



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN



**PLAN DE FORMACIÓN BASADO EN LA COMUNICACIÓN ASERTIVA
QUE COADYUVE EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LA
U.E.C. “VALLE VERDE” SAN DIEGO, EDO - CARABOBO**

Autor: Profe. José Gallardo.

Tutor: Dra. María G. Gouveia G.

Bárbula, Junio 2017



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN



**PLAN DE FORMACIÓN BASADO EN LA COMUNICACIÓN ASERTIVA
QUE COADYUVE EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LA
U.E.C. "VALLE VERDE" SAN DIEGO, EDO - CARABOBO**

Autor: Profe. José Gallardo.

**Trabajo de Grado presentado ante la
Dirección de Estudios de Postgrado de la
Universidad de Carabobo para optar al
título de Magister en Gerencia Avanzada en
Educación.**

Bárbula, Junio 2017



MAESTRIA



ACTA DE APROBACIÓN

La Comisión Coordinadora del Programa de **Maestría en Gerencia Avanzada en Educación**, en uso de las atribuciones que le confiere al Artículo N° 44, 46, 130 del Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo, hace constar que una vez evaluado el Proyecto de Trabajo de Grado titulado **PLAN DE FORMACIÓN BASADO EN LA COMUNICACIÓN ASERTIVA QUE COADYUVE EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LA U.E.C "VALLE VERDE" SAN DIEGO, ESTADO CARABOBO**, presentado por el(a) ciudadano(a) **JOSÉ GALLARDO**, titular de la cédula de identidad N° **18.617.869**, elaborado bajo la dirección del(a) tutor(a) **PROF. MARIA DE GOUVEIA**, cédula de identidad N° **7.025.401**, Linea de investigación: Gerencia Educativa, Gestión y Trabajo; Temática: DIRECCIÓN DE LAS ORGANIZACIONES EDUCATIVAS; Subtemática: COMUNICACIÓN; Área prioritaria de la FaCE: GERENCIA EDUCATIVA; Área prioritaria de la UC: Educación; considera que el mismo reúne los requisitos y, en consecuencia, es **APROBADO**.

En Valencia, a los un (01) días del mes de Agosto de dos mil dieciséis.

Por la Comisión Coordinadora de la Maestría en Gerencia Avanzada en Educación

PROF. LISBETH CASTILLO
Coordinador(a) del Programa

Elab. jennifer 02/08/2016
Impr. 14/11/2016
Archivo Acta de Aprobación

... *La Universidad Efectiva*



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN



AVAL DEL TUTOR

Dando el cumplimiento a lo establecido en el reglamento de Estudio de Postgrado de la Universidad de Carabobo en el artículo 133, quien suscribe **Dra. María Graciela de Gouveia Gómez**, titular de la cédula de identidad N° V- 7.025.401, en mi carácter de tutor del trabajo de Maestría titulado: **Plan de Formación Basado en la Comunicación Asertiva que Coadyuve en las Relaciones Interpersonales en la U.E.C. "Valle Verde" San Diego, edo - Carabobo**, presentado por el ciudadano: **José Tomas Gallardo Arias**, titular de la cédula de identidad N° V- 18.617.869, para optar al título de **Magíster en Gerencia Avanzada en Educación**, hago constar que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se le designe.

En Bárbula, a los 09 días del mes de Febrero del año dos mil 17.

Firma

C.I. N° V- 7.025.401



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN



AUTORIZACIÓN DEL TUTOR

Dando el cumplimiento a lo establecido en el reglamento de Estudio de Postgrado de la Universidad de Carabobo en el artículo 133, quien suscribe **Dra. María Graciela de Gouveia Gómez**, titular de la cédula de identidad N° V- 7.025.401, en mi carácter de tutor del trabajo de Maestría titulado: **Plan de Formación Basado en la Comunicación Asertiva que Coadyuve en las Relaciones Interpersonales en la U.E.C. "Valle Verde" San Diego, edo - Carabobo**, presentado por el ciudadano: **José Tomas Gallardo Arias**, titular de la cédula de identidad N° V- 18.617.869, para optar al título de **Magíster en Gerencia Avanzada en Educación**, hago constar que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se le designe.

En Bárbula, a los 09 días del mes de Febrero del año dos mil 17

Firma

C.I. N° V- 7.025.401



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN



VEREDICTO

Nosotros, Miembros del jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado
TITULADO: PLAN DE FORMACIÓN BASADO EN LA COMUNICACIÓN
ASERTIVA QUE COADYUVE EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN
LA U.E.C. “VALLE VERDE” SAN DIEGO, EDO - CARABOBO, PRESENTADO
por el ciudadano, **JOSÉ TOMAS GALLARDO ARIAS**, TITULAR DE LA
CÉDULA DE IDENTIDAD **V-18.617.869**, PARA OPTAR AL TÍTULO DE
MAESTRÍA EN GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN, ESTIMAMOS QUE
EL MISMO REÚNE LOS REQUISITOS PARA SER CONSIDERADO COMO:

NOMBRE	APELLIDO	CÉDULA	FIRMA
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____

BÁRBULA, JUNIO DE 2017

DEDICATORIA

Primeramente, este trabajo va dedicado a Dios nuestro creador, gracias a su amor infinito, me permitió por medio de las oraciones levantarme con fuerza cuando estaba por caer y desistir de la meta.

Mis padres Xiomara Arias y Tomas Gallardo por inculcar en mí respeto, constancia, dedicación y responsabilidad, sin dejar a un lado los consejos oportunos de Olivia Olivero. Sin duda alguna esas combinaciones sirvieron de combustible para llegar al final de la carrera y concluir con total éxito el reto planteado.

Mi novia Naila Vázquez, sin ella nada de esto hubiese podido realizarse, gracias por tu apoyo incondicional por dedicación y esmero en este trabajo.

¡Mi gente finalmente no defraude, meta lograda! Dios los bendiga y los guarde.

“... Mira que te mando que te esfuerces y seas valiente; no temas ni desmayes, porque Jehová tu Dios estará contigo en dondequiera que vayas...”

Josué 1;9

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por la gentileza de estar en mi vida por enseñarme el camino a seguir, mis padres por darme la vida y estar junto a mí cuando más los necesito, mi novia por ser mi apoyo incondicional, amigos que de una u otra forma están siempre dando una palabra de aliento el : si se puede, compañeros de clase como Enelly Marrero por contar con ella en este andar tan brillante a los profesor Luis Guanipa por darme herramientas útiles que permitieron la realización del trabajo y mi tutora profesora María de Gouveia por orientarme sabiamente.

A todos Gracias Totales.

*“...Pero los que esperan a Jehová tendrán nuevas fuerzas;
levantarán alas como las águilas; correrán, y no se cansarán;
caminarán, y no se fatigarán...”*

Isaías 40:31



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN



**PLAN DE FORMACIÓN BASADO EN LA COMUNICACIÓN ASERTIVA
QUE COADYUVE EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LA
U.E.C. “VALLE VERDE” SAN DIEGO, EDO - CARABOBO**

AUTOR: Prof. José T. Gallardo A
TUTOR: Dra. María G. De Gouveia G.
AÑO: 2017

RESUMEN

El dinamismo que vive el ser humano por la era tecnológica lo ha llevado a crear nuevas formas de comunicarse y relacionarse con otras personas, en este sentido la presente investigación tiene como finalidad Proponer un Plan de Formación Basado en Comunicación Asertiva que Coadyuve en las Relaciones Interpersonales en la U. E. C. “Valle Verde” San Diego, edo Carabobo. Se apoyó en la teoría de acción comunicativa de Habermas y la teoría de la comunicación humana de Watzlawick, Beavin y Jackson. La metodología de la investigación estuvo enmarcada en la modalidad de proyecto factible, apoyado en una investigación de campo. La población se conformó por 23 personas entre, directivos, coordinadores, orientadores y profesores, pertenecientes a la Unidad Educativa Colegio “Valle Verde” San Diego, estado Carabobo, la muestra fue de tipo censal. La técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta y el instrumento que se aplicó fue un cuestionario de 20 ítems tipo Likert cerrado policotómico, con tres alternativas de respuesta, (Siempre, Algunas Veces y Nunca). La validez se realizó a través del juicio de expertos y la confiabilidad por medio del Coeficiente Alfa Cronbach, obteniendo como resultado 0,90 de confiabilidad muy alta. En conclusión, se pudo evidenciar que existe una desvinculación entre el directivo y los profesores de la institución, donde no se aprecia comunicación asertiva afectando las relaciones interpersonales. Por ello la propuesta está basada en fortalecer la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales mediante estrategias con el fin de lograr el mejor ambiente laboral posible.

Palabras Claves: Plan de formación, Comunicación asertiva, Relaciones interpersonales, acción comunicativa, comunicación humana.

Línea de Investigación: Gerencia Educativa, Gestión y Trabajo.

Temática: Dirección en las Organizaciones Educativas.

Subtemática: Comunicación y Relaciones Interpersonales



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN



**TRAINING PLAN BASED ON THE ASSERTIVE COMMUNICATION THAT
CONTRIBUTES IN INTERPERSONAL RELATIONS IN THE U.E.C.
"GREEN VALLEY" SAN DIEGO, EDO - CARABOBO**

Author: Prof. José T. Gallardo A.
Tutor: Dr. María G. De Gouveia G.
Year: 2017

ABSTRACT

The dynamism that the human being lives through the technological age has led him to create new ways of communicating and interacting with other people. In this sense, the present research has the purpose of proposing a Training Plan Based on Assertive Communication that Helps in Interpersonal Relationships In the U.E.C "Valle Verde" San Diego, edo Carabobo. It relied on Habermas's theory of communicative action and the theory of human communication of Watzlawick, Beavin and Jackson. The methodology of the research was framed in the feasible project modality, supported by a field research. The population was formed by 23 people, including managers, coordinators, counselors and teachers, belonging to the Educational Unit "Valle Verde" School San Diego, Carabobo state, the sample was census type. The data collection technique used was the survey and the instrument that was applied was a questionnaire of 20 items, type, closed, with three alternatives of response (Always, Sometimes and Never). The validity was performed through expert judgment and reliability using the Cronbach Alpha Coefficient, resulting in a very high reliability of 0.90. In conclusion, it was possible to show that there is a deviation between the managers and the teachers of the institution, where assertive communication is not appreciated affecting interpersonal relations. Therefore the proposal is based on strengthening assertive communication and interpersonal relationships through strategies in order to achieve the best possible working environment.

Key words: Training plan, Assertive communication, Interpersonal relations, communicative action, human communication.

Research Line: Educational Management, Management and Work.

Thematic: Direction in Educational Organizations.

Subthematic: Communication and Interpersonal Relations

ÍNDICE GENERAL

Contenido

DEDICATORIA	vii
AGRADECIMIENTOS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
EL PROBLEMA	3
Planteamiento del problema	3
Objetivos de la investigación	6
Objetivo General:	6
Objetivos Específicos:	6
Justificación de la investigación	7
CAPÍTULO II	9
MARCO TEÓRICO	9
Antecedentes de la investigación	9
Bases Teóricas	12
Acción Comunicativa	12
Comunicación Humana	13
Bases Conceptuales	14
Comunicación	14
Elementos de la comunicación	15
Tipos de Comunicación	16
Barreras de la comunicación	17
Estilos básicos de comunicación	18
Asertividad	19
Comunicación Asertiva	20
Indicadores expresivos de la comunicación asertiva	21
Elementos de la comunicación asertiva	23

Relaciones Interpersonales	25
Bases legales	27
CAPÍTULO III	31
MARCO METODOLÓGICO	31
Diseño de la investigación	31
Tipo de la Investigación	32
Nivel de la Investigación	32
Modalidad de la investigación	33
Población	35
Muestra	35
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	36
Validez	37
Confiabilidad	37
Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos	39
CAPÍTULO IV	40
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	40
CONCLUSIONES	55
RECOMENDACIONES	57
CAPÍTULO V	61
LA PROPUESTA	61
Factibilidad	63
REFERENCIAS	72
ANEXOS	76

ÍNDICE DE TABLAS

Cuadros

Cuadro N° 1	30
--------------------------	----

Tablas

Tabla N° 1	35
Tabla N° 2	39
Tabla N° 3	41

Tabla N° 4	41
Tabla N° 5	43
Tabla N° 6	44
Tabla N° 7	46
Tabla N° 8	46
Tabla N° 9	49
Tabla N° 10	49
Tabla N° 11	51
Tabla N° 12	51
Tabla N° 13	52
Tabla N° 14	53

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1	41
Gráfico N° 2	41
Gráfico N° 3	44
Gráfico N° 4	44
Gráfico N° 5	46
Gráfico N° 6	46
Gráfico N° 7	49
Gráfico N° 8	49
Gráfico N° 9	51
Gráfico N° 10	51
Gráfico N° 11	53
Gráfico N° 12	53

INTRODUCCIÓN

En la actualidad se han creado nuevas formas de comunicación con el auge de la tecnología, sin embargo la interacción personal no desaparece y mantiene su importancia a pesar de esas tendencias, por consiguiente se considera relevante abordar temáticas de esta índole dentro del ámbito educativo como pilar fundamental en la sociedad, que tiene la misión de ayudar al ser humano a desarrollar sus habilidades, destrezas, pensamiento crítico, y así lograr una transformación integral del individuo, de allí pues la necesidad que exista en los planteles una adecuada comunicación asertiva para coadyuvar en las relaciones interpersonales entre docentes y directivos para poder generar un ambiente agradable y esto sea transmitido a los estudiantes.

Con esta finalidad las relaciones entre el personal docente y directivo deben estar articuladas bajo las mismas directrices para que todos trabajen en función de la calidad de la educación de la generación del futuro, para el logro de los objetivos de la educación, el educando aprende haciendo, observando, experimentando, tocando, escuchando, avivando su capacidad de esfuerzo, responsabilidad y superación personal.

Es por ello que presente estudio tiene como objetivo general Proponer un plan de formación basado en la comunicación asertiva que coadyuve en las Relaciones Interpersonales de docentes - directivos en la U. E. C. “Valle Verde” San Diego, edo Carabobo. La investigación se desarrolló en cinco capítulos. En el capítulo I se plantea la problemática existente dentro del plantel, así como los objetivos de la investigación y justificación. El capítulo II lo constituye el marco teórico o referencial, los antecedentes, las bases teóricas, bases conceptuales, bases legales y Cuadro de especificación de objetivos. Por su parte en el capítulo III se expone el marco metodológico, el diseño, tipo, nivel y modalidad de la investigación, la

población, muestra, técnicas de recolección de datos, validez y confiabilidad del instrumento.

Siguiendo con el capítulo IV, se realizó un análisis descriptivo de los resultados que se obtuvieron mediante la aplicación del instrumento, los cuales fueron analizados los ítems por frecuencia y porcentaje, se representaron en tablas y graficas estadísticas, cerrando con recomendaciones y conclusiones. Para finalizar el capítulo V, basado en proponer un plan de formación basado en la comunicación asertiva que coadyuve en las relaciones interpersonales.

Por último, se presentan las referencias bibliográficas que sirvieron de apoyo para sustentar la investigación, terminando con los anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

El hombre es un ser social por naturaleza, razón por la cual requiere de interacción con otros, desde el inicio la humanidad ha sido así; este no podrá desvincularse de esta característica propia de todos los seres humanos, aun cuando quiera el mundo actual no se lo permite, la vida diaria, el trabajo y estudios hacen que todos estén inmersos en un mundo de interacción constante, razón por la cual se hace imprescindible la existencia de una comunicación asertiva que permita el bienestar del entorno en el que se desarrollan dichas relaciones.

A lo largo de la historia, en diversos lugares del mundo se han encargado de realizar estudios que permitan mejorar las relaciones interpersonales dentro de múltiples tipos de organizaciones a través de la comunicación asertiva de acuerdo con D' Armas (2010) “es la capacidad humana de interrelacionarse con sus semejantes para resolver diferencias, enfrentar situaciones con un sentido de racionalidad, donde prima el respeto mutuo, la sinceridad, la espontaneidad, expresión honesta de sentimientos y el fortalecimiento de las relaciones interpersonales”. (p.39), es decir, la mejor forma de expresar las ideas, sentimientos para no afectar al otro ni el entorno en el que prevalecen los valores.

Por otra parte, Cruz (2003) menciona “el éxito que se experimenta en la vida depende en gran parte de la manera como nos relacionemos con las demás personas, la base de estas relaciones interpersonales es la comunicación” (p.25), partiendo de esta idea es necesario mencionar, para que existan relaciones interpersonales eficaces,

generadora de éxito en lo individual como colectivo es necesario buena comunicación, no solo una relación basada en ciertos intereses entre un grupo de individuos, solo convergen para lograr un fin sin que exista comunicación, en vista de no lograr resultados adecuados, es justamente la comunicación asertiva lo que permitirá el intercambio de opiniones, emociones e ideas para lograr los objetivos planteados.

De igual forma la comunicación asertiva, hace posible las relaciones interpersonales de acuerdo con Bisquerra (2003) “una relación interpersonal es una interacción recíproca entre dos o más personas” (p.23), por lo cual todas las personas están inmersas en ellas puesto que las circunstancias así lo requieren en el mundo social actual.

Dentro de este orden de ideas, Ogaz (2013) menciona “la comunicación humana es el proceso social e interpersonal de intercambios significativos...Los seres humanos nos comunicamos cuando nos entendemos, cuando establecemos contactos de comprensión y/o significación a través de los más diversos lenguajes: verbal y no verbal” (Disponible en <http://www.alainet.org/es/active/63533>). Partiendo de los supuestos anteriores, reflejan la importancia de la comunicación de hacer énfasis en la problemática ocasionada por la falta de ésta en todas las áreas, pues no existe ninguna inherente al hombre en la cual no esté presente la comunicación, es justamente cuando ésta falta que empiezan los problemas en las interacciones sociales.

Desde la perspectiva más general se hace evidente la necesidad de este componente de las relaciones humanas, no solo en lo personal sino en el ámbito laboral donde su presencia toma otro nivel de importancia para que el entorno donde los empleados se desenvuelven durante horas y desempeñan su labor sea agradable y el resultado eficaz, lo cual ocurre en cualquier contexto, empresa e institución a nivel mundial.

Al respecto, dicha problemática se abordará en el ámbito educativo, donde es esencial la comunicación asertiva para evitar contrariedades entre docentes, a fin de que se lleven a cabo las actividades educativas acordes a lo planteado, de igual manera se siga en prosecución de los objetivos que se planteen. En ese sentido, Castillo (2008) acota:

En América Latina, los directivos y profesores de los planteles son responsables directos del cumplimiento de los objetivos del sistema educativo, por lo cual requieren para cumplir con sus obligaciones de un sistema de comunicación asertivo dirigido al intercambio de ideas, actividades personales, comprensión y cooperación mutua, dando lugar a la optimización de las relaciones interpersonales. (p.18).

Según la idea expuesta, se afirma la importancia de las relaciones interpersonales con asertividad dentro del plantel educativo, para lograr el correcto funcionamiento de los lineamientos impartidos a las instituciones. Sin embargo, no todo ocurre como debería, puesto que la realidad es muy diferente a lo que se espera dentro de las instituciones, la teoría dista mucho en la práctica y en Venezuela sucede en diversidad de organizaciones, siendo notorio en las instituciones educativas que requieren de especial atención por ser el centro de formación de generaciones futuras, al respecto, Ollarves (2008) menciona que “en algunas instituciones de Educación Media general del estado Zulia algunos directivos, ejercen una comunicación inadecuada...Originando pasividad e indiferencia del personal.” (p.13), de acuerdo con esto se evidencia la falta de comunicación asertiva influye en gran manera en las acciones de los docentes dentro de las instituciones.

A tal efecto, con la finalidad de abordar esta problemática dentro del contexto a tratar hay que mencionar la situación en el ámbito educativo donde se manifiesta de diversas formas la falta de comunicación y por ende problema en las relaciones interpersonales, lo cual sucede particularmente en la Unidad Educativa Colegio “Valle Verde” ubicada en San Diego, estado Carabobo.

Mediante la observación directa se ha podido evidenciar que los profesores de la institución están inmersos en diversas problemáticas, entre las cuales la falta de comunicación se encuentra en la cúspide, a raíz de ello se presentan inconvenientes por la falta de asertividad entre el director y los docentes, a su vez afirman la postura del director ha sido severa con algunos, generando división entre éstos.

Aunado a esto, la desintegración del grupo de docentes y el directivo del plantel generó en una oportunidad desacuerdos al momento de realizar un consejo de profesores en un caso en particular, posteriormente se evidenció el criterio por parte del directivo que para los profesores fue contraproducente por no mostrar apoyo a dichos docentes en las decisiones previamente tomadas a razón de la conducta del estudiante y aun con pruebas que avalaban las medidas, restando así autoridad a los docentes frente a sus estudiantes.

A tal efecto surge la siguiente interrogante:

¿Será la comunicación asertiva una alternativa que coadyuve en las relaciones interpersonales?

Objetivos de la investigación

Objetivo General:

Proponer un plan de formación basado en la comunicación asertiva que coadyuve en las Relaciones Interpersonales en la U. E. C. “Valle Verde” San Diego, edo Carabobo.

Objetivos Específicos:

Diagnosticar la necesidad de formación que posee el personal docente y directivo en la comunicación asertiva y relaciones Interpersonales en la U. E. C. “Valle Verde” San Diego, edo Carabobo.

Determinar la factibilidad de la implementación de un plan de formación sobre la comunicación asertiva que coadyuve en las Relaciones Interpersonales en la U. E. C. “Valle Verde” San Diego, edo Carabobo.

Diseñar un plan de formación basado en la comunicación asertiva que coadyuve en las Relaciones Interpersonales en la U. E. C. “Valle Verde” San Diego, edo Carabobo.

Justificación de la investigación

La interacción social como característica del ser humano es un factor que hoy en día se ha vuelto imprescindible para poder fomentar y mantener cualquier tipo de relación en los diversos ámbitos que a este competen, desde el hogar, instituciones educativas y trabajos es recurrente mantener comunicación con aquellos que forman parte del entorno. Es muy satisfactorio que dichas relaciones sean agradables llenas de valores que trascienden y permiten a cada persona crecer individual y socialmente.

Con esta finalidad se hace presente en dichas interacciones la necesidad una comunicación asertiva, de acuerdo a diversos autores se afirma, es aquella comunicación que permite a cada quien expresar sus opiniones, puntos de vista, emociones, pensamientos y actitudes de forma respetuosa y tolerante lo cual hace posible que se mantenga en un entorno agradable y a su vez facilita la búsqueda de alternativas para la resolución de problemas de forma eficaz mediante la correcta comunicación.

Al hacer énfasis en lo que respecta a la comunicación asertiva como herramienta de índole social se hace presente de inmediato las relaciones interpersonales. Al

momento de iniciar el proceso de la comunicación se encuentra influenciada por éstas, dependiendo de cómo se maneje la comunicación serán también dichas interacciones, es por ello que la importancia de la comunicación asertiva es vital para cualquier contexto e institución logrando el bienestar de los miembros que la conforman.

Como se mencionó anteriormente no es solo de un ámbito en particular sino de todos en los que haya interacción humana, es por ello que el contexto abordado, el educativo, tiene una importancia especial ya que es el lugar de desarrollo de nuevas y futuras generaciones, por tanto, los involucrados allí, como docentes y directivos cumplen un rol fundamental para la prosecución de esta valiosa labor en relación a los estudiantes. Para fomentar una educación de calidad se hace imperiosa la creación de objetivos a corto, mediano y largo plazo mediante la planificación, creación de actividades que les permitan lograr las metas propuestas, sin embargo, eso no solo es labor de un docente con sus estudiantes sino parte de un trabajo mancomunado entre docentes, directivos lo cual solo será posible a través de la comunicación asertiva y relaciones interpersonales satisfactorias que permitan el avance de la institución y estudiantes en las diversas áreas.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

En ésta sección del trabajo se van desarrollar los aspectos generales del tema relacionado con los fundamentos teóricos y definiciones por medio del cual se sistematizan y relacionan los fenómenos estudiados. Según Balestrini (2006) el marco teórico, “es el resultado de la selección de aquellos aspectos más relacionados del cuerpo teórico epistemológico que se asume, referido al tema específico elegido para su estudio” (p.85). En relación a eso, el marco teórico es el sustento que avala la investigación realizada y se argumenta mediante otros trabajos de la misma índole de diversos autores. A continuación, se dará a conocer una serie de investigaciones que tienen similitud con el trabajo de investigación que se está realizando.

Antecedentes de la investigación

Para dar prosecución a las ya expuestas, es preciso iniciar con los antecedentes, que de acuerdo con Rodríguez (2001) son “los estudios previos relacionados con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con el estudio a realizar”. (p.3), por tanto, los antecedentes son trabajos concluidos referentes al tema en cuestión que sirven como referencia para el mismo. Seguidamente se mencionarán los siguientes trabajos de investigación tomados como antecedentes, a nivel internacional, nacional y regional.

Peñañiel (2015) en su trabajo para optar al título de licenciado en Ciencias de la Educación, Mención Psicología Industrial, realizado en la Universidad Técnica de

Ambato en Ecuador, en el cual su objetivo general fue Determinar la incidencia de la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales de los colaboradores del Gobierno Provincial del cantón Ambato, provincia de Tungurahua. La teoría implicada fue la teoría psicosocial de Erikson.

Por otra parte, en el ámbito metodológico, se realizó dentro del enfoque cuantitativo, siendo una investigación documental y bibliográfica de tipo exploratoria, descriptiva y correlacional. Mediante la investigación, el autor concluyó que se pudo comprobar la influencia de la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales en el ámbito laboral, a través de encuestas realizadas en la institución seleccionada, y en función de los resultados obtenidos se desarrolló una propuesta que espera mejorar la comunicación con técnicas de asertividad para generar buenas relaciones entre los compañeros de trabajo y fomentar un ambiente agradable.

Dicha investigación se relaciona con el presente trabajo con respecto a la búsqueda por medio de la comunicación asertiva a coadyuvar en las relaciones interpersonales para que pueda existir un ambiente de conformidad con los valores de la entidad donde se labora, a pesar de no ser un trabajo llevado a cabo dentro de una institución educativa, hace énfasis en la carencia de comunicación que genera inconvenientes, eso evidencia que en cualquier lugar sucede de igual manera cuando la comunicación presenta carencias de asertividad.

Dentro de este marco, se encontró el trabajo investigativo de Serrano (2013) para optar al título de Magíster en Ciencias Mención Orientación de la Conducta, que se realizó en el Centro de Investigaciones Psiquiátricas Psicológicas, y Sexológicas de Venezuela, núcleo Aragua, cuyo objetivo general fue, Describir el comportamiento asertivo en las relaciones interpersonales de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, Núcleo Aragua. Las teorías presentes en el mismo fueron condicionamiento clásico de Pavlov, teoría del aprendizaje social de Rotter, teoría del aprendizaje de Dollard y Millar.

En este sentido a la metodología utilizada, la investigación fue un diseño no experimental, de corte transversal, de tipo de campo y de nivel descriptivo. En cuanto a las conclusiones, la autora menciona que existe un favorable comportamiento asertivo en las relaciones interpersonales, considerando que si bien se evidenció en la muestra que no tienen muy claro lo que es asertividad, aplican sus características y componentes de forma natural. En relación con la presente investigación, el trabajo antes citado busco enfatizar las diferentes conductas que adoptan las personas por falta de asertividad en un contexto específico y evaluar cuanto afecta en sus relaciones interpersonales.

En el mismo orden de ideas, Quintero (2013) en su trabajo de grado para optar al título de Magíster en Gerencia Avanzada en Educación, realizado en la Universidad de Carabobo, tuvo como objetivo general, Proponer un plan estratégico gerencial para fomentar las relaciones interpersonales entre directivos y docentes de la E.T.R “Simón Bolívar” ubicada en el Municipio Naguanagua estado Carabobo. La investigación se desarrolló como un proyecto factible, con un diseño de campo no experimental tipo transeccional. Respecto a las teorías la autora incluyo sobre relaciones humanas, relaciones interpersonales, motivación, la comunicación efectiva y entorno laboral.

Por otra parte, las conclusiones derivadas de la investigación arrojaron que el clima organizacional del personal docente se encuentra afectado por la falta de comunicación de ellos y los directivos lo cual ha generado conflictos en las relaciones interpersonales de éstos, por lo cual se sugiere la implementación del plan desarrollado por la autora y así mejorar en dichas áreas. En cuanto a la relación de la investigación citada y la presente, esta se haya en el diseño de un plan para mejorar las relaciones interpersonales donde los docentes y directivos puedan expresar ideas, sentimientos, todo personal necesita sentirse involucrado, aceptado para sentirse parte activa de la organización, participar eficientemente teniendo el adecuado reconocimiento.

Bases Teóricas

En relación a la problemática expuesta existen estudios realizados por diversos autores que sirven de fundamento a la investigación que se aborda, por lo cual cabe mencionar la concepción de Arias (2012) que expresa: “Las bases teóricas implican un desarrollo amplio de los conceptos, proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado” (p.107), en consecuencia, se presentarán las teorías que sustentan la presente investigación.

Acción Comunicativa

Es una teoría de la sociedad moderna construida en una estructura conceptual ofrecida por la teoría del lenguaje, cuyo creador Jürgen Habermas (1987), expone la representación del uso comunicativo de un lenguaje proposicional articulado, el hecho de hablar es consecuencia del acto comunicativo de oraciones, estos actos se presentan en tres componentes:

- **Componente proposicional:** se refiere a la exposición de estado de las cosas, donde debe existir un conocimiento compartido del contexto en el proceso de comunicación, con la finalidad de llegar a un acuerdo, o se produce una discusión, ya que las pretensiones de validez, van conectadas internamente con la razón.
- **Componente ilocucionario:** es el adecuado para establecer las relaciones interpersonales. Donde se establece la relación entre el hablante y el oyente, el emisor propone, una emisión del mensaje que el oyente pueda aceptar o no, para que tal aceptación se produzca y se llegue a un acuerdo es necesario que ambos interlocutores comprendan de la misma forma la transmisión del mensaje.

- **Componente lingüístico:** se manifiesta mediante la expresión del hablante, e indican sus intenciones mediante el proceso de la comunicación, con el fin de llegar a un entendimiento.

Es importante señalar que todo acto de hablar tiene tres aspectos de validez diferentes:

- **Verdad:** es la relación de la proposición de existencia del contenido proposicional.
- **Rectitud:** es la vinculación con el contexto normativo de la manifestación.
- **Veracidad:** respecto a la intención del hablante.

Comunicación Humana

La teoría de la comunicación humana nace en 1967 en la Escuela de Palo alto, posteriormente Watzlawick, Beavin y Jackson en 1971 crean los axiomas de la comunicación como aportes a esta. Dicha teoría menciona que la comunicación es un proceso holístico, de un todo integrado. A continuación, se presenta lo que expresa Riso 2011 en su reseña de la teoría de comunicación humana.

Los denominados Axiomas de la comunicación según Watzlawick, Beavin y Jackson consideran que es imposible no comunicar, por lo que en un sistema dado, todo comportamiento de un miembro tiene un valor de mensaje para los demás; en segundo lugar, en toda comunicación debe distinguir entre aspectos de contenido o semánticos y aspectos relacionales entre emisores y receptores; como tercer elemento básico, los autores señalan que la definición de una interacción está siempre condicionada por la puntuación de las secuencias de comunicación entre los participantes; el cuarto axioma apunta a que la comunicación humana implica dos modalidades, la digital –lo que se dice- y la analógica –cómo se dice-; el quinto y último axioma establece que toda relación de comunicación es simétrica o

complementaria, según se base en la igualdad o en la diferencia de los agentes que participan en ella, respectivamente.

El planteamiento de estos axiomas rompe con la visión unidireccional o lineal de la comunicación. De alguna manera, los axiomas marcan el inicio para comprender que la comunicación no es sólo cuestión de acciones y reacciones; es algo más complejo, debe pensarse desde un enfoque sistémico, a partir del concepto de intercambio.

Los axiomas de la comunicación vienen a confirmar el modelo relacional, sistémico, que enmarca toda la reflexión sobre los fenómenos comunicativos realizada desde la Escuela de Palo Alto. En una situación comunicativa, por tanto, es la relación misma lo fundamental estudiar, más que las personas están implicadas en ella. De ahí que la interacción se erija como el centro del debate y como el objeto a atender antes que cualquier otro elemento.

Bases Conceptuales

Comunicación

Para conocer cuáles son los postulados de las teorías que se han encargado de explicar los diversos aspectos de la comunicación es necesario ahondar en lo que es la comunicación en sí, como proceso del cual se desprende toda interacción humana ya que sin la comunicación no es posible ningún tipo de relación, ésta es el puente que une a unos con otros para conocerse, comprenderse y crear vínculos entre sí, bien sea por decisión personal o porque la sociedad así lo exija para poder conllevar las labores cotidianas de estudio y trabajo entre otras. En este orden de ideas Vásquez (2006), establece que la comunicación, “es entendida como un proceso de transmisión y recepción de ideas, información y en general de todo tipo de mensajes que

recibimos a través de los distintos medios de comunicación”. (p.262), es decir su función es la de transmitir y recibir un mensaje.

Prosiguiendo en este orden de ideas y en función de la investigación que se plantea es importante mencionar la definición de Vadillo (2008)

La comunicación es un factor básico y dinámico para cualquier organización y, si se sabe utilizar, la solución a una gran parte de sus problemas. Una buena comunicación facilita la transmisión de aspectos generales de la organización (misión, valores y normas), la coordinación de las actividades entre los departamentos, la toma de decisiones, dar instrucciones, recibir sugerencias, favorecer la participación e integración del personal, etc. Aspectos que están directamente relacionados con la mejora de la eficacia, seguridad y satisfacción personal. (p.148)

Es por tanto de gran importancia este factor dentro de una institución educativa como es el caso de la presente investigación, ya que ésta permitirá el adecuado desarrollo de las actividades coordinadas entre los docentes y directivos. Por su parte para Robbins y Coulter (2010) “la comunicación es la transferencia y comprensión de significados” (p.315), lo cual implica otros factores que hacen posible esa comprensión luego de recibir el mensaje.

Elementos de la comunicación

De acuerdo con Ormeño (2009) existen una serie de elementos dentro de la comunicación que se hacen presentes durante dicho proceso, como lo son:

- **Emisor:** es la fuente de la cual parte el mensaje. Puede ser una persona, varias, una entidad, un medio de comunicación, etc. Se encarga de codificar la información y de transmitirla.
- **Mensaje:** es la información transmitida por el emisor. Ésta es seleccionada y transmitida en relación a un referente. El referente es la realidad a la que alude el mensaje. Esta realidad puede ser real o abstracta.

- **Receptor:** es el destinatario del mensaje. Quien decodifica e interpreta lo comunicado por el emisor. Puede ser individual o grupal.

Codificación y transmisión

- **Código:** es el conjunto de signos, normas y reglas que organizan la comunicación. Emisor y receptor deben usar el mismo código para que el mensaje pueda entenderse.
- **Canal:** es el medio físico a través del cual se emite y circula el mensaje. El canal puede ser el aire, el papel, etc.

Para que el proceso comunicativo sea eficaz hay que considerar el contexto, habilidades comunicativas y actitud de quienes participan en éste.

Tipos de Comunicación

Hay diversas formas en las que el ser humano se comunica, a continuación, se presentan algunas de estas según Ormeño (2009).

- **Comunicación verbal:** es el proceso a través del cual se transmite información oralmente, los mensajes son captados por los oídos. Este tipo de comunicación le permite al instructor y a los participantes tener una comunicación directa, por lo que se recomienda que esta comunicación sea:
 - **Clara:** con un lenguaje simple y uso constante de ejemplos.
 - **Directa:** reducir al mínimo el tiempo que va de la emisión del mensaje a su recepción.
 - **Precisa:** enfatizar las ideas principales del evento.
 - **Concisa:** evitar la excesiva longitud de los mensajes.

- **Comunicación no verbal:** este tipo de comunicación expresa mucho más de lo que tradicionalmente pensamos o aceptamos. Muchas de las respuestas que obtenemos por parte de nuestros interlocutores están determinadas por nuestra comunicación no verbal.
- **Comunicación Gráfica:** se entiende que comunicación gráfica es todo medio por el cual se transmite un mensaje de manera visual, cualquier mensaje por cualquier medio.

Barreras de la comunicación

El proceso comunicativo no es solo emitir un mensaje y que el otro lo descifre pues no todas las personas van a percibir lo que el emisor desea manifestar, y es allí cuando surgen problemas dentro de la comunicación, en tal sentido Chiavenato (2001) menciona que en la comunicación se presentan obstáculos que afectan en gran manera la forma en que el mensaje es recibido y no corresponde con lo que trata de expresarse, lo cual ocurre en base a múltiples factores. En relación a esto Chiavenato establece varias barreras en la comunicación que se presentan a continuación.

- **Barreras Personales:** interferencias derivadas de las limitaciones, emociones y valores humanos del individuo. Las barreras más comunes en situaciones de trabajos son: la escucha deficiente, las emociones, las motivaciones y los sentimientos personales. Esta barrera puede limitar o distorsionar las comunicaciones con Las demás personas.
- **Barreras Físicas:** interferencias que se presentan en el ambiente donde ocurre la comunicación. Un trabajo que puede distraer, una puerta que se abre en el transcurso de la clase, la distancia física entre las personas, un canal saturado, paredes que se interponen entre la fuente y el destino, ruidos estáticos en la comunicación telefónica entre otros.
- **Barreras Semánticas:** limitaciones o distorsiones derivadas de los símbolos utilizados en la comunicación, las palabras u otras formas de comunicación

(gestos, señales, símbolos entre otros) pueden tener sentidos diferentes para las personas que intervienen en el proceso, lo cual puede distorsionar el significado. Las diferencias del lenguaje constituyen barreras semánticas entre las personas.

Es importante conocer estas barreras para minimizar los conflictos e interferencias dentro del proceso comunicativo y que este sea eficaz.

Estilos básicos de comunicación

Por su parte Bustamante (2010) señala que existen diversos estilos de la comunicación, entre los cuales se encuentran:

- **Pasividad:** bajo esta forma las personas permiten que violen sus derechos; que los demás se aprovechen de ellos; no logran sus objetivos; se sienten frustrados, infelices heridos y ansiosos; se muestran inhibidos y retraídos; y permiten que los demás decidan por ellos, este tipo de comunicación se caracteriza por la falta de manifestar sentimientos o pensamientos, infravalorar sus propias opiniones, temor a ser rechazados, dar un valor superior a las opiniones de los demás. En general se debe a tener una baja autoestima.
- **Agresiva:** bajo este estilo de comunicación se violan los derechos de los demás; logran sus objetivos a costa de los demás; son beligerantes, humillan y desprecian a los demás; son explosivos de reacción imprevisible, hostil e iracunda; y se meten en las decisiones de los demás. Su característica principal es que los músculos de la cara se tensan, la zona alrededor de la boca aparece rígida y a menudo produce una sonrisa ambigua. El movimiento será tenso y agitado. Puede haber signos de impaciencia, como frotar los músculos o golpear ligeramente los pies, el tono de voz será probablemente más alto o más rudo de lo usual, o algunas veces amenazadoramente calmado, también puede haber una amenaza implícita o comentarios sarcásticos

- **Asertiva:** en este estilo las personas protegen sus propios derechos y respetan los de los demás; logran sus objetivos sin detrimento de los otros; se sienten bien consigo mismos y tienen confianza; se muestran sociables y emocionalmente expresivos; y deciden por sí mismos.

Asertividad

Vinculado al concepto y como parte fundamental de la comunicación se encuentra la asertividad, que está ligada al proceso comunicativo ya que es una característica que permite a quien la posee comunicarse adecuadamente, expresando sus opiniones y emitiendo el mensaje de forma correcta. En relación a esto Hernández (2007) expresa:

La asertividad es la habilidad social que ayuda a comunicar de forma clara y decidida los sentimientos, las necesidades, los deseos y las ideas propias. Es una conducta aprendida y socialmente aceptada que facilita las relaciones con otros, contribuye a la consecución de una meta y se desarrolla de acuerdo al contexto social (en el que tiene lugar). (p. 117).

Dicha habilidad permite transmitir de forma clara y sencilla opiniones y emociones que ayuda no solo en la comunicación sino en las relaciones interpersonales. Por otra parte, Melgosa (2010) define la asertividad como “la expresión de nuestros sentimientos de una manera sincera, abierta y espontánea, sin herir la sensibilidad de la otra persona”. (p.84), es decir crear una interacción bidireccional en la que ambos se sientan bien con lo que perciben y expresan. En base a esto Besada (2007) manifiesta que la asertividad:

Como la habilidad personal que nos permite expresar sentimientos, opiniones y pensamientos, en el momento oportuno, de la forma adecuada y sin negar ni desconsiderar los derechos de los demás. Es decir, nos referimos a una forma para interactuar efectivamente en

cualquier situación que permite a la persona ser directa, honesta y expresiva (p. 247).

Es también relevante hacer mención del concepto que le da Mc. (2004) cuando menciona que “la asertividad es solo una parte de las habilidades sociales, aquellas que reúnen las conductas y pensamientos que permiten defender los derechos de cada uno si agredir y ser agredido” (p.345), este autor le da otro punto de vista, incluyéndola como una habilidad social, por lo cual, como toda habilidad, no todos la tienen o desarrollan, razón por la cual no todos pueden mantener una comunicación llena de asertividad.

Considerando a los autores mencionados, con su variedad de criterios se permite dar una idea general, a su vez explicita que es la asertividad, vinculando sus ideas ya que tienden a ser similares además de enfocar la relevancia que adquiere dentro de la comunicación, lo cual da paso para hablar sobre la comunicación asertiva como una herramienta imprescindible para coadyuvar en las relaciones interpersonales.

Comunicación Asertiva

La comunicación por sí sola puede ser positiva o negativa, esto depende de múltiples factores y de los participantes de este proceso, sin embargo, la comunicación asertiva tiene solo un matiz que hace que ésta sea positiva y beneficiosa para quienes estén inmerso o tengan las habilidades para mantenerla en sus relaciones. En este sentido Robbins (2008), señala que la comunicación asertiva se refiere “al derecho fundamental del ser humano de expresarse, dar a conocer sus necesidades, es decir, sentirse satisfecho de sus decisiones, sin obstaculizar los derechos de los demás y sintiéndose satisfecho consigo mismo”. (p.430)

Por otro lado, Smith (2000), define la comunicación asertiva como aquella que “está dirigida a obtener resultados eficaces y adecuarse a las circunstancias”, (p. 45),

es decir, expresiones firmes y objetivas encaminada a lograr un fin específico. Como complemento se encuentra Rodríguez (2006) que menciona que la comunicación asertiva “se basa en el concepto ético que no es justo o bueno violar nuestros propios derechos humanos ni de los demás, como el derecho de la expresión de la propia personalidad o el derecho a ser tratado con respeto” (p.195) esto demuestra que por sobre todo en este tipo de comunicación prevalecen diversos valores que son los pilares de ésta.

En este mismo orden de ideas Gisper (2004) menciona que para lograr la comunicación asertiva debe estar presente “la habilidad social que ayuda a comunicar en forma clara y decidida las conductas aprendidas y acertadas socialmente en la relación con otros” (p. 117), parte de colocar en práctica todo lo aprendido en la sociedad y el contexto de desarrollo de cada persona. Por otra parte Güell y Muñoz (2009) hacen referencia a que “las personas asertivas evitan que las manipulen, son más libres en sus relaciones interpersonales, poseen una autoestima más alta, tienen mayor capacidad de autocontrol emocional, muestran una conducta más respetuosa hacia los demás”(s/p), por tanto, no es únicamente comunicarse de forma asertiva, ésto va intrínsecamente ligado a las características personales, es decir no todos pueden ser asertivos al comunicarse si no tienen ciertas rasgos distintivos que le hacen manifestarse de esa forma.

Por consiguiente y como lo afirma Neidhart y otros (2010) “la sinceridad es la característica más distintiva de las personas asertivas. Defienden la realidad, por tal razón, narran los hechos según ocurrieron, sin distorsiones, exageraciones, autoalabanzas o vanaglorias” (s/p), es decir, para ser una persona con la habilidad de comunicarse asertivamente se debe tener valores internos que le permiten ser así.

Indicadores expresivos de la comunicación asertiva

Cuando se habla de la comunicación asertiva son diversos los componentes que están incluidos para que esta se pueda dar de la forma en que corresponde y que no sea solo un proceso de comunicación simple en el cual hay una interacción entre dos o más personas, pero no se presenta la asertividad al momento de expresar las ideas y opiniones.

Como complemento a lo que debe tener una comunicación asertiva Riso (2009) hace mención a una serie de indicadores verbales y no verbales correspondientes a la asertividad. Entre los cuales se encuentran:

- **Mirar a los ojos:** la persona asertiva no escapa la mirada, la sostiene el tiempo suficiente para establecer un buen contacto. Cuando se esquivo la mirada, generalmente se experimenta desconfianza, porque se presume que la otra persona esconde algo o bien no acepta al interlocutor.
- **El volumen de la voz:** las personas que se sienten intimidadas por figuras de autoridad suelen bajar el volumen de su voz, pues de esa forma el impacto de su mensaje ofuscará al receptor.
- **Modulación y entonación de la voz:** la entonación comunica e implica interés. Cuando alguien habla con una entonación pobre y sin modulación afectiva, se experimenta aburrimiento, desconexión, así como pereza de responder.
- **Fluidez verbal:** ésta requiere espontaneidad y seguridad. Los tiempos muy prolongados para dar una respuesta, debido a que se piensa demasiado, generan angustia en el receptor. Las personas inseguras o inasertivas consideran cada pregunta como un problema a resolver. Emplean muletillas, silencios entre frases, repeticiones, aclaraciones innecesarias, reiteradas disculpas e insinúan en vez de afirmar.
- **La postura:** comunica actitudes y la persona inasertiva, con su sola presencia física, da la impresión que desea no molestar. Es difícil acercarse afectivamente a quien no se acepta a sí mismo, la sumisión generalmente produce rechazo.

- **Los gestos:** el gesto es la entonación del cuerpo. Acompaña físicamente al lenguaje completando su sentido. Los gestos de las personas no asertivas suelen ser o estar desfasados respecto del lenguaje hablado. Existe cierta ambigüedad en el mensaje. Con mayor frecuencia, las expresiones gestuales de éstas suelen ser frías, impasibles y serias.
- **El contenido verbal del mensaje:** es la transcripción en palabras de lo que se desea. El mensaje debe ser claro, explícito, directo, franco, considerado y respetuoso de los derechos de las personas.

Al conocer dichos indicadores y analizarlos en el contexto pertinente es posible aseverar si el estilo de comunicación utilizado es realmente asertivo o no partiendo de unos parámetros específicos que han de servir para conocer las conductas adecuadas e inadecuadas al momento de establecer una relación de comunicación.

Elementos de la comunicación asertiva

Uno de los componentes más importantes dentro de la comunicación asertiva son sus elementos, lo cuales conforman el todo que da como resultado una comunicación eficaz al momento de entablar relaciones con los demás. En relación a esto, Yagosesky (2007) menciona que la “comunicación asertiva se trata de una categoría compleja vinculada con la autoestima y que puede aprenderse como parte de un proceso amplio de desarrollo emocional” (p.81), por lo cual Yagosesky sugiere como elementos de la comunicación asertiva las habilidades comunicativas, autoestima, empatía e inteligencia emocional.

- **Habilidades comunicativas:** Bateman y Snell (2004) las definen como “habilidades para tratar con las personas, es la capacidad de ser líder, motivar y de comunicar eficientemente con los demás” (p.25), mientras que Urcola (2010) agrega que “las habilidades de comunicación son saber comunicar,

saber preguntar, saber escuchar, saber usar el silencio, saber responder asertivamente” (p.336). Características que conforman y hacen posible la existencia de las habilidades comunicativas. En cuanto al saber comunicar Rodríguez (2009) dice “para comunicar algo hay que pensar en el contenido del mensaje y los interlocutores” (p.200), es decir analizar lo que se emite y saber a quién se dirige. En el saber escuchar, Ivancevich y otros (2005) expresan que “se trata de captar los hechos y sentimientos en lo que oye, al escuchar se trata de ayudar al hablante al resolver sus problemas”. (p.145), por tanto, no es escuchar las palabras que emite el otro sino entender lo que realmente quiere decir y la emoción implícita en el mensaje. En relación al saber responder asertivamente, Hofstadt y Gómez (2006) afirman que “es ser capaz de responder a una crítica adecuadamente, sin sentirse alterado y sin poner en juego la propia autoestima”. (p.262), lo cual no genera alteración en las emociones ni pensamientos, dando una respuesta clara y serena.

- **Autoestima:** al hablar de autoestima es amplio el campo y diversas las formas de conceptualizarla, al respecto Raffini (2010) comenta que “la autoestima es la apreciación del propio valor e importancia, caracterizada por la posibilidad de responsabilizarse de uno mismo y de actuar de manera responsable hacia los demás”. (p.19), la importancia de ésta es vital porque es la que le ayuda a cada persona a verse de forma positiva y a su vez incide directamente en su forma de expresarse y percibir los mensajes que le son dados.
- **Empatía:** otra característica fundamental dentro del proceso comunicativo es la empatía, puesto que quienes la poseen logran comunicarse de forma eficaz, en este sentido Goleman (2006) afirma que es “la capacidad para reconocer las emociones de los demás, saber qué quieren y qué necesitan, es la habilidad fundamental para establecer relaciones sociales y vínculos personales”. (p.123), de forma simple es la habilidad que permite

comprender al otro, en términos coloquiales colocarse en su lugar para tratar de entender cómo se siente esa persona al momento de interactuar, y así expresarse y poder emitir un mensaje en función de lo que se ha percibido del otro.

- **Inteligencia emocional:** según Goleman (1999), es “...la capacidad de reconocer los sentimientos propios y ajenos, de poder automotivarse para mejorar positivamente las emociones internas y las relaciones con los demás” (p. 36). Por otra parte, Salovey y Mayer (2007) la definen como “una combinación de habilidades, como conciencia personal, control personal, empatía y sensibilidad ante los sentimientos de los demás” (p.123). En relación a los autores la inteligencia emocional es un conjunto de factores que convergen entre sí y que se pueden sintetizar en valores, empatía y motivación.

Relaciones Interpersonales

Una de las características más importantes del ser humano radica en lo social, Hurtado (2001): define la sociabilidad como “... la facultad que tiene una persona para relacionarse con los demás y disfrutar de ello” (p.52), por tanto, esta habilidad es innata ya que en cualquier contexto o entorno en el que se desenvuelven las personas siempre se va a relacionar con otros. Por otra parte, Zaldívar (2009) acota que “todo intercambio que establece el individuo con el entorno, son interacciones que se fundamentan en la calidad, cantidad y tipo de comunicación que las personas establecen entre sí” (p.37), a su vez Bordón (1998), afirma que: “Las relaciones humanas están fundamentadas en una serie de requerimientos básicos tales como la comunicación, el trabajo en equipo, el autodesarrollo, motivación, manejo de conflicto y el desarrollo de los demás” (p.79), ambos autores mencionan que diversos factores están presentes y que hacen posible la relación interpersonal.

Dentro de este orden de ideas cabe mencionar que las relaciones interpersonales al estar inmersas en todos los ámbitos, son de vital importancia en el entorno laboral educativo puesto que permite minimizar conflictos y así mantener un ambiente favorable al momento de tomar decisiones, en relación a esto Guillén (2000) menciona:

La misión más importante del docente, es desarrollar una relación sana, crear un ambiente compartido, que conduzca hacia un fin único, como es la búsqueda del logro de las metas de la organización, lo que facilitará el desenvolvimiento adecuado de sus roles, con el propósito de establecer interacciones en el contexto laboral (p.167).

Asimismo, Chiavenato (2009) expresa que:

Las relaciones interpersonales constituyen un impulso de todo ser humano a interactuar, es decir, una persona al mantener contacto social en cualquier organización percibe el trabajo de forma agradable y, constantemente se integra a los equipos de trabajo no sólo para alcanzar las metas individuales/grupales sino también para las relaciones con el resto del personal. (p.182).

En base a los conceptos ya mencionados, los autores señalan la importancia de las relaciones interpersonales dentro de una organización, en el caso actual, de la institución educativa, de forma tal que esta permita facilitar las interacciones entre los miembros que allí laboran y mediante una relación interpersonal adecuada lograr un trabajo eficaz, unificando criterios para integrar el trabajo en equipo y lograr las metas propuestas dentro de la institución.

Proactividad

En cuanto a la proactividad Pérez, (2008), define: “La proactividad es la actitud de un individuo cuando decide controlar su conducta de una manera activa. De ésta forma, la persona comienza a desarrollar su creatividad en pos de mejorar sus condiciones de vida.” (disponible en <http://definición.de/proactividad/>), en relación

con el autor la proactividad es la forma de desarrollar nuevos hábitos con el fin de mejorar la conducta.

Toma de decisiones

Gispert (2005), afirma que: “la toma de decisiones es la clave para cualquier actividad humana, pero tomar buenas decisiones es un proceso que necesita su planificación y explicación de algunas estrategias” (p.157). De acuerdo con el autor la toma de decisión deber darse luego de un consenso con el fin de tomar de manera efectiva decisiones que contribuyan a la solución de una situación irregular.

Motivación

En relación con la motivación Robbins, (2008), “la motivación es el esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la necesidad de satisfacer alguna necesidad individual., En relación a lo que dice el autor” (s/p), la motivación es el empuje del ser humano para realizar cualquier actividad planteada.

Integración

En todos los casos Pérez, (2008), “la integración siempre supone el esfuerzo coordinado, la planeación conjunta y la convivencia pacífica entre los sectores que conforman el grupo”. (disponible en <http://definición.de/proactividad/>), es sin duda la integración lo que permite un mejor rendimiento para realizar cualquier actividad por contar con el esfuerzo de varias personas.

Bases legales

En cada país existen una serie de lineamientos legales que le distinguen de otros por tanto es importante conocer los relacionados al ámbito y fenómeno de estudio

acorde a las leyes vigentes, en alusión a ésto, Córdova (2007) refiere que las bases legales “tal como la denominación lo indica, se incluyen todas las referencias legales que soportan el tema o problema de investigación. Para ello se pueden consultar: la Constitución Nacional, las Leyes Orgánicas, las Gacetas Gubernamentales; entre otros dispositivos apropiados”. De acuerdo con Córdova las bases legales, son las referencias extraídas de un artículo y otros textos que soportan el trabajo realizado. En relación a ésto la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) en sus artículos 102 y 103 establece sobre el derecho a la educación:

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... 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...

Toda persona tiene derecho a una educación integral, de calidad, permanente, en igualdad de condiciones y oportunidades, sin más limitaciones que las derivadas de sus aptitudes, vocación y aspiraciones. La educación es obligatoria en todos sus niveles, desde el maternal hasta el nivel medio diversificado. La impartida en las instituciones del Estado es gratuita hasta el pregrado universitario. A tal fin, el Estado realizará una inversión prioritaria, de conformidad con las recomendaciones de la Organización de las Naciones Unidas...

Por otra parte, la Ley Orgánica de Educación (2009), en su artículo 14 establece que:

La educación es un derecho humano y un deber social fundamental concebida como un proceso de formación integral, gratuita, laica, inclusiva y de calidad, permanente, continua e interactiva, promueve la construcción social del conocimiento, la valoración ética y social del trabajo, la integralidad y preeminencia de los derechos humanos, para la participación activa, consciente y solidaria en los procesos de transformación individual y social, consustanciada con los valores de la identidad nacional, con una visión latinoamericana, caribeña, indígena, afrodescendiente y universal...

Los argumentos legales anteriormente expuestos sirven de sustento para realizar la presente investigación, por medio de estas leyes queda demostrado que el Estado es encargado de promover el proceso de transformación del país, el rol del maestro como gerente educativo se encuentra en planificar el trabajo docente, cumplir con los lineamientos pedagógicos, comunicar las actividades que son establecidas como normas legales y/o reglamentos, para coadyuvar a la armonía en las instituciones educativas, así como hacer cumplir cada lineamiento en pro del beneficio del plantel, docentes, directivos y educandos.

Cuadro N° 1
Especificación de Objetivos

Objetivo General: Proponer un Plan de Formación basado en la Comunicación Asertiva que coadyuve en las Relaciones Interpersonales de docentes

Objetivos Específicos	Definición Conceptual	Dimensiones	Sub Dimensiones	Indicadores	Ítems
1.-Diagnosticar la necesidad de formación que posee el personal docente y directivo en la comunicación asertiva y relaciones Interpersonales.	La comunicación asertiva: es la capacidad humana de interrelacionarse con sus semejantes para resolver diferencias, enfrentar situaciones con un sentido de racionalidad, donde priva el respeto mutuo, la sinceridad, la espontaneidad, expresión honesta de sentimientos y el fortalecimiento de las relaciones interpersonales. (D'Armas 2010) Relaciones Interpersonales: implica trabajar con otras personas, resolver problemas, negociar diferencias y manejar conflictos de tal forma que se puedan desempeñar las actividades con eficacia. (Adler 2009)	Comunicación Asertiva	Estilos de Comunicación	Pasividad	1
				Agresividad	2
				Asertiva	3
			Indicadores Expresivos	Verbal	4-5
				No verbal	6
				Elementos de comunicación asertiva	Habilidades Comunicativas
		Autoestima	9		
		Empatía	10		
		Inteligencia emocional	11		
		Relaciones Interpersonales	Trabajo en equipo	Proactivo	12
Toma de decisiones	13				
Entorno Laboral	Motivación		14-15		
	Integración		16		
2.-Determinar la factibilidad de la implementación de un plan de formación sobre la comunicación asertiva que coadyuve en las Relaciones Interpersonales.	Factibilidad se refiere a la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos o metas señalados. (Alegsa 2016)	Factibilidad	Recursos	Humano	17
				Material	18
				Técnico	19-20

en la U. E. C. "Valle Verde" San Diego, edo Carabobo.

Fuente: Gallardo (2016)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En el presente capítulo se presenta de forma minuciosa cada uno de los pasos, métodos y técnicas seleccionados a fin de recoger los datos necesarios para el desarrollo de la investigación, en este sentido Palella y Martins (2012) definen el método: “como la manera, el camino que se sigue para lograr un fin” (p.79) y la técnica como: “una forma particular para aplicar un método y está referida a los procedimientos empleados para la recolección y tratamiento de datos” (p.82), por su parte, Arias (2012), acota que “la metodología incluye el tipo o tipos de investigación, las técnicas y los instrumentos serán utilizados para llevar a cabo la indagación. Es el “cómo” se realizará el estudio para responder al problema planteado” (p.110), es decir, el proceso mediante el cual se obtuvieron los resultados que dieron respuesta a las interrogantes de la investigación.

En base a lo anteriormente expuesto, el presente capítulo se encuentra constituido de acuerdo al esquema planteado por Palella y Martins, quienes indica diseño, tipo, nivel, modalidad, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, lo cual se desarrolla a continuación.

Diseño de la investigación

Cada autor tiene su concepción de acuerdo a la estructura que plantee, para Palella y Martins (2012): “El diseño de investigación se refiere a la estrategia que adopta el investigador para responder al problema, dificultad o inconveniente planteado en el estudio.” (p.86), en la presente investigación el diseño adoptado es No experimental,

definido por Palella y Martins (2012) como: “el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable... Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos.” (p.87), es decir, el investigador no realizó ninguna manipulación, tomó los datos tal cual como están en su contexto de origen.

Tipo de la Investigación

En el este orden de ideas, Palella y Martins (2012) acotan: “el tipo de investigación se refiere a la clase de estudio que se va a realizar. Orienta sobre la finalidad general del estudio y sobre la manera de recoger las informaciones o datos necesarios.” (p.88), por lo cual la presente investigación es de tipo de campo que según Arias (2012) “es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna.” (p.31), es decir, el investigador se dirigió al contexto para recabar los datos directamente.

Nivel de la Investigación

Por otra parte, Arias (2012) indica que “el nivel de investigación se refiere al grado de profundidad con que se aborda un fenómeno u objeto de estudio.” (p.23), en este caso, la investigación es descriptiva, de acuerdo con Arias (2012) “consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento” (p.24), a su vez Palella y Martins (2012) mencionan: “el propósito de este nivel es interpretar realidades de hecho... El nivel descriptivo hace énfasis sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente.” (p.92) es decir, se detallaron las características de la población de estudio a fin de conocer su comportamiento y abordarlo de la forma más conveniente para la investigación.

Modalidad de la investigación

En este aspecto Palella y Martins (2012) afirman que: “se entiende como el modelo de investigación que se adopte para ejecutarla.” (p.97), es por ello que la presente investigación se encuentra enmarcada en la modalidad de proyecto factible, que para Palella y Martins (2012) consiste: “en elaborar una propuesta viable destinada a atender necesidades específicas, determinadas a partir de una base diagnóstica” (p.97), por su parte, El Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales de la UPEL (2010) indica que el Proyecto Factible:

Consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales (...) comprende las siguientes etapas generales: diagnóstico, planteamiento y fundamentación teórica de la propuesta, procedimientos metodológicos, actividades y recursos necesarios para su ejecución; análisis y conclusiones sobre la viabilidad y realización del Proyecto; y en caso de su desarrollo, la ejecución de la propuesta y la evaluación tanto del proceso como de sus resultados. (p. 21).

En este sentido, la presente investigación propone un plan de formación sobre la comunicación asertiva para coadyuvar en las Relaciones Interpersonales en la Unidad Educativa Colegio “Valle Verde” San Diego, estado Carabobo. Para lo cual se toman las siguientes fases:

Fase I: Diagnóstico de Necesidades

La fase diagnóstica en toda investigación da pie para abordar las problemáticas existentes en el contexto a estudiar, Quintero (2013) afirma que: “esa fase da inicio a plantearse el problema, el objeto de estudio, los objetivos, justificar, establecer la

metodología a utilizar y analizar los resultados obtenidos en este diagnóstico para establecer la concordancia entre la solución y las necesidades reales.” (p.87). Esta fase permitió ahondar en la problemática existente dentro de la institución, generando los insumos necesarios para dar respuestas a la mismas. En dicha fase se aplicó la técnica de la encuesta mediante un cuestionario con escalamiento tipo Likert de preguntas cerradas y alternativas de respuesta policotómicas.

Fase II: Estudio de Factibilidad

En esta fase se pudo establecer la posibilidad de llevar a cabo lo planteado, en tal sentido Quintero (2013) afirma que en esa fase se “establecen los criterios que permitirán asegurar el uso óptimo de los recursos empleados, así como los efectos del proyecto en el área a que se destina.” (p.87). En dicha fase se verificaron los recursos disponibles para llevar a cabo la creación del plan de formación, no solo recursos materiales, sino humanos, técnicos en pro del beneficio de la institución para coadyuvar en las necesidades observadas en la institución.

Fase III: Diseño de la Propuesta

En la tercera fase se realizó la propuesta en base a lineamientos teóricos previamente mencionados en la investigación, según Quintero (2013): “se diseña la propuesta de solución de necesidades con especificación del modelo, objetivos, recursos, metas, procesos técnicos, actividades y cronograma.” (p.87). La misma fue realizada de forma minuciosa, creando el plan de formación basado en la comunicación asertiva que coadyuve en las relaciones interpersonales de docentes y directivos de la unidad educativa seleccionada para el desarrollo de la investigación, al presentar la propuesta se describen los criterios elegidos para llevarla a cabo.

Población

De acuerdo con Arias (2012) La población: “es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio” (p.81), por otra parte, Palella y Martins la definen como “el conjunto de unidades de las que se desea obtener información y sobre las que se van a generar conclusiones.” (p.105), es decir, el grupo de elementos con las características necesarias para obtener respuestas pertinentes a la problemática, y la cual es seleccionada por el investigador. En este caso la población está constituida por 23 personas entre directivos, coordinadores, orientadores y profesores, pertenecientes a la Unidad Educativa Colegio “Valle Verde” San Diego, estado Carabobo, las cuales están distribuidas de la siguiente forma:

Población

Tabla N° 1

Directivos	2
Coordinadores	3
Orientadores	2
Profesores	16
Total	23

Muestra

Según Arias (2012) la muestra consiste en “un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (p.83), por su parte Palella y Martins (2012) indican que: “la muestra representa un subconjunto de la población, accesible y limitado, sobre el que realizamos las mediciones o el experimento con la idea de obtener conclusiones generalizables a la población”. (p.106), es decir, el subconjunto elegido debe tener las características generales de la población. En la presente investigación se tomará como muestra a la población en su totalidad, de acuerdo con Balestrini (2002) “por ser una población pequeña y finita, se tomaron como unidades

de estudio e indagación a todos los individuos que la integran” (p.145), mientras que Palella y Martins (2012) se refieren a ésto como una muestra de tipo censal que no es más que: “abarcara la totalidad de la población, lo que significa hacer un censo o estudio de tipo censal”. (p.105)

Por consiguiente, la muestra está constituida por veintitrés (23) miembros del plantel entre, los cuales se encuentran, directivos, coordinadores, orientadores y profesores.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

En cuanto a las técnicas Arias (2012) las define como “el procedimiento o forma particular de obtener datos o información.” (p.67), mientras que define a los instrumentos como “cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información.” (p.68), a su vez Palella y Martins (2012) definen: “son las distintas formas o maneras de obtener la información. Para el acopio de los datos se utilizan técnicas como observación, entrevista, encuesta, pruebas, entre otras.” (p.115), es decir, ambos van de la mano para lograr la obtención de la información.

En este caso la técnica utilizada fue la encuesta, según Arias (2012): es “una técnica que pretende obtener información, suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular.” (p.72), la cual se llevó a cabo mediante el cuestionario, Arias (2012) menciona que: “es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas.” (p.74), la misma, consto de preguntas cerradas, que de acuerdo con Arias (2012): “son aquellas que establecen previamente las opciones de respuesta que puede elegir el encuestado” (p.74), el mismo se realizó mediante un escalamiento tipo Likert, para Hernández y otros (2010) es un: “conjunto

de ítems, se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías.” (p.245), para lo cual el investigador eligió las categorías más ajustadas al estudio.

Validez

De acuerdo con Palella y Martins (2012) “La validez se define como la ausencia de sesgos. Representa la relación entre lo que se mide y aquello que realmente se quiere medir. Existen varios métodos para garantizar su evidencia.” (p.160), es decir, la validez es el grado de certeza que posee el instrumento determinando que mide realmente lo que desea medir. Una vez elaborado el instrumento se procedió a determinar su validez, mediante un juicio de expertos, que de acuerdo a Palella y Martins (2012):

Consiste en entregarle a tres, cinco o siete expertos (siempre números impares) en la materia objeto de estudio y en metodología y /o instrucción de instrumentos un ejemplar del (los) instrumento (s) con su respectiva matriz de respuesta acompañada de los objetivos de la investigación, el sistema de variables y una serie de criterios para calificar las preguntas (p.161).

En este sentido, el cuestionario fue evaluado por los expertos Luis Guanipa, doctor en educación y docente de pregrado y postgrado, Lisbeth Castillo Magister en investigación educativa y coordinadora de la maestría en gerencia avanzada en educación y Zaida Valles Magister, los cuales concluyeron la pertinencia del mismo e hicieron correcciones las cuales se realizaron y se procedió a la aplicación para la recolección de los datos en el contexto de estudio.

Confiabilidad

En relaciona la confiabilidad Palella y Martins (2012):

La confiabilidad es definida como la ausencia de error aleatorio en un instrumento de recolección de datos. Representa la influencia del azar en la medida: es decir, es el grado en el que las mediciones están libres de la desviación producida por los errores causales. Además, la precisión de una medida es lo que asegura su repetibilidad (si se repite, siempre da el mismo resultado). (p.164).

De esta forma, se puede decir que los resultados que arroje serán confiables, estables y libres de error para efectos de interpretación. Por otra parte, el instrumento a utilizar será calculado con el Coeficiente Alfa de Cronbach, de acuerdo con Palella y Martins (2012), “es una de las técnicas que permite establecer el nivel de confiabilidad, junto con la validez, un requisito mínimo de un buen instrumento de medición” (p.168), a su vez, acotan que “mide la confiabilidad a partir de la consistencia interna de los ítems, entendiendo por tal el grado en que los ítems de una escala se correlacionan entre sí.” (p.169). Su fórmula se presenta a continuación:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \times \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

En donde:

α : coeficiente de Confiabilidad de Alfa de Cronbach.

k: número de ítems.

$\sum s_i^2$: sumatoria de las varianzas individuales de los ítems.

s_t^2 : varianza total de la prueba.

$$\alpha = \frac{20}{20-1} \times \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{48,944} \right]$$

$$\alpha = \frac{20}{19} \times \left[1 - \frac{6,744}{48,944} \right]$$

$$\alpha = 1,05 \times [1 - 0,137]$$

$$\alpha = 1,05 \times [0,863]$$

$$\alpha = 0,90$$

En este orden de ideas, Palella y Martins (2012) establecen los criterios que permiten identificar la confiabilidad del instrumento y de acuerdo al resultado obtenido se encuentra en el rango de muy alta.

Tabla N° 2

Rango	Confiabilidad (dimensión)
0,81-1	Muy alta
0,61- 0,80	Alta
0,41- 0,60	Media
0,21-0,40	Baja
0- 0,20	Muy baja

Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

Una vez aplicado el instrumento se procedió a realizar el procesamiento y análisis de datos, según Arias (1997):

Se describen las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos que se obtengan: clasificación, registro, tabulación y codificación si fuere el caso. En lo referente al análisis se definirán las técnicas lógicas (inducción, deducción análisis, síntesis, o estadísticas (descriptivas o inferenciales), Que serán empleada para descifrar lo que revelan los datos que serán recogidos. (p.55)

Es decir, partiendo de estos procedimientos se continuo con la estructuración y elaboración del capítulo que se presenta a continuación donde se desglosan los resultados obtenidos.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

La presente investigación tiene como objetivo Proponer un plan de formación basado en la comunicación asertiva que coadyuve en las Relaciones Interpersonales en la U. E. C. “Valle Verde” San Diego, edo Carabobo, el cual responde a la modalidad de proyecto factible.

Para el análisis de los resultados se diseñaron tablas y gráficos estadísticos de acuerdo a las Subdimensiones e indicadores, del aspecto a investigar tomando como punto de referencia el cuadro de especificaciones de objetivos ubicado en el capítulo II, el análisis muestra el porcentaje de repuesta que dan los encuestados en las alternativas de respuesta del cuestionario aplicado: siempre algunas veces y nunca.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario al personal directivo y al personal docente que labora en la escuela “Valle Verde”, perteneciente a la muestra de estudio, en la tabla se colocan los datos suministrados por el personal como respuesta a los ítems del cuestionario aplicado, reflejándose el porcentaje por ítem y por alternativa de respuesta.

Por consiguiente, se efectuó a la interpretación de los resultados obtenidos, destacando los porcentajes más significativos de las respuestas dadas por los encuestados, explicando el significado de la información en atención a los propósitos del estudio realizado.

Dimension: Comunicación Asertiva.

Subdimensión: Estilo de Comunicación.

Indicador: Pasividad.(Ítem N°1), Agresividad. (Ítem N°2), Asertiva. (Ítem N°3).

Ítem N° 1: Permite su participación de manera voluntaria

Ítem N° 2: Le comunican decisiones e instrucciones de manera agresiva

Ítem N° 3: Toma en cuenta sus opiniones para decidir en relación a la institución.

Tabla N° 3

Alternativas	Siempre		Algunas Veces		Nunca		Total
	F	%	F	%	F	%	
Ítem 1	6	33,33	8	23,81	7	42,86	21
Ítem 2	7	28,57	7	33,33	7	38,1	21
Ítem 3	1	9,52	5	23,81	15	66,67	21

Tabla N° 4

Alternativas	Siempre		Algunas Veces		Nunca		Total
	F	%	F	%	F	%	
Ítem 1	2	100					2
Ítem 2	1	50	1	50			2
Ítem 3	1	50	1	50			2

Gráfico N° 1

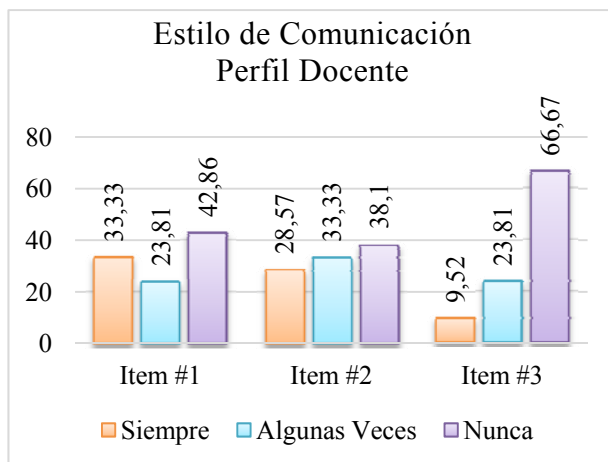
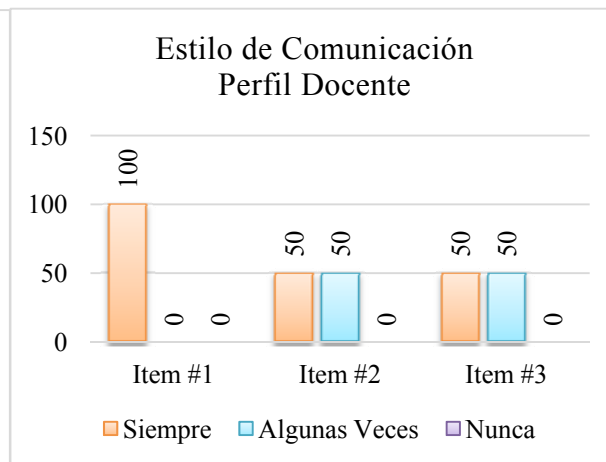


Gráfico N° 2



En el presente análisis, la dimensión comunicación asertiva, con la subdimensión estilo de comunicación los indicadores pasividad, agresividad, asertiva. En el Ítem 1 se le pregunto al personal docente si el personal directivo permite su participación de manera voluntaria 33,33 por ciento, de los encuestados afirma siempre, mientras que el 23,81 por ciento, expresó que algunas veces y 9,2 por ciento, dice nunca, por otra parte, el personal directivo respondió a esa primera pregunta con 100 por ciento, siempre permite la participación del personal docente. En relación a los aspectos y porcentajes alcanzados reflejan discrepancias en las opiniones emitidas tanto por el personal docentes como el directivo. Por su parte Bustamante (2010), señala a la pasividad como una forma donde las personas permiten que violen sus derechos; que los demás se aprovechen de ellos, se caracteriza por la falta de manifestar sentimientos o pensamientos, infravalorar sus propias opiniones, temor a ser rechazados, dar un valor superior a las opiniones de los demás.

Con respecto a la agresividad el ítem 2, 28,5 por ciento, de los encuestados respondió siempre el personal directivo le comunican decisiones e instrucciones de manera agresiva, mientras 33,33 por ciento, afirman algunas veces, el 38,1 por ciento, expresaron nunca, así mismo el personal directivo señala 50 por ciento, siempre se dirige de manera adecuada al momento de transmitirle información al personal y el 50 por ciento, afirma algunas veces lo hace, comparando ambos resultados se evidencia al personal docente manifestando su descontento con los directivos por no poseer las habilidades comunicativas necesarias al momento de dirigirse a ellos. Por su parte Bustamante (2010), señala la agresiva, bajo este estilo de comunicación se violan los derechos de los demás; logran sus objetivos a costa de los demás; son beligerantes, humillan y desprecian a los demás; son explosivos de reacción imprevisible, hostil e iracunda; y se meten en las decisiones de los demás.

En relación a la asertividad el ítem 3, los resultados indicaron el 66,67 por ciento, del personal docente nunca se le toma en cuenta sus opiniones para decidir en relación a la institución el 23,81 por ciento, algunas veces son escuchados mientras

el 9,52 por ciento, afirma siempre le toman en cuenta la sugerencias, el personal directivo dice 50 por ciento, siempre escucha al personal cuando se dirigen a ellos para manifestar una opinión con respecto al plantel el otro 50 por ciento, algunas veces son escuchados, ésto contrasta que no siempre suelen ser tomados en cuenta a pesar de presentar buenas propuesta de mejorar la calidad dentro de la institución que permita un mayor rendimiento, Bustamante (2010), afirma, la asertividad en este estilo las personas protegen sus propios derechos y respetan los de los demás; logran sus objetivos sin detrimento de los otros; se sienten bien consigo mismos y tienen confianza; se muestran sociables y emocionalmente expresivos; y deciden por sí mismos.

Dimensión: Comunicación Asertiva.

Subdimensión: Indicadores Expresivo.

Indicador: Verbal. (Ítem N°4, 5), No Verbal. (Ítem N°6).

Ítem N° 4: Transmite información de forma verbal clara y concisa.

Ítem N° 5: Tiene fluidez en la comunicación.

Ítem N° 6: Tiene un lenguaje gestual acorde al discurso verbal.

Alternativas	Siempre		Algunas Veces		Nunca		Total
	F	%	F	%	F	%	
Ítem 4	6	33,33	12	47,62	3	19,05	21
Ítem 5	4	19,05	7	38,1	10	42,85	21
Ítem 6	11	52,38	7	28,57	3	19,05	21

Tabla N° 5

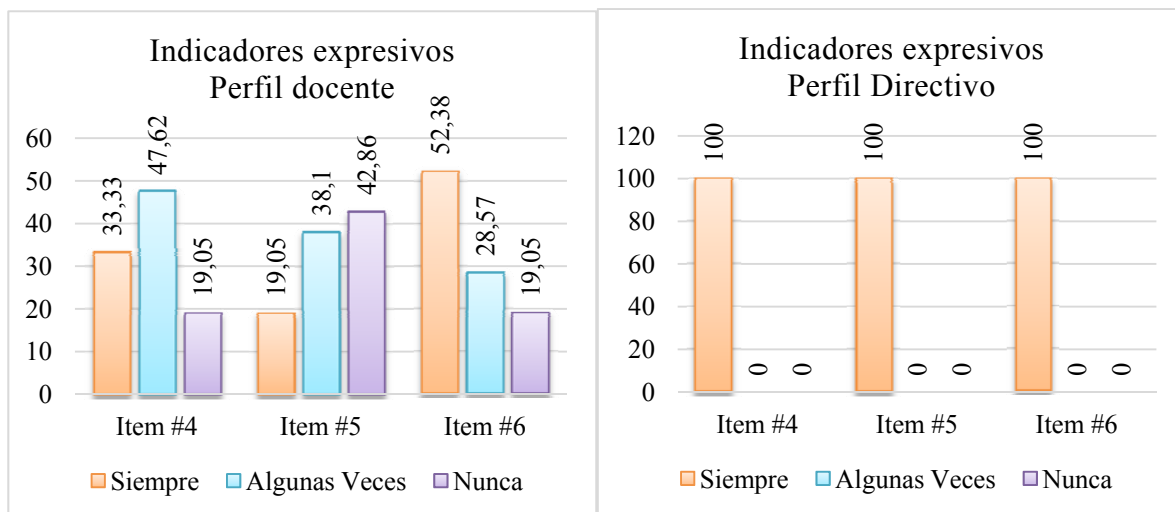
Alternativas	Siempre		Algunas Veces		Nunca		Total
	F	%	F	%	F	%	
Ítem 4	2	100					2
Ítem 5	2	100					2
Ítem 6	2	100					2

Tabla

N° 6

Gráfico N° 3

Gráfico N° 4



El ítem 4 se le pregunto al personal docente si el directivo transmite información de forma verbal clara y concisa, el 33,33 por ciento, dice siempre, mientras el 47,62 por ciento, algunas veces y por ultimo 19,05 por ciento, nunca, por su parte el personal directivo a segura con el 100 por ciento, siempre transmite la información de manera clara y sencilla para no tener malos entendidos, se evidencia entre las partes a la hora de comunicarse leve entendimiento. Según Ormeño (2009), “la comunicación verbal es el proceso a través del cual se transmite información oralmente, los mensajes son captados por los oídos. Este tipo de comunicación le permite al instructor y a los participantes tener una comunicación directa”.

Por otra parte, el ítem 5 el 42,86 por ciento, de los encuestados dijo nunca tiene fluidez en la comunicación el personal directivo, el 38,1 por ciento, algunas veces mientras el 19,05 por ciento, dice siempre, por su parte personal directivo asegura en 100 por ciento, mantener la fluidez cuando se dirige al personal docente para así evitar malos entendidos entre ellos, el resultado de la encuesta señalar una falla de comunicación entre las partes creando una distancia dentro de la institución. Como

complemento. Riso (2009), dice “la Fluidez verbal ésta requiere espontaneidad y seguridad. Los tiempos muy prolongados para dar una respuesta, debido a que se piensa demasiado, generan angustia en el receptor”.

En relación al ítem 6 el resultado de la encuesta fue de 52,38 por ciento, siempre tiene un lenguaje gestual acorde al discurso verbal, el 28,57 por ciento, algunas veces y 19,05 por ciento, nunca, mientras el directivo asegura en 100 por ciento, mantener un equilibrio tanto en lo gestual, corporal como en lo verbal para no crear confusión en los docentes cuando está recibiendo información, se evidencia una ligero entendimiento entre las partes por no contar con el respaldo de todo el personal, en otro orden. Riso (2009), “habla de la comunicación no verbal este tipo de comunicación expresa mucho más de lo que tradicionalmente pensamos o aceptamos. Muchas de las respuestas que obtenemos por parte de nuestros interlocutores están determinadas por nuestra comunicación no verbal”.

Dimensión: Comunicación Asertiva.

Subdimensión: Elementos de la comunicación Asertiva.

Indicador: Habilidades comunicativas. (Ítem N° 07, 08), Autoestima. (Ítem N°9), Empatía. (Ítem N°10), Inteligencia emocional. (Ítem N°11).

Ítem N° 7: Ofrece respuestas oportunas a sus interrogantes.

Ítem N° 8: Le escucha con atención.

Ítem N° 9: Tiene un comportamiento respetuoso hacia los demás.

Ítem N° 10: Practica una comunicación colocándose en el lugar del otro.

Ítem N° 11: Le impulsa para automotivarse.

Alternativas	Siempre		Algunas Veces		Nunca		Total
	F	%	F	%	F	%	
Ítem 7			4	23,81	17	76,19	21
Ítem 8	1	9,52	8	38,1	12	52,38	21
Ítem 9	6	28,57	8	38,1	7	33,33	21
Ítem 10			3	14,29	18	85,71	21
Ítem 11	8	38,1	4	19,05	9	42,85	21

Tabla N° 7

Alternativas	Siempre		Algunas Veces		Nunca		Total
	F	%	F	%	F	%	
Ítem 7	2	100					2
Ítem 8	2	100					2
Ítem 9	2	100					2
Ítem 10	2	100					2
Ítem 11	2	100					2

Tabla N° 8

Gráfico N° 5

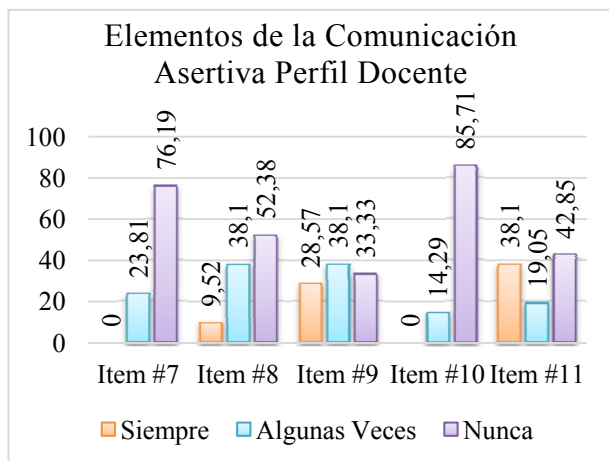
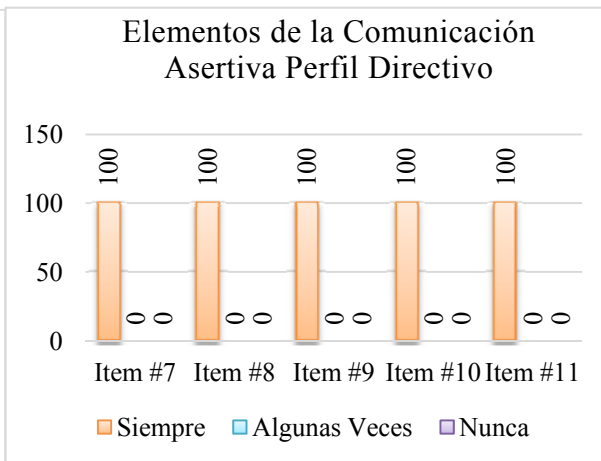


Gráfico N° 6



En relación al análisis, la dimensión comunicación asertiva, con la subdimensión elementos de la comunicación Asertiva, los indicadores, Habilidades comunicativas,

autoestima, empatía, Inteligencia emocional. En el ítem 7 si los directivos ofrece respuestas oportunas a sus interrogantes, los profesores respondieron 0 por ciento, siempre, 23,81 por ciento, alguna vez y 76,19 por ciento, nunca recibe la respuesta de manera oportuna por su parte el personal directivo responde con 100 por ciento, siempre tiene una respuesta a las interrogantes, ambos resultados muestran que se necesita mucha comunicación entre las partes por consiguiente no se están generando acuerdos para lograr fines comunes, en este orden de ideas “Bateman y Snell (2004), las definen como “habilidades para tratar con las personas, es la capacidad de ser líder, motivar y de comunicar eficientemente con los demás”.

Ahora bien, en el ítem 8 los encuestados aseguran que no se le escucha con atención dando un resultado de 9,52 por ciento, siempre, algunas veces 38,1 por ciento, y nunca 52,38 por ciento, mientras el directivo asegura con 100 por ciento, prestar la atención necesaria, es necesario que ambas partes sean altamente comunicativas y se presten mucha atención para que pueda existir una sola dirección en la conducción de las actividades y garantizar resultados gratificantes en el estudiantado. Así mismo Urcola (2010), agrega que “las habilidades de comunicación son saber comunicar, saber preguntar, saber escuchar, saber usar el silencio, saber responder asertivamente características que conforman y hacen posible la existencia de las habilidades comunicativas” (p.336).

Mediante los resultados obtenidos en el ítem 9 los docentes aseguran con 28,57 por ciento, siempre tiene un comportamiento respetuoso hacia los demás, 38,1 por ciento, alguna vez 33,33 por ciento, nunca, de igual forma el directivo 100 por ciento, dice mantener un buen comportamiento, ciertamente los resultados dejan ver que existe poco respeto por parte de los directivos hacia los profesores, dejando la posibilidad de mejorar dicho comportamiento de lograrse una mejor comunicación asertiva entre ambas partes que permita elevar la autoestima del docente para mejorar el rendimiento, al respecto Raffini (2010), comenta que “la autoestima es la apreciación del propio valor e importancia, caracterizada por la posibilidad de

responsabilizarse de uno mismo y de actuar de manera responsable hacia los demás”. (p.19).

Continuando con el ítem 10 los docentes encuestados dicen con el 0 por ciento, siempre, 14,29 por ciento, algunas veces el 85,71 por ciento, nunca el personal directivo practica una comunicación colocándose en el lugar del otro mientras el directivo dice 100 por ciento, siempre se coloca de parte de ellos para entender su punto de vista, de no colocarse el personal directivo en el zapato del docente muy difícil entera el descontento del personal por no percibirlo de la misma forma que ellos lo ven, en este sentido Goleman (2006), afirma que es “la capacidad para reconocer las emociones de los demás, saber qué quieren y qué necesitan, es la habilidad fundamental para establecer relaciones sociales y vínculos personales”. (p.123).

Siguiendo con el ítem 11 el 38,1 por ciento, de los profesores dice siempre, 19,05 por ciento, algunas veces y el 42,85 por ciento, nunca le impulsa para automotivarse, el directivo responde con el 100 por ciento, siempre le está dando herramientas al personal para automotivarse y pueda realizar las actividades, pero los resultados son contrarios a lo que afirma el directivo el docente no cuenta con ciertas herramientas para automotivarse y termina haciendo solo lo necesario sin mayor ánimo, por lo antes dicho citamos a Goleman (1999), es “...la capacidad de reconocer los sentimientos propios y ajenos, de poder automotivarse para mejorar positivamente las emociones internas y las relaciones con los demás” (p. 36).

Dimensión: Relaciones Interpersonales.

Subdimensión: Trabajo en Equipo.

Indicador: Proactivo (Ítem N°12), Toma de decisiones. (Ítem N°13).

Tabla N° 10
Ítem N° 12: Es proactivo al realizar actividades.

Alternativas	Siempre		Algunas Veces		Nunca		Total
	F	%	F	%	F	%	
Ítem 12	1	50	1	50			2
Ítem 13	2	100					2

Ítem N° 13: Toma decisiones manteniendo un ambiente favorable.

Gráfico N° 7

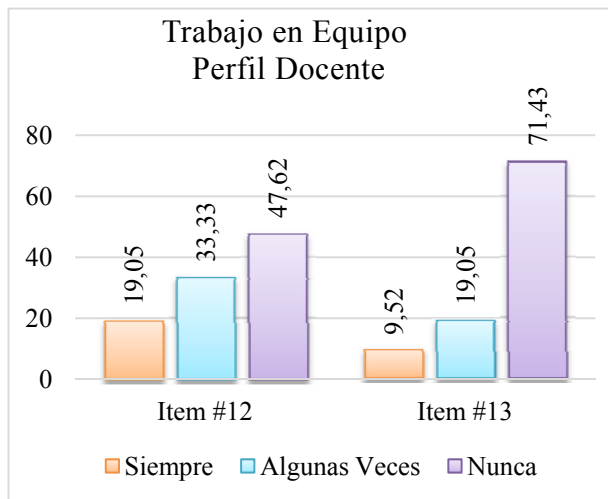
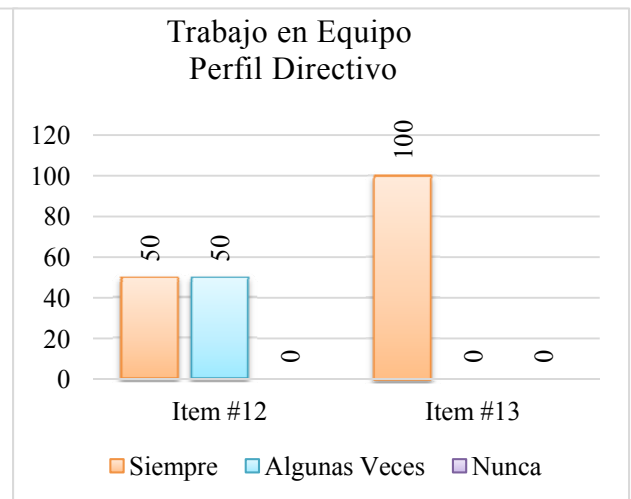


Gráfico N° 8



En relación al análisis de la dimensión relaciones interpersonales, con la subdimensión trabajo en equipo, los indicadores, proactivo, toma de decisiones. El ítem 12, los profesores indican con 19,05 por ciento, siempre, 33,33 por ciento, algunas veces, 47,62 por ciento, nunca es proactivo al realizar

Tabla N° 9

Alternativas	Siempre		Algunas Veces		Nunca		Total
	F	%	F	%	F	%	
Ítem 12	4	19,05	7	33,33	10	47,62	21
Ítem 13	1	9,52	4	19,05	16	71,43	21

actividades. El directivo por su parte señala con 50 por ciento, siempre y 50 por ciento, algunas veces, el resultado muestra al personal docente solo dedica a realizar una actividad a la vez tomando en cuenta que pueden realizar diversas actividades. Pérez, (2008), “la proactividad es la actitud de un individuo cuando decide controlar su conducta de una manera activa. De esta forma, la persona comienza a desarrollar su creatividad en pos de mejorar sus condiciones de vida”.

En ese mismo orden el ítem 13, los docentes con 9,52 por ciento, siempre, 19,05 por ciento, algunas veces y 71,43 por ciento, nunca el personal directivo toma decisiones manteniendo un ambiente favorable, en cambio el personal directivo afirma que siempre toma las mejores decisiones que benefician en todos los sentidos al personal, se evidencia no siempre las decisiones tomadas favorecen al personal docente de manera directa, en este sentido para Gispert, (2005), “la toma de decisión es la clave para cualquier actividad humana, pero tomar buenas decisiones es un proceso que necesita su planificación y explicación de algunas estrategias”, (p.157).

Dimensión: Relaciones Interpersonales.

Subdimensión: Entorno laboral.

Indicador: Motivación (Ítem N°14, 15), Integración. (Ítem N°16).

Ítem N° 14: Le motiva a trabajar en equipo.

Ítem N° 15: Le motiva a cumplir las metas planteadas por la organización.

Ítem N° 16: Realiza actividades de integración.

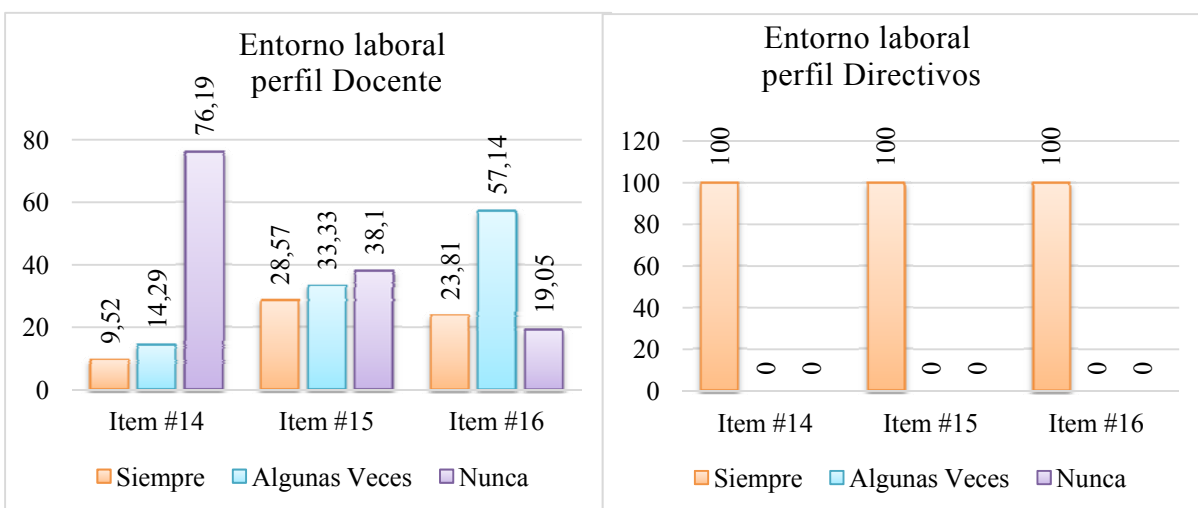
Alternativas	Siempre		Algunas Veces		Nunca		Total
	F	%	F	%	F	%	
Ítem 14	2	100	0	0	0	0	2
Ítem 15	2	100	0	0	0	0	2
Ítem 16	2	100	0	0	0	0	2

Tabla N° 11

Tabla N° 12

Gráfico N° 9

Gráfico N° 10



Alternativas	Siempre		Algunas Veces		Nunca		Total
	F	%	F	%	F	%	
Ítem 14	1	9,52	3	14,29	17	76,19	21
Ítem 15	6	28,57	7	33,33	8	38,1	21
Ítem 16	5	23,81	11	57,14	4	19,05	21

Continuando con el análisis de la dimensión relaciones interpersonales, con la subdimensión entorno laboral, los indicadores, motivación, integración, en el ítem 14 el personal docente con el 9,52 por ciento, siempre, el 14,29 por ciento, algunas veces y el 76,19 por ciento, nunca el personal directivo le motiva a trabajar en equipo, por su parte el directivo asegura con el 100 por ciento, siempre está motivando al personal para realizar todas las actividades de la mejor forma posible brindado siempre todo su apoyo al docente. Se ve como los resultados arrojados por las

encuestas no son como lo ve el directivo, se visualiza por parte del docente un notable descontento por no contar con la motivación necesaria cuando va a realizar una actividad en particular. En este sentido Robbins, (2008) señala que la motivación es el esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la necesidad de satisfacer alguna necesidad individual.

Siguiendo con el ítem 15 los docentes respondieron con un 28,57 por ciento, que siempre le motiva a cumplir las metas planteadas por la organización. 33,33 por ciento, algunas veces 38,1 por ciento nunca, entre tanto el personal directivo asegura con el 100 por ciento, se evidencia que el personal docente no siente la motivación por parte del personal directivo en la realización de las metas planteadas dentro de la institución, por su parte Robbins, (2008). señala que la motivación es el esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la necesidad de satisfacer alguna necesidad individual.

Dimensión: Factibilidad.

Subdimensión: Recursos.

Indicador: Humano (Ítem N°17), Material. (Ítem N°18), Técnico. (Ítem N°19, 20).

Ítem N° 17: Promueve talleres de capacitación.

Ítem N° 18: Cuenta con material didáctico para promover el desarrollo de las actividades

Ítem N° 19: Mantiene dentro de la organización equipo audiovisual para la realización talleres de capacitación

Ítem N° 20: Sabe usar los equipos audiovisuales de la institución

Tabla N° 13

Tabla N° 14

Gráfico N° 11

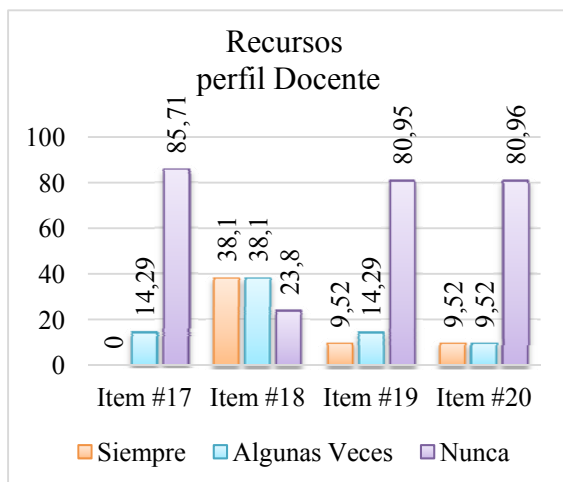
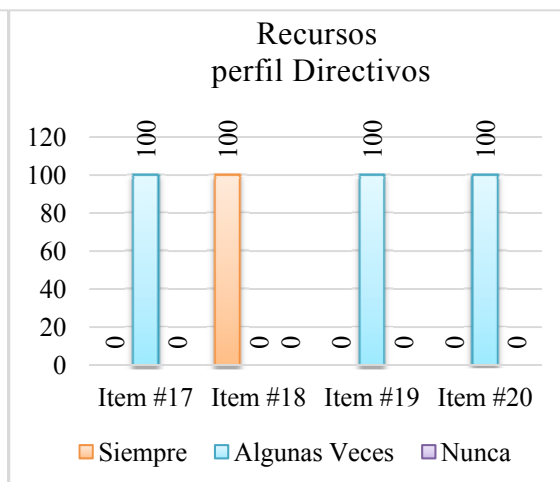


Gráfico N° 12



Alternativas	Siempre		Algunas Veces		Nunca		Total
	F	%	F	%	F	%	
Ítem 17			4	14,29	17	85,71	21
Ítem 18	8	38,1	8	38,1	5	23,8	21
Ítem 19	1	9,52	3	11,29	17	79,19	21
Ítem 20	1	9,52	1	9,52	19	80,96	

Finalmente, el análisis de la dimensión factibilidad, con la subdimensión recursos, con los indicadores Humano, Material, Técnico. En el ítem 17, con 0 por ciento,

Alternativas	Siempre		Algunas Veces		Nunca		Total
	F	%	F	%	F	%	
Ítem 17			2	100			2
Ítem 18	2	100					2
Ítem 19			2	100			2
Ítem 20			2	100			2

siempre, con 14,29 por ciento, algunas veces, 85,71 por ciento, nunca, en cuanto al directivo señala con 100 por ciento, algunas veces dictan talleres para capacitar a los docentes, los profesores manifiestan, el personal directivo no promueve talleres de

capacitación, es necesario la creación de un plan de formación que incluya talleres para capacitar al personal. Por su parte Gómez (2000), Se refiere a que debe existir el “personal capacitado requerido para llevar a cabo el proyecto y así mismo, deben existir usuarios finales dispuestos a emplear los productos o servicios generados por el proyecto o sistema desarrollado”.

Siguiendo con el ítem 18 con 38,1 por ciento, siempre, cuenta con material didáctico para promover el desarrollo de las actividades con 38,1 por ciento, algunas veces y por ultimo con 23, por ciento, nunca, el directivo dice con 100 algunas veces da los materiales para la realización de las actividades, es importante al momento de realizar las actividades los docentes cuenten con material suficiente para que la actividad salga según lo planeado. En cuanto a ello Gómez, (2000), hace “referencia a esta, definiendo la como la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos o metas planteados, que se realiza principalmente para proyectos”.

En el ítem 19 con 9,52 por ciento, siempre, 14,29 por ciento, algunas veces, 80,95 por ciento, nunca, mantiene dentro de la organización equipo audiovisual para la realización talleres de capacitación, el directivo con 100 por ciento algunas veces le suministra los equipos necesarios, la mayoría de los profesores se llevan sus propios equipos para no perder las actividades. Gómez, (2000), plantea “si está al alcance la tecnología necesaria para el sistema. Es una evaluación que demuestre que se puede llevar a cabo el proyecto mediante la utilización de los equipos”.

Para finalizar con el ítem 20 los profesores indicaron por medio de la encuesta con 9,52 por ciento, siempre, algunas veces con 9,52 por ciento, y con 80,96 nunca, los docentes mencionan no saber usar los equipos audiovisuales de la institución, mientras el directivo con 100 por ciento, algunas veces, mientras el personal no esté capacitado para la tecnología, se debe implementar una estrategia que permita al docente estar capacitado para el uso de los aparatos tecnológico. Gómez, (2000), plantea “si está al alcance la tecnología necesaria para el sistema. Es una evaluación

que demuestre que se puede llevar a cabo el proyecto mediante la utilización de los equipos”.

CONCLUSIONES

Una vez culminada la investigación, es preciso emitir reflexiones idóneas para recoger de forma expresa lo expuesto en la misma. Por esa razón, se formulan las siguientes consideraciones, en función del cumplimiento de cada uno de los objetivos específicos, redactados como soporte. En cuanto al objetivo específico diagnosticar la necesidad de formación que posee el personal docente y directivo en la comunicación asertiva y relaciones Interpersonales en la U. E. C. “Valle Verde” San Diego, edo Carabobo, se determinó, en la institución educativa que existe una notable carencia en cuanto a la formación que debe tener todo el personal que trabaja en dicha institución a cuanto comunicación asertiva se refiere, no siempre están presentes los elementos propios de ella como habilidades comunicativas, empatía e inteligencia emocional reflejándose un deterioro en la misma; sin embargo, para el personal directivo parecía que todo funcionan adecuadamente.

Determinar la factibilidad de la implementación de un plan de formación sobre la comunicación asertiva que coadyuve en las Relaciones Interpersonales en la U. E. C. “Valle Verde” San Diego, edo Carabobo se evidenció que el personal directivo a demostrando que tienen mayor seguridad y confianza en el trabajo realizado por ellos, donde garantizan un equilibrio según su punto de vista, dicen que está presente la comunicación asertiva en todo tipo de actividades en la institución; Aunque quedó demostrado que el personal directivo no cuenta con el apoyo completo del personal docente, debe existir buena relación entre ambas parte que garantice la capacitación de su personal para poder desarrollar nuevas actividades donde los docentes puedan tener un desempeño adecuado que permitiendo la integración necesaria e imprescindible ante cualquier situación, con el fin de influenciar de manera positiva llevando al éxito a dicha institución.

En relación al objetivo específico: Diseñar un plan de formación basado en la comunicación asertiva que coadyuve en las Relaciones Interpersonales en la U. E. C. “Valle Verde” San Diego, edo Carabobo. Se comprobó que debe diseñarse un plan de formación que ayude a mejorar las diferencias que existen entre todo el personal, que contribuya al desarrollo y fortalecimiento de ambas partes con el fin de lograr un ambiente favorable de trabajo y lograr mayor compromiso para realizar las actividades con esmero y dedicación, pues el personal docente señala que en su proceso comunicacional casi nunca están presentes los elementos de la comunicación asertiva, los docentes señalan que el directivo presenta inadecuados hábitos, e involucrar sus creencias personales al momento de dirigirse a ellos.

RECOMENDACIONES

Una vez realizado el análisis de los resultados y junto a éstos, se llegó a las conclusiones pertinentes del estudio; corresponde dejar un aporte principal de la investigación a la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales.

Los directivos de las instituciones educativas deben expresarse adecuadamente sin ansiedad, combinando lenguaje verbal y gestual de la manera más efectiva posible, expresando los desacuerdos con cortesía, respetando el derecho de los demás y escuchando con atención las reclamaciones que presentan los docentes.

Se sugiere a los directivos de la institución pensar los mensajes antes de emitirlos para no perjudicar a los docentes, pero también para concretar y expresar su opinión de la forma más clara posible. Además, deben mantener contacto visual con el

interlocutor, lo cual indicará a éste que está prestando la adecuada atención a la información que se ofrece, para emitir una respuesta apropiada a las exigencias de éste.


Implementar el diálogo para el manejo de conflictos pues éstos surgen como resultado de un desacuerdo entre dos o más partes afectando el desarrollo de las relaciones interpersonales, si no se resuelven a tiempo, ya que a largo plazo las consecuencias pueden ser impredecibles, por lo cual, es fundamental dejar de lado las opiniones personales, siendo lo más objetivos posibles, para escuchar ambas partes y llegar a acuerdos que beneficien a ambas partes.

Evitar hacer uso del lenguaje coloquial para transmitir información al personal pues éste puede generar malos entendidos interfiriendo total o parcialmente en la realización de las actividades, por cuanto confunden al receptor provocando pérdidas en la comunicación entre dirección y docentes deformando la transferencia del significado del mensaje.

Compartir información sobre los procesos gerenciales con el personal docente de manera de generar confianza y apoyo de éstos para alcanzar el logro de los objetivos organizacionales, al contribuir en la realización de sus funciones, lo cual los motivará un mejoramiento de las relaciones interpersonales dentro de la institución, pues al poseer información importante para el desarrollo de los procesos comprenden la importancia de su función docente dentro y fuera de las aulas.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN



PLAN DE FORMACIÓN BASADO EN LA
COMUNICACIÓN ASERTIVA QUE COADYUVA EN
LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LA
U.E.C. "VALLE VERDE" SAN DIEGO, EDO -
CARABOBO

Autor: Profe. José Gallardo.

Bárbula, Junio 2017

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

En el presente capítulo se presenta El Plan de formación basado en la comunicación asertiva que coadyuve en las relaciones interpersonales en la U.E.C. “Valle Verde” San Diego, edo Carabobo. De acuerdo con El Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales de la UPEL (2010) indica que el Proyecto Factible: “comprende las siguientes etapas generales: diagnóstico, planteamiento y fundamentación teórica de la propuesta, procedimientos metodológicos, actividades y recursos necesarios para su ejecución; análisis y conclusiones sobre la viabilidad y realización del Proyecto” (p. 21). Dicha propuesta tiene el siguiente contenido:

- Descripción de la Propuesta
- Objetivo General y Específicos
- Misión y Visión
- Justificación
- Factibilidad de la Propuesta
- Diseño de la Propuesta

Descripción de la Propuesta

La propuesta consiste en la realización de un Plan de Formación que permita desarrollar una serie de contenidos acordes a la investigación realizada, en este caso que coadyuve a las relaciones interpersonales mediante la comunicación asertiva. El

mismo surge al evidenciarse discrepancias en los criterios de docentes y directivos al abordarse esas temáticas, razón por la cual se espera ayudar a la formación de docentes

y directivos brindándoles herramientas que les ayuden a establecer una comunicación asertiva y así fortalecer las relaciones interpersonales tanto en lo personal como en lo laboral.

Objetivos Específicos

- Promover la Integración y participación de los docentes y directivos al plan de formación.
- Realizar talleres sobre comunicación asertiva que fomente en desarrollo de ésta entre docentes y directivos.
- Presentación de Video foro sobre las relaciones interpersonales.
- Retroalimentación y actividades que faciliten la integración de docente y directivos.

Misión

Promover la comunicación asertiva entre los docente y directivos del Colegio Valle Verde a fin de mejorar sus relaciones interpersonales, mediante formación teórica y su participación en actividades que le generen bienestar personal, social y laboral.

Visión

Se contempla la integración y participación dentro de las fases de formación que permitan el fortalecimiento de las habilidades comunicativas y la interacción social en los docentes y directivos.

Justificación

La creación de un Plan de formación obedece a una necesidad evidenciada dentro del Colegio Valle Verde, el mismo busca informar y formar dotando de conocimientos para minimizar las fisuras existentes y generar el fortalecimiento paulatino de las relaciones interpersonales entre directivos y docentes a través de la comunicación asertiva como herramienta fundamental a la hora de establecer vínculos laborales y personales.

El plan contempla mediante una serie de fases desarrollar contenidos pertinentes mediante diversas estrategias acorde a cada temática logrando de esta forma generar nuevos conocimientos sobre la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales, que permitan formar otros conceptos en relación a estos vinculándolos a las actividades personales y laborales.

Factibilidad de la propuesta

Factibilidad

Uno de los componentes más importantes al referirse a una investigación y lo que se desea lograr mediante esta es la factibilidad para llevarla cabo, es por ello que Gómez (2000) hace referencia a esta, definiéndola como la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos o metas planteados, que se realiza principalmente para proyectos, cabe considerar que Gómez menciona varias factibilidades, o también llamadas recursos, como lo son:

Factibilidad económica

Relación beneficio costo. Debe mostrarse que el proyecto es factible económicamente, lo que significa que la inversión que se está realizando es justificada por la ganancia que se generará. Dentro del Colegio Valle Verde es factible la realización del plan de formación utilizando recursos de la institución para llevarlo a cabo.

Factibilidad Humana

Se refiere a que debe existir el personal capacitado requerido para llevar a cabo el proyecto y así mismo, deben existir usuarios finales dispuestos a emplear los productos o servicios generados por el proyecto o sistema desarrollado. Por otra parte, el correcto funcionamiento del sistema en cuestión, siempre estará supeditado a la capacidad de los empleados encargados de dicha tarea. El personal puede integrarse al mismo, con los conocimientos que tiene pues el plan de formación no exige capacidades especiales en el personal para realizarlo, por lo cual se hace factible.

Factibilidad técnica

Si existe o está al alcance la tecnología necesaria para el sistema. Es una evaluación que demuestre que se puede llevar a cabo el proyecto mediante la utilización de los equipos necesarios que estén en buenas condiciones para su uso. El personal directivo cuenta con los equipos necesarios para la realización de este tipo de actividades y dispuesto a colocarlo a la disposición del investigador para el desarrollo del plan de formación.

Diseño de la propuesta

Para la realización del Plan de formación se estructuraron una serie de estrategias y contenidos en fases que constituyen la propuesta realizada. A continuación, se presentan las mismas:

- ❖ **Fase 1: Motivacional:** La misma dará inicio a la participación del personal, incentivándoles a la jornada a realizar, recalcando la importancia y el conocimiento que le proporcionará su integración a la misma, el cual se hará mediante conversatorios y diversas dinámicas de integración.
- ❖ **Fase 2: Talleres:** Dicha fase se encargará de desarrollar los contenidos temáticos sobre la comunicación asertiva para ampliar el conocimiento que se tiene en esta área, se iniciará con la presentación de la investigación y desarrollo del plan de formación, se abordará el contenido pautado con las estrategias pertinentes.
- ❖ **Fase 3: Video Foros:** En la presente fase se realizará la proyección de videos que permitan reflexionar sobre las relaciones interpersonales desde otras perspectivas ampliando el conocimiento que se tiene de éstas y relacionándolas al ámbito personal y laboral
- ❖ **Fase 4: Feedback:** Para finalizar se realizará una fase de cierre tomando en cuenta otros aspectos de contenido estrechamente ligados a la comunicación asertiva y relaciones interpersonales con éstos como punto de partida, a su vez se realizará la retroalimentación escuchando las opiniones de todos y generando las respectivas conclusiones.

Objetivo General: Proporcionar herramientas necesarias para propiciar la comunicación asertiva y mejorar las relaciones interpersonales de docentes y directivos de la U.E. C “Valle Verde”

Objetivo Específico	Contenido	Estrategia	Recursos
---------------------	-----------	------------	----------

Fase I: Motivacional

	Sensibilización de los		
Objetivo General: Proporcionar herramientas necesarias para propiciar la comunicación asertiva y mejorar las relaciones interpersonales de docentes y directivos de la U.E. C “Valle Verde”			
Objetivo Específico	Contenido	Estrategias	Recursos
formación.	Preámbulo de las temáticas		

Fase II: Talleres

Realizar talleres sobre comunicación asertiva que fomenten el desarrollo de esta	Estilos de Comunicación Indicadores Expresivos	Presentación del Facilitador Presentación de los participantes	Laptop Video Beam
Objetivo General: Proporcionar herramientas necesarias para propiciar la comunicación asertiva y mejorar las relaciones interpersonales de docentes y directivos de la U.E. C “Valle Verde”			
Objetivo Específico	Contenido	Estrategias	Recursos
		Discusiones grupales	

Presentación de Video foro sobre las relaciones interpersonales.	Trabajo en equipo Entorno Laboral	Presentación y discusión sobre el tema Lluvia de Ideas	Laptop Video Beam
Objetivo General: Proporcionar herramientas necesarias para propiciar la comunicación asertiva y mejorar las relaciones interpersonales de docentes y directivos de la U.E. C “Valle Verde”			

Fase III: Video Foros

Fase IV: Feedback

Objetivo Específico	Contenido	Estrategias	Recursos
Retroalimentación y actividades que faciliten la integración de docente y directivos.	<p>Autoestima</p> <p>Valores</p> <p>Habilidades Comunicativas</p> <p>Interacción social</p>	<p>Juegos individuales y grupales</p> <p>Discusión y análisis</p> <p>Mesas de trabajo</p> <p>Conclusiones</p>	<p>Laptop</p> <p>Video Beam</p> <p>Marcadores</p>

REFERENCIAS

- Adler, R. (2009). *Administración de recursos humanos*. Barcelona, España: Editorial Ariel
- Alegsa, L. (2016). *Factibilidad*. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.alegsa.com.ar/Dic/factibilidad.php> [Consulta: 2016, Junio 07]
- Arias, F. (1997). *El proyecto de investigación*. (2da.ed.) Caracas, Venezuela: Editorial Episteme
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación*. (6ª.ed.) Caracas, Venezuela: Editorial Episteme
- Balestrini, M. (2002). *Cómo se elabora el proyecto de investigación*. (6ª. ed.) Caracas, Venezuela: BL Consultores asociados, servicio editorial.
- Balestrini, M. (2006). *Como se elabora el proyecto de investigación*. (7ª. ed.) Caracas, Venezuela: BL Consultores asociados, servicio editorial.
- Bateman, T. y Snell, S. (2004). *Administración: una ventaja competitiva*. México: Editorial McGraw-Hill.
- Besada, D. (2007). *Técnicas de Apoyo Psicológico y Social*. México: Editorial Asport.
- Bisquerra, J. (2003). *Relaciones Interpersonales*. Editorial McGraw-Hill.
- Bordon, (1998). *Gerencia de recursos humanos*. Bogotá, Colombia: Editorial Legis.
- Bustamante, S. (2010). *Autoestima y Asertividad*. México: Comité Nacional para el Adulto Mayor.
- Castillo, M. (2008). *Comunicación gerencial para la cultura organizacional en las instituciones de educación media diversificada*. Tesis de doctorado no publicada. Universidad Rafael Bellosó Chacín.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de los recursos humanos*. Colombia: Editorial McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México: Editorial McGraw-Hill.

- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.453. Caracas 2000.
- Córdova, T. (2007). *Proyecto de investigación*. (2ª. ed.) Caracas, Venezuela: Editorial Episteme.
- Cruz, A (2003). *La comunicación en las relaciones interpersonales*. Colombia: Editorial McGraw-Hill.
- D'Armas, L. (2010). *Test de autoconocimiento*. Barcelona, España: Robinbook.
- Gispert, C. (2004). *Comunicación y Autodominio*. España: Editorial Océano.
- Goleman, D. (1999). *La Inteligencia Emocional en la Institución*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Vergara.
- Goleman, D. (2006). *El líder resonante crea más. El poder de la inteligencia emocional*. Bogotá, Colombia: Editorial Norma.
- Gómez, C. (2000). *Proyectos Factibles*. Valencia, Venezuela: Editorial Predios.
- Güell, M. y Muñoz, J. (2009) *Desconóctete a ti mismo*. Barcelona, España: Editorial Paidós.
- Guillen, C. (2000). *Psicología del Trabajo para Relaciones Laborales*. Madrid, España: Editorial McGraw-Hill.
- Habermas, J. (1987). *Teoría de la acción comunicativa*. Volumen 1: Racionalidad de la acción y racionalización social. Madrid, España: Taurus.
- Hernández, F. (2007). *Autodominio*. España: Editorial Océano.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ª. ed.) México: Editorial McGraw-Hill/ Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hofstadt, N. y Gómez, M. (2006). *La comunicación persuasiva*. México: Ediciones Diana.
- Hurtado, J. (2001). *Procesos Grupales, y Psicología de la Integración*. Caracas, Venezuela: Fundación SYPAL.
- Ivancevich, J. Donnelly, J. y Konopaske, R (2005). *Administración de Recursos Humanos*. México: Editorial McGraw-Hill.

- Ley Orgánica de Educación (2009). Ministerio de educación Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N°5.929 Caracas 2009.
- Mc, D. *Formas de comunicación*. Colombia: Editorial McGraw-Hill.
- Melgosa, V. (2010). *Administración de los Recursos Humanos*. México: Editorial Limusa.
- Neidhart, J. Weinstein, M. y Conry, R. (2010). *Seis programas para prevenir y controlar el estrés*. Madrid, España: Editorial Deusto.
- Ogaz, A. (2013). *¿Qué es la comunicación?* [Documento en línea]. Disponible: <http://www.alainet.org/es/active/63533> [Consulta: 2016, Marzo 15]
- Ollarves, Z. (2008). *Gestión directiva y relaciones interpersonales*. Trabajo de Grado de Maestría no publicado, Área de postgrado de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Ormeño, J. (2009). *Operaciones Básicas de Comunicación*. Madrid, España: Editorial Editex
- Palella, S. y Martins, F. (2012) *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. (3ª. ed.) Caracas, Venezuela: FEDUPEL.
- Peñañiel, M. (2015) *La Comunicación Asertiva en las Relaciones Interpersonales de los Colaboradores del Gobierno Provincial del Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua*. Trabajo especial de Grado no publicado, Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato
- Pérez, J. (2008) *Definición de Integración*. [Documento en línea]. Disponible: <http://definicion.de/integracion/> [Consulta: 2016, Marzo 18]
- Pérez, J. (2008) *Definición de Proactividad*. [Documento en línea]. Disponible: <http://definicion.de/integracion/> [Consulta: 2016, Marzo 18]
- Quintero, O (2013). *Plan estratégico gerencial para fomentar las relaciones interpersonales entre directivos y docentes*. Trabajo de Grado de Maestría no publicado, Área de estudios de postgrado de la Universidad de Carabobo.
- Raffini, T. (2010). *Psicología Laboral*. México: Editorial Thomson.
- Riso, W. (2009). *Entrenamiento asertivo. Aspectos conceptuales, evaluativos y de intervención*. Medellín, Colombia: Ediciones Rayuela.
- Robbins, S. (2008). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall.

- Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administración*. (10ª. ed.) México: Pearson Educación.
- Rodríguez, H. (2001). *Investigación educativa*. (2ª. ed.) México: CESA.
- Rodríguez, J. (2006). *Dirección Moderna de organización*. España: Editorial Thomson
- Rodríguez, R. (2009). *Decisiones gerenciales efectivas. Fundamentos para la solución de problemas administrativos en las organizaciones escolares*. México: Editorial Trillas.
- Salovey, P. y Mayer, J. (2007). *Inteligencia Emocional*. Bogotá, Colombia: Editorial Norma.
- Serrano, E. (2013) *Comportamiento Asertivo en las Relaciones Interpersonales de los Estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, Núcleo Aragua*. Trabajo de Grado de Maestría no publicado, Área de estudios de postgrado del Centro de Investigaciones Psiquiátricas Psicológicas, y Sexológicas De Venezuela.
- Smith, M. (2009). *Clima Organizacional*. México: Editorial Trillas.
- UPEL (2010). *Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales* Caracas, Venezuela: FEDUPEL.
- Urcola, F. (2010). *Habilidades comunicativas del Gerente*. Medellín, Colombia: Rayuela.
- Vadillo, M. (2008). *Comunicación organizacional*. Madrid: Editorial Eunsa
- Vásquez, V. (2006). *Modernas Estratégicas Para la Enseñanza*. Tomo N°1. México: Ediciones Euro
- Watzlawick, P. Helmick, J. Jackson, D. (1985). *Teoría de la comunicación Humana*. Barcelona: Editorial Herder
- Yagosesky, R. (2009). *Autoestima en palabras sencillas*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Nueva Visión.
- Zaldívar, R. (2009). *Gestión del capital humano*. Barcelona, España: Editorial Deusto.

ANEXOS

Confiabilidad

Prueba Piloto

SUJETOS	ÍTEMS																				X		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20			
1	0	0	0	1	0	1	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	6		
2	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4		
3	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	5		
4	1	1	1	1	1	2	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	15		
5	1	1	0	1	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	7		
6	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	12		
7	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	6		
8	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	0	1	0	0	24		
9	1	0	1	2	2	2	1	1	2	1	1	0	2	2	1	1	0	0	0	0	20		
10	1	0	1	2	2	2	1	2	2	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	16		
X	9	6	4	12	8	12	5	8	13	4	3	4	8	6	5	5	0	3	0	0	115		
S _i ²	0,322	0,267	0,267	0,4	0,622	0,622	0,278	0,622	0,456	0,267	0,233	0,489	0,622	0,489	0,278	0,278	0	0,233	0	0			
																					∑s _i ²	6,744	
																						s _t ²	48,944
α= Coeficiente de confiabilidad de Alpha de Cronbach																							
k = Numero de Items																					k = 20		
∑s _i ² = Sumatoria de las Varianzas Individuales de los Items																					∑s _i ² = 6,744		
s _t ² = Varianza total de la Prueba																					s _t ² = 48,944		
																					$\alpha = \frac{k}{k-1} \times \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$		
																					$\alpha = \frac{20}{20-1} \times \left[1 - \frac{6,744}{48,944} \right]$		
																					α= 0,907		



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN



**PLAN DE FORMACIÓN BASADO EN LA COMUNICACIÓN ASERTIVA
QUE COADYUVE EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES
EN LA U.E.C. "VALLE VERDE" SAN DIEGO, EDO – CARABOBO**

Estimado:

Para cumplir con el proceso metodológico de la investigación, se hace necesario validar el objetivo del instrumento; razón por la cual me dirijo a usted conociendo su comprobada expertidad en el área bajo estudio, a fin de cumplir en ese requisito. El instrumento que se presenta es para validar el cuestionario que se aplicara durante el desarrollo de la investigación titulada "Plan de Formación basado en la Comunicación Asertiva que Coadyuve en las Relaciones Interpersonales". Desarrollado por el profesor José T. Gallardo A.

Lea el instrumento y marque con una (X) su criterio en cuanto a los aspectos: Coherencia, Claridad y Pertinencia.

Código	Apreciación cualitativa
S	Siempre: El indicador se presenta en grado igual al ligeramente mínimo aceptable.
AV	Algunas Veces: El indicador no lleva al mínimo aceptable pero se acerca a él.
N	Nunca: El indicador está lejos de alcanzar el mínimo aceptable.

Agradezco su valiosa colaboración a la presente.

Anexo se encuentra: Instrumento y Planilla de Validación

Cuadro N° 1
Especificación de Objetivos

Objetivo General: Proponer un plan de formación basado en la comunicación asertiva que coadyuve en las Relaciones Interpersonales en la U. E. C.

“Valle Verde” San Diego, edo Carabobo.

Objetivos Específicos	Definición Conceptual	Dimensiones	Sub Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
1.-Diagnosticar la necesidad de formación que posee el personal docente y directivo en la comunicación asertiva y relaciones Interpersonales.	La comunicación asertiva: es la capacidad humana de interrelacionarse con sus semejantes para resolver diferencias, enfrentar situaciones con un sentido de racionalidad, donde priva el respeto mutuo, la sinceridad, la espontaneidad, expresión honesta de sentimientos y el fortalecimiento de las relaciones interpersonales. (D'Armas 2010) Relaciones Interpersonales: implica trabajar con otras personas, resolver problemas, negociar diferencias y manejar conflictos de tal forma que se puedan desempeñar las actividades con eficacia. (Adler 2009)	Comunicación Asertiva	Estilos de Comunicación	Pasividad	1	C U E S T I O N A R I O
				Agresividad	2	
				Asertiva	3	
			Indicadores Expresivos	Verbal	4-5	
				No verbal	6	
				Elementos de comunicación asertiva	Habilidades Comunicativas	
		Autoestima	9			
		Empatía	10			
		Inteligencia emocional	11			
		Relaciones Interpersonales	Trabajo en equipo	Proactivo	12	
Toma de decisiones	13					
Entorno Laboral	Motivación		14-15			
	Integración	16				
2.-Determinar la factibilidad de la implementación de un plan de formación sobre la comunicación asertiva que coadyuve en las Relaciones Interpersonales.	Factibilidad se refiere a la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos o metas señalados. (Alegsa 2016)	Factibilidad	Recursos	Humano	17	
				Material	18	
				Técnico	19-20	

Fuente: Gallardo (2016)

Aplica: _____ Aplica con Correcciones: X No Aplica: _____

Datos del Experto:

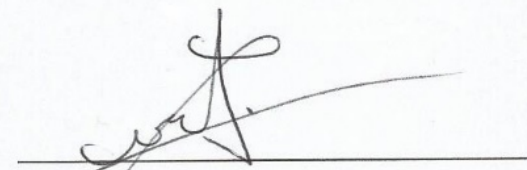
Laida Valles

Grado Obtenido:

Magister

Experiencia:

Docente Universitaria



Firma del Experto

C.I:



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN



**PLAN DE FORMACIÓN BASADO EN LA COMUNICACIÓN ASERTIVA
QUE COADYUVE EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES
EN LA U.E.C. "VALLE VERDE" SAN DIEGO, EDO – CARABOBO**

Estimado:

Para cumplir con el proceso metodológico de la investigación, se hace necesario validar el objetivo del instrumento; razón por la cual me dirijo a usted conociendo su comprobada expertidad en el área bajo estudio, a fin de cumplir en ese requisito. El instrumento que se presenta es para validar el cuestionario que se aplicara durante el desarrollo de la investigación titulada "Plan de Formación basado en la Comunicación Asertiva que Coadyuve en las Relaciones Interpersonales". Desarrollado por el profesor José T. Gallardo A.

Lea el instrumento y marque con una (X) su criterio en cuanto a los aspectos: Coherencia, Claridad y Pertinencia.

Código	Apreciación cualitativa
S	Siempre: El indicador se presenta en grado igual al ligeramente mínimo aceptable.
AV	Algunas Veces: El indicador no lleva al mínimo aceptable pero se acerca a él.
N	Nunca: El indicador está lejos de alcanzar el mínimo aceptable.

Agradezco su valiosa colaboración a la presente.

Anexo se encuentra: Instrumento y Planilla de Validación

Cuadro N° 1
Especificación de Objetivos

Objetivo General: Proponer un plan de formación basado en la comunicación asertiva que coadyuve en las Relaciones Interpersonales en la U. E. C. "Valle Verde" San Diego, edo Carabobo.

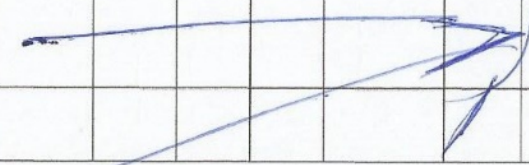
Objetivos Específicos	Definición Conceptual	Dimensiones	Sub Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
1.-Diagnosticar la necesidad de formación que posee el personal docente y directivo en la comunicación asertiva y relaciones Interpersonales.	La comunicación asertiva: es la capacidad humana de interrelacionarse con sus semejantes para resolver diferencias, enfrentar situaciones con un sentido de racionalidad, donde priva el respeto mutuo, la sinceridad, la espontaneidad, expresión honesta de sentimientos y el fortalecimiento de las relaciones interpersonales. (D'Armas 2010) Relaciones Interpersonales: implica trabajar con otras personas, resolver problemas, negociar diferencias y manejar conflictos de tal forma que se puedan desempeñar las actividades con eficacia. (Adler 2009)	Comunicación Asertiva	Estilos de Comunicación	Pasividad	1	C U E S T I O N A R I O
				Agresividad	2	
				Asertiva	3	
			Indicadores Expresivos	Verbal	4-5	
				No verbal	6	
				Elementos de comunicación asertiva	Habilidades Comunicativas	
		Autoestima	9			
		Empatía	10			
		Inteligencia emocional <i>Motivación</i>	11			
		Relaciones Interpersonales	Trabajo en equipo	Proactivo	12	
Toma de decisiones	13					
Entorno Laboral	Motivación		14-15			
	Integración		16			
2.-Determinar la factibilidad de la implementación de un plan de formación sobre la comunicación asertiva que coadyuve en las Relaciones Interpersonales.	Factibilidad se refiere a la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos o metas señalados. (Alegsa 2016)	Factibilidad	Recursos	Humano	17	
				Material	18	
				Técnico	19-20	

Fuente: Gallardo (2016)

Nº	Ítems	Redacción			Pertinencia			Coherencia			Claridad			Observación
		S	AV	N	S	AV	N	S	AV	N	S	AV	N	
Usted como docente considera que el personal Directivo:														
11	Le impulsa para automotivarse						✓							
12	Es proactivo al realizar actividades						✓							
13	Toma decisiones manteniendo un ambiente favorable						✓							
14	Le motiva a trabajar en equipo						✓							
15	Le motiva a cumplir las metas planteadas por la organización						✓							
16	Realiza actividades de integración						✓							
17	Promueve talleres de capacitación													
18	Cuenta con material para el desarrollo de las actividades del plan de formación													
19	Mantiene dentro de la organización recursos audiovisuales para llevar a cabo el plan de formación.													
20	Está capacitado en el uso de equipos tecnológicos													

este material a recibir de formación mejorado?

cuál?



Es conveniente que lo desarrollen en función del objetivo para poder realizar estas preguntas

Aplica:

Aplica con Correcciones: _____

No Aplica: _____

Datos del Experto:

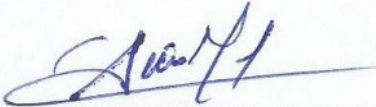
Juis Guampa

Grado Obtenido:

Doctor en Educación

Experiencia:

Docente de pre y postgrado UC



Firma del Experto

C.I: 13.045.403



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN



**PLAN DE FORMACIÓN BASADO EN LA COMUNICACIÓN ASERTIVA
QUE COADYUVE EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES
EN LA U.E.C. "VALLE VERDE" SAN DIEGO, EDO – CARABOBO**

Estimado:

Para cumplir con el proceso metodológico de la investigación, se hace necesario validar el objetivo del instrumento; razón por la cual me dirijo a usted conociendo su comprobada expertidad en el área bajo estudio, a fin de cumplir en ese requisito. El instrumento que se presenta es para validar el cuestionario que se aplicara durante el desarrollo de la investigación titulada "Plan de Formación basado en la Comunicación Asertiva que Coadyuve en las Relaciones Interpersonales". Desarrollado por el profesor José T. Gallardo A.

Lea el instrumento y marque con una (X) su criterio en cuanto a los aspectos: Coherencia, Claridad y Pertinencia.

Código	Apreciación cualitativa
S	Siempre: El indicador se presenta en grado igual al ligeramente mínimo aceptable.
AV	Algunas Veces: El indicador no lleva al mínimo aceptable pero se acerca a él.
N	Nunca: El indicador está lejos de alcanzar el mínimo aceptable.

Agradezco su valiosa colaboración a la presente.

Anexo se encuentra: Instrumento y Planilla de Validación

Cuadro N° 1
Especificación de Objetivos

Objetivo General: Proponer un plan de formación basado en la comunicación asertiva que coadyuve en las Relaciones Interpersonales en la U. E. C. “Valle Verde” San Diego, edo Carabobo.

Objetivos Específicos	Definición Conceptual	Dimensiones	Sub Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
1.-Diagnosticar la necesidad de formación que posee el personal docente y directivo en la comunicación asertiva y relaciones Interpersonales.	La comunicación asertiva: es la capacidad humana de interrelacionarse con sus semejantes para resolver diferencias, enfrentar situaciones con un sentido de racionalidad, donde priva el respeto mutuo, la sinceridad, la espontaneidad, expresión honesta de sentimientos y el fortalecimiento de las relaciones interpersonales. (D’Armas 2010) Relaciones Interpersonales: implica trabajar con otras personas, resolver problemas, negociar diferencias y manejar conflictos de tal forma que se puedan desempeñar las actividades con eficacia. (Adler 2009)	Comunicación Asertiva	Estilos de Comunicación	Pasividad	1	C U E S T I O N A R I O
				Agresividad	2	
				Asertiva	3	
			Indicadores Expresivos	Verbal	4-5	
				No verbal	6	
			Elementos de comunicación asertiva	Habilidades Comunicativas	7-8	
		Autoestima		9		
		Empatía		10		
		Inteligencia emocional		11		
		Relaciones Interpersonales	Trabajo en equipo	Proactivo	12	
Toma de decisiones	13					
Entorno Laboral	Motivación		14-15			
	Integración		16			
2.-Determinar la factibilidad de la implementación de un plan de formación sobre la comunicación asertiva que coadyuve en las Relaciones Interpersonales.	Factibilidad se refiere a la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos o metas señalados. (Alegsa 2016)	Factibilidad	Recursos	Humano	17	
				Material	18	
				Técnico	19-20	

Fuente: Gallardo (2016)



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
 DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
 MAESTRÍA EN GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN



PLAN DE FORMACIÓN BASADO EN LA COMUNICACIÓN ASERTIVA
 QUE COADYUVE EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES

Nº	Ítems	Redacción			Pertinencia			Coherencia			Claridad			Observación	
		S	AV	N	S	AV	N	S	AV	N	S	AV	N		
Usted como docente considera que el personal Directivo:															
X	1	Valora las opiniones que le son dadas													Permite su participación de manera voluntaria ✓
X	2	El estilo de comunicación usado logra los objetivos organizacionales													Le comunican decisiones e instrucciones de manera violenta o agresiva. Le comunican instrucciones.
X	3	Siente confianza al expresar sus opiniones													Tomo en cuenta sus opiniones para tomar decisiones institucionales
✓	4	Transmite información de forma verbal clara y concisa													
✓	5	Tiene fluidez en la comunicación													
✓	6	Tiene un lenguaje gestual acorde al discurso verbal													
✓	7	Ofrece respuestas oportunas a sus interrogantes													
✓	8	Le escucha con atención													
✓	9	Tiene un comportamiento respetuoso hacia los demás													
X	10	Practica una comunicación empática													✓

colocándose en el lugar del otro

Aplica: _____

Aplica con Correcciones: X

No Aplica:

Datos del Experto:

Lisbeth Castillo Gonzalez

Grado Obtenido:

Magister en Investigaciones Educativas

Experiencia:

Coordinadora de la Maestría Gerencia Avanzada en Educación.

Lisbeth Castillo

Firma del Experto

C.I: 11154301