



COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LA GESTIÓN GERENCIAL DEL DIRECTIVO EN LA EDUCACIÓN MEDIA GENERAL

Assertive communication in the management management of the executive officer in general middle education

Ligia Elena Paternina Romero

Universidad Fermín Toro
ligiapaternina@gmail.com

DATOS DEL ARTÍCULO

Recepción: 13/07/2021
Aprobación: 21/08/2021

Correspondencia a:

ligiapaternina@gmail.com
(Ligia Elena Paternina Romero)

Palabras Clave:

Asertividad comunicacional,
Gestión gerencial del directivo,
Educación media general.

RESUMEN

El presente estudio, enmarcado en el paradigma cuantitativo, tiene como objetivo analizar la comunicación asertiva en la gestión gerencial del directivo en la Educación Media General. Desde el punto de vista epistemológico y metodológico la investigación se focalizará en el método hipotético deductivo con un diseño de campo de tipo descriptivo. Para el levantamiento de la información las técnicas utilizadas son un instrumento tipo cuestionario donde se van a considerar las variables de estudio; con preguntas estructuradas en una escala tipo Likert. La validez del instrumento se realizó a través de la técnica de juicio de expertos y la confiabilidad por medio del Coeficiente de Alfa de Cronbach. Se seleccionaron diez (10) directivos del liceo nacional Luisa Cáceres de Arismendi, sector calceta, municipio Alberto Arvelo Torrealba, estado Barinas. Se asume una postura epistémica del conocimiento científico basado en las teorías: (a) comunicación asertiva y (b) gestión gerencial del directivo. De la interpretación de estas variables se revelan los significados para los fundamentos teóricos sustentados, determinándose la importancia de desarrollar un modelo de la comunicación asertiva como herramienta transformadora de la gestión gerencial del directivo en la educación media general en la institución en estudio.



ABSTRACT

The present advance aims to analyze assertive communication in the managerial management of the director in General Secondary Education. The study is also framed in the quantitative paradigm, from the epistemological and methodological point of view the research will focus on the hypothetical deductive method with a descriptive field design. For the information gathering, the techniques that will be used is a questionnaire-type instrument where the study variables will be considered; with structured questions on a Likert-type scale. The validity of the instrument through the Expert Judgment technique and the Reliability through the Cronbach's Alpha Coefficient. Ten (10) directors will be selected from the Luisa Cáceres de Arismendi National Lyceum Calceta Sector, Alberto ArveloTorrealba municipality, Barinas state. An epistemic stance of scientific knowledge is assumed based on theories: (a) assertive communication and (b) managerial management of the director. From the interpretation of these variables, the meanings for the theoretical foundations supported as an effectiveness in communication in the institution under study are revealed, where the importance of developing a model of assertive communication as a transforming tool of the manager's managerial management is determined. in general secondary education in the institution under study.

Keywords:

Communicational assertiveness, Managerial management Management, General high school education.

1. INTRODUCCIÓN

En las organizaciones educativas, los gerentes tienen diferentes grados de asertividad, por lo que demuestran de distintas formas sus sentimientos, emociones y pensamientos. Por lo tanto, se necesitan gerentes que busquen solución a los problemas, implementando una nueva visión de comunicación que permita a los colaboradores conocer sus derechos y obligaciones, así como expresar sus ideas de manera asertiva.

De allí que se hace necesario implementar métodos para la comunicación organizacional con validez asertiva, donde se aseguren canales de comunicación que permitan a los colaboradores transmitir con confianza, y dar posibles soluciones a los problemas que se presenten, lo que creará un ambiente de seguridad en donde se pueden reconocer errores y



expresar opiniones. Tal como lo expresa Lugo (2016), quien dice que la comunicación “es por excelencia el medio de acercamiento y cooperación entre los seres humanos” (p.19), por lo que un gerente educativo debe manejar las múltiples funciones que ofrece la comunicación.

Como se puede observar, la comunicación es el factor clave para el desempeño gerencial del directivo, puesto que éste debe velar porque las relaciones de trabajo se desenvuelvan en un ambiente comunicacional de sinceridad, de escucha y circulación de la información. Sin embargo, en las instituciones educativas es muy frecuente encontrar una comunicación netamente vertical y directa del gerente a sus subalternos, con muy poca comunicación ascendente, lo cual hace que los docentes presenten falta de compromiso y de sentido de pertenencia con la institución.

De ahí la importancia de la comunicación asertiva que representa un factor decisivo para la convivencia social entre los miembros de una comunidad educativa. Siguiendo a Bustamante (2017), este autor considera la comunicación asertiva como “La interacción donde está presente un adecuado equilibrio entre la agresividad en un extremo y la no afirmatividad en el otro, en esto interviene el respeto por sí mismo y por los demás” (p. 65).

Dado el planteamiento anterior, la comunicación asertiva en el contexto laboral contribuye a la armonía y el respeto desde los distintos puntos de vista, donde se pueda examinar la posibilidad de cambio, por medio de un clima laboral que propicie apertura, participación, responsabilidad, compromiso colectivo al igual que la integración, vivir experiencias comunes, participar de la vida institucional, ser uno pero a la vez equipo y la convivencia en el marco de la cultura organizacional de la escuela.

Esta nueva manera, de enfocar la gestión gerencial centrada en la comunicación asertiva, la define Calli (2017), como “una herramienta efectiva, que facilita la interrelación entre directivos y docentes con un tiempo y espacio inimaginable, promoviendo la realización de tareas conjuntas” (p.21). Esto genera una perspectiva e interacción muy estrecha en la función gerencial, tornándola más comunicativa, competitiva y humana.

Los aportes anteriores hacen ver que en el ámbito educativo se atraviesa un escenario lleno de turbulencias, generados por constantes cambios acelerados, discontinuos que vienen a su vez acompañados por el COVID-19, el cual limita el desarrollo normal en las instituciones. En este sentido, Carrillo (2019), plantea que son muchos los directivos que tienen una visión diferente acerca de su papel como motores de las instituciones educativas, que sean efectivos en su desempeño, pues no se sienten comprometidos con el trabajo que ejecutan en educación media general, ni se caracterizan por inspirar una comunicación asertiva en la institución. Asimismo, destaca, que no desarrollan un proceso de gestión con eficiencia en los procesos comunicativos.

Por lo anteriormente expuesto, se puede inferir, que el liceo nacional Luisa Cáceres de Arismendi, sector Calceta, municipio Alberto Arvelo Torrealba estado Barinas, no escapa de esta realidad puesto que la investigadora, como profesional de la docencia en esta institución, ha



podido evidenciar que la comunicaciones emitidas por el gerente de manera verbal, lo cual significa que no llega a todos con la veracidad del mensaje, y cuando se generaliza hay distorsión en el mensaje; es decir, no hay claridad en las instrucciones emanadas por la dirección de la institución.

Por otra parte, los docentes no asumen la responsabilidad en el desempeño de sus funciones, puesto que faltan a la institución sin ningún tipo de comunicación anticipada, esto se interpreta como abuso de confianza y falta de respeto a los directivos y a los lineamientos del contratante que es el estado representado por el Ministerio del poder popular para la Educación.

Además, cuando los docentes están en desacuerdo con algún lineamiento emitido por el director se presentan ofensas de palabra, gestos que revelan la intención de menospreciar al gerente como persona y profesional en función, formándose pequeños grupos con comentarios que ocasionan la ruptura de las relaciones entre el directivo y los docentes.

Son estos los fundamentos que crean la necesidad de lograr una comunicación asertiva en la educación media general, ya que como herramienta efectiva implica múltiples interacciones que abarcan la transmisión de ideas, opiniones e inquietudes; donde la gestión gerencial sea abierta, propiciadora de un proceso dialógico permanente entre directivos y docentes.

De acuerdo a lo planteado surgen las siguientes interrogantes: ¿Cuáles fundamentos teóricos dan apoyo a la comunicación asertiva en la gestión gerencial del directivo en el liceo nacional Luisa Cáceres de Arismendi, sector Calceta, municipio Alberto Arvelo Torrealba, estado Barinas? ¿Es posible aplicar los preceptos teóricos de la comunicación asertiva en la gestión gerencial del directivo en el liceo nacional Luisa Cáceres de Arismendi? Para dar respuesta se plantea la siguiente investigación.

La intencionalidad del estudio en avance consiste en: Analizar los fundamentos teóricos de la comunicación asertiva en la gestión gerencial del directivo en el liceo nacional Luisa Cáceres de Arismendi, sector Calceta, municipio Alberto Arvelo Torrealba, estado Barinas.

En cuanto a la relevancia teórica ésta investigación, pretende ser un aporte para lograr una mejor comunicación de modo asertivo entre la gerencia y docentes durante la gestión directiva sobre todo en este tiempo de COVID-19. De allí, su importancia porque intenta abordar algunos problemas presentes en los directivos y docentes por falta de una comunicación asertiva para llevar a cabo todos los procesos que se deben desarrollar en la institución en estudio. En cuanto a la línea de investigación del doctorado Ciencias de la Educación de la Universidad Fermín Toro, la investigación se adscribe al trazo: Educación para la participación y el Protagonismo Social. Contribuirá, además, con los cambios que se deben dar en la búsqueda del conocimiento en la educación virtual.

2. DESARROLLO

Aportes investigativos

A continuación, se presenta Castillo (2017), quien en su trabajo de investigación titulado: Elementos que inciden en la comunicación interna, de la universidad Panamericana de Guatemala, presenta un estudio cuyo objetivo fue determinar el asertividad y su incidencia en la comunicación de la organización. El diseño de investigación que utilizó fue descriptivo, aplicó la prueba psicométrica Inventario de asertividad INAS-87, el cual establece la conducta de la persona para determinado ambiente y define el asertividad en calidad de sus respuestas; trabajó con una población conformada por 30 sujetos.

Por lo que se concluyó, que el gerente directivo confirma que todos manejan un alto grado de asertividad y esto facilita la toma de decisiones. Se recomendó documentar los métodos y estrategias que utilizan, así como establecer un plan de capacitaciones con el fin de mantener el asertividad en los docentes y en toda la comunidad universitaria.

De la misma manera, Marquina (2019), presentó un trabajo titulado: Optimización del proceso comunicacional asertivo de la gerencia institucional de las escuelas del sector escolar número 03 de la parroquia el Cuji, municipio Iribarren del estado Lara. En cuanto a la metodología que se consideró para adelantar el estudio fue la de proyecto factible, sustentado en una investigación de campo de nivel descriptivo, la población estudiada estuvo conformada por diez docentes y ocho directivos que laboran en los centros de educación objeto de estudio.

En atención a las investigaciones planteadas se encuentra la de Ríos (2019), sobre la: comunicación asertiva para generar relaciones interpersonales operativas. Por su naturaleza se utilizó una metodología cuantitativa bajo la modalidad del proyecto factible, lo cual permitió realizar un diagnóstico de necesidades y en función de éstas, diseñar el programa. La población objeto de este estudio fue de 52 docentes del nivel preescolar pertenecientes a 15 instituciones educativas del 29 distrito No 4 del estado Táchira. En conclusión, se evidenció que existe la necesidad del programa de comunicación asertiva en los docentes del nivel preescolar y el diseño del mismo es pertinente para tal fin.

Por consiguiente, las investigaciones se relacionan con el estudio porque su enfoque principal es la comunicación asertiva y la gestión gerencial directiva para el buen desarrollo organizacional en las instituciones educativas, asimismo, presenta pertinencia en las variables contextualizadas que refuerzan el proceso investigativo para poder llegar asertivamente a acuerdo propiciándose climas de equidad, solidaridad y respeto por los puntos de vistas de los demás.

Fundamentación teórica

Comunicación Asertiva

Interpretando a Camargo (2016), la comunicación asertiva “es una habilidad social fundamental en los seres humanos que permite a la persona expresar lo que realmente siente y piensa, ejercer sus derechos y dar a conocer sus convicciones” (p.31). Asimismo Martínez (2017), opina que la comunicación asertiva constituye elementos motivadores para propiciar la participación de los educadores en el alcance de los objetivos con altos niveles de productividad y excelencia.

Como aporte significativo, la comunicación como herramienta para la transformación de la gestión gerencial es de máxima utilidad al momento de aplicar mecanismos comunicacionales en la educación media general, ya que facilita herramientas indispensables para asumir una gestión eficiente, lo que facilitará el intercambio de acciones viables, interacción constructiva, participación espontánea y significativa que favorece la calidad de la educación.

En análisis, la conformación de piezas fundamentales para que se desarrolle una excelente comunicación asertiva, pueden ser: Claridad, objetividad, es oportuna, tiene flexibilidad, empatía, receptividad y se aprende a escuchar. En opinión a lo señalado, el gerente debe estar en la búsqueda de mantener el equilibrio entre los miembros a su cargo deben establecer lazos comunicativos para alcanzar los objetivos propuestos.

Gestión gerencial del directivo

Gestionar las organizaciones educativas consiste en conjugar el trabajo de las personas, distribuir las tareas, asesorar y guiar el trabajo, con el objeto de cumplir con lo establecido en la institución. Sobre este aspecto, Guzmán (2017), señala que la gestión gerencial del directivo en el ámbito educativo debe “ser considerada como un proceso para organizar y controlar los recursos dentro de las condiciones óptimas para garantizar la consecución de los objetivos educativos y administrativos previamente establecidos” (p. 48).

En este mismo sentido, Novoa (2018), sobre la gestión gerencial en una institución educativa opina que “es el proceso a través del cual se orienta y conduce la labor docente y administrativa de la escuela y sus relaciones con el entorno” (p. 38). Lo que va a permitir conseguir los objetivos institucionales mediante el trabajo de todos los miembros de la comunidad educativa para poder ofrecer un servicio de calidad y coordinar las distintas tareas, funciones del directivo y los docentes hacia la consecución de sus proyectos comunes.

Por eso, las instituciones educativas, dependerán de la comunicación que existe entre ellos y la gestión que esté realizando el directivo; por esta razón se necesita de gerente orientador que guíe las tareas a desarrollar. Un gerente participativo que abra espacios entre los directivos,



docentes y la comunidad educativa, y el gerente planeador que prevea todas las acciones que se pueden suscitar en los intercambios con los docentes.

Lo expresado hace ver, la necesidad en la gestión gerencial de planificar en función de garantizar la excelencia del proceso educativo, certificando la calidad de interrelación entre los mismo, con el objeto que se desarrollen las acciones en función de la calidad del directivo y docentes para que se mantengan lazos comunicativos asertivos de calidad.

Marco metodológico

Epistemológicamente la presente investigación que busca analizar los fundamentos teóricos de la comunicación asertiva en la gestión gerencial del directivo en el liceo nacional Luisa Cáceres de Arismendi, sector Calceta, municipio Alberto Arvelo Torrealba, estado Barinas; se enmarca sobre las bases del paradigma cuantitativo. Al respecto, Bernal (2014), opina que el paradigma tiene que ver con la actitud perspectiva referida a la ubicación de cualquier persona con respecto a la realidad, desde su manera de ver las cosas.

Por otro lado, la investigación es de campo y descriptiva, que según Corbetta (2015), “describe de modo sistemático las características de una población, situación o área de interés, el investigador recoge los datos sobre la base de una teoría” (p.120).

Asimismo Palella y Martins, (2017), refieren que la población son seres o eventos, concordantes entre sí en cuanto a una serie de características, mediante los cuales se desea obtener alguna información y la muestra constituye, solo una parte del conjunto total de la población y es poseedora de sus propias características. Para este caso van a estar representada por diez (10) directivos del liceo nacional Luisa Cáceres de Arismendi, sector Calceta, municipio Alberto Arvelo Torrealba estado Barinas.

En cuanto a la técnica de recolección de datos Corbetta (2015), opina que son las distintas formas o maneras de obtener la información como la observación, las entrevistas y los cuestionarios, vía mediante la cual es posible para llevar a cabo la recolección de datos. Como instrumento se planteó un cuestionario estructurado con escalamiento tipo Likert. La validez estará determinada por la visión que se manifiesta en el instrumento dado a los encuestados. La confiabilidad será realizada mediante el Coeficiente Alfa de Cronbach.



3. CONCLUSIONES

Proyección de la investigación

El problema detectado nos hace ver la necesidad de desarrollar un modelo de comunicación asertiva en la gestión gerencial del directivo de la educación media general en la institución en estudio. Este va a permitir generar indicadores para evaluar eficientemente la calidad educativa necesaria en la institución en estudio.

Por lo anteriormente expuesto, se recomienda de acuerdo a los resultados teóricos generados en este avance, seguir con el estudio una vez llevado a cabo el objetivo planteado, logrando un mejoramiento en la comunicación asertiva donde el directivo y los docentes asuman con responsabilidad, confianza y claridad las instrucciones emanadas por la dirección de la institución.

5. REFERENCIAS

- Bernal, T., (2014). Metodología de la Investigación. Editorial Prentice Hall. Bogotá.
- Bustamante, P., (2017). Comunicación Asertiva en las Organizaciones. Primera Edición. Editorial Diana. México.
- Corbetta, P., (2015). Metodología Y Técnicas De Investigación Social. Editorial: MC Graw Hill. Lugar: Madrid, España.
- Calli, M., (2017). Comunicación asertiva en las Organizaciones. Bogotá. Colombia.
- Camargo, A., (2016). La comunicación asertiva como herramienta clave para el éxito. México: Trilla.
- Carrillo, V., (2019). Directivos Escolares: Visión diferente. Caracas. Venezuela.
- Castillo, E., (2017). Elementos que inciden en la comunicación interna, de la universidad Panamericana de Guatemala. Guatemala.
- Guzmán, M., (2017). El gerente Directivo Escolar. Madrid: Paidós.
- Marquina, P., (2019). Optimización del proceso comunicacional asertivo de la gerencia institucional de las Escuelas del Sector Escolar Numero 03 parroquia El Cuji, municipio Iribarren. Lara. Venezuela.
- Martínez, C., (2017). La comunicación Educativa en la globalización. Caracas. Venezuela.
- Novoa, C., (2018). Gestión Gerencial en las Institución Educativas Venezolanas. Caracas. Venezuela.
- Palella, S. y Martins, F., (2017). Metodología de la Investigación Cuantitativa. Editorial Pedagógica. Venezuela.
- Rios, M. (2019) Comunicación asertiva para generar relaciones interpersonales operativas. Lara. Venezuela.