el intercambio de ideas en forma positiva, fortalecer las relaciones interpersonales creando una convivencia focalizada en las soluciones no en el problema.
- La mayoría de los trabajadores consideran deficiente los medios de comunicación que se manejan vía online, lo que ocasiona comentarios e incertidumbre en el entorno laboral.

- El problema que enfrenta la institución es al momento de transmitir e informar al personal la situación actual de cualquier eventualidad que se presente en la comunidad educativa.
- Se concluye que la comunicación dentro de la institución no está siendo la más asertiva lo que ocasiona muchas consecuencias entre ellas la deserción, desmotivación y bajo rendimiento del personal en el desenvolvimiento de sus actividades e incluso afectando las relaciones interpersonales del equipo.
- Una comunicación exitosa se basa en que el mensaje transmitido sea entendido y comprendido por ambas partes, es decir por la persona que lo emite y la que lo recibe y de esta manera alcanzar lo planificado trabajando de una forma correcta y en equipo.
- La habilidad de transmitir un mensaje con asertividad ayuda a generar un ambiente adecuado para escuchar y ser escuchado dando a conocer las metas y objetivos planteados con transparencia y seguridad de ser alcanzados.
- Se debe realizar un método para fortalecer las relaciones interpersonales que se base en un proceso recíproco en donde el personal valore y respete el comportamiento y las ideas de sus compañeros.

## **Recomendaciones**

Una vez identificado lo que está incidiendo y afectando la comunicación asertiva dentro de la institución se presentan las siguientes sugerencias:

- Es necesario supervisar constantemente el ambiente laboral en todas sus áreas, con todos y cada uno de sus integrantes lo que incide y está afectando la comunicación asertiva en la institución, desde la capacidad intelectual con una manera efectiva con sus compañeros de trabajo, estimular la motivación y el trabajo en equipo para obtener el logro en el sistema educativo.
- Tener una comunicación asertiva en la institución educativa con todo el personal del sistema educativo: directivo, docente, administrativo, obrero, estudiantes, padres y representantes para que sientan informado de las actividades y proyectos que realizan en el plantel.
- Promover las estrategias que se vienen utilizando en los momentos de información que puedan ser usados para realizar inducciones, retroalimentación de resultados, reconocimientos, estímulos, peticiones, elementos indispensables para que exista una verdadera motivación en la institución.
- Realizar formaciones de crecimiento personal, talleres de motivación, encuentros religiosos pastorales y eventos sociales que promuevan la comunicación asertiva.
- Para mejorar los medios de comunicación en la institución se debe dotar a los docentes de equipos tecnológicos tales como: computadoras, teléfonos inteligentes, Tablet entre otros; y el Estado está en la obligación de implementar wifi en todo el territorio de Venezuela para tener un sistema educativo eficaz y eficiente.

- Supervisar la comunicación con el fin de lograr cumplir con la efectividad de la misma y de fortalecer las relaciones interpersonales en la institución.
- Establecer estrategias motivacionales con la finalidad de optimizar un ambiente laboral digno como se dicen desde nuestros antepasados de la gran familia de Fe y Alegría.
- Se debe definir cuál es el objetivo del mensaje que se quiere dar a conocer para ser transmitido de una forma clara precisa y concisa al personal.
- Es importante que desde la dirección de la institución se autoevalúe y se tomen medidas para transmitir con asertividad las comunicaciones cuidando no solo el contenido mensaje sino también debe de ir acompañado de empatía, controlar gestos y tono de voz.
- Establecer un plan clave de inducción, acción y ejecución para el éxito de la comunicación.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Velasco, R. (2009). La Gerencia Educativa Eficaz. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos33/gerencia-educativa/gerencia-educativa.shtml>

UNESCO. La UNESCO y la Educación "Toda persona tiene derecho a la educación". Disponible en: <http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002127/212715s.pdf>

Centro de Planificación Educativa para Latinoamérica (2006) "Conferencia Anual". Santiago de Chile.

Calderón Lisette (2017). Comunicación Asertiva y su influencia en las relaciones interpersonales en la Unidad Educativa Martha Bucaram de Roldós.

<https://www.circulodirectivosalicante.com/blog/la-comunicacion-asertiva>.

<https://www.nextibs.com/consejos-te-ayudaran-lograr-comunicacion-eficaz/>





REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD PEDAGOGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR  
INSTITUTO PEDAGOGICO DE MATORIN “ANTONIO LIRA ALCALA  
MAESTRIA EN EDUCACION, MENCIÓN GENRENCIA EDUCACIONAL



Diagnóstico para conocer la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales entre Fe y Alegría y la Asociación Venezolana de Educación Católica (AVEC).

Encuesta dirigida al personal docente, administrativo y obrero; a fin de conocer los diferentes factores y variables que afectan la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales entre Fe y Alegría y la Asociación Venezolana de Educación Católica (AVEC).

Encuesta realizada el día \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

1. Conoce usted que es una comunicación asertiva?

Si

No

2. La comunicación asertiva es importante para crear una buena coordinación dentro de la institución.

Siempre

A veces

Pocas veces

Nunca

3. Considera que una buena comunicación asertiva motiva al personal de la institución.

Siempre

A veces

Pocas veces

Nunca

4. La comunicación asertiva influye en las habilidades de las relaciones interpersonales como elementos esenciales para la formación de Fe y Alegría y la Avec.

Siempre	A veces
Pocas veces	Nunca

5. ¿Cómo califica usted los medios de comunicación asertiva en la institución?

Excelente	Muy Bien
Bien	Deficiente

6. Considera usted que hay debilidades en el proceso de comunicación asertiva en la institución.

Siempre	A veces
Pocas veces	Nunca

7. Es importante que la comunicación asertiva sea una alternativa para mejorar las relaciones interpersonales entre Fe y Alegría y la Avec.

Siempre	A veces
Pocas veces	Nunca

8. La comunicación exitosa requiere de un receptor con habilidades para decodificar el mensaje e interpretarlo.

Siempre	A veces
Pocas veces	Nunca

9. Considera que la asertividad significa tener la habilidad para transmitir un mensaje de sentimientos, creencias y opiniones propias de los demás de una manera honesta y respetuosa.

Siempre

A veces

Pocas veces

Nunca

10. Estará de acuerdo con la interpretación de un método que mejore la relación comunicativa entre Fe y Alegría y la Avec mediante el uso de la asertividad.

Si

No