



**UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE EDUCACION
CIENCIA Y TECNOLOGIA**

Decreto Ejecutivo 575 del 21 de julio del 2004

Acreditada mediante Resolución N° 15 del 31 de octubre del 2012

FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA EDUCACION

Maestría en Administración Y Planificación Educativa

**ES POSIBLE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA Y ASERTIVA EN LAS
COMUNIDADES EDUCATIVAS DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS
MUNICIPALES DE ZIPAQUIRÁ**

Autor: William Ramos Molina

Panamá, Febrero 2020.



**UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE EDUCACION
CIENCIA Y TECNOLOGIA**

Decreto Ejecutivo 575 del 21 de julio del 2004

Acreditada mediante resolución N° 15 del 31 de Octubre del 2012

FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA EDUCACION

Maestría en Administración Y Planificación Educativa

**ES POSIBLE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA Y ASERTIVA EN LAS
COMUNIDADES EDUCATIVAS DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS
MUNICIPALES DE ZIPAQUIRÁ**

**Trabajo presentado como requisito para optar al grado de Magister en
Administración y Planificación Educativa.**

Autor: William Ramos Molina

Tutor: Mg. Israel Castañeda Pachón

Panamá, Febrero 2020.



UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE EDUCACION

CIENCIA Y TECNOLOGIA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION

Maestría en Administración Y Planificación Educativa

**ES POSIBLE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA Y ASERTIVA EN LAS
COMUNIDADES EDUCATIVAS DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS
MUNICIPALES DE ZIPAQUIRÁ.**

Autor: Ramos Molina William

Tutor: Israel Castañeda Pachón

2020

**ES POSIBLE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA Y ASERTIVA EN LAS
COMUNIDADES EDUCATIVAS DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS
MUNICIPALES DE ZIPAQUIRÁ.**

Autor: William Ramos Molina

Tutor: Israel Castañeda Pachón.

NOTA DE ACEPTACIÓN

Observaciones

NOMBRES Y APELLIDOS EVALUADOR 1

NOMBRES Y APELLIDOS EVALUADOR 2

PANAMÁ, Febrero 2020

DEDICATORIA

A la memoria de mis padres y Hermano.
A mi esposa Edith Constanza Robayo quien ha dado razón a mi vida y a
mis hijos Joseph Gerardo y Laura Valentina Ramos Robayo por su amor y
constante apoyo que le dan sentido a mi existencia y a mi profesión.

William Ramos Molina.

AGRADECIMIENTO

A Dios primero, por permitirme realizar los estudios de Magister, a la Universidad Metropolitana de Educación Ciencia y Tecnología, a los maestros que me ayudaron en las asignaturas con sus asesorías y en la elaboración de este documento, a mi familia por su comprensión de los momentos que no podía dedicarles por realizar mis estudios, a mis compañeros docentes y a mis estudiantes por la contribución para que el presente trabajo se pudiese realizar.

William Ramos Molina.

RESUMEN

Facultad de humanidades y Ciencias de la educación

Panamá, febrero 2020

El presente trabajo tiene como objetivo, establecer la posibilidad de precisar cuáles son los medios efectivos y las formas asertivas de comunicación, desarrolladas por los integrantes de las comunidades educativas de las instituciones educativas municipales de Zipaquirá, determinando los factores más relevantes de la comunicación asertiva y comunicación efectiva que puedan influenciar en la calidad de la educación de los estudiantes de manera directa o indirectamente, esto con el fin de plantear de acuerdo a los hallazgos una serie de posibles estrategias, actividades o planes, que brinden soluciones en el tema de las comunicaciones de los integrantes de las comunidades educativas de las instituciones educativas municipales de Zipaquirá, acorde a sus contextos y medios con los cuales cuentan y establecer pautas en la mejora de la calidad educativa de dichas instituciones educativas. La naturaleza de la investigación es no experimental, longitudinal, descriptiva, apoyada en el diseño de campo, la población conformada por las comunidades educativas de (10) diez instituciones educativas municipales de carácter oficial del municipio de Zipaquirá, la población es de 3240 individuos, obteniéndose la muestra de la investigación finitas de 344 escogida al azar entre mujeres y hombres, la técnica que se toman para la recolección de datos, es la encuesta o cuestionario, los cuales cumplieron con los requisitos de validez y la confiabilidad de 0,91 según coeficiente alfa de Cronbach, organizando, resumiendo y analizando los resultados obtenidos, finalmente se concluyó que la comunicación efectiva y asertiva en los integrantes de las comunidades educativas darán respuesta al objetivo general planteado y determinan cuáles son las mejores decisiones en el tema de la comunicación asertiva y efectiva, generando un panorama favorable en la implementación de un plan que posibilite la comunicación efectiva y asertiva en pro de mejorar la calidad educativa en las instituciones educativas de Zipaquirá.

Palabras claves: Comunicación, asertivo, efectividad, comunidad, organización.

ABSTRAC

The objective of this work is to establish the possibility of specifying the effective means and the assertive forms of communication, developed by the members of the educational communities of the municipal educational institutions of Zipaquira, determining the most relevant factors of assertive communication and effective communication that can influence the quality of student education directly or indirectly, this in order to propose, according to the findings, a series of possible strategies, activities or plans that provide solutions on the subject of communications of the members of the educational communities of the municipal educational institutions of Zipaquira, according to their contexts and means with which they have and establish guidelines in improving the educational quality of these educational institutions. The nature of the research is non-experimental, longitudinal, descriptive, supported by field design, the population made up of the educational communities of (10) ten official municipal educational institutions in the municipality of Zipaquira, the population is 3,240 individuals, obtaining the finite research sample of 344 chosen randomly between women and men, the technique used for data collection is the survey or questionnaire, which met the validity and reliability requirements of 0.91 according to Cronbach's alpha coefficient, organizing, summarizing and analyzing the results obtained, finally it was concluded that effective and assertive communication in the members of the educational communities will respond to the general objective set and determine which are the best decisions on the subject of assertive communication. and effective, generating a favorable panorama in the implementation of a plan that enables effective and assertive communication in order to improve educational quality in educational institutions in Zipaquira.

Keywords: Communication, Assertive, Effectiveness, Community, Organization.

INDICE GENERAL

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN	vii
ABSTRAC	viii
LISTA DE TABLAS	xiv
LISTA DE GRAFICOS	xvi
INTRODUCCION	xvii
CAPITULO I. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA	19
1.1. Descripción del Problema	20
1.2. Formulación de la pregunta de investigación.....	21
1.3. Hipótesis	21
1.4. Objetivos de la investigación	22
1.4.1. Objetivo General.....	22
1.4.2. Objetivos Específicos	22
1.5. Justificación e impacto.....	23

1.5.1. Justificación.....	23
1.5.2. Impacto.....	24
1.6. Alcances y limitaciones.....	24
CAPITULO II.....	26
FUNDAMENTACION TEÓRICA DE LA INVESTIGACION.....	26
2.1. Bases teóricas.....	27
2.1.1. Comunicación.....	27
2.1.2. Tipos de comunicación.....	28
2.1.3. Comunicación asertiva.....	29
2.1.4. Teorías relacionadas a la comunicación asertiva.....	30
2.1.5. Comunicación efectiva.....	31
2.1.6. Problemas en la comunicación.....	32
2.1.7. Medios o canales de comunicación.....	34
2.1.8. Comunicación organizacional.....	35
2.1.9. La institución educativa como una organización.....	36
2.1.10. Relaciones interpersonales en el campo laboral.....	39
2.1.11. Estado actual de los procesos de comunicación entre los integrantes de las comunidades educativas públicas de Zipaquirá.....	40

2.2.	Bases investigativas.....	41
2.2.1.	Antecedentes históricos.	41
2.2.2	Antecedentes Investigativos.....	43
2.3.	Bases legales	46
2.4.	Operacionalización de Variables.....	48
CAPITULO III.....		50
ASPECTOS METODOLOGICOS DE LA INVESTIGACION		50
3.1.	Enfoque y paradigma de la investigación.	51
3.1.1.	Enfoque.....	51
3.1.2.	Paradigma	51
3.2.	Tipo de investigación	52
3.3.	Diseño de la investigación.	52
3.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	53
3.4.1.	Encuesta.....	53
3.5.	Población y muestra.....	54
3.5.1.	Descripción del escenario de investigación	55
3.6.	Procedimiento de la investigación	57

3.7. Validez y confiabilidad del instrumento.....	58
3.7.1. Validez.....	58
3.7.2. Confiabilidad	59
CAPITULO IV.....	62
ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS	62
4.1. Técnicas de análisis de datos.....	63
4.2. Procesamiento de los datos.....	63
4.3. Análisis de los datos.....	64
4.4. Discusión de resultados	79
4.5. Conclusiones y Recomendaciones.....	81
4.5.1. Conclusiones	81
4.5.2. Recomendaciones.....	82
CAPITULO V.....	84
PROPUESTA	84
5.1. Denominación de la propuesta.....	85
5.2. Descripción	85
5.3. Fundamentación	86

5.4. Determinación de factores internos y externos	86
5.5. Objetivos de la propuesta.....	89
5.6. Productos.....	89
5.7. Localización.....	90
5.8. Actividades.....	90
5.9. Cronograma.....	91
5.10. Recursos.....	92
5.11. Presupuesto.....	93
BIBLIOGRAFIA	94
INFOGRAFIA	95
ANEXOS	97

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variables.	48
Tabla 2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	53
Tabla 3. Resultado de la validez de contenido del instrumento Comunicación efectiva y asertiva.....	59
Tabla 4. Valores de Interpretación.	61
Tabla 5. Categoría conocimiento del tema.....	64
Tabla 6. Categoría conocimiento de conceptos.....	65
Tabla 7. Categoría participación.	66
Tabla 8. Categoría causas internas	67
Tabla 9. Categoría procedimental.....	68
Tabla 10. Categoría participación.	69
Tabla 11. Categoría causas externas.....	70
Tabla 12. Categoría de causas internas.	71
Tabla 13. Categoría procedimental.....	72
Tabla 14. Categoría causas externas de la comunidad educativa.	73
Tabla 15. Categoría causas internas de la institución.....	74
Tabla 16. Categoría pedagogía.	75

Tabla 17. Categoría participación en actividades institucionales.....	76
Tabla 18. Categoría motivación	77
Tabla 19. Categoría motivación a mejorar.....	78
Tabla 20. Determinación de factores internos y externos	87
Tabla 21. Análisis DOFA	87
Tabla 22. Cronograma de actividades plan de mejoramiento de la comunicación efectiva y asertiva.....	91
Tabla 23. Presupuesto de implementación del plan de mejoramiento de la comunicación efectiva y asertiva.	93

LISTA DE GRAFICOS

Ilustración 3. Conocimiento.....	64
Ilustración 4. Conocer.....	65
Ilustración 5. Participación.....	66
Ilustración 6. Causas internas.....	67
Ilustración 7. Procedimental.....	68
Ilustración 8. Participación.....	69
Ilustración 9. Causas externas.....	70
Ilustración 10. Causas internas.....	71
Ilustración 11. Procedimientos.....	72
Ilustración 12. Causas externas.....	73
Ilustración 13. Causas internas.....	74
Ilustración 14. Pedagogía.....	75
Ilustración 15. Participación.....	76
Ilustración 16. Motivación.....	77
Ilustración 17. Motivación.....	78

INTRODUCCION

“Lo que distingue al hombre de los otros animales no es tanto la razón, sino la capacidad de simbolizar, es decir, de representar de diversas maneras sus ideas y emociones para que sus congéneres las conozcan y a su vez, puedan expresar las suyas.” Ernst Cassirer.

La comunicación como proceso de intercambio de información, la que el emisor transmite a un receptor un mensaje a través de un canal, esperando que este sea interpretado y emita una respuesta, ahora refiriéndonos a la comunicación asertiva se puede decir, que es el proceso de comunicación donde se establecen relaciones que implican comportamientos honestos, respetuosos y positivos cuando se interactúa con otras personas, para lograr la comunicación asertiva se debe tener presente las áreas cognitiva, emocional y conductual.

La comunicación efectiva definiéndola como la comunicación que, mediante buenas formas y destrezas de la comunicación, logra el propósito de lo que se quiere transmitir o recibir

La comunicación asertiva ha de ser entendida como un modelo de la relación entre las personas que les permite establecer formas gratificantes y satisfactorias con uno mismo, como con los demás, se concibe la interacción asertiva como un conjunto de habilidades relacionales que favorecen y potencian la comunicación y su efectividad en la medida en que se potencian las relaciones interpersonales, también la diferencia de la habilidad de hablar, lo cual es un constructo mucho más amplio e incluye elementos no solo de interacción personal, sino de todas aquellas formas que las personas necesitan para desenvolverse autónoma e independiente dentro de un entorno, tales habilidades de autocuidado, para ubicarse, desplazarse y adaptarse a un entorno definido, además de las habilidades para apropiarse de las normas sociales de un contexto y aplicarlas a su funcionamiento.

De la forma y manera que tiene el individuo para transmitir a otras personas sus opiniones, ideas, posturas, creencias, sentimientos, fantasías y proyectos de forma eficaz, es el buen uso de la comunicación asertiva. El desempeño de la habilidad de comunicarse asertivamente y los medios de comunicación efectivos da lugar a la aceptación, destacando la habilidad del individuo para transmitir lo que desea comunicar a sus receptores, la información de forma amable, amena y respetuosa incidiendo a conductas positivas de los principios y objetivos que se pretenden en la expresión de la idea comunicada creando una conducta positiva que lo justifica.

Esta investigación se estructura por capítulos como se presenta a continuación:

Capítulo I, hace referencia a la contextualización del problema, contiene la descripción del problema, formulación de la pregunta de investigación, objetivo general, objetivos específicos y la justificación e impacto de la investigación.

Capitulo II, Contiene la fundamentación teórica de la investigación, donde se establecen las bases teóricas, investigativas, conceptuales y legales, además del sistema de variables y operacionalización de las variables.

Capitulo III, Conformado por el marco metodológico de la investigación, donde se describe el enfoque, método, tipo y diseño de la investigación, señala la población y muestra a investigar, la técnica de recolección de la información, la validez y la confiabilidad del instrumento y las técnicas de análisis de datos.

Capitulo IV, Conformado por el análisis e interpretación de resultados, donde se destaca el procesamiento de los datos, la discusión de resultados y el desenlace de los instrumentos aplicados.

CAPITULO V, Conformado por la propuesta de mejoramiento optimizando lo referido en la investigación.

CAPITULO I.
CONTEXTUALIZACIÓN DE LA
PROBLEMATICA

1.1. Descripción del Problema

Las instituciones educativas de educación pública en el municipio de Zipaquirá son entidades de gran importancia en la formación de un alto porcentaje de los individuos de su población, donde la comunicación entre los distintos sectores de las comunidades educativas es un factor primordial y fundamental.

Se percibe que los canales de comunicación no son lo bastante buenos para llegar a cada uno de los miembros de la comunidad educativa, siendo parcializada y en muchas ocasiones truncada en el camino o en algunas ocasiones las comunicaciones son adecuadas a conveniencia de organismos o personas que no están interesadas que los comunicados lleguen a todos los miembros de la comunidad educativa por distintas razones.

Otro inconveniente es la forma en que se dicen las cosas o como las interpretan los miembros de la comunidad educativa, donde en ocasiones por el simple hecho de dar un comunicado se crean una serie de malentendidos y en algunas circunstancias ocasionar problemas y enemistades al sentirse vulnerados o perseguidos en sus acciones o actividades profesionales, académicas o familiares de los integrantes de las comunidades educativas de las instituciones educativas municipales de Zipaquirá.

La carencia de una comunicación efectiva y asertiva entre los integrantes de las comunidades educativas de las instituciones educativas municipales de Zipaquirá, brindan la oportunidad de realizar una investigación para determinar los factores primordiales que están generando esta problemática y poder trazar una serie de posibles soluciones que se deriven de los estudios a realizar.

Es importante establecer ¿por qué no se pueden establecer cuáles son los medios efectivos y las formas asertivas de comunicación de los miembros que hacen parte de las comunidades educativas de las instituciones educativas municipales de Zipaquirá?

Ya que determinando cuales son los causales de esta problemática la calidad educativa de una gran cantidad de individuos se puede ver beneficiados y poder alcanzar sus metas de una manera más conveniente al estar manejado unos muy buenos canales y formas de comunicación que puedan llegar y beneficiar a los miembros de las comunidades educativas.

La investigación desarrollará en las diez (10) instituciones educativas públicas del municipio de Zipaquirá, para establecer los canales de comunicación utilizados con los integrantes de su comunidad educativa y establecer los criterios de efectividad y las maneras como se genera la comunicación asertivamente para proponer las posibles actividades a realizar en las instituciones acorde a las falencias que se hallen en la investigación.

Se puede presentar algunas dificultades en el desarrollo de la investigación entre las cuales podemos prever como: la falta de colaboración que se puede dar al aplicar las herramientas para realizar la investigación, el llegar a algunas instituciones y sedes rurales por las condiciones topográficas y algunas más que se irán dando en el proceso.

1.2. Formulación de la pregunta de investigación.

¿Es posible la comunicación efectiva y asertiva en los integrantes de las comunidades educativas de las instituciones educativas del municipio de Zipaquirá y como se puede mejorar?

1.3. Hipótesis

La comunicación efectiva y asertiva de los integrantes de las comunidades educativas de las instituciones educativas municipales de Zipaquirá, posibilita las relaciones interpersonales en todos los integrantes de la comunidad educativa donde se pueda crear una cultura de comunicación que conlleve al buen trato, y se

puedan mejorar los parámetros de calidad educativa, comportamental y social de dichos individuos.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo General

Establecer la posibilidad de precisar cuáles son los medios efectivos y las formas asertivas de comunicación en los integrantes de las comunidades educativas de las instituciones educativas del municipio de Zipaquirá.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Identificar los medios de comunicación que se utilizan en las comunidades educativas de las instituciones educativas municipales de Zipaquirá.
- Advertir cómo se desarrolla la comunicación entre los integrantes de las comunidades educativas de las instituciones educativas públicas de Zipaquirá.
- Distinguir desde los contextos, los medios y las maneras de comunicarse por parte de los integrantes de las instituciones educativas.
- Indicar una serie de estrategias encaminadas a resolver los problemas de comunicación efectiva y asertiva en cada institución.
- Diseñar un plan con estrategias y actividades necesarias donde se establezcan las soluciones más convenientes a los problemas de comunicación percibidos en las comunidades educativas de Zipaquirá.

1.5. Justificación e impacto

1.5.1. Justificación

Es importante establecer y conocer los canales de comunicación efectivos y asertivos ya que la información que se comparte en algunos sectores de la comunidad educativa se pierde se tergiversa y en muchos casos no llega a sus destinatarios, generando una serie de problemas y malos entendidos, que se pueden solventar al implementar canales de comunicación que conozcan todos los miembros de la comunidad educativa y donde las reglas de respeto en la comunicación sean un principio en las relaciones interpersonales entre los integrantes de la comunidad educativa.

En las instituciones educativas se involucran diversos tipos de personas que piensan que para resolver un inconveniente de comunicación se necesita de la agresividad, pero quizás es por desconocimiento o por que se sienten amenazadas por desconocimiento del lenguaje y pueden encontrar ofensivas algunas palabras, estas personas quizás desconozcan que hay un importante manejo de la comunicación de forma asertiva y que a su vez es efectiva y que permite la posibilidad de involucrar a todos los miembros de las comunidades educativas y puedan obtener las herramientas necesarias para solucionar los inconvenientes que se puedan presentar al no tener una comunicación efectiva y asertiva en las instituciones educativas municipales de Zipaquirá.

Es de resaltar que con la ayuda de una buena comunicación efectiva y asertiva favorece el aumento de la confianza y seguridad de los individuos además de mejorar la percepción de las personas ganando su respeto adquiriendo seguridad para opinar y expresar lo que se siente de una forma respetuosa y directa.

1.5.2. Impacto

Con la implementación del proyecto de canales de comunicación efectiva y asertiva para las comunidades educativas de las instituciones educativas públicas del municipio de Zipaquirá, se pretende que los integrantes de las comunidades estén mejor informados sobre las actividades y acciones que se desarrollan en cada una de estas, estableciendo canales bidireccionales donde se tengan presente los aportes y las opiniones de los diferentes sectores que conforman la institución y poder lograr mejores resultados en todos los campos que se aborden por la institución en la formación integral de calidad de sus educandos, con el buen uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

1.6. Alcances y limitaciones

La investigación pretende un debido diagnóstico y análisis de los canales efectivos y las formas asertivas de comunicación de los integrantes de las comunidades educativas de las instituciones educativas públicas del municipio de Zipaquirá, para tomar decisiones respecto a los planes de mejoramiento, proyectando estrategias y actividades que redunden en la calidad de la educación de los estudiantes de las instituciones de educación municipales de Zipaquirá.

De igual forma, repensar algunos comportamientos en el manejo de la comunicación entre los integrantes de las comunidades educativas de Zipaquirá, lo cual implica analizar muy detenidamente el rol de cada integrante dentro de estas dinámicas de cambio dentro de las instituciones educativas y lograr cambios significativos, donde el objetivo principal sea mejorar las relaciones sociales mediante una comunicación efectiva y asertiva de los integrantes de las comunidades educativas de Zipaquirá.

Pueden surgir impedimentos, que generen tropiezos en la implementación de un plan de mejoramiento de la comunicación efectiva y asertiva, que desmotiven a los integrantes de las comunidades educativas, generando posibles rechazos al momento de realizar actividades encaminadas a obtener resultados para poder alcanzar los objetivos planteados, entre otras cosas.

CAPITULO II.
FUNDAMENTACION TEÓRICA
DE LA INVESTIGACION

2.1. Bases teóricas

Para sustentar teóricamente la propuesta de investigación es necesario analizar las bases conceptuales existentes en libros de texto, artículos, bases de datos e investigaciones, sobre los siguientes temas: Comunicación, comunicación asertiva, comunicación efectiva, habilidades sociales, relaciones interpersonales y convivencia escolar.

2.1.1. Comunicación.

La comunicación puede entenderse como *“una parte esencial de la actividad humana y máxima representante de las relaciones que establecemos con los otros [aunque esta sea] en muchos momentos es escasa, frustrante e inadecuada”* (García, 2010, p.226).

Los seres humanos tienen la necesidad de establecer relaciones sociales en todas las etapas de la vida y en los diferentes contextos que se desarrollan familia, escuela, empresas, etc. “Las relaciones son parte de la sociedad son parte de nuestros mundos sociales, están enraizadas en las lógicas del significado y acción que gobiernan la forma como pensamos y actuamos” (Barnet, 2010, p.257). De este modo la comunicación y las relaciones interpersonales tienen una estrecha vinculación, entendida como la afectación que una tiene sobre la otra, lo que se denomina reflexividad, desde esta perspectiva, la comunicación implica considerar que los mundos sociales están estructurados por conjuntos entrelazados de obligaciones morales que se perciben mutuamente.

2.1.2. Tipos de comunicación

Dentro de la estructura de un organigrama se muestra que la comunicación puede fluir en distintas direcciones, en este punto y haciendo referencia al texto de (Elmhorst, 2005), se presentan los tipos de comunicación formal:

- Comunicación descendente: Se presenta cuando los superiores envían información a sus subordinados. Se utiliza en explicaciones frente a lo que hay que hacer, como y cuando hacerlo, procedimientos y prácticas organizacionales.
- Comunicación ascendente: Es la información que fluye de los subordinados a los superiores. Cuando una organización aplica este tipo de comunicación de manera eficiente puede aprovecharla para evidenciar problemas que pueden estar afectando la organización.
- Comunicación horizontal (lateral): Se da en el intercambio de la información entre pares los cuales comparten funciones similares y se encuentran bajo las instrucciones de un superior. Permite la posibilidad de resolver problemas cotidianos del trabajo y compartir información que puede enriquecer y fortalecer el trabajo y el surgimiento de nuevas ideas.

Los diferentes tipos de comunicación formal, se dan rigurosa o espontáneamente según el tipo de organización establecida; Dentro de las comunidades educativas, se observa predominantemente la comunicación de carácter descendente que, aunque no se manifieste abiertamente se encuentra permeada por las relaciones de micro poder propias de las jerarquías de cada rol y en ocasiones limitan o impiden la comunicación ascendente.

Dentro de los equipos de trabajo característicos en una institución educativa: docentes del mismo grado, docentes de la misma área, coordinadores, y comités, entre otros; se observa el ejercicio de la comunicación horizontal que permite la planeación

y ejecución de las funciones específicas de cada grupo, pero en ocasiones desencadenan redes informales de comunicación que se rigen por patrones de interacción basados en amistades, proximidad e interés que son imposibles de estructurar en redes formales, pero que merecen gran importancia, ya que ellos circulan mensajes que pueden afectar positiva o negativamente los procesos organizacionales y puede llegar a ser preocupante de ser percibida como confiable y creíble, más que la información emitida mediante redes formales de comunicación.

2.1.3. Comunicación asertiva

La comunicación asertiva es la habilidad y competencia comunicativa que nos permite resolver situaciones y conflictos de manera adecuada, expresar emociones, pensamientos y sentimientos sin pasar por encima del otro y que nos pone en una actitud de escucha para ser escuchado. (López, 2015, p.76) Ahora la comunicación es un proceso innato que nos acompaña desde el nacimiento, desde ese mismo momento nos comunicamos por medio de gestos y posteriormente palabras y es lo que permite que el ser humano explore y pueda ver el mundo desde percepciones diferentes pero que a su vez permite resignificar espacios y contextos.

La comunicación asertiva como proceso socializador, puntualiza en propender en el aula la forma de lograr relaciones interpersonales que busquen no solo el desarrollo de procesos y habilidades, sino que también se obtengan las formas más sublimes de expresar emociones y sentimientos entre lo que se dice y se hace en el contexto social.

“El interés por las habilidades sociales y la conducta asertiva se ha venido manifestando, desde hace ya varias décadas, en la psicología”, (Flores, 2002, p.34), dando a diversas posturas y elementos que conforman estos conceptos. Sin lugar a dudas las habilidades sociales posibilitan al individuo una interacción positiva que es aceptada en diversidad de situaciones y escenarios en los que se desarrollan.

2.1.4. Teorías relacionadas a la comunicación asertiva.

Teoría de la comunicación: Modelo de Shannon y Weaver Shannon y Weaver (1949) consideran que la comunicación es una de las fuentes más importantes de la transmisión de los mensajes. Estos autores propusieron un modelo básico lineal sencillo que a lo largo de los tiempos ha venido modificándose, pero lo entendemos claramente este proceso de comunicación ya que es muy conocida. Elementos de la comunicación.

Este modelo hasta la actualidad se entiende a pesar de haber sufrido cambios en su denominación y diseño gráfico. Los autores afirman que el transmisor, la señal (canal) y el receptor van de la mano ya que son fundamentales en la comunicación, al mismo tiempo se pueden producir interferencias durante la comunicación. Los autores afirman que existe 3 aspectos que van de la mano: el transmisor, señal (canal) y receptor, así también sostienen que durante la señal existe la interferencia. Es así que la comunicación es importante para el intercambio de ideas, sentimientos, pensamientos, emociones, pero expresarlo con respeto y debidamente acompañado con los valores morales que son virtudes, es fundamental que para que haya una comunicación deben tener un dominio de un mismo código, pues al contrario no habría una fluidez en la comunicación ni una interlocución correspondiente. Entonces es primordial el dominio de manejo de una lengua determinada para una comunicación.

Teoría de asertividad de Alberti y Emmons

Alberti y Emmons (1978) definen como: “El comportamiento que sucede en un entorno interpersonal que se apasiona primordialmente por la transacción de pretensión de mejora personal y que disminuye la pérdida de soporte por fracción del (los) receptor (es) de la (s) conducta (s)”. (p.265) El comportamiento que desarrolla una persona en base a sus necesidades primordiales, actuar siempre a la defensiva apropiada, expresar amablemente ideas, sentimientos, emociones verdaderas o demostrar los derechos

propios, pero sin violentar los derechos del prójimo. De esta manera los autores demuestran que el individuo asertivo está enfocado principalmente en ser honestos en base a sus necesidades más primordiales, realizar lo coherente pensando uno mismo, pero a la vez sin esa conducta no dañe o viole a los demás.

2.1.5. Comunicación efectiva

Un modelo ágil de comunicación, integrador y pertinente, contempla la importancia de prever aspectos orientados a optimizar la comunicación en las organizaciones, brindando las respuestas que se presentan a la exigencia de las actividades cotidianas de la organización, haciendo efectivos sus procesos, planes y acciones.

La comunicación debe comprometerse en todo plan de acción administrativo a mantener un equilibrio, acompañado de un buen plan de comunicación, facilitando los mecanismos de interpretación, inducción y relación entre los integrantes de la organización, por otro lado es necesario destacar que la comunicación debe ser lo más concisa posible, ya que el exceso de información puede ocasionar influencia excesiva e ineficiencia, sin embargo es conveniente resaltar que lo anterior, no debe suponer escasez de la misma, debido a que podría caer en desinformación y falta de orientación.

Acorde a estas consideraciones, se dan una serie de condiciones que categorizan los patrones de la comunicación efectiva, como proceso organizacional, de tal forma, Adler (2006) señala como condiciones de la comunicación efectiva las siguientes:

- Claridad del mensaje: La comunicación debe ser clara, para ello el lenguaje que se exprese y la manera de trasmitirla, deben ser accesibles para quien va dirigida.
- Unificación de criterios: La comunicación debe servir como lazo integrador entre miembros de la organización, para lograr la cooperación necesaria para alcanzar las metas propuestas. Solo dentro de un proceso comunicacional que

reúna los integrantes de la organización en torno de un mensaje en común, se alcanzara el seguimiento de los fines, compartiendo efectivamente los principios que pretende alcanzar la organización.

- Oportuna retroalimentación: Los sistemas y canales de comunicación deben revisarse y perfeccionarse constantemente. De esta actividad depende la optimización y perfeccionamiento constante de la comunicación o estancarse, facilitando o complicando los procesos organizativos; la comunicación y la evaluación ayudan a la organización a aprender y mejorar permitiendo el desarrollo de la misma.
- Dialogo: La importancia del dialogo se deriva de las oportunidades que presenta el cambio de opiniones, ideas y los espacios para expresarse, escuchar, ser escuchado y escuchar a los demás. De esta forma, el dialogo es el proceso de comunicación grupal en el que los individuos crean canales que les permite entenderse y compartir una visión del mundo en que vivimos. (p,90)

2.1.6. Problemas en la comunicación

Para Robbins (2004), se pueden dar diferentes problemas de comunicación interna, ya que la información que se envía puede ser retardada o distorsionada en el recorrido por el sistema organizacional, al llegar a el(los) destinatario(s) algo distinto del mensaje original, se pierde por completo el sentido o la intención inicial. Estos problemas se podrían dar de forma simultánea e interrelacionada, puede depender de situaciones personales, físicas o semánticas que involucran directamente los elementos de la comunicación y como problema el autor menciona los siguientes:

- Omisión: Se suprimen algunos aspectos del mensaje. Puede ser intencional si se omiten ciertos ítems o datos de la información enviada. Este problema se da usualmente cuando la comunicación es ascendente.

- **Distorsión:** El mensaje se ve alterado cuando circula por la organización. Este problema se puede dar en las comunicaciones verticales y horizontales.
- **Sobrecarga:** En la condición en la cual el caudal de la información excede la capacidad de procesamiento del individuo. Es una de las causas de la omisión, contribuye a la distorsión y puede generar otro mecanismo la “línea de espera”, llegando primero los mensajes menos importantes, ya que se utiliza un sistema de prioridades equivocado.
- **Filtración:** La manipulación de la información para que parezca favorable a los ojos del receptor, suele darse cuando las estructuras de jerarquía son muy verticales.
- **Emociones:** El estado de ánimo que se tenga en el momento de recibir un mensaje puede influir en la forma de interpretarlo. Las emociones extremas de júbilo o la depresión entorpecen la comunicación efectiva ya que en estos casos se descuidan los procesos de pensamiento objetivos y racionales.
- **Percepción selectiva:** Es cuando el receptor escucha selectivamente, basados en sus necesidades, motivaciones o experiencia, proyectando sus intereses y esperanzas cuando decodifica.
- **Defensa:** Es cuando las personas se sienten amenazadas y reaccionan defensivamente, lo que disminuye la capacidad comunicativa.
- **Lenguaje:** El significado de las palabras no es el mismo para todas las personas. La edad, educación y antecedentes culturales son variables que influyen en el lenguaje. (p,132)

En situaciones en las cuales las comunicaciones escritas se dan en sentido jerárquico, se parte del supuesto de que todos los individuos entienden el significado de las palabras incluidas, sin embargo, se ha comprobado que esto es incorrecto, se sabe que la comunicación en un contexto complejo no puede limitarse a expedir notificaciones y menos aún se puede suponer que toda notificación es transparentemente entendida y cumplida de igual forma por todos.

Dentro de las instituciones educativas, por sus características especiales se presentan estos y otros problemas de distinta naturaleza.

Para Antúnez (2009), trabajar junto con otros docentes supone poner una parte de uno mismo: capacidades, convicciones, grados de libertad, etc., al servicio de la organización educativa.

Precisamente por lo anterior es importante diagnosticar el estado de las comunicaciones al interior de las instituciones educativas y desentrañar las causas que pueden estar generando otras problemáticas que no han sido contempladas por los directivos de las instituciones por ser consideradas de poca importancia, sin otorgarle la relevancia de la misma efectividad en los procesos comunicativos cotidianos de la labor en las instituciones educativas.

2.1.7. Medios o canales de comunicación

Un canal de comunicación es el medio que se utiliza para transmitir un mensaje, el camino o instrumento por donde este viaja y que conecta la fuente con el receptor.

Refiere Hernández (2002), el medio que se utiliza para transmitir un mensaje vincula cuatro elementos principales:

- Una fuente que lo usa para enviar un mensaje a uno o varios destinatarios.
- Un mensaje que es enviado por medio de él.
- Un destinatario que lo utiliza para recibir un mensaje enviado.
- Una reacción del receptor o comunicación de retorno, denominada retroalimentación.

En las organizaciones según la dinámica, funcionamiento y recursos; cuenta con diversos o escasos medios para establecer los procesos de comunicación, entre los más utilizados se encuentran: teléfono, fax, correo directo, correo electrónico, chat, celular, redes computarizadas (intranet e internet), teleconferencia, exposiciones utilizando

computador y video beam, videos y películas, memorandos, cartas, tableros, carteleras informativas, manuales, revistas, periódicos, boletines informativos, circulares, panfletos, alta voces, discursos, reuniones y publicidad utilizando medios masivos de comunicación.

Respecto a los medios citados estos pueden utilizarse en dos contextos: para ejecutar conductas específicas de comunicación individual o grupal o para efectuar acciones sistemáticas de la dirección general, en conjunto o de un área en particular de la organización.

A pesar de la existencia de gran diversidad de recursos que pueden emplearse como medios de comunicación y la continua evolución que vivimos en la actualidad, no todos los individuos poseen las capacidades o el conocimiento suficiente, debe buscar las herramientas de capacitación que le permita adoptar la mayor cantidad de medios de comunicación con respecto a las necesidades de su entorno.

La implementación y utilización de los medios y canales de comunicación debe realizarse de forma adecuada, evitando la subutilización de los mismos dentro de las comunidades educativas, sin embargo es importante aclarar que la efectividad de estos medios está dada en la intencionalidad y receptividad de los equipos de trabajo en su utilización, ya que de nada sirve tener una institución dotada con la mayor cantidad de herramientas de comunicación, sin grupos de trabajo comprometidos con su asertividad y efectividad.

2.1.8. Comunicación organizacional

Desde la mirada de Andrade (2002) la comunicación organizacional se entiende como un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, o entre la organización y su medio, o bien a influir en las opiniones, actitudes y conductas de los públicos

internos y externos de la organización, todo aquello con el fin de que está cumpla mejor y más rápidamente los objetivos.

Sin desligarse del objetivo de la presente investigación es necesario asumir las instituciones educativas con todas las características de una organización, ya que ellas, como en otras organizaciones se pretende un beneficio común y el cumplimiento de las metas y objetivos de un grupo de personas que dependiendo de sus jerarquías, funciones, responsabilidades individuales o grupales, direccionan el funcionamiento de la institución.

2.1.9. La institución educativa como una organización

La palabra organización puede tener dos significados diferentes según el contexto en el que se mencione: La primera hace referencia a una asociación de personas regulada por un conjunto de normas con el fin de lograr objetivos; la otra se refiere a la acción de preparar, ordenar, estructurar, disponer de manera conveniente los recursos humanos, materiales y otros que se requieran en el cumplimiento de tareas y objetivos.

“La organización como proceso conlleva a un encadenamiento de acciones, métodos, procedimientos, estrategias y técnicas en la instrumentación de las operaciones lo que implica la adecuada disposición de los recursos existentes y en el que todos los integrantes asuman sus tareas con eficacia y calidad. (Inciarte, 2006, p.243).

Según Llanea (2006) en el medio de trabajo las relaciones interpersonales van a jugar un papel tanto más importante cuanto más afectadas estén de un carácter generalmente coercitivo: no se elige en general, a los colegas en el trabajo, ni a quienes ejercen unas funciones jerárquicas. Estas relaciones interpersonales en el medio de trabajo van a constituir elementos esenciales de la satisfacción en el trabajo. Todas las personas necesitamos crecer en un entorno socialmente estimulante pues el crecimiento

personal, en todos los ámbitos, necesita de la posibilidad de compartir, de ser y estar con los demás (familia, amigos, compañeros de clase, colegas de trabajo, etc.). Basta recordar los esfuerzos que, tanto desde el ámbito educativo como desde el entorno laboral, se realizan para favorecer un clima de relación óptimo que permita a cada persona beneficiarse del contacto con los demás, favoreciendo así un mejor rendimiento académico o profesional. El Desempeño Laboral es el comportamiento o conducta real del trabajador para desarrollar competentemente sus deberes u obligaciones inherentes a un puesto de trabajo. Es lo que, en realidad, hace no lo que sabe hacer. Esto comprende la peripicia técnica, la preparación técnica más la experiencia acumulada, eficacia en decisiones, destreza en la ejecución de procedimientos y buenas relaciones interpersonales, entre otros.

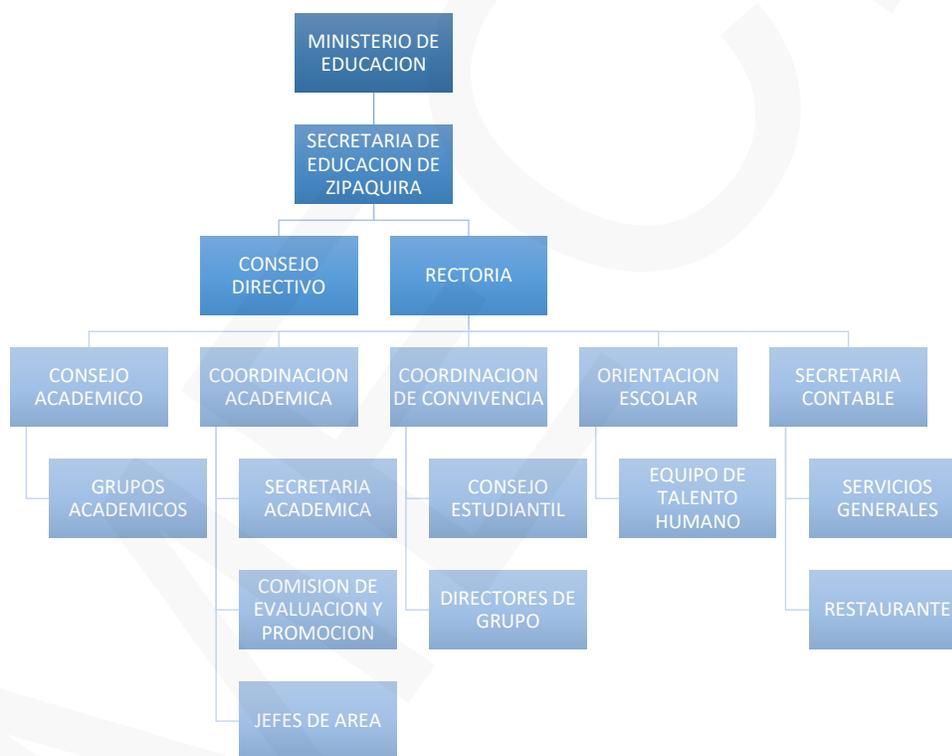
Las instituciones educativas como organizaciones, poseen una estructura que permite adecuar las funciones e interrelaciones entre el personal y las instancias establecidas para el funcionamiento y cumplimiento de los principios fundamentados en el horizonte institucional que se plantea en el proyecto educativo institucional (P.E.I.).

La estructura formal de la organización escolar puede definirse como la integración de los modos en que el trabajo o servicio es dividido entre diferentes acciones o tareas coordinadas para lograr la consistencia interna del funcionamiento de la institución educativa. Cada uno de sus integrantes desarrolla funciones individuales o grupales, dependen de su especialidad, su ubicación dentro del grupo y en ocasiones por intereses propios. Todavía en el interior de la institución se entrelazan la estructura formal y la informal, que le imprime una dinámica organizacional particular a cada centro educativo.

La expresión de la organización formal puede observarse en los organigramas que se reflejan gráficamente los elementos caracterizadores de la estructura institucional.

En el contexto nacional existe una organización predominante en las instituciones educativas, la cual se cumple en la mayoría de colegios a excepción de algunas escuelas rurales. A continuación, se presente el organigrama administrativo que plantea la secretaria de educación pero que puede ser adaptado y modificado según los criterios de cada institución.

Ilustración 2. Organigrama instituciones educativas municipales de Zipaquirá.



Fuente: Secretaría de educación de Zipaquirá.

Este tipo de estructura que continúa siendo jerárquica, predomina la comunicación descendente, cuyo objetivo de las instituciones educativas es impartir directivas claras y precisas a los docentes y miembros de las comunidades educativas.

Según Pozner (2000), “En el marco de la administración escolar, las comunicaciones no son simétricas, ni sus contenidos, ni en la situación de cada uno de los actores

participantes en la comunicación, ni tampoco en las consecuencias que se derivan de las comunicaciones para los distintos actores. Se comunica por potestad o por obligación...” (p,58). En este sentido dentro de la dinámica escolar es común que el docente de aula, realice procesos regidos por las jerarquías de las comunicaciones emitidas.

2.1.10. Relaciones interpersonales en el campo laboral

Están influenciadas por diversos factores tanto internos como externos al individuo.

Factores externos: condiciones de trabajo, el nivel socioeconómico; el tipo de líder formal; falta de tiempo para el esparcimiento, la inseguridad en el trabajo; segmentación y burocratización del mismo, así como la sensación de ser fácilmente sustituibles; etc. Factores internos: la personalidad, los valores, las actitudes, los estilos de comunicación, la cultura, la edad, el género y el estado civil, los cuales determinan las interrelaciones laborales tanto entre compañeros como con los superiores, en ámbitos como la cooperación, el esfuerzo, la habilidad y la motivación. Las relaciones interpersonales entre los integrantes de una organización constituyen un factor primordial en la institución, y guarda una estrecha relación con el proceso comunicacional que existe entre el personal de la organización.

Según Cruz (2013) el éxito que se experimenta en la vida depende en gran parte de la manera como nos relacionemos con las demás personas, y la base de estas relaciones interpersonales es la comunicación” (p.25)

Según Bisquerra (2012) dice que una relación interpersonal es una interacción recíproca entre dos o más personas. Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentra reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social.

Según Llanea (2006) en el medio de trabajo las relaciones interpersonales van a jugar un papel tanto más importante cuanto más afectadas estén de un carácter generalmente coercitivo: no se elige en general, a los colegas en el trabajo, ni a quienes ejercen unas funciones jerárquicas. Estas relaciones interpersonales en el medio de trabajo van a constituir elementos esenciales de la satisfacción en el trabajo. Todas las personas necesitamos crecer en un entorno socialmente estimulante pues el crecimiento personal, en todos los ámbitos, necesita de la posibilidad de compartir, de ser y estar con los demás (familia, amigos, compañeros de clase, colegas de trabajo, etc.). Basta recordar los esfuerzos que, tanto desde el ámbito educativo como desde el entorno laboral, se realizan para favorecer un clima de relación óptimo que permita a cada persona beneficiarse del contacto con los demás, favoreciendo así un mejor rendimiento académico o profesional. El Desempeño Laboral es el comportamiento o conducta real del trabajador para desarrollar competentemente sus deberes u obligaciones inherentes a un puesto de trabajo. Es lo que, en realidad, hace no lo que sabe hacer. Esto comprende la peripicia técnica, la preparación técnica más la experiencia acumulada, eficacia en decisiones, destreza en la ejecución de procedimientos y buenas relaciones interpersonales, entre otros.

2.1.11. Estado actual de los procesos de comunicación entre los integrantes de las comunidades educativas públicas de Zipaquirá.

Durante varios años anteriores el autor de la presente investigación observo diversas situaciones que se presentadas cotidianamente, observando problemas de comunicación entre los diferentes integrantes de las comunidad educativa de la institución educativa municipal Santiago Pérez de Zipaquirá, preguntándose como seria este tema en las demás instituciones públicas del municipio, observando situaciones reiteradas de carencia de comunicación asertiva y efectiva, presentándose errores por falta de información en los procesos de gestión, problemas de relaciones entre algunos docentes, que se extienden a miembros de la comunidad educativa,

generados por rumores, desinformación, filtración o saturación de trabajo a causa de información tardía, además que por falta de recursos o inversión acorde a una priorización de implementación de canales de comunicación adecuados se garantice que la información llegue a todos sus destinatarios a tiempo; se evidencian varias afectaciones derivadas de los problemas de comunicación en tiempos y funciones que unidad perjudican directa o indirectamente la calidad de la educación.

2.2. Bases investigativas

2.2.1. Antecedentes históricos.

2.2.1.1. Importancia de la comunicación

Al hablar de comunicación es importante especificar su origen etimológico para dimensionar la importancia que tiene ella dentro de las relaciones humanas. Según la real academia de la lengua española, la palabra comunicación proviene por una parte del latín “communis” que significa “común”, “poner en común” y del griego “koinoonio” que significa “comunidad”. Dentro del castellano las palabras comunicación y comunidad poseen la misma raíz; “común” lo que establece la estrecha relación en su significado; podríamos decir que mediante la comunicación podemos establecer elementos comunes que nos permiten interactuar en comunidad.

En los años cuarenta, cincuenta y sesenta, diversos teóricos plantearon varios modelos para explicar la comunicación como disciplina. Dentro de los modelos más influyentes se encuentran los planteados por: Shannon, Claude y Weaver, Warren (1949), Schramm (1954) y Lasweel, Harold (1964) entre otros. En los años sesenta, se desarrollaron diversos modelos y definiciones que tomaban elementos de sus predecesores pero que no satisfacían aun el intento por comprender la comunicación. Los diferentes investigadores que en su momento intentaron dotar de significado la palabra comunicación, hicieron énfasis en los elementos que privilegiaban como componentes de la comunicación: la fuente, el mensaje, el canal y el receptor en un

proceso unidireccional de transmisión de la información, concepto que ha evolucionado teniendo presente otros elementos como: la interpretación, los nuevos medios y las relaciones dadas por el contexto.

A partir de los años setenta surgen cambios en la concepción de la comunicación y en sus elementos constitutivos, lo que conduce a consecuencias teóricas y prácticas. Uno de estos cambios fundamentales es la modernización, pues que la evolución de la sociedad de la información y las nuevas tecnologías, ha transformado los modos de comunicación. (Rossi – Landi, 1993), Dice la comunicación no puede ser considerada un paquete que viaja de un emisor a un receptor. Este es un modelo inapropiado para representar un proceso donde lo que sale nunca es igual a lo que llega. La comunicación humana tiene como objetivo principal dar sentido a las relaciones que se generan entre los diferentes actores sociales. Denominamos actores sociales a los individuos, grupos y organizaciones que interactúan con diferentes intenciones, motivaciones y habilidades, según el contexto y que se encuentran en determinadas situaciones comunicativas, orientadas a solucionar asuntos para satisfacer necesidades. Es más fácil reconocer la importancia que tiene la comunicación en todos los contextos de interacción humana que intentar una definición a este término; así se refiere Fernández, Collado (2001), quien define la comunicación como un proceso interpretativo, mediante el cual los individuos en sus relaciones, responden y crean mensajes que les permite adaptarse a su entorno y a las personas que los rodean.

En conclusión, se puede afirmar que el concepto de comunicación ha tenido una enorme evolución desde que fue abordada como una disciplina para tratar de explicarla, pero que mucho más allá de estas definiciones se encuentra el sentido de la comunicación como fundamento de la interacción entre los seres humanos que pueden determinada situación.

2.2.2 Antecedentes Investigativos

“La comunicación asertiva: herramienta pedagógica para desarrollar la competencia comunicativa”. Desde el punto de vista Salamanca (2016), en su trabajo de grado, muestra como la comunicación asertiva, aumenta la competencia comunicativa aportando al desarrollo de actividades y prácticas pedagógicas llevadas al aula de clases. En donde por medio de su caracterización se aportan elementos de gran importancia como la adecuada expresión de las emociones y de los sentimientos, además de mejorar los canales y los medios de comunicación entre docentes y estudiantes. Mejorar las relaciones interpersonales mediante la práctica e implementación de asertividad y los derechos que implica ser un individuo asertivo logrando beneficios que aportan a la consolidación de los procesos donde finalmente se toma como base para la implementación de talleres lúdicos como herramienta pedagógica en la contribución a un adecuado proceso de comunicación y ambiente de clase.

La UNESCO (2015), plantea la comunicación asertiva “*Sirve a sus fines, de distribución de la información y la interacción entre docentes y alumnos, la efectividad de la comunicación en la educación merece especial atención puesto que de allí se determinan los fines y objetivos de la educación en general...*” Tomando este apartado como referencia es de utilidad a la comunicación como el proceso que nos relaciona, pero que si se le agrega la asertividad su propósito se engrandece efectivamente en las aulas de clase, proporcionando nuevos elementos que hacen más humana la labor tanto de enseñar como de aprender, permitiendo una comunicación efectiva.

Gonzáles (2015) En su Tesis para optar el grado de Magister Scientiarum en Administración de la Educación Básica titulado, “Comunicación asertiva del directivo y relaciones interpersonales en la educación media general”, el presente 15 trabajo de investigación fue realizada en la Universidad Nacional Experimental Rafael María

Baralt de la República Bolivariana de Venezuela. La presente investigación tiene como propósito analizar la incidencia entre la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en las instituciones de educación media general ubicadas en la parroquia Alonso de Ojeda, municipio Lagunillas del estado Zulia. La metodología utilizada fue de naturaleza descriptiva, con diseño de campo, transeccional, no experimental. Como técnica de recolección de datos se consideró la encuesta con un cuestionario de escala múltiple, el primero conformado por 33 ítems. Los resultados obtenidos permitieron concluir que existe una correlación alta positiva, indicando la existencia de una relación alta, estadísticamente significativa entre las mismas, lo cual implica que cuando aumentan los valores de la variable comunicación asertiva se incrementa de forma alta y positiva los de las relaciones interpersonales.

Masías y Camargo (2013) llevaron a cabo una investigación titulada: comunicación asertiva entre docentes y estudiantes en una institución educativa, cuyo objetivo fue: establecer el estado del conocimiento logrado en los estilos de comunicación entre educadores y educandos, a través de una investigación descriptiva, para el cual se realizó una revisión teórica de 50 textos para llegar a la siguiente conclusión: la comunicación asertiva entendida como la habilidad para recibir y transmitir mensajes, sentimientos, propios o ajenos de una manera respetuosa y oportuna permite lograr una comunicación que favorezca las relaciones interpersonales entre docentes-estudiantes; a través de asumir una actitud crítica frente al proceso comunicativo.

Desde otro punto de vista el artículo realizado por Flores (1989), a una perspectiva de la asertividad social y comunicativa que se necesitan en las aulas hoy en día, aportando desde el desarrollo del concepto desde la psicología y dándole lugar a la trascendencia de la habilidad comunicativa para adentrarse en lo humano y la cultura, siendo esta última de gran importancia en el contexto. Finalmente hace hincapié en la construcción de las relaciones asertivas en el aula que coadyuven a mejorar los aspectos

comunicativos y relacionales entre pares. Este tipo de competencia comunicativa proporciona a los docentes y directivos una mirada distinta de su labor, ya que al ser asertivo en su comunicación permite ser efectivo en la educación, donde el proceso de enseñanza de calidad cumple con lo que se desea dejar en los estudiantes, teniendo presente la percepción del otro.

En el artículo “*Estudio sobre la asertividad y habilidades sociales en el alumnado de educación social*” (García, 2010 p.34), En donde nos da una mirada a la habilidad de la asertividad como “*La habilidad de buscar, mantener o mejorar el reforzamiento en una situación interpersonal a través de la expresión de sentimiento o deseos cuando esa expresión se arriesga a la pérdida de reforzamiento o incluso el castigo*” (Rich & Schroeder, 1976, p.125), hace ver como las diferentes habilidades sociales han tenido gran impacto en el desarrollo de la asertividad como una competencia que se debe implementar en las dinámicas del aula para mejorar los procesos de aprendizaje.

Otra perspectiva se toma en el trabajo titulado “*Empatía, comunicación asertiva y seguimiento de normas. Un programa para desarrollar habilidades para la vida*” (Prieto, 2011, p.10), en donde se sugieren alternativas de convivencia en los estudiantes que permitan desarrollar en la práctica habilidades para relacionarse positivamente con su entorno, desde la óptica que trabaja las habilidades de empatía y comunicación asertiva. Allí se fijan dos puntos importantes, el primero respecto a la empatía como la capacidad que tienen las personas para ponerse en el lugar del otro y poder comprender su punto de vista, sus reacciones y sus sentimientos y demás en donde es importante la aceptación del otro y mejorar las interacciones sociales. El segundo son los estilos de comunicación que se utilizaron (asertivo, pasivo y agresivo) en donde la comunicación asertiva constituye el grado óptimo de la utilización de los diferentes componentes verbales, no verbales y paraverbales de la comunicación (Vander Hofstand, 2005). También habla del estilo pasivo con unas características puntuales en la persona como bajo tono de voz, no defiende sus ideas, impone las posturas de otros ante las suyas,

además afirma que el estilo de comunicación agresivo, implica como característica principal, la agresión, desprecio y dominio hacia los demás. Lo que permite visibilizar la comunicación asertiva como la forma más efectiva para desarrollar tantas habilidades en el aula y el manejo de los procesos, además que esta competencia comunicativa ayuda a la convivencia y empatía en de los diversos componentes de una comunidad.

Desde el artículo de (López, 2015), Las características de la comunicación asertiva en los estudiantes de secundaria, define el asertividad como la posibilidad que tiene la persona de defenderse en las interacciones sociales, ser tolerante y expresar con facilidad sus sentimientos. La investigación se enfoca en los estudiantes de secundaria puesto que por las edades que presenta esta población en particular, la comunicación tiende a generarse de forma distinta y pretende identificar las características comunicativas que se utilizan por los estudiantes de educación secundaria.

Para finalizar y concluir los documentos referenciados, es importante establecer el tipo de comunicación que se presenta entre los diferentes actores que conforman una comunidad educativa, teniendo en cuenta sus contextos, población, nivel educativo, cultural y económico con los que cuentan y los objetivos que se tengan por cumplir. Pero al dinamizar las propuestas enfocadas a una comunicación asertiva y efectiva brindan la posibilidad de permitir ambientes de respeto, autonomía, confianza y tener un adecuado uso de la información donde la comunicación sea una competencia que empodere a cada uno de los integrantes de las comunidades educativas del municipio de Zipaquirá.

2.3. Bases legales

En la Constitución Nacional de Colombia de 1991, los artículos 20 y 73 guardan especial relación con el derecho a la comunicación e información de todos los ciudadanos colombianos. La comunicación es una herramienta básica del hombre y

como tal se puede hacer uso libre de ella. Todo ciudadano puede opinar y expresarse espontáneamente, sin ser molestado a causa de su opinión. Así mismo tiene libre derecho a investigar, de recibir información y opiniones y el de difundirlas sin limitación de fronteras, por medio de expresiones que desee. La comunicación es la base para las relaciones de los hombres y el intercambio de conocimientos y puntos de vista, de esta forma el hombre se identifica con el grupo que le es más afín y por tanto va desarrollando su sistema de vida y eligiendo lo que más le conviene para su bienestar.

En las normas ISO 9001 del año 2000 establecen la importancia de la comunicación interna y en el Modelo Estándar de Control Interno (MECI), describe la necesaria construcción de un instrumento metodológico que diseñe los planes de comunicación estratégica para cumplir con el desarrollo del componente de control de gestión “Comunicación Pública”, se presentan pautas generales y directrices específicas que justifican la importancia del manejo y el establecimiento de protocolos internos de comunicación que faciliten el cumplimiento de los objetivos de una organización.

En las instituciones educativas el Decreto 1860 de 1994, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 115 de 1994, en los aspectos pedagógicos y organizativos generales, menciona en su artículo 25 sobre las funciones del rector; establecer canales de comunicación entre los diferentes estamentos de la comunidad educativa.

2.4. Operacionalización de Variables

Tabla 1: Operacionalización de variables.

Objetivo	VARIABLES	Dimensiones	Indicador	Instrumento
Establecer cuáles son los medios efectivos y las formas asertivas de comunicación en las comunidades educativas de las instituciones educativas municipales de Zipaquirá.	Estilos de comunicación.	Tipos de comunicación.	Diferencia la comunicación: Formal e informal. Comprende la Comunicación: Asertiva, pasiva y agresiva.	Encuesta
Identificar los medios de comunicación que se utilizan en las comunidades educativas de las instituciones educativas municipales de Zipaquirá.	Medios de comunicación utilizados en las instituciones educativas.	Canales de comunicación.	Comprende la comunicación personal, interpersonal e interactivos.	Encuesta
Advertir cómo se desarrolla la comunicación entre los integrantes de las comunidades educativas de las instituciones educativas públicas de Zipaquirá.	Desarrollo de la comunicación en las comunidades educativas.	Participación y organización	Desarrolla comunicación en contexto, comunidad educativa, intrainstitucional.	Encuesta

Distinguir desde los contextos, los medios y las maneras de comunicarse por parte de los integrantes de las instituciones educativas.	Formas de comunicación	Interacción en comunidad.	Mejora la Comunicación: Formal e informal. Diferencia entre comunicación: Asertiva, pasiva y agresiva.	Encuesta
Indicar una serie de estrategias encaminadas a resolver los problemas de comunicación efectiva y asertiva en cada institución.	Problemas de comunicación	Relaciones interpersonales	Promueve. Escuchar, Hablar, Credibilidad, Confianza, Empatía, Emociones, no usar Mal lenguaje, Respeto, Persuasión.	Encuesta
Diseñar un plan con estrategias y actividades necesarias donde se establezcan las soluciones más convenientes a los problemas de comunicación percibidos en las comunidades educativas de Zipaquirá.	Plan de mejoramiento de comunicación asertiva.	Mejoramiento continuo.	Mejora continua de gestión de calidad de las instituciones.	Plan de mejoramiento.

Fuente: Avalos

CAPITULO III.
ASPECTOS METODOLOGICOS
DE LA INVESTIGACION

3.1. Enfoque y paradigma de la investigación.

3.1.1. Enfoque

El enfoque que tiene el presente estudio es de carácter cuantitativo con un alcance descriptivo, teniendo presente que el estudio busca la posibilidad de establecer los medios y las formas más indicadas de fortalecer la comunicación efectiva y asertiva en las comunidades educativas de las instituciones educativas municipales de Zipaquirá, además al trabaja en el enfoque cuantitativo “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías”. (Hernández, et. al, 2014, p. 5) Mediante la encuesta se recopilan datos de forma ágil y minimiza el tiempo de trabajo, facilitando el análisis y los avances de la investigación.

3.1.2. Paradigma

En cuanto al paradigma de la investigación, el proyecto está enmarcado en el paradigma positivista porque: “Busca los hechos o causas de los fenómenos sociales independientes de los estados subjetivos de los individuos” (Martínez, 2013), para el presente caso las causas que motivan a los integrantes de las comunidades educativas de las instituciones educativas municipales de Zipaquirá a tener deficiencias en la comunicación efectiva y asertiva, teniéndose en cuenta su condición académica; es decir, si son directivos, docentes, padres de familia, estudiantes o algún otro integrante de la comunidad educativa, por lo tanto el paradigma positivista “ entre sus rasgos más destacados se encuentra su naturaleza cuantitativa para asegurar la precisión y el rigor que requiere la ciencia” (Martínez, 2013), las variables de investigación para obtener mejores y una medición objetiva, requieren establecer niveles cuantificables concretos al contextualizar los canales, medios y formas de comunicación de los integrantes de las comunidades educativas de cada institución educativa de Zipaquirá, por lo que es necesario la utilización de métodos cuantitativos.

3.2. Tipo de investigación

El tipo de investigación del proyecto es no experimental, basados en la cita “Se realiza sin la manipulación deliberada de variables y los que solo se observan fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (Hernández, et. al. 2010, p. 152), para buscar las estrategias de comunicación afectiva y asertiva que aporten a la calidad educativa de las comunidades educativas de las instituciones educativas municipales de Zipaquirá y diseñar un plan de mejoramiento, no es necesario realizar intervención alguna a las variables; por el contrario, es necesario observar el comportamiento del fenómeno para obtener los insumos que permitan generar la mejor de las propuestas para el plan de mejoramiento de la comunicación en las comunidades educativas de Zipaquirá.

3.3. Diseño de la investigación.

El diseño de la investigación, es de corte transversal correlacional - causal porque “describe relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado ya sea en términos correlacionales, o en función de la relación causa - efecto” (Hernández, et. al. 2010, p. 157), en los instrumentos por aplicar se determinan variables descriptivas, en la mayoría de las preguntas, se pretende medir, conocimiento, afinidad y los aspectos básicos relacionados con la investigación.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.4.1. Encuesta.

Este instrumento es de carácter cuantitativo y permite realizar el análisis de datos de forma más ágil para la consecución de los objetivos propuestos, una encuesta es un cuestionario que consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir, la encuesta debe ser congruente con el planteamiento del problema y la hipótesis (Brace, 2013).

Tabla 2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

TECNICAS	DESCRIPCION	FUENTE DE INFORMACION
Encuesta aplicada a estudiantes, docentes y padres de familia.	Instrumento en el cual mide las variables descritas en el capítulo anterior.	Muestra compuesta por: Directivos, docentes, padres de familia y estudiantes, escogida al azar, perteneciente a las comunidades educativas de las instituciones educativas municipales del municipio de Zipaquirá.

Fuente: Diseño propio

Los modelos de los instrumentos de recolección de datos se presentan en anexos, en el apéndice A, cabezote de encuesta, propio para la recolección de la información de la muestra representativa para la investigación.

3.5. Población y muestra

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo: establecer cuáles son los medios efectivos y formas asertivas de comunicación en los integrantes de las comunidades educativas de las instituciones educativas públicas del municipio de Zipaquirá, la población elegida para la aplicación de los instrumentos de recolección de la información son individuos que pertenecen a las comunidades educativas de las diez (10) instituciones educativas públicas del municipio de Zipaquirá y quienes se constituyen en agentes directos e indirectos del ejercicio investigativo.

El tamaño de la población es de 3240 individuos entre directivos docentes, docentes, padres de familia y estudiantes de los grados decimo y once de educación media vocacional de las diez (10) instituciones educativas públicas del municipio de Zipaquirá, como se describe a continuación:

- Total estudiantes: 1950
- Total, Directivos docentes y docentes: 640
- Total, Padres de familia: 650

Población total: 3240

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó la fórmula para una población finita.

$$n = \frac{N\sigma^2Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2Z^2}$$

- **n** = Tamaño de la muestra.
- **N** = Tamaño de la población (3240).
- **s** = Desviación estándar de la población 50%.
- **Z** = Nivel de confianza (1,96) el valor mínimo aceptado para considerar la investigación como confiable.
- **e** = Limite aceptable de error muestral 5%.

Aplicando la fórmula para obtener la muestra para una población finita se tiene el siguiente resultado:

$$n = \frac{3240 (0.5)^2 (1.96)^2}{(3239)(0.05)^2 + (0.5)^2 (1.96)^2}$$

$$n = 343,53$$

La muestra representativa de la investigación será de 344 integrantes de género masculino y femenino de las comunidades educativas de las diez instituciones educativas municipales de Zipaquirá, detallada de la siguiente manera: 10 directivos docentes, 40 docentes, 40 padres de familia y 254 estudiantes, (aproximadamente 25 estudiantes por institución). La muestra será tomada al azar.

3.5.1. Descripción del escenario de investigación

Zipaquirá es un municipio de Colombia, en el departamento de Cundinamarca. Limita con los municipios de Tausa y Cogua al Norte; Nemocón, Gachancipá y Sopó al Oriente; Cajicá y Tabio al Sur; Subachoque y Pacho al Occidente, y su cabecera municipal está a 48 kilómetros de Bogotá, haciendo parte del Área Metropolitana de Bogotá según el censo DANE 2005. Pertenece a la Provincia de Sabana Centro de la que es su capital. Además, es sede de la Diócesis que lleva su nombre y que abarca gran parte del departamento de Cundinamarca, extendiéndose por toda la sabana centro de Bogotá, la Región de Rionegro, el valle de Ubaté y la región del Guavio.

Ilustración 1. División geográfica municipio de Zipaquirá.



Fuente: Secretaria de planeación de Zipaquirá.

La actividad obligada en Zipaquirá la constituye la visita a la nueva Catedral de Sal inaugurada en 1995, imponente obra excavada en el interior de la mina, única en su género en el mundo. Antes de ingresar a la Catedral se puede visitar el museo de la Salmuera, magnífica obra que ofrece una completa visión sobre la explotación de la sal. El origen de la actividad minera en la región se remonta a la época precolombina, se sabe que el producto era intercambiado con otros grupos indígenas por esmeraldas y oro. El recorrido por la Catedral de Sal toma una hora; se recomienda llevar calzado adecuado e ir abrigado. Se pueden contemplar los magníficos corredores cuyos nichos presentan bellas imágenes religiosas talladas en la roca salina. La Catedral, propiamente dicha, es una construcción de tres naves; el volumen de sus proporciones y la iluminación interior son sobrecogedores.

Zipaquirá es la región minera, agrícola y lechera de Cundinamarca. Los recursos naturales más sobresalientes son el carbón y la sal, principalmente en Zipaquirá, Nemocón y Tausa. También se cuenta con cal, hierro, azufre, esmeraldas, cuarzo, plomo yeso, cobre y mármol. Los principales productos agrícolas son café, maíz, caña de azúcar, papa, cebada, trigo, yuca, algodón, arroz, frijol y frutas, el departamento es el primer productor de caña panelera del país. La lechería se halla muy desarrollada especialmente en la Sabana de Bogotá y en el valle del Ubaté. En la ciudad capital y sus alrededores, se encuentra uno de los sectores más industrializados del país con industrias metalúrgicas, farmacéutica, textil y grandes cultivos de flores de exportación. Algunas zonas sufren de alta contaminación ambiental como es el caso de las riberas del río Bogotá y aquellas de alta concentración industrial, como Soacha, Bosa y Zipaquirá.

Mediante decreto 3940 de 12 de octubre de 2008, el Municipio de Zipaquirá es certificado para asumir la administración del servicio público educativo por contar con más de 100.000 habitantes, convirtiéndose en la primera población de la región Sabana Centro en descentralizar el servicio educativo. La ciudad cuenta con 42 centros de educación de carácter privado y 10 instituciones educativas oficiales con un promedio de 3 sedes cada una. (Tomado de cundinet.cundinamarca.gov.co).

3.6. Procedimiento de la investigación

La investigación que se llevó a cabo es conocida como descriptiva. Este estudio intentó recolectar información referente a la comunicación efectiva y asertiva de los integrantes de las comunidades educativas de las instituciones educativas municipales de Zipaquirá, donde procedimentalmente se siguieron los siguientes pasos:

- Se visualizaron cuáles eran los causales de problemáticas generadas en las comunidades educativas de las instituciones educativas.

- Se diseñaron borradores del instrumento de investigación y se clasifico acorde al contexto y las necesidades para poder aplicar a una muestra especifica.
- Determinar la validez del instrumento de investigación para poder aplicarlo a la muestra objetivo de estudio.
- En noviembre del 2019 se inició la recolección de la información, en la institución educativa rural San Jorge de Zipaquirá y se termino de recolectar la información en febrero del 2020 en la institución educativa Santiago Pérez de Zipaquirá.

3.7. Validez y confiabilidad del instrumento

3.7.1. Validez

“La validez significa que las preguntas deben tener una correspondencia directa con los objetivos de la investigación. Es decir, las interrogantes consultan sol aquello que se pretende conocer o medir”. (Arias, 1997, p.79). En este sentido la validez del instrumento se comprobó, mediante juicio de expertos, para lo cual se hace necesario acudir a tres (3) especialistas o expertos. Cabe destacar que la validez es una herramienta básica que debe hacerse a los instrumentos de medición. (Bisquerra, 2004), señala que: La validez de un instrumento es el grado con que el mismo sirve a la finalidad para la cual ha sido destinado”.

De esta manera, la validez de los instrumentos se realizó mediante el procedimiento “juicio de expertos”, el cual consistió en someter los instrumentos a la revisión y análisis de un grupo de especialistas con los contenidos que sustentan la temática planteada. El panel de jueces estuvo constituido por tres (3) experto de diferentes áreas del saber. En ese sentido, se harán las correcciones pertinentes y como resultado, se configuro la versión final del instrumento.

Los expertos que a los cuales se les pidió colaboración son: Mg. Sandra Sánchez, Mg. Leonardo Cortes y Mg. Urías Pérez. Anexo C.

Tabla 3. Resultado de la validez de contenido del instrumento Comunicación efectiva y asertiva.

Juez experto	Resultado
Mg. Sandra Milena Sánchez R.	Aplicable
Mg. German Leonardo Cortes.	Aplicable
Mg. Urías Pérez Acuña.	Aplicable

Fuente: Matriz de validación del instrumento.

La validez que se realizó fue de contenido, donde se determinó la pertinencia, coherencia y redacción. Es decir, se inclinó a observar si el instrumento corresponde con los objetivos y las variables de la investigación. (Tamayo y Tamayo, 1998).

De acuerdo a la tabla 3 el valor de calificación categórica de las variables del instrumento de investigación comunicación afectiva y asertiva en los integrantes de las comunidades educativas de las instituciones educativas del municipio de Zipaquirá, por jueces expertos, señalaron que la validez de contenido es aplicable a la muestra de estudio.

3.7.2. Confiabilidad

La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere: “Al grado de precisión o exactitud de la medida, en el sentido de que si se aplica repetidamente el instrumento al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados”. (Busot, 1998, p. 108). Todo instrumento debe tener consistencia, para ello es necesario que sea confiable, cada vez que se aplique a grupos con características parecidas los resultados también serán similares.

La confiabilidad se obtiene realizando un post test aplicado a un grupo de confrontación de veinte personas (20), con idénticas características a las de la muestra, a las cuales se les aplica el instrumento de investigación (Encuesta) y verificar el margen de confianza del mismo.

Según Hernández (2006), cuando un instrumento es aplicado a la totalidad de la población, de inmediato se convierte totalmente en confiable.

Para determinar la confiabilidad existen diferentes procedimientos, se utilizará el Coeficiente Alfa de Cronbach, al respecto Chourio (1999), “La confiabilidad de un instrumento de recolección de datos se puede expresar numéricamente a través del llamado coeficiente de confiabilidad, el cual oscila entre cero (0) y más uno (+1), es decir, pertenece al intervalo cerrado $[0, 1]$ ”. Para los efectos de interpretación, Chourio (1999), señala que “la fórmula para calcular la confiabilidad de un instrumento de recolección de datos que tenga más de dos alternativas de solución es de Alfa de Cronbach”, ya que los instrumentos se encuentran estructurados en una escala de Likert, la ecuación es la siguiente:

$$\text{Donde: } \alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

a= Alfa de Cronbach.

K = Numero de ítems.

Vi = Varianza de cada ítem.

Vt = Varianza total.

$$\mathbf{a} = \frac{15}{14} \left[1 - \frac{179377,66}{1229104,82} \right]$$

$$\mathbf{a} = 1,07 [1 - 0,145941]$$

$$\mathbf{a} = 1,07 (0,854)$$

$$\mathbf{a} = 0,91378$$

La confiabilidad según el resultado obtenido con ayuda de la herramienta ofimática Excel, será considerado según el criterio de interpretación mostrado en el siguiente cuadro:

Tabla 4. Valores de Interpretación.

Escala	Criterios
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,50 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,90 a 1,00	Alta confiabilidad

Fuente: Hurtado

Se puede interpretar según el resultado obtenido aplicando el coeficiente alfa de Cronbach, que el instrumento de investigación cuenta con una alta confiabilidad 0,91.

3.8. Consideraciones éticas.

La investigación se realizó bajo criterios y principios éticos. Se pidió autorización a las autoridades de las instituciones educativas para realizar la recolección de la información relevante para la investigación. Asimismo, se respetó las fuentes bibliográficas citando su autoría, así como la transcripción de las citas sin manipulación deliberada. De igual manera, la información del anonimato de los encuestados respetando su condición moral y ética.

CAPITULO IV.

ANALISIS E INTERPRETACION

DE RESULTADOS

4.1. Técnicas de análisis de datos.

La información de datos se presenta en cuadros para su descripción e interpretación, el análisis de datos se aplica en las técnicas estadísticas descriptiva e inferencial.

4.2. Procesamiento de los datos

Los datos de las encuestas aplicadas 344 personas entre: Directivos docentes, docentes, padres de familia y estudiantes, fueron sometidas a tabulación en hoja de cálculo en Excel y verificada mediante la herramienta de formularios de Google, la cual permite de forma rápida y segura arrojar los porcentajes, los cuales permiten establecer criterios acordes a las opciones que tomaron los integrantes de la muestra.

La fase de recolección de datos se realizó durante la segunda semana del mes de noviembre del 2019, hasta la segunda semana del mes de febrero de 2020, la aplicación del instrumento de investigación, se realizó en grupos de 25 estudiantes en el aula de informática de la instituciones municipales de Zipaquirá que contaban con servicio de internet y a la cual tuvieron acceso al formulario de Google docs y en tres instituciones tuve que aplicar el cuestionario en físico y posteriormente subirlo a google docs. El procesamiento de datos se realiza a través de Software Microsoft Excel, para la elaboración de base de datos y para el procesamiento estadístico de la prueba.

4.3. Análisis de los datos

1. ¿La comunicación es un factor importante en la institución educativa?

Tabla 5. Categoría conocimiento del tema.

ITEM	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		ALGUNAS VECES		NUNCA		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	FT	%
1.	275	80	0	0	69	20	0	0	344	100

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra representativa.

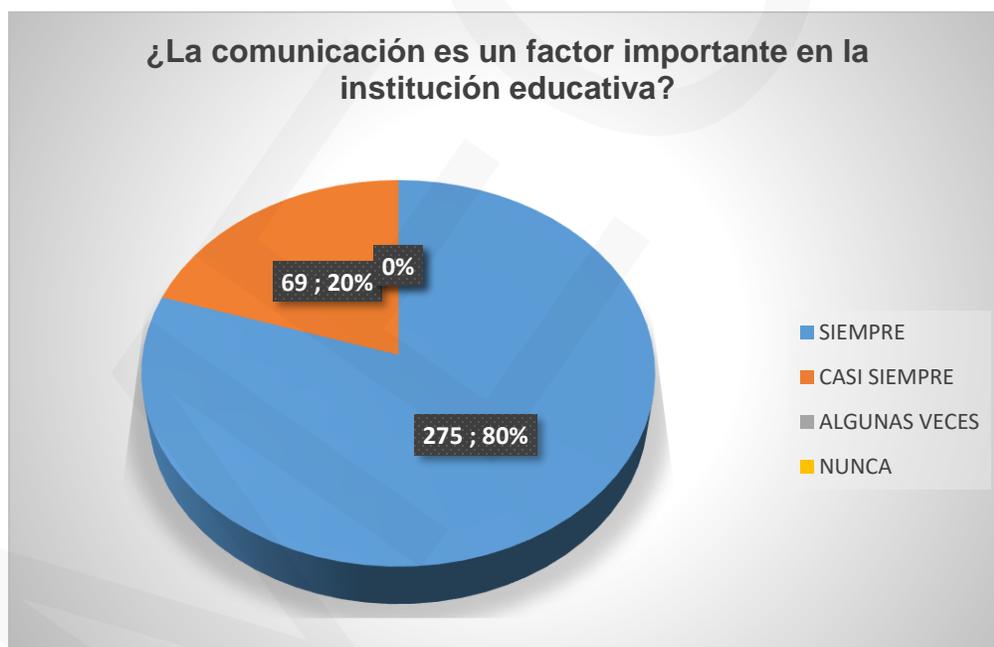


Ilustración 1. Conocimiento.

El 80% que corresponde a 275 personas opinan que la comunicación es un factor importante en una institución educativa y el 20% equivalente a 69 personas, determina que algunas veces, los encuestados presentan un nivel óptimo de conocimiento del tema.

2. ¿En el proceso de comunicación reconoce los elementos de código, canal, emisor, receptor y mensaje?

Tabla 6. Categoría conocimiento de conceptos.

ITEM	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		ALGUNAS VECES		NUNCA		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	FT	%
2.	100	30	33	10	134	40	67	20	344	100

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra representativa.

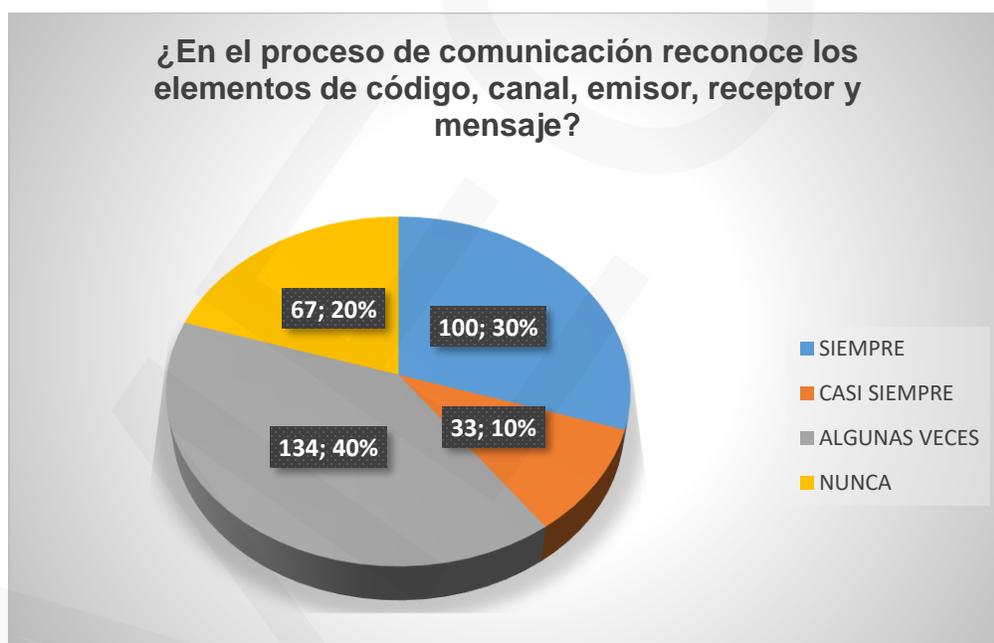


Ilustración 2. Conocer

De la muestra representativa el 30% reconoce los elementos de la comunicación, lo cual indica que un 70% correspondiente a 234 personas no conocen, ni identifican los elementos de la comunicación.

3. ¿Entre los integrantes de la comunidad educativa hay comunicación asertiva?

Tabla 7. Categoría participación.

ITEM	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		ALGUNAS VECES		NUNCA		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	FT	%
3.	275	80	69	20	0	0	0	0	344	100

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra representativa.

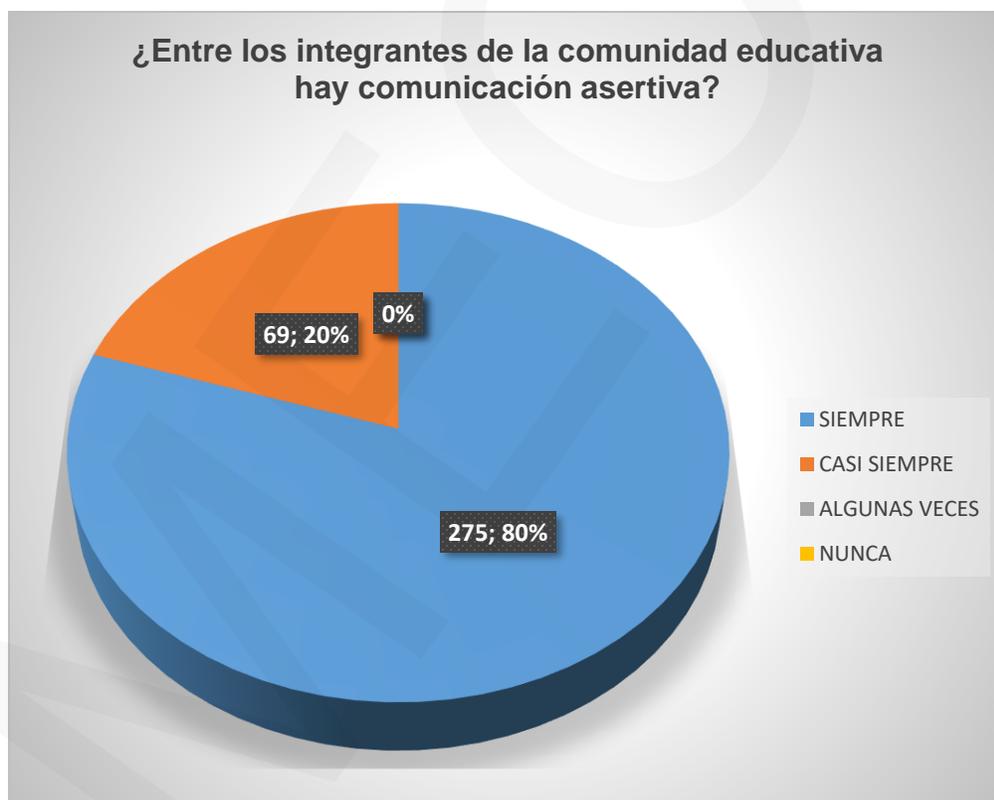


Ilustración 3. Participación

El 60% de los encuestados manifiestan que en los integrantes de las comunidades educativas no hay una comunicación asertiva que los motive a participar en los procesos desarrollados dentro de los planteles educativos.

4. ¿Los medios de comunicación de la institución educativa son efectivos?

Tabla 8. Categoría causas internas

ITEM	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		ALGUNAS VECES		NUNCA		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	FT	%
4.	172	50	0	0	172	50	0	0	344	100

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra representativa.

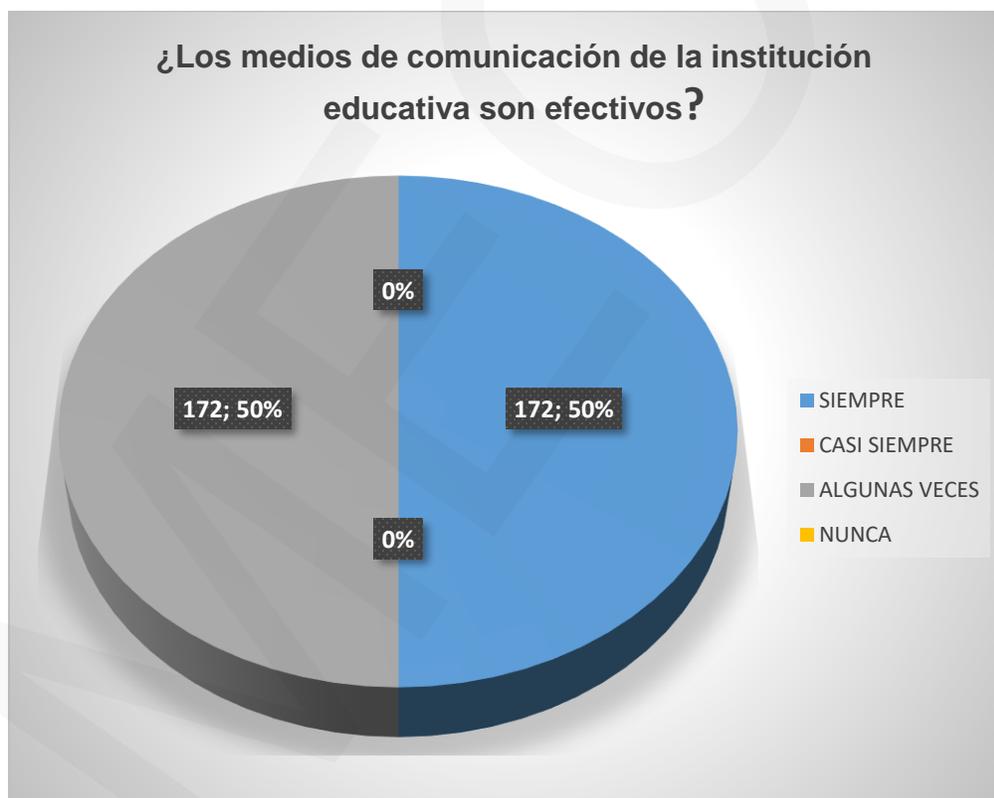


Ilustración 4. Causas internas

La opinión de la efectividad de los medios de comunicación de las instituciones educativas con los integrantes de las comunidades educativas está divididos, lo cual indica que según el contexto de la institución pueden mejorar las condiciones o ser deficientes.

5. ¿La falta de una buena comunicación crea falencias en la calidad educativa de la institución?

Tabla 9. Categoría procedimental.

ITEM	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		ALGUNAS VECES		NUNCA		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	FT	%
5.	275	100	69	20	0	0	0	0	344	100

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra representativa.

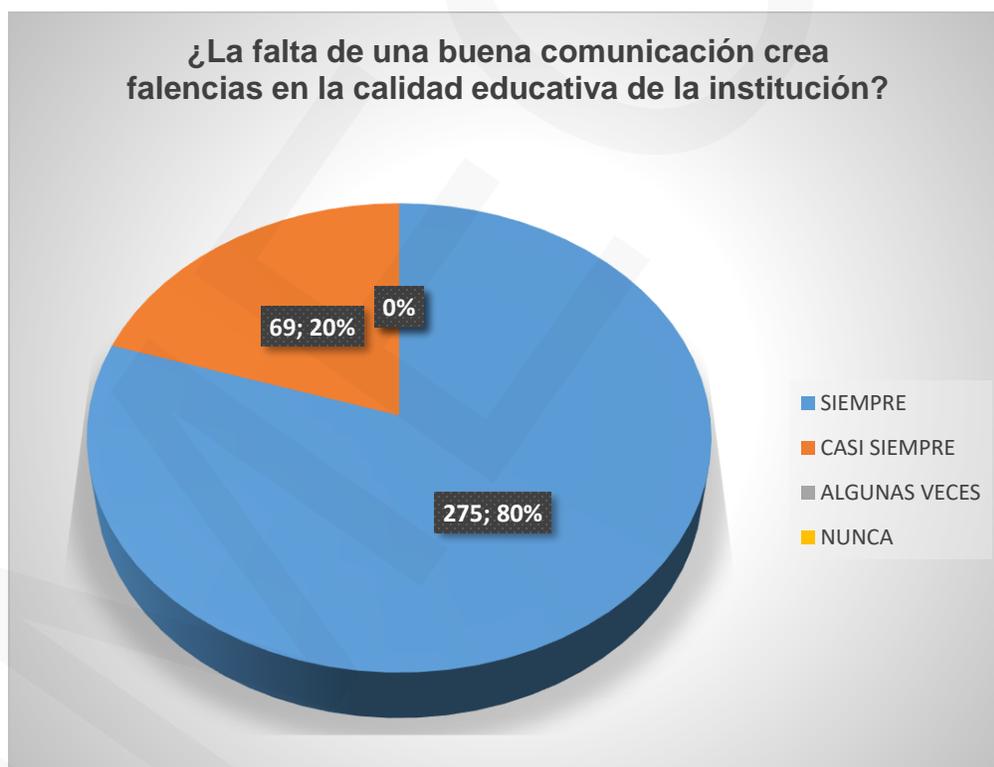


Ilustración 5. Procedimental

Se puede determinar que el 100% de los encuestados consideran que la falta de una buena comunicación atenta contra la calidad de la educación impartida en las instituciones educativas del municipio de Zipaquirá.

6. ¿Cree usted que se pueda mejorar el ambiente institucional al utilizar la comunicación asertiva?

Tabla 10. Categoría participación.

ITEM	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		ALGUNAS VECES		NUNCA		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	FT	%
6.	275	80	0	0	69	20	0	0	344	100

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra representativa.

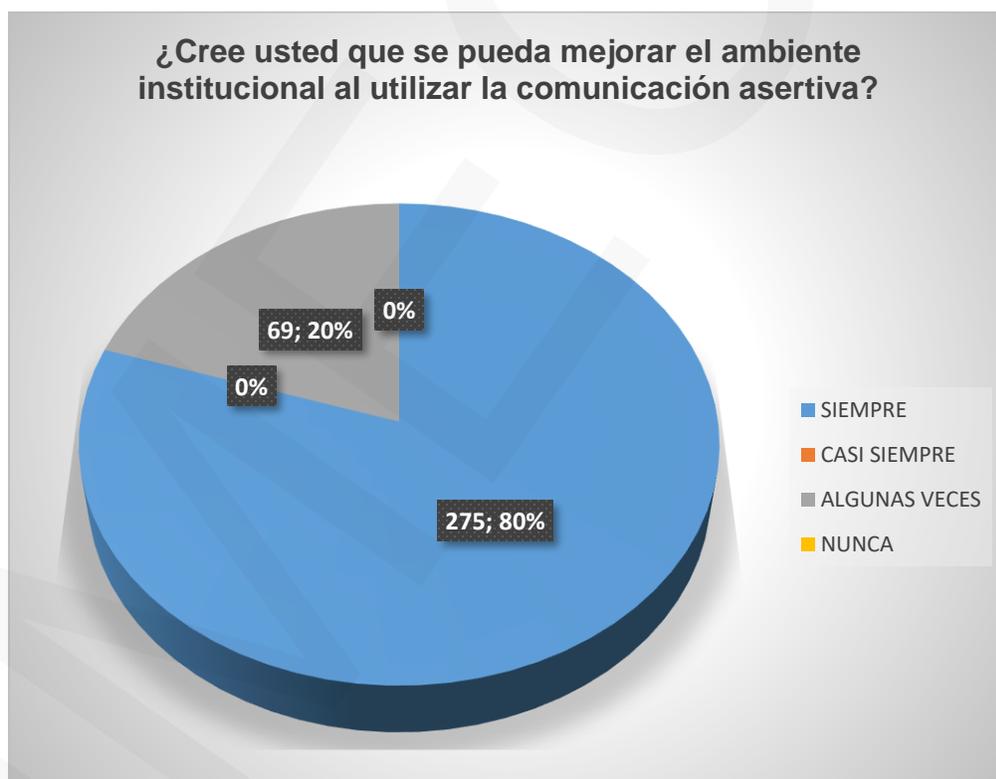


Ilustración 6. Participación

Acorde al punto de vista de 267 personas que corresponden al 80% de la muestra, creen que mejorando la comunicación asertiva puede mejorar el ambiente institucional y los procesos desarrollados en las instituciones.

7. ¿La administración municipal debe implementar periódicamente mejores canales de comunicación en las instituciones educativas?

Tabla 11. Categoría causas externas.

ITEM	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		ALGUNAS VECES		NUNCA		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	FT	%
7.	275	80	0	0	69	20	0	0	344	100

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra representativa.

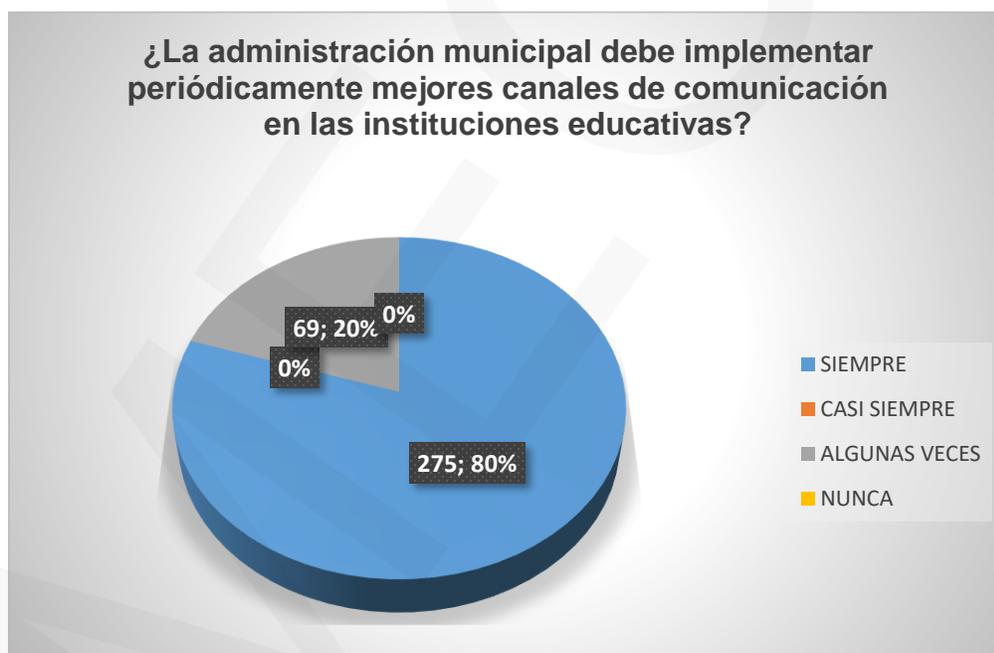


Ilustración 7. Causas externas.

Se puede evidenciar que el 80% de los individuos de la muestra desean que la administración municipal invierta en mejorar los canales de comunicación para que puedan ser más eficientes y estén al beneficio de las comunidades educativas.

8. ¿La comunicación de los integrantes de la comunidad educativa de su institución es jerárquica descendente?

Tabla 12. Categoría de causas internas.

ITEM	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		ALGUNAS VECES		NUNCA		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	FT	%
8.	241	70	0	0	103	30	0	0	344	100

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra representativa.

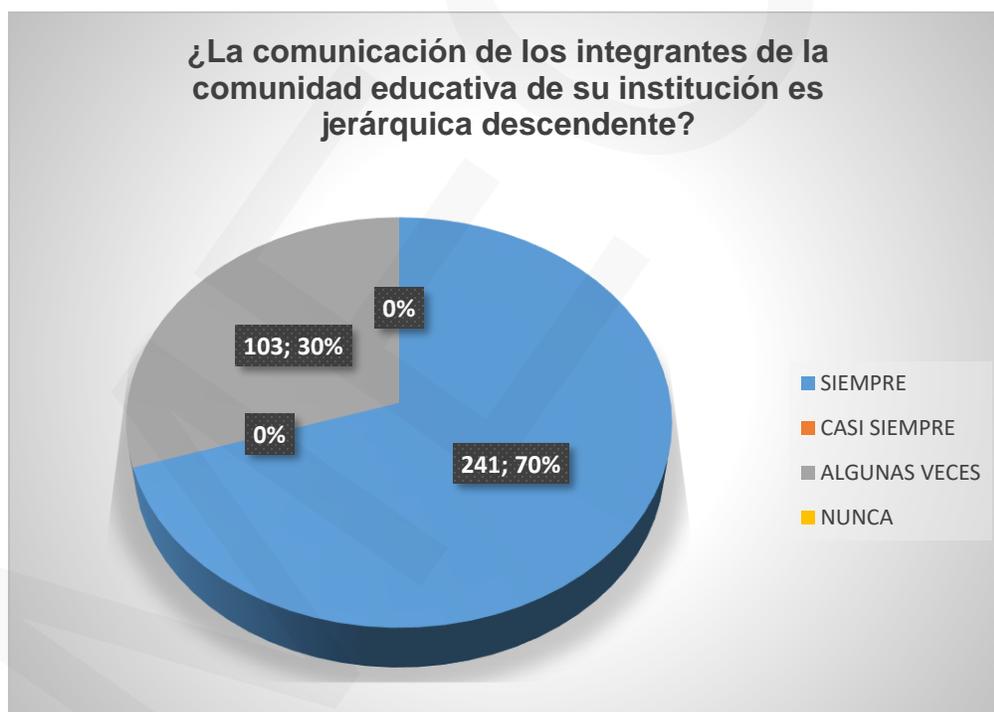


Ilustración 8. Causas internas

El 70% de los encuestados perciben que en las instituciones educativas la comunicación tiene una jerarquía, donde el directivo de turno es el que maneja a consideración los canales y la información de acuerdo a sus intereses y criterios.

9. ¿Piensa usted que la comunicación entre los integrantes de la comunidad educativa es fundamental en el proceso de construcción social?

Tabla 13. Categoría procedimental.

ITEM	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		ALGUNAS VECES		NUNCA		TOTAL	
	f	%	f	%	F	%	f	%	FT	%
9.	172	50	69	20	103	30	0	0	344	100

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra representativa.



Ilustración 9. Procedimientos

Con respecto a ver la comunicación entre los integrantes de las comunidades educativas como base de la construcción social; el 50% opina que siempre, 20% casi siempre y un 30% que algunas veces.

10. ¿El entorno de la institución educativa dificulta el proceso de comunicación en la comunidad educativa?

Tabla 14. Categoría causas externas de la comunidad educativa.

ITEM	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		ALGUNAS VECES		NUNCA		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	FT	%
10.	206	60	0	0	138	40	0	0	344	100

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra representativa.

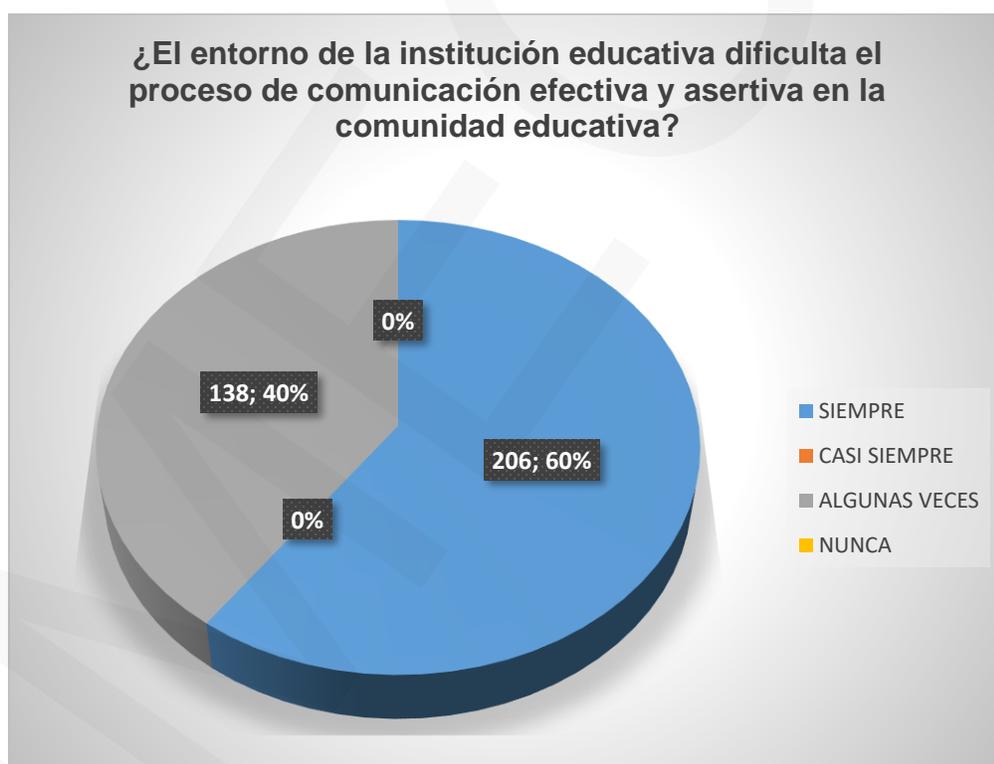


Ilustración 10. Causas externas

Doscientas (200) de las personas encuestadas determinan que el entorno de la institución educativa dificulta el proceso de comunicación efectiva y asertiva entre los integrantes de las comunidades educativas.

11. ¿Ha tenido usted algún inconveniente con la información que se da en la institución educativa?

Tabla 15. Categoría causas internas de la institución.

ITEM	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		ALGUNAS VECES		NUNCA		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	FT	%
11.	241	70	103	30	0	0	0	0	344	100

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra representativa.

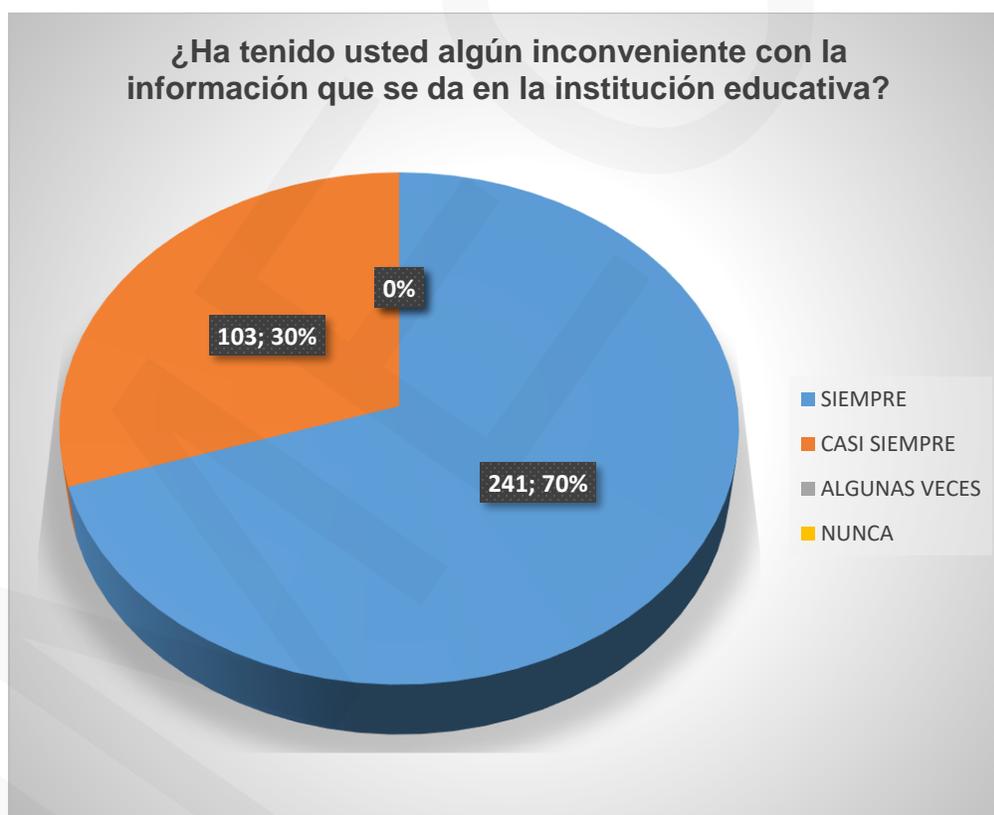


Ilustración 11. Causas internas

De esta pregunta se puede analizar que el 100% de los encuestados en algún momento han tenido inconvenientes con la información suministrada en la institución educativa.

12. ¿Se realizan estrategias para mejorar la comunicación asertiva y efectiva en la institución educativa?

Tabla 16. Categoría pedagogía.

ITEM	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		ALGUNAS VECES		NUNCA		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	FT	%
12.	0	0	0	0	100	30	234	70	334	100

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra representativa.

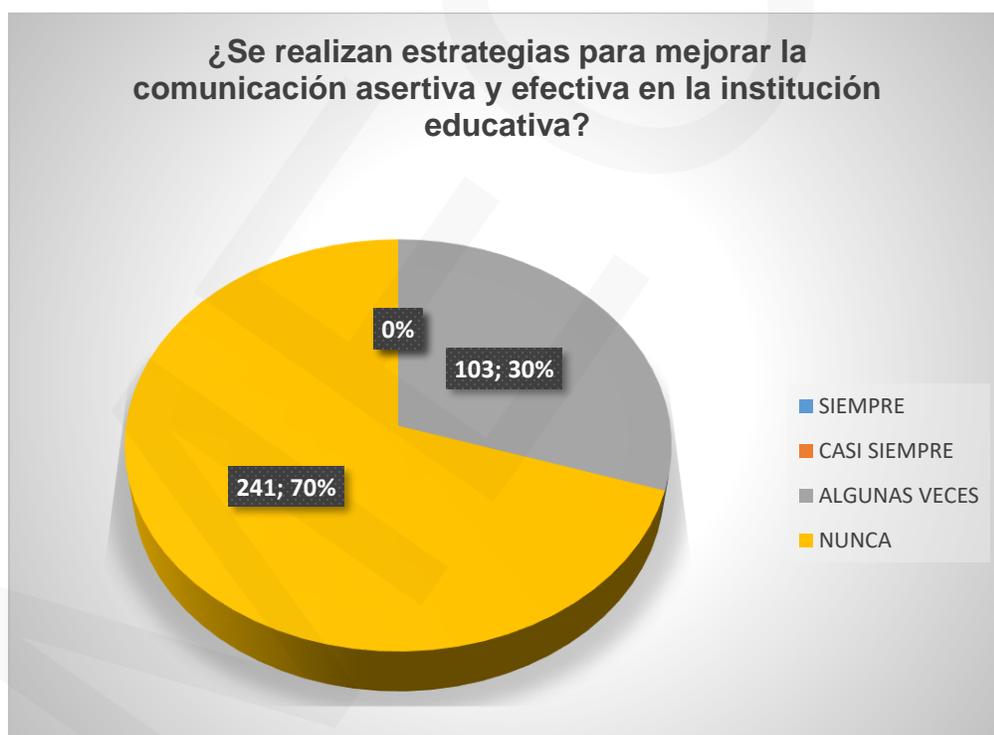


Ilustración 12. Pedagogía

El 70% de los encuestados mencionan que nunca se realizan estrategias para mejorar la comunicación efectiva y asertiva en las instituciones educativas, desaprovechando este tipo de recurso en pro del mejoramiento de la calidad institucional.

13. ¿Realizan actividades en la institución para mejorar la comunicación entre los integrantes de la comunidad educativa?

Tabla 17. Categoría participación en actividades institucionales.

ITEM	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		ALGUNAS VECES		NUNCA		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	FT	%
13.	0	0	206	60	35	10	103	30	344	100

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra representativa.

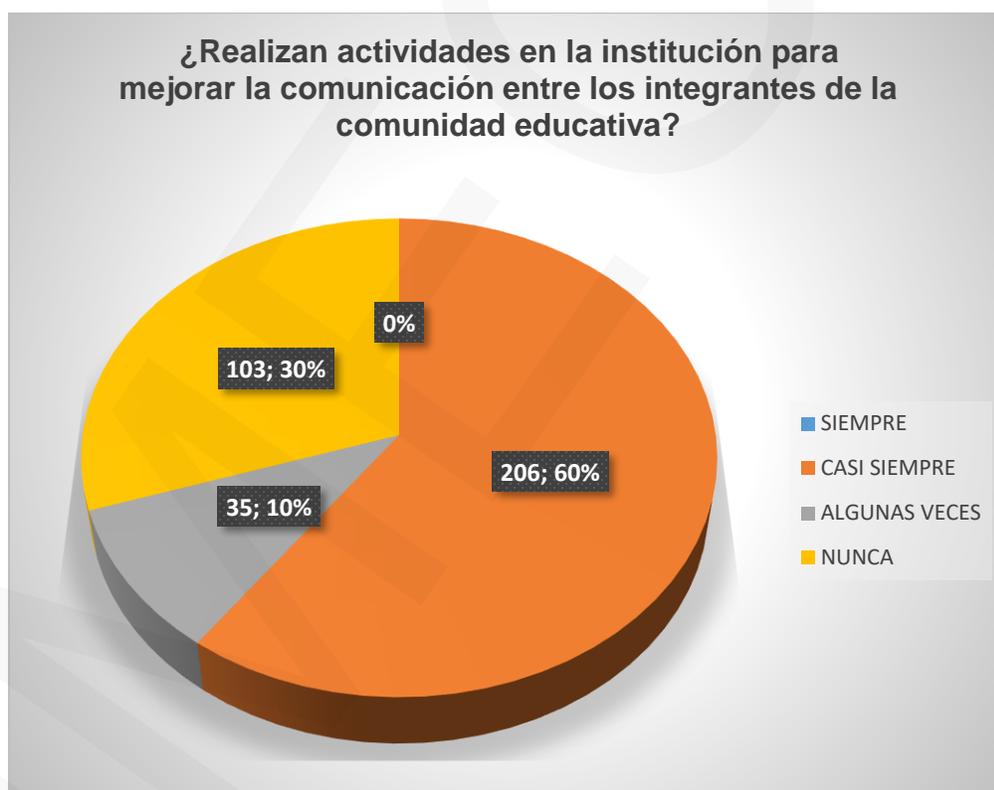


Ilustración 13. Participación.

Según la opinión de los encuestados frente a la realización de actividades para mejorar la comunicación de sus integrantes, el 60% manifiesta que casi siempre se realizan, 10% algunas veces y un 30% que nunca.

14. ¿Está usted dispuest@ a colaborar, para que mejore la comunicación asertiva y efectiva de la institución educativa?

Tabla 18. Categoría motivación

ITEM	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		ALGUNAS VECES		NUNCA		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	FT	%
14.	172	50	103	30	69	20	0	0	344	100

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra representativa.

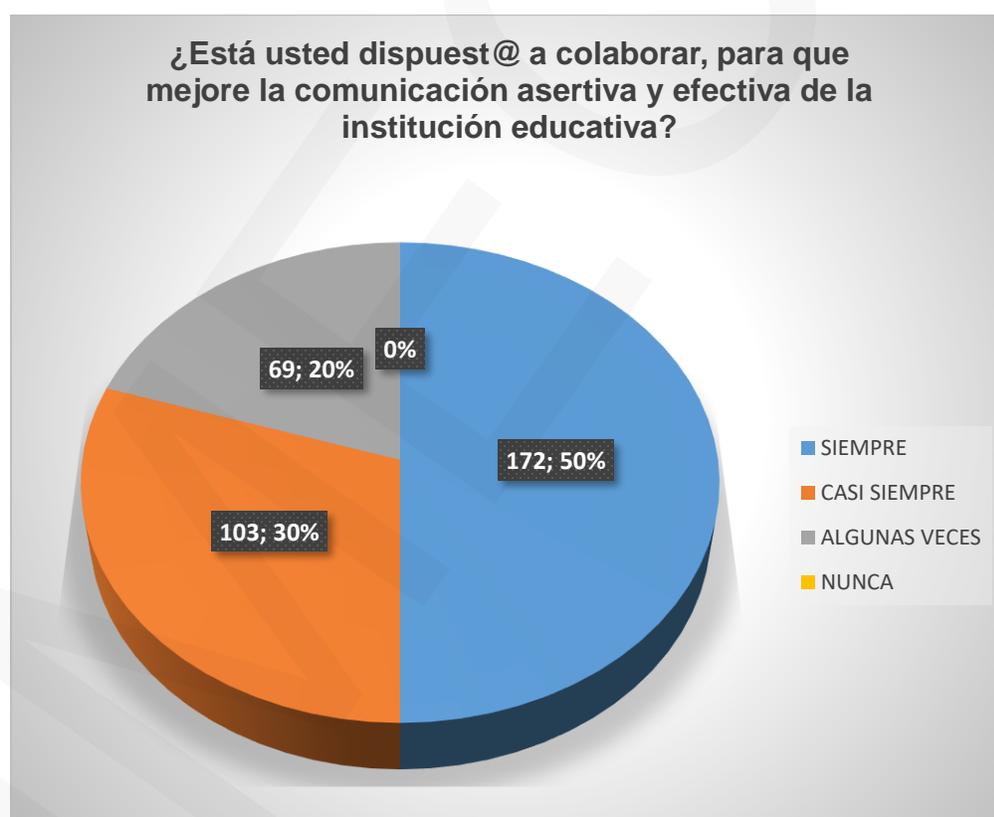


Ilustración 14. Motivación.

El 80% de los encuestados está dispuesto a colaborar para que se mejore la comunicación asertiva y efectiva, como estrategia de mejoramiento de la calidad educativa de su institución.

15. ¿Si mejora la comunicación de los integrantes de la comunidad educativa de la institución, mejora la calidad de la educación?

Tabla 19. Categoría motivación a mejorar.

ITEM	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		ALGUNAS VECES		NUNCA		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	FT	%
15.	275	80	69	20	0	0	0	0	344	100

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra representativa.

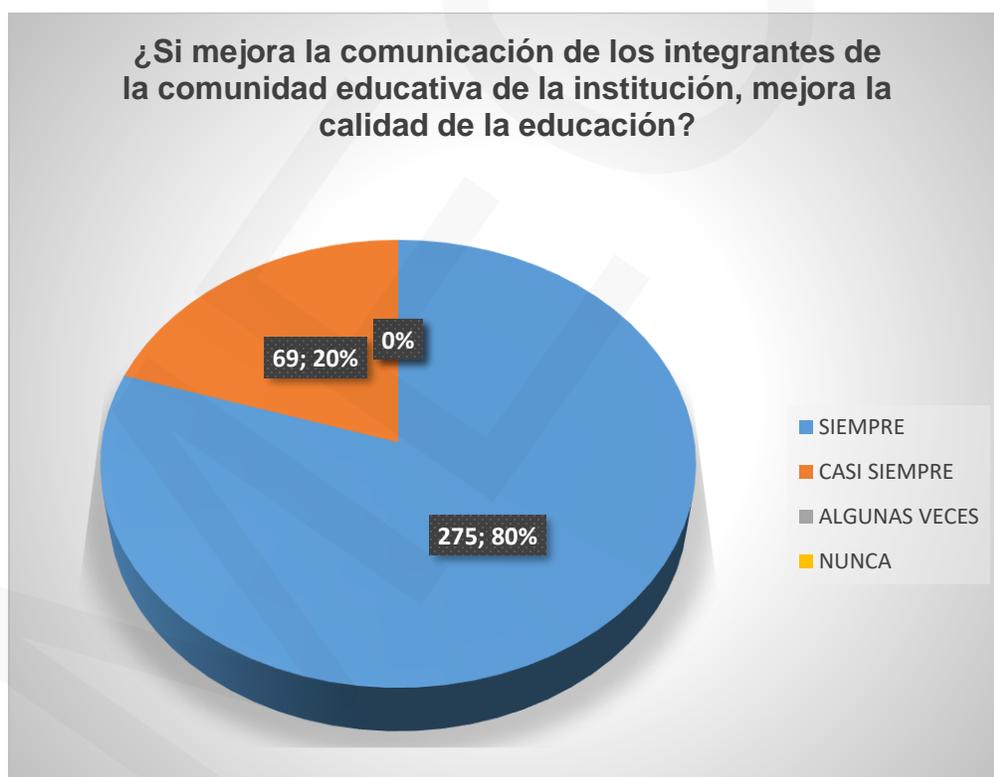


Ilustración 15. Motivación

Se puede percibir que el 80% de los encuestados equivalentes a 267 personas, comparten que si la comunicación de los integrantes de la comunidad educativa mejora, la calidad de la educación también mejorara.

4.4. Discusión de resultados

En el trabajo de investigación titulado: Es posible la comunicación efectiva y asertiva en las comunidades educativas de las instituciones educativas municipales de Zipaquirá”, los resultados encontrados guardan una relación directa según el procesamiento de la información recabada mediante los instrumentos utilizados.

- Del presente proceso de investigación se puede inferir que los integrantes de las comunidades educativas de Zipaquirá, saben que la comunicación es un factor determinante en la calidad educativa de las instituciones, aunque no conocen muy bien cuáles son los elementos de la comunicación, según su nivel académico, saben que se establecer la posibilidad de fijar una dirección en el desarrollo e implementación de unos canales de comunicación efectivos y unas maneras de comunicación asertiva en los integrantes de las comunidades educativas y que redunde en la calidad educativa brindada en las instituciones educativas de Zipaquirá.
- En relación de la identificación de los medios de comunicación utilizados por los integrantes de las comunidades educativas, se fundamenta que la construcción social de sus comunidades está enfocadas a los servicios que ofrece la institución educativa de su sector y que los inconvenientes que se presentan en la comunicación afectan directamente la calidad educativa y los ambientes escolares y de trabajo.
- Mediante los resultados obtenidos los medios y las formas de comunicación en las comunidades educativas de Zipaquirá, se diferencian significativamente de las instituciones rurales las cuales cuentan con pocos medios tecnológicos pero su comunicación es más asertiva que la de los individuos que componen las comunidades urbanas que cuentan con más medios de comunicación pero se dejan de la lado el respeto y el buen trato ante integrantes de su misma comunidad educativa.

- Asimismo, se relaciona otro detalle importante el cual establece que desde las mismas comunidades educativas plantean posibles estrategias de mejoramiento en el proceso de comunicación de los integrantes de las comunidades educativas, promoviendo la motivación a participar de las actividades encaminadas a desarrollar un plan que direcciona y puntualice las normas de comunicación en las instituciones educativas y los protocolos a seguir en cada estamento de la comunidad educativa.
- La necesidad de un plan de mejoramiento en la comunicación efectiva y asertiva, estructurado mediante estrategias y actividades, puede motivar a los integrantes de las comunidades educativas a ser más participes y colaborar con las actividades propuestas en las instituciones y generar mejores condiciones para los estudiantes y sus procesos educativos.
- La comunicación es necesaria, pero por ciertas razones en ocasiones es difícil manejarla adecuadamente, lo cual se puede lograr mediante el fortalecimiento de la comunicación efectiva y asertiva en los integrantes de las comunidades educativas de las instituciones educativas de Zipaquirá.

4.5. Conclusiones y Recomendaciones.

4.5.1. Conclusiones.

Tomando en consideración la información recolectada mediante el instrumento y analizando e interpretando los criterios de los integrantes de las comunidades educativas de las instituciones educativas municipales de Zipaquirá, respecto a la posibilidad de establecer cuáles son los medios efectivos y las formas asertivas de una comunicación se puede concluir que:

- Durante el proceso de desarrollo del presente trabajo, se pudo constatar que los integrantes de las comunidades educativas de las 10 instituciones educativas municipales de Zipaquirá, en su mayoría no responden a las necesidades de tener una comunicación efectiva y asertiva, debido a que en las instituciones no hay un patrón de comunicación e interacción entre los mismo, pero consideran que se deben brindar los espacios para mejorar en comunicación.
- La comunicación entre los integrantes de las comunidades educativas se considera de gran importancia, debido a que conjuntamente aplicando una buena comunicación asertiva en el área de la educación y desarrollar una visión emprendedora en los estudiantes se puede mejorar notablemente los procesos educativos y la calidad educativa de dichas instituciones educativas y la calidad de vida de los individuos que pertenecen a dicha institución.
- De igual forma la mayoría de las personas encuestadas, señalaron que la comunicación no es oportuna y en algunas ocasiones se da de mala forma, ocasionando malestar y en algunas ocasiones malos entendidos que suscitan problemas de índole social, generando malos ambientes laborales e institucionales en los integrantes de las comunidades educativas.
- Faltan iniciativas para promover los escenarios o espacios para desarrollar actividades que fomenten y mejoren la posibilidad de generar una comunicación efectiva y asertiva en la mayoría de las instituciones educativas municipales de

Zipaquirá, como principio de interacción abierta y participativa que pueda generar ambientes institucionales positivos.

- Se puede percibir las dificultades que presentan algunas personas para comunicarse efectivamente y asertivamente, también debe considerarse el porcentaje de individuos que solicitan que se mejoren los canales de comunicación optimizando los medios actuales y generar un plan de estrategias pedagógicas que conlleven a posibilitar una comunicación de calidad.
- Es de gran importancia para las instituciones educativas municipales generar una propuesta pedagógica mediante un plan de mejoramiento de la comunicación, estructurado con estrategias y actividades que posibilite la comunicación efectiva y asertiva a los integrantes de las comunidades educativas municipales del municipio de Zipaquirá.

4.5.2. Recomendaciones

Presentado los resultados y las conclusiones que se derivan de la investigación, se mencionan algunas recomendaciones, esperando que estas sean de utilidad para las comunidades educativas de las instituciones educativas municipales de Zipaquirá, como para futuras investigaciones.

- Crear estrategias pedagógicas para los integrantes de las comunidades educativas de las instituciones educativas municipales de Zipaquirá que brinden la posibilidad de mejorar la comunicación efectiva y asertiva, que permita contribuir con los procesos educativos y las relaciones interpersonales de los integrantes de las mismas, desarrollando actividades en las instituciones eminentemente relacionadas con las prioridades y necesidades de los integrantes de las comunidades educativas para generar una vinculación e implementación de acciones y normas para ser más efectiva y asertiva la comunicación.

- Hacer énfasis en la comunicación asertiva, como capacidad de los seres humanos de dirigirnos a los congéneres educadamente utilizando formas exquisitas y buenas maneras, colocando la razón, especialmente cuando discrepamos, desarrollando una comunicación adecuada serena y con tacto.
- Proponer cursos, talleres, charlas, capacitaciones para dar la posibilidad de mejorar la comunicación efectiva y asertiva en los integrantes de las comunidades educativas de las instituciones educativas municipales de Zipaquirá en busca de mejorar la calidad educativa de dichas instituciones y optimizar la calidad de vida de los individuos pertenecientes a las instituciones educativas.

CAPITULO V.

PROPUESTA

5.1. Denominación de la propuesta

La presente propuesta se denomina: “Plan de mejoramiento de la comunicación efectiva y asertiva en las comunidades educativas de las instituciones educativas municipales de Zipaquirá”. Se denomina plan ya que está pensado en ser dirigido a todos los integrantes de las comunidades educativas fortalecer los procesos de intercambio de la información entre los diferentes actores partícipes de las comunidades educativas.

5.2. Descripción

Con base en el estudio de la caracterización de la posibilidad de mejorar la comunicación efectiva y asertiva en los integrantes de las comunidades educativas de las instituciones educativas municipales de Zipaquirá, se pudo determinar qué se diferencia dependiendo de la institución y su contexto se encuentran diferentes características algunas instituciones no cuentan con medios de comunicación actualizados y al ser de comunidades rurales se evidencia más asertividad y respeto por los integrantes a diferencia de las instituciones urbanas que cuentan con medios y canales de comunicación contemporáneos que se pueden manejar efectivamente pero frente a la asertividad de la comunicación se perciben deficiencias debido a muchos factores que se presentan socialmente, por lo cual es pertinente desarrollar un plan de mejoramiento en el proceso de comunicación efectiva y asertiva en las diferentes comunidades educativas de las instituciones educativas municipales de Zipaquirá, proyectando el mejoramiento y desarrollar acciones concretas que se puedan realizar en tiempos determinados y permitan el mejoramiento de la calidad educativa y la interacción social de los individuos del municipio de Zipaquirá.

5.3. Fundamentación.

La metodología para el desarrollo de la propuesta está basada en un parámetro de reingeniería específicamente en diagnóstico en el cual se realiza un análisis de factores internos y externos que determinen las estrategias que posibiliten el mejoramiento de la comunicación efectiva y asertiva en las comunidades educativas de las instituciones educativas municipales de Zipaquirá.

Este análisis se realizará mediante los siguientes pasos:

- I. Determinación de factores internos y externos.
- II. Matriz DOFA con estrategias.

El producto final de este proceso será la proyección de un plan de estrategias o actividades que permitan la posibilidad de optimizar la comunicación efectiva y asertiva en las comunidades educativas de las instituciones educativas municipales de Zipaquirá.

5.4. Determinación de factores internos y externos

Con base a las encuestas aplicadas se han determinado los siguientes factores internos y externos, clasificados en fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.

Tabla 20. Determinación de factores internos y externos

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> Las personas que hacen parte de las comunidades educativas desean mejorar la comunicación en las instituciones educativas. En las instituciones educativas desean contar con mejores medios de comunicación. Existe un gran número de personas motivadas a participar en los procesos de mejoramiento de la comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> Muchos de los integrantes de las comunidades educativas tienen baja participación e interés en la toma de decisiones de las instituciones educativas. Los indicadores son bajos en comunicación efectiva en las instituciones. Falta articulación de la comunicación expuesta en cada entidad educativa.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> La administración municipal tiene proyectado un plan de mejoramiento y contratación para mejorar la infraestructura de las tics en las instituciones educativas. Actualmente las instituciones están inmersas en el programa Hermes de solución de conflictos desarrollado por la cámara de comercio de Bogotá. Actualmente se ofrecen capacitaciones gratuitas en tics por parte del municipio. 	<ul style="list-style-type: none"> Recorte de presupuesto por parte de la administración municipal para programas de educación. Los modelos de comunicación tradicionales y la falta de interés por capacitarse en el manejo de tics. Los pocos operadores y empresas de comunicaciones que desean contratar con entidades públicas.

Fuente: Serna

Matriz DOFA con estrategias.

Tabla 21. Análisis DOFA

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	1. Las personas que hacen parte de las comunidades educativas desean mejorar la comunicación en las instituciones educativas.	Muchos de los integrantes de las comunidades educativas tienen baja participación e interés en la toma de decisiones de las instituciones educativas.
	2. Las personas que hacen parte de las comunidades educativas desean mejorar la comunicación en las instituciones educativas.	Los indicadores son bajos en comunicación efectiva en las instituciones.

	3. Existe un gran número de personas motivadas a participar en los procesos de mejoramiento de la comunicación.	Falta articulación de la comunicación expuesta en cada entidad educativa.
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIA FO	ESTRATEGIA DO
1. La administración municipal tiene proyectado un plan de mejoramiento y contratación para mejorar la infraestructura de las tics en las instituciones educativas.	F1/O2 Continuar con los programas que favorezcan los medios de comunicación asertiva en las instituciones educativas.	D3/O1 Formular proyectos articulados con la administración en la implementación de estrategias de comunicación.
2. Actualmente las instituciones están inmersas en el programa Hermes de solución de conflictos desarrollado por la cámara de comercio de Bogotá.	F3/O2 Hacer visible ante las comunidades educativas de las instituciones educativas municipales de Zipaquirá, la posibilidad de establecer estrategias en pro de mejorar la comunicación efectiva y asertiva en las instituciones educativas.	D2/O2 Organizar capacitaciones en las cuales se brinde las herramientas necesarias a los integrantes de las comunidades educativas frente a temáticas que correspondan al mejoramiento de la comunicación en las instituciones educativas.
3. Actualmente se ofrecen capacitaciones gratuitas en tics por parte del municipio.		
AMENAZAS	ESTRATEGIA FA	ESTRATEGIA DA
1. Recorte de presupuesto por parte de la administración municipal para programas de educación.	F1/F2/A1 Generar un plan para optimizar la comunicación afectiva y asertiva en las comunidades educativas de las instituciones educativas municipales de Zipaquirá, y potenciar el mejoramiento de la calidad educativa de las mismas.	D2/A2 Organizar actividades donde les expliquen didácticamente a los integrantes de las comunidades educativas como los modelos tradicionales de comunicación no son eficientes para los tiempos actuales.
2. Los modelos de comunicación tradicionales y la falta de interés por capacitarse en el manejo de tics.		
3. Los pocos operadores y empresas de comunicaciones que desean contratar con entidades públicas.	F1/A3 Crear una estrategia de mejoramiento para la contratación de empresas prestadoras del servicio de tics.	

Fuente: Serna

Del ejercicio de planeación, se concluye que todas las estrategias por su naturaleza son viables, ejecutables y pueden ajustarse a un plan para optimizar la comunicación efectiva y asertiva en las comunidades educativas de las instituciones educativas municipales de Zipaquirá.

5.5. Objetivos de la propuesta

5.5.1. Objetivo General

Ejecutar un plan de mejoramiento de la comunicación efectiva y asertiva en las comunidades educativas de las instituciones educativas municipales de Zipaquirá.

5.5.2. Objetivos Específicos

- Incrementar las estrategias y actividades que brinden la posibilidad de mejorar la comunicación en las instituciones educativas de Zipaquirá.
- Motivar a los integrantes de las comunidades educativas de las instituciones educativas de Zipaquirá a participar en las diferentes actividades y ser actores en la consolidación de las normas de comunicación de las instituciones educativas.
- Propiciar un documento que establezca las normatividades de la comunicación asertiva de las instituciones educativas y propiciar la cultura del buen trato.
- Solicitar por parte de las comunidades educativas a la administración municipal los recursos necesarios para mejorar los medios de comunicación de las instituciones educativas municipales.

5.6. Productos

- Charlas de motivación a la participación y estructuración del plan de optimización de la comunicación efectiva y asertiva a las comunidades educativas del municipio de Zipaquirá.
- Actividades y estrategias en la conformación del plan de optimización de la comunicación efectiva y asertiva a las comunidades educativas del municipio de Zipaquirá.
- Registro de participación y evidencias de los eventos para el otorgamiento de reconocimientos a los integrantes que ayuden en la estructuración del plan.
- Entrega de memorias de las capacitaciones realizadas.

5.7. Localización

El presente proyecto se desea ejecutar en las diez (10) instituciones educativas municipales de Zipaquirá, teniendo presente que va dirigido a todos los miembros que conforman las comunidades educativas, sin embargo, de los resultados se puede replicar a nivel regional.

5.8. Actividades

- Reuniones informativas y de motivación a la participación en la estructuración del plan de mejoramiento de la comunicación efectiva y asertiva a las comunidades educativas del municipio de Zipaquirá.
- Generar un documento donde se establezcan los criterios y las condiciones del plan de mejoramiento de la comunicación efectiva y asertiva a las comunidades educativas del municipio de Zipaquirá.
- Multiplicar y ejecutar las actividades estructuradas en el plan de optimización de la comunicación efectiva y asertiva a las comunidades educativas del municipio de Zipaquirá.
- Presentación del plan de mejoramiento de la comunicación efectiva y asertiva a las comunidades educativas del municipio de Zipaquirá, ante funcionarios de la secretaria de educación municipal.
- Revisar, evaluar y realimentar el plan y optimizarlo para realizar un mejoramiento continuo del mismo, tomando los aportes de los funcionarios de la secretaria de educación.
- Charlas de capacitación y divulgación de la propuesta.
- Implementación del plan de mejoramiento de la comunicación efectiva y asertiva a las comunidades educativas del municipio de Zipaquirá.

5.9. Cronograma.

Tabla 22. Cronograma de actividades plan de mejoramiento de la comunicación efectiva y asertiva.

Descripción de actividades	Noviembre/19				Diciembre/19				Enero /20				Febrero /20				Marzo /20				Abril /20			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Taller de comunicación I.E.	■																							
Documentación		■	■	■																				
Revisión y realimentación del documento.					■				■															
Presentación plan de mejoramiento secretaria de educación.										■														
Revisión y realimentación del plan.											■	■	■											
Divulgación del plan de mejoramiento.													■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Conformación de grupo interinstitucional y asignación de responsabilidades.											■	■												
Implementación del plan de mejoramiento.																						■	■	
Desarrollo actividades de motivación para la implementación y divulgación del plan.	■										■	■											■	■

Fuente: Diagrama de Gantt.

5.10. Recursos

5.10.1. Recursos Humanos

- Directivos docentes
- Docentes
- Personal administrativo
- Padres de familia
- Estudiantes
- Personal de servicios generales.

5.10.2. Recursos Físicos

- Planta física de las instituciones educativas.
- Aulas múltiples
- Campos deportivos
- Auditorios
- Aulas de clase

5.10.3. Recursos Financieros

Se han utilizado recursos propios para el desarrollo de actividades preliminares, además sea contado con la colaboración de los directivos de las instituciones educativas, que han colaborado con el préstamo de instalaciones, equipos y tiempo de sus grupos de trabajo y se requiere hacer la gestión y presentar el proyecto del plan de mejoramiento de la comunicación efectiva y asertiva de los integrantes de las comunidades educativas municipales de Zipaquirá ante la secretaria de educación para que apruebe en rubro para su ejecución.

5.11. Presupuesto.

Tabla 23. Presupuesto de implementación del plan de mejoramiento de la comunicación efectiva y asertiva.

Tipo	Categoría	Recurso	Descripción	Fuente de financiación.	Monto
Recursos disponibles.	Infraestructura.	Aulas.	Sistemas y múltiple.	Préstamo de las instituciones educativas.	
		Computador	Aula de sistemas.		
		Video beam	Institucional		
		Impresora	Institucional		
		Tablero	Institucional		
		Marcador	Institucional		
Recursos necesarios.	Trabajo de campo.	Transporte	Traslado a las instituciones.	Recurso propio.	100.000
		Viatico	Trabajo en instituciones.		120.000
		Computador	Portátil		1'200.000
		Fotocopias	Aplicación de instrumentos.		50.000
		Celular	Llamadas telefónicas		20.000
		Usb.	Guardar archivos.		35.000
		Hojas	Resma de papel		10.000
	Materiales	Esferos	30 esferos.	36.000	
		Lápices	30 lápices	24.000	
		Borradores	30 borradores	18.000	
	En pesos colombianos				Total

Fuente: Scielo.org

Nota: Es importante considerar un 10% adicional en los costos, por variación de precios y otro 10% para imprevistos.

BIBLIOGRAFIA

- Arias F. (2006). El Proyecto de Investigación. 2da edición. Caracas
- Balestrini A., M (2006). Cómo se Elabora el Proyecto de Investigación. Caracas: B.L. Consultores Asociados.
- Chourio, J. (1999). Estadística II. Publicaciones de la Universidad de Carabobo, Bárbula.
- Daza, B., & Vega, L. (2004). Aulas en Paz. En E. Chaux, J. Lleras, & A. M. Velásquez, *Competencias ciudadanas: de los estándares al aula*. (pág. 28). Bogotá: Ediciones Unidades.
- Elizondo, M. (1990). Asertividad y Escucha activa en el Ámbito Académico. (Libro en línea). Progreso México.
- Elizondo, M. (2000). Asertividad y escucha activa en el ámbito académico. México: Trillas.
- Fonseca, Ma, Aguadec J. (2007) "Enseñar en la universidad. Experiencias y propuestas de docencia universitaria" La Coruña: Netbiblo.
- Flores, M. & Díaz-Livinng, R. (2004). Escala Multidimensional de Asertividad. México: Manual Moderno.
- Garrido, M. (2012). Relaciones Interpersonales en la Educación. (Libro en línea).
- Hernández, S. Fernández C. y Baptista P. (2006). Metodología de la investigación. Tercera Edición. Editorial Mc-Graw Hill. México.
- Hurtado (2001). Metodología de la Investigación. Editorial Trillas. Caracas-Venezuela.
- Niño Rojas, V. M. (2003). Competencias en la comunicación. Bogotá: Ecoe Ediciones.

INFOGRAFIA

- Duarte J., (2005). Comunicación y convivencia escolar en la ciudad de Medellín, Colombia. Revista Iberoamericana de Educación, Número 037. Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, Paciencia y la Cultura (OEI). Madrid, España, pp. 135-154. Disponible en <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/800/80003709.pdf>.
- Da Dalt de Mangione, Elizabeth Carmen, Difabio de Anglat, Hilda, Asertividad, su relación con los estilos educativos familiares. Interdisciplinaria [En Línea] 2002, 19: Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.os?id=18019201> ISSN 0325-8203.
- El Estilo de Comunicación como dimensión de la Competencia comunicativa profesional pedagógica. Disponible en <http://www.monografias.com/trabajos13/comco/comco.shtml>.
- Hernández G. L. (2007). Selección de lecturas de comunicación educativa. Disponible en <http://www.monografias.com/trabajos46/comunicación-educativa/comunicación-z-educativa4.shtml>.
- Hermes Programme/Colombia/2008). El Programa para la Gestión del Conflicto Escolar. UNICEF/HAITI/D.MOREL/2006 http://www.unicef.org/lac/HERMES_ESPANOL_FINAL-1.pdf.
- Mora V. C. (2007). Ser asertivo. Disponible en <http://www.gestiopolis.com/canales8/rrhh/asertividadcomo-ayuda-al-crecimiento-personal.htm>. Parra R. J. F, Peña V. S, & Sánchez P. R, (2003).
- Naranjo Pereira, María Luisa, Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas. Revista Electrónica “Actualidades Investigativas en Educación” [en línea] 2008, (enero-Abril): Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44780111>> ISSN

- Perdomo, W. (2016). Estudio de evidencias de aprendizaje significativo en un aula bajo el modelo flipped classroom. EDUTECH, Revista Electrónica de Tecnología Educativa, 55. Recuperado el 3/10/2017 de <http://www.edutech.es/revista>.
- Tomadode:http://acreditacion.udistrital.edu.co/flexibilidad/estrategias_didacticas_a_prendizaje_colaborativo.pdf.

ANEXOS

ANEXO A.

Proyecto: “Comunicación efectiva y asertiva en las comunidades educativas de las instituciones educativas municipales de Zipaquirá”.

ENCUESTA DIRIGIDA A: Directivos docentes, Docentes, Padres de familia y estudiantes.

Objetivo de la encuesta:

Determinar las causas por las cuales la comunicación efectiva y asertiva de las comunidades educativas de las instituciones educativas municipales de Zipaquirá, pueden influir en la calidad educativa de los integrantes de dichas instituciones.

Indicación: Por favor conteste el presente cuestionario, marque con una equis (X) frente a cada aspecto, acorde a la opción que mejor represente su opinión.

S: Siempre, **CS:** Casi siempre, **A:** A veces, **N:** Nunca. Gracias por su colaboración.

Institución Educativa: _____

Directivo: _____ Docente: _____ Padre de familia: _____ Estudiante: _____

N°	PREGUNTA	S	CS	A	N
1	¿La comunicación es un factor importante en la institución educativa?				
2	¿En el proceso de comunicación reconoce los elementos de código, canal, emisor, receptor y mensaje?				
3	¿Entre los integrantes de la comunidad educativa hay comunicación asertiva?				
4	¿Los medios de comunicación de la institución educativa son efectivos?				
5	¿La falta de una buena comunicación crea falencias en la calidad educativa de la institución?				
6	¿Cree usted que se pueda mejorar el ambiente institucional al utilizar la comunicación asertiva?				
7	¿La administración municipal debe implementar periódicamente mejores canales de comunicación en las instituciones educativas?				

8	¿La comunicación de los integrantes de la comunidad educativa de su institución es jerárquica descendente?				
9	¿Piensa usted que la comunicación entre los integrantes de la comunidad educativa es fundamental en el proceso de construcción social?				
10	¿El entorno de la institución educativa dificulta el proceso de comunicación en la comunidad educativa?				
11	¿Ha tenido usted algún inconveniente con la información que se da en la institución educativa?				
12	¿Se realizan estrategias para mejorar la comunicación asertiva y efectiva en la institución educativa?				
13	¿Realizan actividades en la institución para mejorar la comunicación entre los integrantes de la comunidad educativa?				
14	¿Está usted dispuest@ a colaborar, para que mejore la comunicación asertiva y efectiva de la institución educativa?				
15	¿Si mejora la comunicación de los integrantes de la comunidad educativa de la institución, mejora la calidad de la educación?				

Fuente: Diseño enquest.