

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR
INSTITUTO PEDAGÓGICO DE BARQUISIMETO
DR. LUIS BELTRAN PRIETO FIGUEROA
MAESTRIA EN ORIENTACIÓN EDUCATIVA**

**COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA EL ABORDAJE DE LAS
RELACIONES INTERPERSONALES EN EL CLIMA LABORAL EN LOS
DOCENTES DE MEDIA GENERAL**

BARQUISIMETO, JULIO DE 2018

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR
INSTITUTO PEDAGÓGICO DE BARQUISIMETO
DR. LUIS BELTRAN PRIETO FIGUEROA
MAESTRIA EN ORIENTACIÓN EDUCATIVA**

**COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA EL ABORDAJE DE LAS
RELACIONES INTERPERSONALES EN EL CLIMA LABORAL EN LOS
DOCENTES DE MEDIA GENERAL**

**Trabajo presentado como requisito parcial para optar al grado de
Magister en Orientación Educativa**

Autora: Yolennys Peña
Tutora: Dra. Marlene Boza

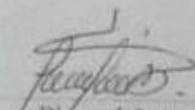
BARQUISIMETO, JULIO DE 2018

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR
INSTITUTO PEDAGÓGICO DE BARQUISIMETO
"LUÍS BELTRÁN PRIETO FIGUEROA"

COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA EL ABORDAJE DE LAS RELACIONES
INTERPERSONALES EN EL CLIMA LABORAL EN LOS DOCENTES DE
MEDIA GENERAL

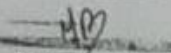
Por: Yolennys Peña

Trabajo de Grado de Maestría aprobado, en nombre de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, por el siguiente jurado, en la ciudad de Barquisimeto, a los 11 días del mes de Julio de 2018.


Blanca López
C.I. 7.386.280




Norelvis Saturnini
C.I. 5.244.038


Marlene Boza
C.I. 4.385.409

AGRADECIMIENTO

Agradezco Primeramente a Dios, por darme su bendición y permitir el logro de esta meta.

A mi familia por su apoyo incondicional.

A la Universidad Pedagógica Experimental Libertador UPEL_IPB, por abrirme las puertas para estudiar la maestría

A los docentes por brindarme su conocimiento, comprensión y apoyo.

A mi tutora, por su ayuda, su conocimiento, y enseñanza no solo académica sino para la vida.

ÍNDICE GENERAL

LISTA DE CUADROS.....	vii
RESUMEN.....	viii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO	
I APROXIMACION AL OBJETO DE ESTUDIO.....	3
Construcción y Enunciado del Ámbito de estudio.....	3
Propósito General.....	9
Propósitos Específicos.....	9
Justificación del Estudio.....	10
II CONTEXTO TEÓRICO.....	12
Antecedentes.....	12
Referentes teóricos.....	16
Comunicación.....	17
Relaciones Interpersonales.....	21
Aportes de la Teoría de Albert Bandura (1990)	24
III DESCRIPCIÓN METODOLOGICA.....	28
Naturaleza del Estudio.....	28
Diseño del Estudio.....	28
Fases de la Investigación.....	31
Fase I Diagnóstica.....	31
Fase II: Planificación.....	31
Fase III. Ejecución del Plan de Acción.....	31
Fase IV Evaluación.....	32
Actores de la Investigación.....	32
Escenario de Estudio.....	32
Reseña Histórica de la Unidad Educativa Nacional.....	33
Técnicas de Recolección de La información.....	34
Confiabilidad del Estudio.....	36
IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA EVIDENCIA.....	39
Fase I. Diagnóstico.....	39
Categorización y Análisis de la Fase Diagnóstica.....	45
Alcances de la fase del diagnóstico.....	46
Fase II Plan de Acción. Elaboración de Plan de Acción.....	47
Justificación.....	48
Análisis del Taller. Comunicación y Relaciones Interpersonales.....	54

Alcances y logros.....	55
Observación Participante. Actividad Motivacional Compartir.....	57
Análisis de la Actividad Motivacional. Alcances y logros de la actividad motivacional. Compartir.....	60
Observación Participante. Conversatorio.....	64
Categorización Obtenida de la Actividad Motivacional del Conversatorio: Elaborar una Lista de Acuerdos de Convivencia.....	67
Análisis de la Actividad 3. Lista de Acuerdos de Convivencia.....	68
Alcances y Logros.....	69
Observación Participante. Actividad Motivacional Deportiva.....	72
Análisis de la Actividad Deportiva.....	75
Alcances y Logros de la Actividad Motivacional: Deportiva.....	75
Observación Participante. Taller Sobre: El Poder De Ser Tolerantes.....	78
Análisis del Taller sobre el Poder de la Tolerancia.....	82
Alcances y Logros del Taller. El Poder de ser Tolerantes.....	83
V HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES.....	84
CONCLUSIONES.....	84
RECOMENDACIONES.....	86
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	87

LISTA DE CUADROS

CUADRO		PP.
1	Planificación de la fase diagnostica.....	40
2	Categorización de la fase diagnóstica.....	44
3	Taller Teórico Practico: Comunicación Asertiva y Relaciones Interpersonales.....	49
4	Categorización Obtenida del Taller Comunicación y Relaciones Interpersonales.....	53
5	Cuadro 5. Actividad Motivacional: Compartir.....	56
6	Categorización obtenida de la Actividad Motivacional: Compartir.....	59
7	Actividad Motivacional: Conversatorio.....	63
8	Categorización Obtenida de la Actividad Motivacional del Conversatorio: Elaborar una Lista de Acuerdos de Convivencia.....	67
9	Actividad motivacional deportiva.....	71
10	Categorización de la Actividad Motivacional Deportiva.....	74
11	Alcances y Logros de la Actividad Motivacional: Deportiva...	77
12	Categorización del taller el poder de ser tolerantes.....	81

**UNIVERSIDAD PEDAGOGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR
INSTITUTO PEDAGOGICO DE BARQUISIMETO**

**DR. LUIS BELTRAN PRIETO FIGUEROA
MAESTRIA EN ORIENTACIÓN EDUCATIVA**

Línea de Investigación “El Rol del Docente como Orientador”

**COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA EL ABORDAJE DE LAS
RELACIONES INTERPERSONALES EN EL CLIMA LABORAL DE LOS
DOCENTES DE MEDIA GENERAL**

Autora: Yolennys Peña
Tutora: Dra. Marlene Boza
Fecha: Julio 2018

RESUMEN

La presente es una investigación de campo bajo un enfoque cualitativo y se adscribe al paradigma socio crítico. El método utilizado fue el de la investigación acción, por lo que el proceso de investigación se desarrolló a través de las fases: diagnóstico, planificación, ejecución y evaluación. Este estudio tuvo como propósito fundamental desarrollar un plan de acción, sustentado en los elementos de la comunicación asertiva, para transformar las relaciones interpersonales en el ámbito laboral de los docentes del Liceo Bolivariano Tacariguita. Los actores sociales de la investigación estuvieron representados por 10 docentes de la referida institución. Dentro de las técnicas previsibles para el análisis de la información se utilizó la observación participante, entrevista y grupos focal. Para garantizar la Confiabilidad de los hallazgos se empleó la triangulación previa categorización de la información.

Esta última se realizó mediante unidades de análisis extraídas de la información bruta, que se conformaron primeramente en subcategorías y luego de revisar coincidencias y diferencias entre ellas, se incorporarán a conceptos más amplios denominados categorías. En este sentido, a través de la ejecución del plan de acción, los docentes justificaron el uso de actividades motivacionales asumiendo la comunicación asertiva para fortalecer las relaciones interpersonales, en un clima laboral de convivencia saludable en la institución.

Descriptores: Comunicación Asertiva, Relaciones Interpersonales, Clima Laboral.

INTRODUCCIÓN

La comunicación es fundamental en la vida humana en sociedad y más aún en el acto educativo, donde lo que fundamenta ocurre en que las personas se comunican activamente entre ellos para construir saberes, pero la comunicación que ocurre dentro de la institución no es solo del docente con estudiantes también los docentes entre ellos y con la directiva, deben mantener una comunicación permanente y activa que permita la fluidez y fortaleza de las relaciones humanas en el ámbito organizacional.

Actualmente, se nota con preocupación que hay instituciones donde pareciera tener una desarticulación entre el personal directivo y el docente que afecta directamente la gestión del proceso educativo, tal es el caso de la institución objeto de estudio. Es así como la comunicación entre estos docentes es indispensable para el logro de objetivos y metas institucionales.

Sin embargo, al no ser adecuada lógicamente afecta las relaciones interpersonales de los mismos de allí la necesidad de este estudio que pretende mejorar la comunicación y, por ende, las relaciones interpersonales entre los miembros del personal docente del L. B. Tacariguita.

En tal sentido, el objetivo general de esta investigación es desarrollar un plan de acción, sustentado en los elementos de la comunicación asertiva para transformar las relaciones interpersonales en el clima laboral de los docentes de la referida institución. La problemática observada demuestra que los docentes muestran dificultad a la hora de resolver algunos conflictos, en relación con los demás profesores, incluso con directivos, Siendo esta la principal inquietud que mueve la orientación y ejecución del estudio; donde a la vez se han observado discusiones, respuestas altaneras y tono sarcásticos por parte del personal al dirigirse al directivo. Generando de este modo un tono tenso, estresante que no constituye a fomentar las buenas relaciones interpersonales, inexistencia de quórum en casi todas las actividades pedagógicas

(talleres) que se realizan en la institución.

De igual manera, se evidencia que la comunicación asertiva no se concreta, ya que gran parte de las informaciones son emitidas por el directivo de manera verbal y no llegan a todos con veracidad el mensaje. Así mismo los docentes no aceptan correcciones y en vez de enfrentar cara a cara las observaciones, se generan los rumores entre pasillos, en el mismo orden de ideas se refleja la poca comunicación e integración entre estos actores sociales, resaltando a la vez la falta de responsabilidad en el desempeño de sus funciones administrativas, por abuso de confianza y falta de respeto con el directivo. Y este a su vez no toma en cuenta al personal para asumir decisiones sino que asume y decide a priori. Con lo antes descrito se asume que no hay claridad en las instrucciones emanadas por la dirección del plantel para con sus trabajadores.

Al notar la importancia de este estudio, se enfoca en el conocimiento de la estructura esencial del proceso de las comunicaciones lo cual representa un paso crucial en las mejora de las relaciones interpersonales y laborales de cualquier institución. El tipo de investigación que enmarca el presente proyecto es cualitativo, ya que trata de ver los acontecimientos, acciones, normas, valores entre otros. Desde la perspectiva de las personas que están siendo estudiadas. Se describe el paradigma socio crítico y el método investigación acción. El trabajo se estructuro en 5 capítulos.

Capítulo I: aproximación al objeto de estudio, propósito general, específico, justificación del estudio.

Capitulo II: contexto teórico, antecedentes, referencias teóricas.

Capitulo III: descripción metodológica, naturaleza del estudio, diseño del estudio, referente onto-epistemológicos del estudio, fases de la investigación, actores de la investigación, escenario de estudio, técnicas de la recolección de la información.

Capitulo IV: análisis e interpretación de la evidencia.

Capítulo V: Reflexiones finales

Para finalizar y por lo descrito manifiesto mi deseo de contribuir con este estudio a la reflexión de directivos, docentes y personal en general; acerca de la importancia de la conducción de la institución.

CAPITULO I

APROXIMACION AL OBJETO DE ESTUDIO

Construcción y Enunciado del Ámbito de estudio

El ser humano por naturaleza, es un ser gregario, social y ante la necesidad de establecer vínculos con sus semejantes desarrolló diferentes formas de comunicación, signos mímicos, orales, pictóricos, y escritos, entre otros. A través de la comunicación los hombres y mujeres han sido capaces de transformar la realidad permanentemente, la comunicación ha sido, es y seguirá siendo una herramienta indispensable para el desarrollo de la humanidad.

Por lo anterior expuesto, sea cual sea el entorno en el que se encuentra el hombre se debe enfatizar el interés de generar condiciones favorables que dirijan una comunicación afectiva, influyente y claramente dinámica, esto en busca de una reconducción al fortalecimiento de las relaciones interpersonales, como norma primordial que garantice el desenvolvimiento y entendimiento del sujeto en los diversos ámbitos donde se desarrolla.

Así mismo, según Goleman, (2004) una óptima comunicación propicia indudablemente un clima organizacional y de paz donde las relaciones estarían sobre unas bases estables y se generaría un compromiso con el trabajo eficiente, por lo que sería necesario en todas las organizaciones unas líneas de trabajo y acciones conducentes al logro de los procesos comunicacionales que garanticen el óptimo desempeño en cada uno de los procesos productivo. Por ello es necesario mantener buenas relaciones entre los miembros de una organización, fortaleciendo las bases fundamentales de la comunicación, tales como la confianza mutua, la buena percepción de las ideas a través del entendimiento, aptitud positiva, para generar

espacios amistosos, de conciliación y, sin duda alguna de respeto.

Las condiciones anteriores, se tornan necesarias en cualquier organización si se quiere lograr el óptimo desempeño de sus miembros, pero en las organizaciones educativas las mismas son definitivamente imprescindibles. Ello debido a su naturaleza, cuyo proceso demanda socializar seres humanos. A diferencia de otros procesos, el que se desarrolla en las instituciones educativas no genera productos tangibles, sino más bien intrínsecos al ser humano como el conocimiento y los valores. Esta importante tarea requiere de personal idóneo, pero ante todo de docentes cohesionados a través de relaciones interpersonales sanas, posibles solamente con una comunicación asertiva.

No obstante y pese a lo expuesto, a menudo los docentes muestran dificultades a la hora de resolver algunos conflictos, tanto en el aula como en su relación con los demás profesores, e incluso con directivos. Esta es la principal inquietud que mueve la orientación y ejecución del presente estudio, que tiene como ámbito el Liceo Bolivariano Tacariguita, Parroquia José María Blanco del Municipio Crespo Estado Lara, en donde se han observado discusiones, respuestas altaneras y en tono sarcástico por parte de los docentes al dirigirse al directivo. Ello ha generado un clima de trabajo tenso, estresante que no contribuye a fomentar las buenas relaciones interpersonales.

Por otra parte, cuando se convoca a talleres de formación permanente se observa la ausencia de la mitad del personal evadiendo de este modo el compromiso y la responsabilidad que le corresponde. Respecto a esta situación, **D.S.** quien es la directora encargada del Liceo Bolivariano Tacariguita manifiesta: “ya no consigo qué hacer, que alternativa implementar con los docentes, pues no hay una buena relación laboral y se niegan a asistir a los talleres o reuniones”.

En lo expuesto por esta actora social, se evidencia la falta de uno de los principales elementos de una comunicación asertiva como es el reconocimiento y respeto de los derechos básicos propios y de las personas con quienes se interactúa.

Este principio genera en palabras de Triana y Velásquez (2014), un comportamiento asertivo que en el caso referido podría verse en contraste con

comportamientos no asertivos como los impositivos o los pasivos.

Se entiende por comportamiento impositivo toda conducta que se expresa explícitamente en la relación con el otro y que busca afirmar las posiciones, las necesidades o los intereses propios, sin velar por el cuidado del otro o de la relación interpersonal entre ambos. El comportamiento pasivo, por su parte, evidencia toda conducta que evita la confrontación y en la que se evade la defensa del punto de vista propio, lo cual se considera lesivo para el auto concepto, la autoestima y la relación con el otro (Triana y Velásquez, ob.cit). En este sentido, es importante resaltar tal como lo afirman León y colaboradores (2009), que “la asertividad requiere de dos elementos que actúan en forma simultánea: afirmarse y hacerlo en armonía con el otro” (p. 97).

Además del testimonio de D.S., se consideró conveniente incluir el de la profesora de matemática **Z.M**, quien afirma:

En la institución hace falta mano dura, liderazgo en la gerencia y de allí parte todo nuestras diferencias. En la institución no se maneja la comunicación asertiva, se siente un clima tenso, donde cada docente anda por su mundo, sin darse cuenta que los estudiantes son una esponja y absorben todo.

Si bien es cierto que el directivo debe implementar la comunicación más adecuada para lograr un buen desempeño del personal a su cargo, no deja de ser menos cierto que al adoptar ese personal un comportamiento pasivo como el expuesto con anterioridad, la comunicación asertiva no se puede concretar. Al evitar todo encuentro, las relaciones interpersonales se ven afectadas y se origina un clima de ruptura que, en muchos casos es difícil de sobrellevar, al tiempo que se pierde la oportunidad de resolver las diferencias entre docentes y directivos.

De manera que la comunicación es la más básica y vital de todas las necesidades después de la supervivencia física, incluso para alimentarse, desde los tiempos prehistóricos los hombres necesitaron entenderse y cooperar los unos con los otros mediante la comunicación interpersonal, que no es otra cosa que el estar en constante interacción con los otros.

En el contexto educativo, los docentes asumen que es el directivo quien debe

conocer a su personal, cómo piensa, cómo actúa, lo que es capaz de hacer, pero con sano criterio se debe admitir que en una verdadera comunicación asertiva se fomenta una relación bidireccional. Esto es, en el caso que nos asiste, de directivos a docentes y desde estos últimos a los primeros. Solo así se producirán relaciones interpersonales armoniosas que tengan un impacto significativo, tanto en el desempeño de los miembros de las instituciones educativas, así como un ambiente laboral favorable.

En ese sentido, Murillo (2007) sostiene que los temas centrales en las relaciones humanas que casi nunca se pueden pasar por alto son el liderazgo y la autoridad, comunicación y estructura organizacional. Estos factores se entrelazan para que en una organización el factor humano intervenga de tal forma que el resultado supremo llegue a un clima organizacional estable. Es así, como la relación del líder con los subordinados genera relaciones interpersonales, la toma de decisiones puede provocar relaciones favorables o desfavorables, y en conjunto las relaciones que se desprenden de tales combinaciones originan el clima organizacional.

A este respecto, Es oportuno citar el testimonio de la profesora **H.Z**, quien es adjunta a la coordinación de nivel I y en concordancia con lo descrito anteriormente manifiesta:

No hay liderazgo, no estamos manejando un mismo criterio, y de seguir así no nos vamos a entender nunca, pues la gerencia dice algo, luego los coordinadores de nivel bajan la información o bien a su manera, de manera tardía, o simplemente no se informa a todos por igual. No nos estamos comunicando, o por el contrario no se está escuchando lo que se quiere decir, oímos pero no escuchamos.

Al respecto, Gómez Balkin y Cardy (2001), exponen que “para fomentar buenas relaciones internas, los directivos deben escuchar y comprender lo que los empleados dicen y experimentan, mantenerlos informados sobre los planes empresariales de la dirección y sus efectos en los puestos de trabajo “ (p.472). En este sentido, la comunicación es un elemento fundamental en la construcción de las relaciones donde cada uno participa y siente que es escuchado, que se toma en cuenta en las actividades, planes y proyectos organizacionales. Es por ello que, el ser humano, necesita interrelacionarse permanentemente con las personas que la rodean, de esta

manera pueden darse los intercambios en las organizaciones esto se logra sólo a través de la comunicación, ya que este es un factor determinante en las relaciones sociales.

Así mismo, se asume que la comunicación entre las personas muchas veces resulta casi imposible, el error está en cómo se dicen las cosas las ideas y para efecto negativo se manifiesta de manera imparcial y partiendo de una forma de pensar prefijada trayendo la inseguridad, el miedo, la frustración entre cada uno de los integrantes de una organización donde se desarrollará un ambiente hostil y lleno de conflictos producto de la mala manera de informar y la ausencia de liderazgo.

El caso contrario lo expone Lai (1999), quien señala que cuando en un grupo o comunidad existe una comunicación asertiva, producto de la adecuada relación entre ellos, en el ambiente se crea un clima de libertad, seguridad, tolerancia y motivación, creando así unos individuos con espíritu de lucha, superación y liderazgo desarrollando las habilidades de trabajo múltiple debido a que se comparten el entrenamiento y prácticas de una determinada organización.

En conversación con otros actores sociales, la profesora **A.J.** quien es Docente de Integral Concentración Sociales, manifestó lo siguiente:

Aparte de la falta de liderazgo en la gerencia existen otras cosas no menos importantes, como las relaciones interpersonales tensas entre los mismos docentes. Esta docente me comentó lo siguiente: “Los docentes siempre están a la defensiva, no aceptan correcciones de acciones que tal vez están siendo vistas de mala manera y en vez de decir y confrontar al otro, rumorán entre pasillos”.

Numerosos estudios han determinado que "el rumor", dentro de las organizaciones, es un estilo de comunicación aunque no siempre genera relaciones interpersonales sanas. En algunos casos, según Cassasus (2000) el rumor les permite a los gerentes y a otros miembros de la organización, enterarse de algún evento o decisión que molesta a los demás en su entorno, pero que no se atreven a manifestarlo a viva voz. En este caso, el gerente o directivo puede tomar el control de la situación y asumir correctivos para superarlo o, mejor aún, buscar acercamiento con el personal y explicar el porqué del evento o decisión. Visto de esta manera, el rumor propicia el

sano entendimiento y la convivencia en un entorno determinado.

En consecuencia, la comunicación asertiva es la base fundamental para crear las relaciones interpersonales más convenientes para la organización, bien sea educativa o de otra índole. Las referidas relaciones motivarán, sin lugar a duda, la motivación en los miembros del tejido organizacional, para lograr las metas que se tengan, no solo a nivel personal, sino también colectivo.

Este estudio permite primeramente exponer la problemática del mismo en la institución objeto de estudio evidenciándose la poca comunicación e integración entre los docentes de esta institución. Se puede observar poca participación de los docentes en las actividades propuestas, como culturales, deportivas, entre otras. Del mismo modo las informaciones son emitidas por el director de manera verbal y discriminada por grupos, lo cual significa que no llega a todos con la veracidad del mensaje, es decir, no hay claridad en las instrucciones emanadas por la dirección del plantel. Por otra parte, los docentes no asumen la responsabilidad en el desempeño de sus funciones administrativas, puesto que faltan a la institución, sin ningún tipo de comunicación anticipada, lo cual se interpreta como abuso de confianza y falta de respeto.

De igual manera, es notorio el desinterés de los docentes para el trabajo en equipo, la colaboración de realización de tareas designadas en las comisiones conformadas en la institución, pues se limitan exclusivamente a dar clases y planificar tareas en el aula, lo cual significa que hay incertidumbre, carencia de compromiso, y responsabilidades, en el quehacer educativo. Además, cuando los docentes están en desacuerdo con algún lineamiento emitido por el director se presentan ofensas de palabras o gestos. Evidenciándose inexistencia de quórum en las pocas actividades y /o reuniones que se convocan, entre otros.

En el marco de las consideraciones expuestas, se presenta el estudio en curso que pretendió mejorar la comunicación y, por ende, las relaciones interpersonales entre los miembros del personal docente del L.B. Tacariguita Municipio Crespo Estado Lara. En este propósito se formulan las siguientes interrogantes: ¿Tienen los docentes del L.B. Tacariguita del Municipio Crespo, la necesidad de comunicarse de manera

asertiva en su clima laboral? En caso de existir esa necesidad, ¿cómo ayudaría la implementación de un plan de acción sustentado en la comunicación asertiva, para cambiar las relaciones interpersonales entre el personal de la institución? ¿Un plan de acción permitiría alcances en el mejoramiento de las relaciones interpersonales de los docentes del liceo bolivariano tacariguita? y por último, ¿qué estrategias de la comunicación asertiva se pueden incorporar a dicho plan para transformar las relaciones interpersonales entre el personal de la institución?

Las interrogantes anteriores le proporcionan sentido y dirección a la presente investigación y, en consecuencia, a sus propósitos.

Propósito General

Desarrollar un plan de acción, sustentado en los elementos de la comunicación asertiva, relaciones interpersonales y clima laboral en los docentes del Liceo Bolivariano Tacariguita.

Propósitos Específicos

Diagnosticar la necesidad que presentan los docentes del Liceo Bolivariano Tacariguita de conocer y desarrollar la comunicación asertiva para fomentar las buenas relaciones interpersonales en su clima laboral.

Planificar estrategias mediante un plan de acción centradas en la comunicación asertiva para fomentar las buenas relaciones interpersonales en el clima laboral de los docentes del Liceo Bolivariano Tacariguita.

Ejecutar el plan de acción basado en la comunicación asertiva para fomentar las buenas relaciones interpersonales en el ámbito laboral de los docentes del Liceo Bolivariano Tacariguita.

Evaluar y reflexionar sobre el plan de acción basado en la comunicación asertiva para ponderar sus alcances en cuanto al mejoramiento de las relaciones interpersonales entre los docentes del L. B. Tacariguita.

Justificación del Estudio

Las organizaciones justifican su existencia en la medida en que sirven para satisfacer necesidades a las comunidades, es así como las instituciones educativas se convierten en empresas que cumplen un servicio educativo e incorporan lineamientos a la gerencia y al personal. La presente investigación tiene una relevancia de tipo social, por desarrollar actividades motivacionales que permitan la comunicación asertiva como estrategia para fortalecer las relaciones interpersonales para que el docente se actualice y profundice sus conocimientos, mejorando de esta manera su desempeño en el campo laboral y dentro de la sociedad.

Bajo estas inferencias se dirige el desarrollo de la presente investigación, abordada dentro del campo la comunicación asertiva ya que esta siempre trasciende fuera de los espacios educativos que deben tener los docentes, de ahí radica el presente estudio, pues si saben manejar los problemas de forma operativa, generarán actitudes favorables, así mismo le permitirá cambios significativos en la forma de actuar y pensar.

Para este colectivo de docentes reviste especial importancia que se aborde esta problemática de la manera más efectiva posible, en función articular la suma de esfuerzos de todos para tener mayor armonía entre los docentes, lo que se traduce en acciones positivas en función de tener un plantel que brinde un ambiente laboral armonioso y que sea un ejemplo de la comunidad.

Por consiguiente, en lo que respecta al aspecto teórico, el estudio asumió los postulados y teorías que muchos autores han plasmado sobre la comunicación y las relaciones interpersonales como instrumento que posibilita un proceso de reflexión y de trabajo que involucra a todos los docentes. En tal sentido, se justificó desde el punto de vista práctico, porque les permitió a los docentes obtener conocimientos para establecer buena comunicación asertiva, lo cual le ayudará en el trabajo y el desarrollo de los mismos, dentro y fuera del contexto del aula utilizada por los docentes considerando todo lo que le rodea, además de los espacios físicos y naturales que condiciona su desarrollo, asegurándole un eficaz cumplimiento de sus

funciones de planificación y organización del proceso educativo.

Desde el punto de vista institucional este trabajo admite dar mayor dinamismo a la comunicación dentro de la institución educativa. Que implica la revisión permanente del cómo se da el proceso de comunicación. De esta manera, la gerencia educativa será más eficaz y eficiente, los docentes mejorarán su desempeño educativo. Además de estos todo el personal que hace vida allí también se benefició con el desarrollo de la investigación, ya que son parte de la institución educativa, en el cual el directivo lidera las acciones y a la vez es portavoz y ejecutor de las políticas públicas. Es decir, la forma como se comunica el gerente educativo impacta profundamente en el desarrollo de las actividades de la institución, por ello, es trascendental que sea un comunicador eficaz y eficiente, a la vez de un solucionador de conflictos capaz de garantizar las buenas relaciones interpersonales en el personal a su cargo.

La presente investigación estuvo enmarcada en la línea de investigación planteada en la maestría de orientación de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, el rol del docente como orientador en el área laboral la cual está asociada al rol del trabajador, para prestar un servicio de orientación dirigido a la consecución de los objetivos personales vinculados con las organizaciones. De allí que esta investigación se justificó en vista que permitió incorporar actividades motivacionales que permitirán afianzar la comunicación y mejorar las relaciones interpersonales en función de tener un ambiente de trabajo más agradable.

CAPITULO II

CONTEXTO TEÓRICO

En esta sección se presenta el producto de la revisión documental y bibliográfica. En ella se refleja una serie de ideas, posturas de autores, conceptos y definiciones que sustentan la investigación realizada. Según Hernández, Fernández y Batista (2003), los referentes teóricos consisten en “un compendio escrito de artículos, libros y otros documentos que describen el estado pasado y actual del conocimiento sobre el problema de estudio” (p.64). En atención a lo expuesto, esta sección se estructuro como sigue a continuación.

Antecedentes

Los antecedentes señalados en este trabajo serán presentados en el siguiente orden: primeramente, los internacionales, luego los nacionales y por último los regionales. De tal manera, que se llegue a contar con una visión amplia sobre el objeto de estudio que permita estudiarlo desde nuevas aristas y hacer aportes novedosos en el área de interés.

En cuanto a los antecedentes, en el ámbito internacional, se tiene el estudio de García y Cantón (2012) titulado La comunicación en los centros educativos. Un estudio de caso. La comunicación en los centros educativos constituye un elemento esencial para su correcto funcionamiento. Realizado en la Universidad de León, en Buenos Aires Argentina exponen las dificultades de comunicación detectadas en una institución educativa por lo cual hicieron aflorar este problema y someterlo a estudio. Se realizó una investigación bibliográfica con las teorías comunicativas y se trabajó con la metodología del estudio de caso: los instrumentos utilizados para dicha

investigación fueron la observación, la entrevista en profundidad, el análisis documental y el cuestionario.

Los resultados tanto cualitativos como cuantitativos fueron categorizados e interpretados. En tal sentido, se hace necesaria la revisión de los mecanismos de comunicación, puesto que, quizás la crítica entre los docentes tiene que ver con las malas relaciones interpersonales y bajos niveles de comunicación, integración, conocimiento y confianza entre todos los docentes, evidenciándose la presencia de subgrupos afianzados y con poca flexibilidad y apertura para socializar con los demás. Asimismo, se percibe individualismo por parte de los docentes que laboran desde años atrás, con respecto a los nuevos docentes que desconocen la forma en que se maneja el desenvolvimiento dentro de cualquier institución de educación primaria.

Es un antecedente que guarda estrecha relación con este estudio debido a que el autor establece un análisis entre los mecanismos de comunicación y las dificultades de comunicación detectadas en una institución educativa. Resaltando elementos de relaciones interpersonales y la comunicación entre todos los docentes. Puntualizando información clave en cuanto al proceso de comunicación en los centros educativos para su correcto funcionamiento.

En cuanto a los antecedentes nacionales, se puede mencionar el estudio desarrollado por Fuenmayor (2012), titulado: Comunicación Asertiva del Gerente y Resolución de Conflicto en Educación Media General en la Universidad Rafael Urdaneta, Caracas Venezuela. El trabajo tuvo como objetivo determinar el grado de relación entre la comunicación asertiva del gerente y resolución de conflicto e instituciones educativas de Educación Media General. Entre los resultados y conclusiones del estudio se tiene que a medida que la variable comunicación asertiva aumenta, también aumenta la variable resolución de conflicto y viceversa. Por lo que se recomendó a los directivos programar acciones de capacitación (seminario, talleres, eventos culturales, círculo de estudio, entre otros), dirigida a los docentes para mantenerlos continuamente actualizado en busca de la calidad del proceso educativo.

Esta investigación constituye un antecedente para el presente estudio por cuanto proporciona una fundamentación teórica acerca de los aspectos a observar en una

comunicación asertiva, conducta no verbal y conducta verbal, lenguaje corporal, escucha activa, realimentación, entre otros, que permitirán al momento de la elaboración de un instrumento tener claridad con respecto a lo que se puede y debe observar en el momento que el gerente se comunica con los docentes, y si lo hace de una manera que pueda considerarse asertiva.

Otro aporte a la presente investigación es el trabajo de Romero, (2012), titulado proceso comunicacional en la gerencia del personal directivo del Liceo Bolivariano Agustín Amario del municipio Puerto Cabello del Estado Carabobo. Se trató de una investigación de campo de tipo descriptivo. Donde el investigador encontró hallazgos significativos encontrados necesidad de una mejor puesta en práctica de la comunicación interpersonal entre docentes y directivos, ya que aunque la gerencia entrega a los docentes esporádicamente los escritos, las comunicaciones relacionadas con las normas de la institución, no llega a tiempo y oportunamente el mensaje. Este trabajo constituye un antecedente para, el trabajo señalado brinda orientaciones con respecto al uso de la técnica de la observación participante, que será también utilizada en la presente investigación.

Por cuanto aporta elementos tanto desde el punto de vista teórico como metodológico. En sus bases teóricas enfatiza la importancia que tienen los procesos de comunicación dentro de la gestión de un gerente educativo dentro de la institución, ya que se trabaja con personas en todo momento, y siempre tiene que existir una comunicación: gerente, docente, docente, gerente entre otros. Por otra parte dentro del punto de vista metodológico, el trabajo señalado brinda orientaciones con respecto al uso de la técnica de la observación participante, que será también utilizada en la presente investigación

En cuanto a antecedentes regionales, a continuación se describen trabajos de investigación vinculados a la comunicación, de quien es el objeto de estudio así como de relaciones interpersonales entre docentes, por lo tanto Mosquera (2012) titulada comunicación interpersonal efectiva en la gestión gerencial de los directivos en las instituciones educativas de la Parroquia Catedral del Estado Lara. Para optar al título magíster en gerencia educacional en la UPEL. Barquisimeto Estado Lara. El referido

estudio estuvo sustentado en la teoría de la acción comunicativa de Habermas el cual fue planteado como propósito de analizar las teorías sobre la comunicación interpersonal efectiva dentro de la gestión gerencial de los directivos de las instituciones educativas de la Parroquia Catedral del Estado Lara; a su vez, está enmarcado en la modalidad de investigación de campo de carácter descriptivo.

La muestra para el estudio estuvo conformada por doce (12) docentes, que integran el personal directivo de la Unidad Educativa “Dr. J.M .Siso Martínez”, la Escuela Bolivariana “Bolivia Tovar”, la Unidad Educativa “Carmen Fernández de Leoni” y la Unidad Educativa “Dr. Ramón E. Gualdrón, a quienes se les aplicó un instrumento diseñado de tipo dicotómico y con una escala de Likert, con el fin de recoger todos los datos necesarios para el estudio.

En relación a lo antes expuesto, se puede decir que esta investigación dio sustento al estudio pues la comunicación tiene directa con el comportamiento, sonreír o mostrar seriedad, quedarse callado o hablar, moverse o quedarse inmóvil, todo es comportamiento, en situaciones interpersonales los comportamientos influyen sobre los demás, envían mensajes y estos no pueden dejarse sin respuesta, pues, siempre a través de un comportamiento particular hay comunicación.

De igual manera Bracho (2012), presento su trabajo en la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto Pedagógico de Barquisimeto “Luis Beltrán Prieto Figueroa” cuyo propósito fue el de analizar el clima organizacional y su influencia en las relaciones interpersonales de los docentes de la Escuela Bolivariana Media Jornada “Sarina de Azuaje” de Barquisimeto, el estudio estuvo enmarcado en la modalidad de una investigación de campo de carácter descriptivo, evidenciándose que no existe entre los docentes una vinculación entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales verdaderas.

Estos resultados constituyen un aporte significativo, debido a que sirven de referente para dejar claro la importancia que tiene el clima organizacional y la influencia de este para que existan buenas relaciones interpersonales. El autor propuso una serie de recomendaciones tales como desarrollar talleres de convivencia entre directivos y docentes, a objeto que logren tener una mejor comunicación.

De igual manera Juárez. (2012), en su trabajo especial de grado titulado la comunicación interpersonal una herramienta para la gestión de los directivos. Su propósito fue el de analizar las teorías comunicativas para mejorar las relaciones de los gerentes educativos con el personal que allí labora.

La referida investigación dilucida las diversas modalidades de interacción persuasiva del discurso de los gerentes y de la comunicación interpersonal como una habilidad para la gestión de los directivos en Educación Media General del Liceo Bolivariano Dr. Julio Segundo Álvarez de Carora del Municipio Torres del Estado Lara, el mismo se situó en la categoría de investigación cualitativa dentro de la línea de investigación del desarrollo humano y la gerencia del cambio en organizaciones educativas, utilizando como método de análisis e interpretación del método hermenéutico.

El estudio se sustentó principalmente en la teoría del “principio de cortesía” de Paul Grice, Van Dijk (1999), y la teoría de la comunicación de Habermas, así como también las teorías de Jhonh Searle, Gadamer y Jakobson. Los sujetos de investigación estuvieron conformados por 4 individuos, 1 director, 1 subdirector, 2 coordinadores, y 4 informantes claves, a quienes se les aplicó los instrumentos de la encuesta y la entrevista a fin de recoger los datos necesarios para los estudios.

De lo anterior expuesto, se puede inferir que el referido estudio constituyó un referente teórico para la investigación, pues la interacción persuasiva del discurso de los gerentes y de la comunicación interpersonal son elementos esenciales para mejorar la gestión de las instituciones educativas.

Referentes teóricos

La comunicación y el manejo de las relaciones interpersonales en el ámbito educativo es uno de los factores claves para el éxito en las organizaciones escolares, donde se involucre a los directivos y profesores como líderes capaces de adaptarse a los nuevos paradigmas, a la transformación del conocimiento para el renacimiento de

nuevas visiones enmarcada dentro del campo educativo y social, sin embargo es necesario destacar que este proceso desarrollado por el gerente educativo debe ser continuo y concentrado en la efectividad en la resolución de conflictos propios del quehacer cotidiano de los espacios educativos. La presente investigación plantea que para lograrlo debe tomar en consideración los estudios relacionados con la comunicación asertiva, relaciones interpersonales y motivación.

Comunicación

La comunicación es un acto social, mediante la cual se trasmite o se intercambia información a través de todos los niveles y en las actividades más diversas, el tema de la comunicación ha adquirido extraordinaria relevancia. Al respecto, Bianco (2002) afirma que “comunicar significa compartir, intercambiar ideas” (p.56). Lo que necesariamente implica un proceso social a través de un mensaje por medio de un canal, el cual llega a un receptor, dando como resultado la comunicación. Igualmente el autor (ob.cit), considera dos aspectos fundamentales en el proceso comunicativo como son:

Saber escuchar, consiste en cultivar una serie de condiciones precisas, disposición de recibir el mensaje (la mirada y la postura del cuerpo), evitar las críticas y ofensas, tanto el emisor como el mensaje, el segundo aspecto es la expresión asertiva agregando las reglas para su logro, tal como hablar en primera persona, tener capacidad de elogiar (así mismo y a los demás) o al expresarse ante nuevas o desconocidas situaciones (p. 64).

En función de lo expuesto por el autor, a través de la comunicación entre las personas se puede transmitir diferentes mensajes, que puedan influir en que el mismo no sea interpretado correctamente o se malinterprete, además al expresarse se debe tener capacidad para afrontar nuevas situaciones. Por otra parte, Murillo (2004), define la comunicación como “la acción y efecto de transmitir señales entre un emisor y un receptor, mediante un código común en un contexto determinado” (p.203). Entre otros aspectos dedujo que en ella, intervienen sujetos a través de expresiones verbales y no verbales quienes transmiten un mensaje específico. Cabe destacar que el docente

es un comunicador por excelencia, por el simple hecho de transmitir conocimientos, ideas, sentimientos, y creencias, entre sus colegas, directivos, estudiantes, padres y representantes.

En otras palabras, él en su relación interpersonal, es un emisor activo por transmitir constantemente mensajes a través de signos, códigos y canales mediante signos verbales o gestuales. Los seres humanos por naturaleza deben mantenerse en comunicación constante para poder establecer relaciones en cualquier ámbito laboral y social, que en muchas ocasiones influye en las diferentes acciones que pueden desarrollar. Sin embargo, el director en la institución objeto de estudio no ha logrado integrar al personal, se refleja una poca comunicación con el personal, las distorsiones en los mensajes, igualmente no se logra establecer una comunicación o diálogo que permita un entendimiento o acuerdo entre las partes.

Comunicación Asertiva

La comunicación es un elemento fundamental en la construcción de las relaciones donde cada uno participa y siente que es escuchado, que se toma en cuenta en las actividades, planes y proyectos organizacionales. La comunicación asertiva, permite relaciones estables entre las personas.

Es importante resaltar lo que plantea Castanyer (2004), que la comunicación asertiva consiste en comunicar a través de las palabras un mensaje, con un código en un ambiente determinado, donde el docente como comunicador asertivo tiene la responsabilidad de expresar sus sentimientos y emociones. Señala que a su vez debe buscar una relación consigo mismo (intrapersonales) y con las demás personas (interpersonal) en un mundo que lo rodea. Si se acatan todos estos elementos de la comunicación, ésta será eficaz, de lo contrario pierde su funcionalidad como habilidad social.

Por tal motivo, la comunicación asertiva permite conocer e identificar las apreciaciones del individuo, los sentimientos, emociones que permite interpretar un

proceso que favorece la espontaneidad y el desarrollo de la investigación en los seres humanos, exponiendo la divergencia del ser humano. Moles (2004) define la asertividad como la “expresión honesta y funcional de las emociones y sentimientos dirigidos a otras personas de tal forma que se repiten los límites de derecho de cada quien” (p.225). Es importante señalar, que la comunicación asertiva es una herramienta que favorece al profesional de la docencia en su rol laboral. Igualmente, el docente manejando su dinámica comunicativa a través de la asertividad permitirá a nivel personal y profesional funcionar conductualmente de forma operativa, de manera libre para manifestarse mediante palabras y actos adecuados con sus semejantes, con metas y prioridades que le lleven a la autorización, es decir que se haga siempre valer y respetar sin violar los derechos de los demás.

Desde este punto de vista se puede observar que en la institución objeto de estudio el directivo no utiliza este estilo de comunicación, ya que actúa de manera defensiva cuando algún docente o subalterno le hace alguna observación en cuanto a su gerencia así como éste, debe implementar la comunicación más adecuada para lograr un buen desempeño del personal a su cargo y al no comunicarse entre ellos, las relaciones interpersonales se ven afectadas y se origina un clima de ruptura que en muchos casos son difíciles de sobrellevar

La Comunicación en el Ambiente Laboral

La comunicación en el ambiente laboral 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 y su medio; o bien influir en las opiniones, aptitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que esta última cumpla mejor y más rápido los objetivos.

Para Valls (2005), en su libro menciona a la comunicación laboral como “aquellas relaciones con los demás, que transcurren por un cauce en el que tanto la razón como la emoción juegan un papel importante” (p. 69), significa que la comunicación en el ámbito laboral es producto de componentes emocionales y racionales. A medida que

la racionalidad conduzca la comunicación como proceso interpersonal entre el emisor y el receptor, esta va a permitir un control inteligente de las emociones.

Es por ello, que muchas veces los docentes encuentran situaciones desagradables, inaceptables o muchas actitudes y conductas entre sus colegas de manera inoperantes o agresivas; en estas situaciones es difícil alejarse de las consecuencias que tales manifestaciones conductuales acarrearán, y menos si se tiene una visión objetiva y apropiada para manejarse adecuadamente a la situación y al contexto, tales situaciones problemáticas se pueden encontrar varios factores que forman parte del ambiente laboral. Uno de los factores más importantes dentro de una institución son sus miembros, que a través de las interacciones que mantienen, van creando un sistema de comunicación y van tejiendo una red de relaciones, tanto formales, como informales.

El clima Laboral

El clima está vinculado a las características del entorno laboral y que son percibidos directos o indirectamente, por los integrantes de la organización. Estas características influyen de distintas maneras en su modo de comportarse de acuerdo al nivel de satisfacción y motivación con la labor realizada, es posible que el clima organizacional pueda ser considerado como un medio que optimice el éxito de una organización, con el tiempo las organizaciones van demostrando que este tema tiene un significado favorable para conocer la ruta que sigue la organización en relación de criterios establecidos.

Así mismo, para Toro (1992) “El clima es la apreciación o percepción que las personas desarrollan de sus realidades en el trabajo”. Por lo tanto, esta apreciación es el resultado de un proceso de formación y establecimiento de concepto que se dan en la interacción de sucesos, reacciones y actuaciones en los demás miembros de la organización.

Son pocos los elementos que poco a poco lo van conformando, entre ellos, el ambiente en que se desempeña la persona, el trato de su directivo, la relación con el resto del personal, entre otros. Al mismo tiempo, el clima organizacional puede ser un vínculo de unión o un obstáculo en el buen desempeño de las labores del personal. Queda claro que el clima en el que se desenvuelven directivos y docentes en una institución inciden directamente en sus desempeños. Así mismo Cabrera, (1999), afirma que el clima laboral es la personalidad de una empresa menciona que el clima laboral se forma por medio de una ordenación de las características propias de una empresa.

El clima es un medio donde se manifiestan las habilidades o problemas que los trabajadores tienen dentro de la empresa para aumentar o disminuir su productividad. Por otra parte Maish, (2004) dice que evaluando el clima laboral se puede determinar las dificultades que existen en una empresa a nivel de recursos humanos. El capital humano trabaja en la empresa para facilitar o dificultar los pasos que conducirán a la productividad de los mismos, y por ende de la organización. De igual modo continua diciendo que el clima laboral es un concepto muy complejo, sensible y dinámico a la vez, complejo porque maneja muchos componentes, sensible estos componentes pueden afectarlo y dinámico porque al estudiar los componentes podemos hacerlos mejores implementando acciones correctivas.

Relaciones Interpersonales

Según Fritzen (1998) Las relaciones interpersonales consisten en la interacción recíproca entre dos o más personas. Involucra aspectos como la habilidad para comunicarse efectivamente, el escuchar, la solución de conflictos, y la expresión auténtica de una persona.

También señala que las relaciones humanas interpersonales “constituyen la unidad de la vida y forman el tejido de la identidad personal; representan el medio principal para situarse frente al mundo, la felicidad de cada persona depende del grado de integración que consiga tener con los demás” (p.44).

De esta manera, que las relaciones interpersonales que establece el individuo no son causados o marginales a la vida, provienen de toda una red de comunicación con los demás que permitirán el desarrollo de las actitudes y potencialidades de cada persona, representando para el individuo una gran fuente de socialización.

Por consiguiente, permite obtener beneficios personales y colectivos dentro del entorno que le ha correspondido vivir al individuo, el respeto, la autoestima, la confianza, el entendimiento, son elementos que determinan la calidad de las relaciones. Sin embargo, no es tan sencillo, cada quien se relaciona con los demás desde su manera particular de interpretar sus experiencias en la conciencia de que la sociedad vive en cambios permanente, exigiendo del individuo la adaptación constante y la definición de posturas sólidamente formadas.

Por su parte, Leite (citado por Velero, 2003), en la comunicación asertiva y su influencia en las relaciones interpersonales entre el personal docente, plantea que las relaciones interpersonales, simbolizan la actitud que debe predominar en el entendimiento de los contactos entre personas, la misma estarán basados en principio de reconocer que los seres humanos tienen su propia personalidad y merecen ser respetados, por lo cual éstos representan uno de los más fuertes y constantes impulsos del ser humano. Por ello, las relaciones, son conductas sociales entre un individuo y otro, aplicables específicamente a las relaciones de la personalidad.

Es por ello, que las relaciones interpersonales consisten en la interacción recíprocas entre dos o más personas, involucra aspectos como la habilidad para comunicarse efectivamente, el escuchar, la solución de conflictos, y la expresión auténtica de una persona.

Importancia de las Relaciones Interpersonales

Las relaciones interpersonales son multidimensionales, se puede analizar como un producto de la estructura económica y de los hábitos y tradiciones de la sociedad es lo más importante tanto en lo personal como a nivel organizacional, pues es el que pone

en marcha los recursos materiales y tecnológicos para el buen funcionamiento de la organización. Afirma que el ser humano es lo más importante en la organización, está basado en varios aspectos fundamentales, según Pascuali (1980):

a) El ente humano por sí mismo requiere de respeto y consideración, b) Las relaciones que resultan de las interrelaciones entre los individuos respectivamente es la imagen de la organización, c) El contenido y realidad de tales relaciones abarca el comportamiento que pueda observarse durante la relación entre las personas, d) Del ser humano dependen en gran medida, el destino de la organización (p.130).

Según lo anterior, ninguna persona es una solitaria entidad, pues todo individuo constantemente en la otra, y el estudio de la dirección como su estudio de la humanidad, representan una investigación de esa dualidad en existencia. Las relaciones interpersonales dentro y fuera del trabajo, tienen un lugar importante en la administración laboral. Se han visto las relaciones entre compañeros de trabajo y aquellos que están en diferentes niveles dentro de una organización. También diferencias personales y culturales que afectan las relaciones interpersonales.

En resumen, hay diferencias culturales e ideológicas, y es bueno tener en cuenta las costumbres y maneras de las diversas culturas o clases sociales. El peligro viene cuando actúan sobre algunas de estas generalizaciones, sobre todo están basadas en observaciones defectuosas como el contacto ocular, el espacio personal, el interés en la participación de toma de decisiones y el contacto físico entre las personas.

Clasificación de las Relaciones Interpersonales

Existen varias clasificaciones de relaciones interpersonales. Sin embargo, solo se hará referencia a la de Tajfel y la de Stenberg por considerar su relación con el estudio.

Relaciones Personales/ Sociales desde el punto de vista de la psicología social Tajfel habla de tres tipos de identidad de las personas: Personal, Identidad social, Identidad humana.

La identidad personal se refiere a la individual. La identidad social, a la que le da

el pertenecer a un grupo. Se ha comprobado que en situaciones diferentes toma prioridad una identidad sobre la otra. En las relaciones sociales toma prioridad la identidad social. Aunque estemos sólo con otro hay una despersonalización y una aplicación de estereotipos sociales. No lo conocemos y le suponemos las características del grupo al que pertenece.

Las Relaciones Amorosas

Este tipo de relación está conformado por tres elementos: pasión, compromiso e intimidad, y es específicamente el factor número dos en el que se basa una relación profesional pues el comprometerse con el trabajo implica diversos tipos de responsabilidades. Esta clase de relación plantea diversos tipos de interacciones las cuales son: a) Amistad, b) Relación pasional, c) Relación formal, d) Relación romántica, e) Apego, f) Relación fatua, Amor pleno.

Aportes de la Teoría de Albert Bandura (1990)

La motivación siempre se ha considerado como un factor de importancia para el óptimo organizacional donde los docentes tienen el compromiso y responsabilidad de abordar eventos educativos.

Por lo antes planteado, Kingston (2005) expone que la motivación es un concepto basado en características de la conducta, tales como ciertas variaciones en el comportamiento del mismo individuo de tiempo en tiempo y algunas diferencias individuales externas que se dan en respuesta a la misma situación, es decir, que no siempre las personas responden de manera igual ante situaciones similares y las reacciones expresadas por los seres humanos en un momento determinado pueden variar al transcurrir cierto tiempo.

De esta manera, se hace válido destacar al aporte de la teoría de Albert Bandura, (1990), quien considera que el hombre es un “ser social por excelencia, esto se deriva de la necesidad que tiene de comunicarse en compartir con otras personas sus ideas,

experiencias, sentimientos, conocimientos” (pag.82), quiere decir que la interacción e interpretación de una solución específica en el contexto humano social, se hace necesario que el ser humano por naturaleza debe establecer comunicación con sus semejantes para el buen desarrollo de cualquier ámbito.

Expone el autor Bandura (ob.cit), que el aprendizaje “es producto de la adquisición de respuestas que resultan de fenómenos comunicacionales, involucrando estímulos, observaciones, percepciones, las cuales se van asociando, conduciendo a establecer relaciones intra-interpersonales y sociales que se desarrollan mediante estímulos- observación- respuesta-consecuencias.”(p.65).

De acuerdo a lo expresado siempre debe existir un estímulo en todo proceso de comunicación, entre los seres humanos y por ende se dan respuestas que permitan satisfacer determinadas acciones que se traducen en relaciones interpersonales. No obstante, Bandura (ob.cit) en la teoría el aprendizaje en función de un modelo social, cuyo enfoque ecléctico desarrollado en la década de los años 60 combina ideas y concepto de conductismo pero pone acento en la mediación cognitiva. (p. 98). De allí, que el paradigma orientador del estudio sea el siguiente: E-O-R-C .Estímulo, organismo, respuesta y consecuencia.

Igualmente, señala que toda experiencia directa teniendo lugar el proceso sustitución a través de la observación del comportamiento en el modelo y siendo transferido al aprendiz, donde intervienen factores individuales, comportamiento mental y ambiental manejando en forma determinante. Considerando la observación, la atención y retención de producción motriz y el proceso motivacional, ya que el individuo tiende a imitar el comportamiento del modelo, cuando este tiene consecuencias valiosas. Con esta teoría el aprendizaje social se orienta esta investigación ya que se está abordando el trabajo en el ámbito social y con personal docente en función de sus relaciones.

Así mismo Bandura (citado por Fernández 1999), describe como las personas poseen “un auto-sistema que le permite ejecutar sobre el medio ambiente, por encima de sus pensamientos, sentimientos y acciones, incluyendo las habilidades de simbolizar, aprender de otros, planificar estrategias, regular la propia conducta y la

auto reflexión, con el fin de obtener un control de los estados afectivos reestructurar los conocimientos e interpretaciones” (p.24).

Por consiguiente, es posible inferir que, la conducta humana es el resultado de la interacción del auto-sistema, las fuentes de influencias, tanto externas como medio ambientales, evaluando sus propias experiencias mediante el proceso de pensamientos, los determinantes previos de la conducta como el conocimiento, la habilidad o los logros anteriores, todo este proceso predice la conducta subsecuente, de acuerdo con las creencias, habilidades y el resultado de sus esfuerzos.

Según esta teoría postulo que el hombre es un ser social con necesidad de comunicarse con sus semejantes dando conocer sus ideas, sentimientos y conocimientos para de esta manera dar respuesta a cualquier situación específica en el contexto humano social. A la vez esta teoría aporta que la conducta humana es el resultado de la interacción de un “autosistema” que le permite aprender de otras personas, regular su propia conducta y la autorreflexión.

Y es allí donde la presente investigación se apoya para poder trabajar en la institución educativa objeto de estudio, con la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales que debe existir en el clima laboral; en aras de evaluar sus propias experiencias dentro de un ámbito social.

Teoría Humanista

El enfoque humanista en psicología surge en oposición a las orientaciones básicas que han dominado el escenario de esta disciplina en la primera mitad del siglo pasado (Conductismo, Gestalt, Psicoanálisis), así como clarificar y caracterizar a su objetivo de estudio, en función de lo esencialmente humano. En este sentido, centra su preocupación, no sólo en describir la experiencia humana, sino que trata de favorecer su desarrollo y hacerla significativa, concentrar sus esfuerzos en ayudar al hombre a comprenderse así mismo, a conocer su potencial y capacidad de decisión para dirigir su potencial en beneficio de una auto construcción positiva.

Dado basamento a la intensidad humana y en atención a lo anterior, este estudio

tiene fundamento en la teoría de Rogers, C. (1978) titulada “la educación centrada en la persona”, exponiendo cual debe ser la función de este proceso en el desarrollo del ser humano y la importancia que tiene el educador en su propia transformación integral, y describe así al ambiente que debe prevalecer, a través de la comunicación estableciendo lo siguiente:

Cuando el facilitador crea, aunque no sea sino en un grado muy modesto, un clima de clase, que se caracteriza por todo lo que pueda aportar de genuinidad, estima y empatía cuando tiene fe en tendencias constructivistas del individuo y del grupo, entonces describe que ha iniciado una revolución educativa, que avanza a un ritmo con mayor grado de entusiasmo. Los sentimientos positivos, negativos, confusos) se convierten en una parte de la vida muy auténtica por ciertos el docente está en camino de convertirse en un ser que aprende, que cambia (p. 86).

De lo anterior expresado indica cuando el docente aporta estima y empatía centra su atención a lo constructivista del individuo y del grupo, no se hace referencia a la simple instrucción intelectual entendida la educación en un sentido más amplio está orientada hacia al desarrollo integral de la persona. Pues el concepto que se tenga de la educación dependerá del destino de la sociedad humana.

De esta manera se hace valido destacar el aporte de la teoría de Rogers, C (1978) cuando destaca la educación centrada en la persona, centra su atención en la experiencia humana favoreciendo su desarrollo. Ayudar al hombre conocerse así mismo a conocer el potencial y la capacidad de decisión para dirigir dicho potencial en beneficio de una autoconstrucción positiva describiendo un ambiente que debe prevalecer a través de la comunicación.

CAPITULO III

DESCRIPCIÓN METODOLOGICA

Naturaleza del Estudio

La presente investigación de campo fue abordada cualitativamente y adscrita al paradigma sociocrítico. Este genera, según Horkheimer (1973), una acción crítica comprometida con la transformación de la realidad, desde una dinámica liberadora y defensora de los individuos implicados en ella.

En ese sentido, el docente crítico intenta descubrir qué condiciones limitan su quehacer y cómo podría cambiarlas. Ello fija el proceso científico de la función investigativa para transformar las situaciones educativas, a través de un proceso cíclico. En consecuencia el investigador crítico le interesa teorizar la práctica y situarla en un marco crítico de referencia para su comprensión (Teppa, 2006).

En correspondencia con lo anterior, se asumirá el método de Investigación acción participativa. Según Hurtado (2007), “es conocer las formas en que la gente interpreta las estructuras sociales, su realidad para desarrollar actividades comunes, a través de sus organizaciones” (p. 87). En este sentido, es determinante conocer que el termino de investigación acción participante hace referencia a diversos esfuerzos por desarrollar enfoques investigativos que impliquen la participación de las personas que hayan de ser beneficiadas de la investigación y de aquellos con quienes ha de hacerse el diseño, la recolección y la interpretación de la información. Tanto el paradigma como el método referidos con anterioridad, forman parte del amplio arsenal metodológico de la investigación cualitativa. La misma consiste, según González y Hernández (2003) “en descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones y comportamientos que son observables” (p. 54). En este tipo de investigación se incorporan lo que los participantes dicen, sus experiencias, actitudes, creencias, pensamientos y reflexiones tal como son expresadas por ellos mismos y no como uno los describe. Una de las características más importantes de las técnicas

cualitativas de investigación es captar el sentido que las personas dan a sus actos, a sus ideas, y al mundo que los rodea.

Diseño del Estudio

Desde la perspectiva del enfoque crítico la indagación es guiada por lo que algunos autores denominan Diseño Emergente, en contraposición a un diseño previamente establecido. En este sentido, el diseño emergente se estructura a partir de los sucesivos hallazgos que se van realizando durante el transcurso de la investigación. Sandoval, (1996).

En este mismo orden de ideas, Valles (1997) acota que diseñar significa, ante todo tomar decisiones a lo largo de todo el proceso de investigación y sobre todo en las fases o pasos que conlleva dicho proceso. El mismo autor advierte que al tratarse de diseño cualitativo, el investigador tomará las decisiones de acuerdo como se va perfilando el objeto de estudio, algunas al principio otras irán surgiendo sobre la marcha, ya que se trata de cuestiones que deben rebajarse y resolverse en cada circunstancia concreta de investigación.

Por lo tanto, continua diciendo Valles que la investigación cualitativa, “el diseño no se estampa mediante un molde o modelo que sirvió una vez, sino que moldea cada vez a partir de criterios maestros generados de respuesta” (p. 78-79). Por otra parte, Sandin (2003), el diseño emergente estima que “la experiencia humana se perfila y tiene lugar en contextos particulares, de manera que los acontecimientos y fenómenos no pueden ser comprendidos adecuadamente si son separados de ellos” (.p. 125).

El tipo de diseño referido con anterioridad es consustancial a la metodología cualitativa, que permite desarrollar un análisis participativo, donde los actores implicados conjuntamente con los investigadores se convierten en los protagonistas del proceso de construcción de conocimiento de la realidad sobre el objeto de estudio, en la detección de problemas y necesidades y en la elaboración de propuestas, soluciones y cambios. Al respecto, Teppa. (ob cit) refiere que:

Estos cambios se logran al articular el conocimiento específico o cotidiano con el conocimiento científico, mediante el proceso de acción. Reflexión - acción en el que participan investigador e investigados en coherencia con metas comunes. De esta forma el investigador interviene en la acción y el cambio para transformarse en participante y protagonista del estudio (pág. 8)

Es sumamente importante para el investigador la existencia de múltiples versiones de la realidad a investigar ya que el ser humano es un hermeneuta capaz de producir significado sobre sus acciones y sobre las acciones de los demás.

Referentes onto-epistemológicos del estudio

La posición onto-epistemológica que asume el investigador, está directamente vinculada con el enfoque investigativo, o paradigma, bien sea cuantitativo o cualitativo, por ello Teppa (2003) menciona estos planos del conocimiento fundamentales para abordar la investigación, en cuanto a lo ontológico, se encarga de estudiarla naturaleza de la existencia o la realidad a investigar; en este estudio se elaboraron significados mediante las versiones de los actores sociales, quienes interpretaron la realidad desde sus vivencias notandose la necesidad de estrategias centrada en la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales entre los docentes del L.B. Tacariguita, lo que impide un buen desarrollo en el clima laboral.

En relación a lo epistemológico Teppa (ob.cit) explica que “esta se refiere a la definición del saber, la naturaleza de la relación entre la realidad que se investiga y el investigador.” (pág. 61) En la investigación se utilizarán métodos a través de la observación participante que permiten obtener un diagnostico acorde a las necesidades observadas, bajo la metodología socio-critica de la investigación acción, en el Liceo Bolivariano Tacariguita, en relación a la dificultad para comunicarse asertiva mente y alcanzar buenas relaciones interpersonales entre los docentes.

Fases de la Investigación

En relación con la metodología de la investigación acción, expresa Amarista (2008) que la investigación acción se aplica a través de las siguientes fases:

Fase I Diagnóstica

Según Amarista (2008), “el diagnóstico es el conjunto de exploraciones que se realiza de manera sistemática, empleada para profundizar con respecto a aquellos aspectos que presentan debilidades en el quehacer educativo con la intención de proponer sugerencias y/o correctivos necesarios para optimizarlos” Por ello, el diagnóstico es el proceso a través del cual se describen las características del contexto o entorno, las interacciones de los actores sociales y la existencia del problema o situaciones susceptibles de modificación, cuyo producto facilita la toma de decisiones para intervenir positivamente en el quehacer educativo. En este sentido, se usó la observación participante con un grupo de (10) docentes del Liceo Bolivariano “Tacariguita”

Fase II: Planificación

En esta fase se evidencia la habilidad del investigador para interpretar adecuadamente el problema y plantear soluciones acordes, que sean creativas y respondan a los avances que en materia del objeto de estudio (comunicación asertiva y relaciones interpersonales) hayan ganado en la actualidad. Esta fase permite flexibilidad ya que se pueden reajustar las actividades durante el proceso de ejecución.

Fase III. Ejecución del Plan de Acción

En esta fase se ejecutaron las actividades planificadas con la participación de todos los involucrados, permitiendo de esta manera el desarrollo de diversas temáticas centradas en actividades motivacionales que ayudarán a mejorar la

comunicación asertiva que permitan tener una mejor relación interpersonal entre los docentes del L. B. Tacariguita Municipio Crespo Estado Lara.

Fase IV Evaluación

Permitió reflexionar acerca del proceso de manera continua y sistemática, evaluar logros, dificultades, corregir e incorporar nuevas actividades. Así como determinar si los propósitos del plan de acción se alcanzaron a través de la implementación de las diversas actividades.

Actores de la Investigación

En el análisis de un fenómeno social, para el cual se hacen propuestas de transformación, se deben identificar a los actores sociales que intervienen en el contexto definido, una vez determinada en forma precisa, la problemática y el marco de intervención.

Los actores involucrados son todos aquellos que tienen responsabilidades o resultan beneficiados o perjudicados por la configuración actual de la situación, o porque tendrán responsabilidades, beneficios o perjuicios en las distintas configuraciones futuras que sean posibles. En este sentido, la presente investigación se realizó en el L. B. Tacariguita, del Municipio Crespo del Estado Lara, los actores sociales intervinientes fueron diez (10) docentes, conjuntamente con el investigador, durante el acercamiento a la realidad se escucharon las opiniones de éstos quienes fueron develando dificultades, creencias y costumbres, que la identifican como comunidad en un contexto social, político y geográfico, así mismo develaron las dificultades que vienen afrontando en los aspectos sociales y educativos.

Escenario de Estudio

El escenario de la investigación fue en el Liceo Bolivariano Tacariguita del Municipio Crespo Estado Lara, lugar donde se desarrollaron todas las actividades con

los docentes objeto de estudio.

Reseña Histórica de la Unidad Educativa Nacional

En el caserío Tacariguita debido a las necesidades provenientes del crecimiento poblacional y el de los caseríos adyacentes, se dieron los primeros pasos en la educación con la llegada de los primeros docentes a la comunidad entre los años 1920 a 1940, quienes no tenían sede, sino que ocupaban casas de familias, los cuales con amor estos docentes abnegados y con vocación se quedaban en este caserío durante la semana.

Hasta que un miembro de la comunidad del señor Juan Ramón Atacho (padre), sede parte de terrenos de su propiedad donde se realizaría la primera estructura de la escuela, de solo un aula, con un pequeño cuartito donde sé que daban los maestros, para esa época llega el maestro Aureo Mendoza quien ocupó la sede para vivir, ahí se comenzó a dar clases hasta 6^{to} grado, laboró más de 20 años en la comunidad y formo una familia con una Tacarigüiteña y al pasar de los años se fueron creando nuevas estructuras y creciendo la escuela de Tacarigüita.

El Primer Director fue el Profesor Edwin Méndez. Y el Primer subdirector fue el Profesor Jesús Subero. La Primera docente de preescolar fue la Profesora Nancy Pinto la cual se inició trabajando en una casa de familia.

A partir de los años 1978-1979 la Unidad Educativa “Tacarigüita” pasa a ser Ciclo Básico Común. Y en el año 2000 se crea la Extensión Tucuragua, bajo la coordinación del profesor José Antonio Pineda.

En el año 2005-2006 cambia de modalidad con la unión de la escuela con el liceo y comenzó a llamarse **U.E.N. LICEO BOLIVARIANO TACARIGUITA** gracias al Proyecto Bandera, con la elaboración de productos a base de zábila, champú crema, y medicamentos.

En el año 2009-2010 sale una resolución donde varios docentes aparecen jubilados entre ellos está la Prof. Yajaira Mendoza directora encargada hasta la presente fecha, por lo tanto asume la dirección del plantel la Prof. Leyda Camacaro elegida por

asamblea de personal docentes, administrativo y obreros, para los actuales momentos sigue siendo directora encargada y acompañada de una subdirectora la Prof. Zully Mosquera

En la actualidad, para el año escolar 2015-2016 la directora encarga del complejo es la profesora Dolanny Silva, representante y habitante de la comunidad y personal docente de la institución, acompañada de la subdirectora Profesora María Monroy.

Técnicas de Recolección de La información

Las técnicas de la recolección de la evidencia, según Ramírez (2003), “son las distintas maneras de obtener la información” (p. 53). En el caso de la presente investigación, se utilizaron la técnica de la observación participante, el instrumento acorde a esta técnica será el libro de notas y grabadora de vídeo. También se utilizó la entrevista dirigida a un grupo focal y como instrumento la grabadora de audio y los instrumentos ya señalados.

La Observación Participante

Es definida según Teppa (2006), “Una metodología que implica la utilización de todos los sentidos o receptores biológicos, como medio para percibir la realidad, los hechos, sucesos o los fenómenos naturales del contexto de la investigación. (pag.37). De igual modo es definida por Gómez (2007), como: Un proceso caracterizado por parte del investigador como una forma consciente y sistemática de compartir, en todo lo que permitan las circunstancias, las actividades de la vida y en ocasiones los intereses y afectos de un grupo de personas. Implica inmersión en la vida y cultura del grupo social. (pag.232).

Así mismo permite ver la realidad existente en la problemática planteada, al igual que visualizar esa interacción social entre los actores y el escenario, con el fin de identificar los fenómenos que ocurren. La acción de reunión y cruce dialéctico de toda la información pertinente al objeto de estudio surgida en una investigación por

medio de los instrumentos correspondientes, y que en esencia constituye el corpus de resultados de la investigación.

El procedimiento práctico para efectuarla pasa por los siguientes pasos: seleccionar la información obtenida en el trabajo de campo; triangular la información entre todos los estamentos investigados; triangular la información con los datos obtenidos mediante los otros instrumentos; y triangular la información con el marco teórico.

El principio básico de esta investigación estuvo basado por la observación de la misma situación en el Liceo Bolivariano Tacariguita del Municipio Crespo Estado Lara; con relación a la comunicación asertiva del Personal Docente para Mejorar las Relaciones Interpersonales entre los mismos.

Libro de notas

Durante el desarrollo de la investigación se utilizó la toma de notas de lo más relevante durante el proceso tal como lo expone Goethe (citado por Hurtado y Toro 1997) “Vemos solo aquello que conocemos” (p. 59). Del mismo modo, es interesante como plantea Martínez (2008), “Las notas se revisan periódicamente con el fin de completarlas y también para reorientar la observación y la investigación” (p.63).

La Entrevista

La entrevista cualitativa, es más íntima, flexible y abierta. Esta se define como una reunión para intercambiar información entre una persona (el entrevistador). Y otra (el entrevistado). Del mismo modo Creswell (2005), aporta que las entrevistas cualitativas deben ser abiertas, sin categorías preestablecidas, de tal forma que los participantes expresen de la mejor manera sus experiencias y sin ser influidas por las perspectivas del investigador o por los resultados de otros estudios: Así mismo señala que las categorías de respuesta las generan los mismos entrevistados. Al final cada quien, de acuerdo con las necesidades que platee el estudio tomara sus decisiones.

Grupos Focales

Típicamente se compone de un grupo de ocho a diez personas con características especiales, específicas y homogéneas. Se forman generalmente con voluntarios escogidos entre los colaboradores conocidos del entorno educativo o la comunidad, participantes del estudio quienes se invitan a discutir las expectativas sobre la investigación, disertar sobre las experiencias o problemas existentes en el entorno educativo.

Del mismo modo es pertinente lo que plantea Martínez (2006) “Es focal porque focaliza su atención e interés en un tema específico de estudio e investigación que le es propicio por estar cercano a su pensar y sentir” (pág. 170)

Confiabilidad del Estudio

El análisis de la información recabada se apoyará en la triangulación cualitativa. De acuerdo con González y Hernández (ob. cit) afirman que “lo que manifiesta la validez del estudio, es decir, la triangulación de fuentes y la triangulación del contexto empíricos con los referentes teóricos” (p.61), esto se infiere que es entre los discursos de los actores sociales, el capital cultural de quien suscribe los aportes de la literatura especializada de autores teóricos.

Primeramente, Shelman y Webb (Citado por Sandin, 2003), señalan que el método cualitativo implica una preocupación directa por la experiencia tal y como es vivida, sentida y experimentada. Luego la misma autora añade que, según Silverman y Otros (2008) “es necesario ampliar nuestra concepción de la investigación cualitativa más allá de las cuestiones relacionadas con el significado subjetivo y ampliarlas hacia dimensiones relacionadas con el lenguaje, la representación y la organización social” (p.125).

La asunción de la investigación acción como método derivará del hecho de que los escenarios de la vida cotidiana en los cuales se desarrollará esta investigación ofrecerá enormes posibilidades de abrir el horizontes al trabajo

metódico y reflexivo, tras la búsqueda del significado, tal como lo dice Pérez (1994), “utilizando como criterio de evidencia el acuerdo en el contexto de la vida cotidiana” (p.77).

El foco central del análisis cualitativo es, en consecuencia, la búsqueda de significados. Este término es definido por Ruiz Olabúenega e Ispizua (1989), como:

Una demarcación conceptual abierta en múltiples sentidos. Es abierta en cuanto a su contenido, puesto que el investigador desconoce de entrada su naturaleza; es abierta en cuanto a su comprensión por cuanto es susceptible de inesperadas e insólitas ramificaciones; es abierta por cuanto el significado admite profundidad, además de densidad y extensión (p. 62).

De lo anterior expuesto, cada una de las evidencias recopiladas durante el proceso de intervención será categorizada según su relevancia, encontrándose las primeras coincidencias y hallazgos importantes. Así mismo, la información obtenida de la observación participante y las expresiones de los discentes aportados en el grupo de discusión, serán contratadas con referentes teóricos.

Contexto personal de la investigadora

Desde hace tiempo, además de docente de aula, he sido a su vez enlace de Defensoría Estudiantil entre la Institución y la Zona Municipal de Duaca. En esta última labor llevo casos específicos de estudiantes al CMDNNA, Consejo Municipal de Derecho de Niña, Niño y Adolescentes, en el Municipio Crespo, bien sea de conductas, como de aprendizajes.

Me destaco por ser una persona muy observadora en los salones de clase y esto ha sido, en cierto modo, una fortaleza pues he logrado solucionar algunos problemas en el entorno estudiantil. Dentro de mi especialidad, facilito la asignatura de psicología, cuyo contenido siempre trato de llevar al contexto de la realidad del estudiante.

También he elaborado planes de acción para talleres motivacionales acercándome de este modo a los jóvenes. Pero cuando los conflictos ya no se observan en los estudiantes, sino en los docentes, creo que la situación es mucho más preocupante pues de alguna manera los docentes somos el modelo a imitar.

A menudo observo y escucho discusiones, respuestas sarcásticas, voz altanera al dirigirse al directivo, lo que creo ha generado un clima de trabajo tenso, estresante y de expresiones que no contribuyen a tener buenas relaciones interpersonales. Incluso se puede mencionar casos donde docentes que les hacen comentarios malos intencionados a los estudiantes con respecto a los demás colegas.

Se evidencia baja motivación en los docentes, según éstos porque no se sienten valorados en su desempeño laboral. En los espacios administrativos no se maneja un mismo criterio, cada quien es líder en su espacio. De igual modo se observa poca efectividad de coordinación de los proyectos en actividades referidas al acercamiento personal docente y a la solución de problemas dentro de la institución.

Ser un comunicador hábil es esencial para ser un buen administrador y un buen líder de equipo. Sin embargo, la comunicación también debe administrarse a todo lo largo de la organización.

Así mismo el año escolar 2013- 2014, asumí la responsabilidad de desarrollarlos acuerdos de convivencia de la institución, en todos los ámbitos establecidos para la construcción del mismo, llámese directivo, docentes, administrativo, obreros, estudiantes, padres y madres colaboradoras, vigilantes, socializando con todos los actores sociales antes mencionados, como también consejo educativo, consejos comunales, representantes entre otros. Por lo que pude desarrollar habilidades comunicativas con mi entorno laboral, para el periodo escolar antes mencionado realicé un curso de oratoria y dicción dictado por un reconocido abogado del estado Lara. Para concluir durante todo el proceso presencial de la maestría en orientación educativa pude obtener muchas herramientas para abordar la temática que escogí para mi tesis de grado. Por lo que me siento capacitada para desarrollarla con mucho compromiso y dedicación al mismo.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA EVIDENCIA

Para hacer el análisis propuesto se categoriza, el estudio y la interpretación de los datos recolectados. Se tomará el modelo Glater, (González y Hernández, 2011), donde se plantea “el análisis y la interpretación como un proceso que se realiza a lo largo de la investigación, para dar respuestas a las expectativas que emergen del estudio”. Es decir que el análisis y la interpretación corresponden el mecanismo para descubrir y describir en forma subjetiva una realidad determinada en un contexto específico. Y cada evidencia encontrada en el proceso inicial investigativo, se categorizo por orden de importancia. Del mismo modo lo que aporten la observación participante y los datos de los actores sociales.

Fase I. Diagnóstico

El presente diagnostico se realizó con la finalidad de indagar sobre la necesidad que presentan los docentes del Liceo Bolivariano Tacariguita de conocer y desarrollar la comunicación asertiva para fomentar las buenas relaciones interpersonales en su clima laboral. De acuerdo con este propósito se planificaron una serie de actividades para conocer la real situación y así lograr un cambio en los docentes.

Por lo tanto, para realizar las actividades se solicitó permiso a la Dirección del Liceo Bolivariano “Tacariguita” y su completa colaboración para utilizar las áreas de la institución. En el cuadro 1 se presenta la planificación de la fase diagnóstica.

Cuadro 1. Planificación de la fase diagnóstica:

Propósito: Diagnosticar la necesidad que presentan los docentes del Liceo Bolivariano Tacarigua de conocer y desarrollar la comunicación asertiva para fomentar las buenas relaciones interpersonales en su clima laboral.

CONTENIDO	ACTIVIDAD	TÉCNICA	RECURSO	TIEMPO
Comunicación asertiva	Inicio: ➤ Bienvenida y presentación del encuentro ➤ Entrega de distintivos a los docentes. ➤ Actividad de integración mediante dinámica grupal denominada “actitudes que obstaculizan el dialogo”	➤ Discusión socializada ➤ Grupal.	Humanos: ➤ facilitadora y docentes	Día: Martes
Comunicación y relaciones interpersonales	Desarrollo: ➤ Explicación breve sobre la comunicación y su importancia para establecer óptimas relaciones interpersonales. ➤ Lectura reflexiva “La paz perfecta”. ➤ Discusión grupal para dar respuesta a las siguientes interrogantes: qué es la comunicación? Cómo deben ser las relaciones interpersonales con nuestros compañeros de trabajo? Cierre: ➤ Establecer conclusiones sobre el encuentro realizado y expresar las sugerencias para los próximos encuentros. ➤ Refrigerio	➤ Conversatorio. ➤ Observación participante	Materiales: ➤ Distintivos ➤ Laminas. ➤ Material Impreso. ➤ Cuaderno de Campo. ➤ Cámara Fotográfica. ➤ Vídeo Beam. ➤ Computadora. ➤ Refrigerio	Fecha 18/10/2016 Hora 8.30 am

Observación Participante

Se inicia la actividad siendo las 8.30, am en las instalaciones del comedor de la institución, la investigadora señalo la razón del taller iniciando con la entrega de distintivos a cada participante antes de entrar al recinto. Seguidamente, la investigadora los saluda ¡buenos días! luego se efectuó la presentación de las actividades a ejecutar, se dio inicio al taller con una técnica de integración denominada..” actitudes que obstaculizan el dialogo”, donde realizaron dramatizaciones para expresar las reflexiones expresadas por el grupo, se recurre a esta técnica porque facilita la comunicación, ayuda a su vez a desarrollar la comunicación porque lleva a colocarse en el lugar del otro reflexionando de esta manera sobre cual actitud de las demás personas es la que más le molesta, impidiéndole una comunicación normal con ellas.

Para la cual la facilitadora pidió atención, dándose al final las reflexiones de cada uno, a su vez les dio instrucciones para organizarse en grupos pequeños, los participantes por turnos van compartiendo el fruto de su reflexión personal. ¿Murmuraciones cómo para qué es esto? a mi honestamente prefiero mi salón de clase. Dice el profesor A.L, “esto es una perdedera de tiempo, casi ni vengo. “Profesor veamos el lado bueno, dice: Z.M; ¿estamos echando carro relájese” por favor necesito que me colaboren esto es para el bien de la escuela y el nuestro propio, no les parece?

Esta situación entre estos docentes dio origen a un clima poco pesado puesto que ya venían predispuestos, lo que fue aprovechado por la investigadora para reflexionar sobre la importancia de la comunicación y de un buen manejo de las relaciones interpersonales que nuestra institución lo está demandando a la brevedad posible, porque el clima laboral está tan tenso que ha tocado nuestros estudiantes, en sus relaciones interpersonales también.

La investigadora comienza dando una breve explicación del tema a tratar en el taller y de esta manera observar cómo se identifican con el tema; al principio nadie decía nada, mientras otros de manera irrespetuosa comentaban entre susurros, caras largas, y muy pocos dados a colaborar.

La investigadora intervino para comenzar con la estrategia, se usó la dramatización para expresar las reflexiones realizadas en los grupos, así mismo se explico a los docentes que “se recurre a esta técnica porque facilita la comunicación a partir de la situación representada. De igual forma ayuda a desarrollar la comunicación porque nos lleva a colocarnos en el lugar del otro. También aumenta la sensibilidad ante los factores que afectan ordinariamente las relaciones interpersonales.

Continúa explicando, cada miembro del grupo debe reflexionar sobre cual actitud de las otras personas es la que más le molesta, impidiéndole una comunicación normal entre ellos.

El grupo se subdivide y cada uno por turno de manera personal fue compartiendo sus reflexiones. Una vez que todos participaron, se escogió la actitud que más incómodo al grupo. Se preparó una dramatización de tal actitud al culminar con las reflexiones, la docente intervino para reforzar sobre lo necesario de saber comunicarse para así llevarse bien con todos, de igual forma de la importancia de conocer y desarrollar la comunicación asertiva para de este modo fomentar las buenas relaciones interpersonales en el clima laboral.

Culminada la actividad presentada todos aplaudieron. Algunos dieron su punto de vista en cuanto a la actividad manifestando que se sintieron bien mientras pequeños grupos no decían nada era como si estuvieron ausentes durante todo el proceso, llama la atención de los docentes participantes y les solicita respeto hacia la actividad que se realiza.

Seguidamente expone que el objetivo de su investigación es desarrollar un plan de acción sustentado en los elementos de la comunicación asertiva para transformar en el clima laboral entre ellos, aprovecha este momento para preguntar qué saben de la comunicación asertiva, abriendo un espacio para la discusión; “saber escuchar al otro. Y no confundir el oír con el escuchar, dice la profesora M. M” mientras que la profesora Y. P, expresó “que significa hablar con los demás, “en el mismo orden de ideas , la profesora Z. M, manifiesta que ella pone en práctica la comunicación con sus colegas todos los días de manera dividida porque así nadie se cuida de decir algo que incomode al otro, “Yo creo que es hablar sin gritar al otro compañero, “dice la profesora H. S, sin embargo la profesora L.

C, manifiesta” que la comunicación asertiva es la empatía que surge en un grupo al hablar y que lamentablemente en nuestro liceo no la hay.”

El profesor A.L, también da su aporte y dice qué debemos mantenernos en comunicación constante para poder establecer relaciones laborales favorables, y no dejar pasar tanto tiempo para hablar de algún tema y algunas veces ni se habla sino que se toman decisiones sin consultar en el seno de la institución educativa, en función de las conversaciones entre los docentes se realizó una explicación sobre la comunicación asertiva, y su importancia para establecer óptimas relaciones interpersonales, se apoyó la investigadora en diapositivas acerca de la temática, y ya para culminar la actividad la investigadora realizó una lectura denominada” la paz perfecta”. Pidiendo a sus colegas participantes que realicen conclusiones sobre el encuentro realizado y que expresen sugerencias para los próximos encuentros. No sin antes compartir un refrigerio dando las gracias por asistir y participar en el proyecto.

Cuadro 2 Categorización de la fase diagnóstica

Código o temática	Descripción	Categorías	Interpretación
(C.A.M.R.I) Comunicación Asertiva para Mejorar las Relaciones Interpersonales.	En la observación que desarrolló la docente evidencio murmuraciones, como <i>¿para qué es esto? “A mí no me gusta , es una pérdida de tiempo”</i> , mientras pregunta luego de una explicación breve, pudo observar la docente, a través del grupo de discusión que los docentes al principio nadie decía nada, otros de manera irrespetuosa comentaban entre susurros, con caras largas y muy pocos colaboraban; propicio el momento entonces para sondear criterios acerca de que saben de la comunicación asertiva, “saber escuchar al otro , y no confundir el oír con el escuchar “,también significa hablar con los demás” es hablar sin gritar al otro.” igualmente es la empatía que surge en un grupo y lamentablemente en nuestro liceo no hay.”	❖ <i>no me gusta</i> ❖ <i>es una pérdida de tiempo</i> ❖ saber escuchar al otro ❖ no confundir ❖ hablar con los demás ❖ hablar sin gritar al otro ❖ en nuestro liceo no hay • empatía • Desinterés • Irrespeto entre colegas docentes • Falta de compañerismo • Necesidad de comunicarse asertivamente • Mal manejo de términos en cuanto a la comunicación	La comunicación provee la información necesaria a todos los miembros de una organización para el proceso de toma de decisiones; el cual debe ser favorecido por el logro del consenso a través de la comunicación misma. Flores y Orozco (2012) Sostiene que cuando la comunicación es óptima y en ella están involucrados todos los miembros de una organización, como es el caso de una institución educativa; contribuye a robustecer la confianza entre ellos mismos, estimula y motiva al grupo, corrige las posibles desviaciones, minimiza las discrepancia y facilita los acuerdos y al surgir dificultades minimiza los efectos adversos que puedan generar.
❖ categorías creadas • Categorías emergentes			

Categorización y Análisis de la Fase Diagnóstica

Culminada la actividad el 18/10/2016, con los 10 docentes del Liceo Bolivariano “Tacariguita”, se logró obtener la información necesaria para poder seguir en el logro del trabajo de investigación se evidencia que solo muy pocos están prestos a colaborar, otro grupo trabaja el día a día. De acuerdo como lo vea en el instante, mientras que a otros les da igual lo que está pasando en el recinto educativo, y el directivo tomando decisiones inconsultas con su personal. No existiendo una comunicación asertiva y efectiva es aún más evidente que por ello no se cultivan las buenas relaciones interpersonales entre los docentes de la U.E.N Tacariguita.

Categorías Creadas

- ❖ *no me gusta*
- ❖ *es una pérdida de tiempo*
- ❖ *saber escuchar al otro*
- ❖ *no confundir*
- ❖ *hablar con los demás*
- ❖ *hablar sin gritar al otro*
- ❖ *empatía en nuestro liceo no hay*
- ❖ Necesidad de comunicarse asertiva mente.

Categorías que emergen

- *Ir respeto a los colegas docentes*
- *desinterés*
- *Falta de compañerismo*
- *necesidad de comunicarse asertivamente*
- *mal manejo de términos en cuanto a la comunicación*
- *Mal manejo de términos en cuanto a la comunicación*

Alcances de la fase del diagnóstico

El personal docente de la U.E.N Tacariguita, en la fase diagnóstica, han expresado la necesidad que presentan de ser orientados con respecto a la comunicación asertiva y de esta manera mejorar las relaciones interpersonales entre ellos y su clima laboral. Así, mismo la investigadora pudo observar para este primer encuentro la apatía, el desinterés, ir respeto, necesidad de comunicarse de manera asertiva, falta de compañerismo. Sin embargo se notó que algunos docentes están ganados a la interacción, al compartir, y es ellos donde se apoyara.

Al respecto de lo antes señalado la docente investigadora, al delimitar la situación en unión con los docentes proponen posibles alternativas que pudieran dar solución a la problemática presente. Es así como los actores sociales de esta investigación resolvieron la realización de actividades motivacionales distintas. Como método para difundir la información necesaria fortaleciendo las debilidades observadas.

Fase II

PLAN DE ACCIÓN

Elaboración de Plan de Acción

Se procede al diseño de un plan de acción luego de analizada e interpretada la

Actividad	Nombre del Taller	Lugar	Responsable
Taller	Comunicación Asertiva y Relaciones Interpersonales	15/12/2017 Aula de clase	Yolennys Peña
Actividad Motivacional	Compartir	15/12/2017 Comedor de la institución	Yolennys Peña junto con todo el personal
Conversatorio	Acuerdos de Convivencia	13/01/2018 Aula de clase	Yolennys Peña
Actividad Motivacional	Deportiva	28/01/2018 En la comunidad	Yolennys Peña
Taller	El Poder de Ser Tolerantes	28/06/2018 Aula de clase	Profesor Edilber Terán

investigación en el diagnóstico realizado a los actores sociales de acuerdo a sus necesidades se priorizan de la siguiente manera:

Justificación

Este plan de acción tiene como fin, fortalecer las relaciones interpersonales mediante el buen uso de la comunicación asertiva en los docentes de la U. E. N Tacariguita, de este modo contribuirá a generar cambios en la actitud de manera que disminuyan los problemas presentados en la institución con respecto a las relaciones interpersonales cabe señalar, que es de vital importancia que en la referida institución exista una buena comunicación pues de esta manera se garantiza que los actores sociales logren la integración y los cambios positivos que tanto demandan.

Cuadro 3. Taller Teórico Practico: Comunicación Asertiva y Relaciones Interpersonales

Propósito: conocer la importancia de la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales para desarrollar un clima laboral armónico.

Objetivo	Contenido	Estrategia	Recurso	Técnica
Facilitar la interacción de los actores sociales reflexionando para transformar su realidad existente mediante elementos de la comunicación.	Comunicación asertiva.	Bienvenida	Humanos:	Observación participante
		Lectura reflexiva	Docentes	Interacción docente.
	Concepto características	Interacción entre los actores sociales	Administrativos	Discusión socializada
	Importancia	Conversatorio	Obreros	Grupo focal.
	Relaciones interpersonales		Materiales:	
	Concepto		Vídeo Beam	
	Características		Canaima	
	Importancia		Cámara Fotográfica	

Observación Participante

Comunicación y Relaciones Interpersonales

En la mañana de hoy siendo las 7.30 am se llevó a cabo la realización del taller comunicación asertiva y relaciones interpersonales entre los docentes de la Unidad Educativa Nacional Tacariguita.

Mientras se dispuso a conectar los recursos audio visuales como el vídeo beam, la Canaima, el señor a cargo de los recursos para el aprendizaje fue de mucha ayuda .pues hubo inconvenientes al momento de preparar la presentación, tras problemas técnicos y la predisposición de los docentes a participar en el taller, así mismo se comenzó tarde, pues el directivo de la institución concluyo que la información debían tenerla todo el personal, obreros, administrativos y docentes, mientras se ponían de acuerdo y llegaban, hubo retraso, luego fue la propia directora a buscarlos a la sala de profesores, cuando comienzo solo con 5 docentes quienes estaban prestos e interesados en la información. Ya había comenzado cuando de repente fui interrumpida, por obreros y administrativos, rezongando, otros murmurando en fin se sientan, tras la interrupción retomo la presentación de la temática. Dando los buenos días y agradeciendo por la presencia; al momento de proyectar la información, nuevamente fui interrumpida por un grupo de docentes que se incorporaban al taller, pidiendo disculpas, por los que muy educadamente los invite a pasar.

La información comienza a fluir, al momento de empezar. Se hizo un sondeo de conceptos de lo que es la comunicación, De como se ve en la institución, Como se maneja, es allí cuando la señora quien funge como portera en la institución toma la palabra y manifiesta que no hay comunicación no se maneja. Luego de lo que manifiesta la señora, llega la subdirectora pedagógica y la subdirectora académica.

Pidiendo disculpas, nuevamente retomo la idea central del taller, pues la interrupción hace perder el hilo de la información. Bueno entre tantas interrupciones la última en llegar es la directora en compañía de una docente jubilada de gran

trayectoria en la institución, fue bastante incomodo tantas interrupciones hasta el punto que iba a suspender la actividad. Sin embargo obedeciendo a lo que manifiestan los docentes que desde un principio me acompañaron me piden que continúe porque querían la información que les traía.

Seguidamente, se retomó y continuo hablando del compañerismo que debe existir de esa familia en la que todos formamos parte. Sin embargo otra vez la señora que ya antes había tomado la palabra pide intervenir conjuntamente con la otra obrera y el portero de la tarde, acerca de la temática en cuestión que allí no hay compañerismo de nada, que ella escucha como hablan de los docentes por detrás y de todo el personal, ella escucha como por delante son una cosa y cuando se dan la espalda les meten las puñalada, me toma de ejemplo y dice a usted la saludan y luego por detrás hablan suyo.

Es allí cuando todos los asistentes al taller se miran las caras unas a otros, se siente un clima de incomodidad, murmuran y la señora sigue diciendo... si profesora de usted hablan mucho yo escucho todo eso y eso no debería ser mientras la escuchábamos todos el relato otra obrera toma la palabra para manifestar que todos somos socios de esa empresa que representa la institución y que todos debemos trabajar para lograr un mismo fin.

Luego intervengo en ese momento y los invito a retomar el objetivo que se tenía hacen algunos años de sacar adelante la institución comenzando por nosotros mismos en cuanto nuestro entorno laboral. Haciendo énfasis en la parte humana que debe prevalecer y que a veces olvidamos cuando estamos en cargos directivos. Y de esta manera dificulta las buenas relaciones que pueden existir en el ámbito laboral, allí toma la palabra la directora reafirmando su disposición de escuchar y ayudar para el buen desempeño de la empresa que dirige .así mismo continuo diciendo que debemos ser muy cuidadosos como decimos las cosas ya que el cuerpo también tiene su lenguaje, y muchas veces pasa que decimos cosas con la boca, pero no está de manera cónsona con las expresiones. Y es allí que tenemos que manejar la comunicación asertiva para una relación interpersonal en el clima laboral.

Exhortando al directivo a propiciar encuentros comunicacionales al momento de

presentarse una situación de carácter conflictivo en la institución. No dejar pasar el tiempo para solucionar y no tomar decisiones a priori, tomar siempre en cuenta al personal subalterno, luego del conversatorio irreflexivo sirve de base para que los docentes recién incorporados a la institución manifiesten que se sienten a gusto en la forma como los han tratado.

Es solo que la comunicación no es asertiva a la vez que no hay una buena relación interpersonal, manifiesto entonces que nos comprometamos a salir adelante, a buscar estrategias que nos sirvan de ayuda para mejorar lo que haya que mejorar en el tema de comunicación y relaciones interpersonales, agradeciendo a los que participaron ya para terminar les hablo de algunas sugerencias para cultivar la comunicación y por ende las relaciones interpersonales, pasado un rato comentan otros docentes que quieren que se abran espacios para tratar de solucionar lo que falta en la institución que este inicio de talleres no se quede allí, sino que vengan otros para dar herramientas y que el directivo les de la apertura necesaria para que se den. Comprometiéndose estos en que si darán aperturas a lo sugerido.

Para concluir manifiesto que hay problemas de comunicación y nuestras relaciones están tensas que hay que trabajar en ellas, y es allí donde la directora pide que terminemos el taller para pasar al comedor. Se concluye agradeciendo a todos con el compromiso de hacerle seguimiento a lo tratado en el día de hoy, se despiden con un fuerte aplauso. Y recibiendo las felicitaciones por el taller de forma muy emotiva.

Ya en el comedor se acercan un grupo de obreros para pedir que por favor los ayude en su entorno laboral pues necesitan herramientas para lograr solucionar una serie de situaciones conflictivas que se han generado pero lo quieren personalmente. Y que les gusto la forma como se trató el taller y de igual modo les gustaría volver a vivir la experiencia. A nivel personal. Cosa que me agrado pues fue productivo el taller, comprometiéndome con otros talleres que dictare en la institución.

Cuadro 4 Categorización Obtenida del Taller Comunicación y Relaciones Interpersonales

Código y Temática	Descripción	Categoría	Interpretación
(CRI) Comunicación y Relaciones Interpersonales	Durante la observación participante se hicieron los siguientes hallazgos. El directivo decidió incorporar a todo el personal al taller de mis actores sociales solo 5 estaban en el lugar del taller. Se hace un sondeo acerca de la temática a trabajar como ¿qué es la comunicación? ¿Cómo se ve en la institución?, ¿cómo se maneja? Luego una obrera que toma la palabra manifiesta que no hay comunicación en la institución eso no se maneja, luego de reiteradas interrupciones nuevamente la obrera toma la palabra tras el comentario del compañero donde manifiesta que en la institución no hay compañerismo, que ella escucha como hablan de los docentes por detrás; ve por delante una cosa y cuando dan la espalda le dan la puñalada. En ese momento los asistentes al taller se miran las caras unos a otros, hay incomodidad y murmuraciones. Luego los docentes nuevo ingreso en la institución toman la palabra y manifiestan que no hay una buena comunicación interpersonal. Manifiestan entonces que nos comprometamos a buscar estrategias que nos sirvan de ayuda para mejorar la comunicación y las relaciones interpersonales. Otros docentes comentan a la vez que quieren que se abran espacios para tratar de solucionar lo que falta en la institución , que se hagan otros talleres .así mismo un grupo de obreros se acercan para pedir que los ayude en su entorno laboral, ya que existen una serie de conflictos que los está afectando.	• Eso no se maneja • No hay compañerismo • Ve por delante una cosa y cuando dan la espalda le dan la puñalada • Buscar estrategias • No hay una buena comunicación interpersonal ❖ Ir respeto ❖ Predisposición ❖ Poca participación ❖ disposición al cambio	La comunicación es de vital importancia en la vida de los seres humanos, brinda información pero no solo debe transmitir un mensaje es necesario quien la reciba la aprenda. Para Robbins (2004), la comunicación ejerce funciones de control, motivación, expresión emocional e información” (pág. 284). En cuanto a las relaciones interpersonales consiste en la interacción recíproca entre dos o más personas, implica habilidad para comunicarse efectivamente, el escuchar, solucionar conflictos y la expresión autentica de una persona. Drucker (1992), comenta que las relaciones interpersonales debe ser entendida como una relación de trabajo” (pág. 754), y agrega que toda relación interpersonal para ser efectiva requiere de buena comunicación, trabajo en equipo, el auto desarrollo de otras personas. Estas ayudaran a desarrollar y mejorar las habilidades comunicativas de los trabajadores. Estas necesitan aprender a comunicarse en forma asertiva, desarrollar su empatía, ser más abiertos en su trato con los demás y saber escuchar las demás voces del entorno laboral. Res preciso que todo el personal que se desempeña en la institución comprenda que la comunicación fluida favorece el crecimiento personal e institucional

Análisis del Taller

Comunicación y Relaciones Interpersonales

En el taller que se compartió, la investigadora observo que evidentemente hay un problema en la institución educativa en estudio, tras notar cada una de las situaciones presentadas allí, y que posiblemente somos nosotros mismos los responsables de ello y es que se notó al ver primeramente la intervención directiva al seleccionar ella los actores sociales de mi estudio. Interrupciones reiteradas del personal al ella mandarlos al espacio donde se desarrollaría el taller.

Luego cuando se da el punto de vista de algunos se concluye que habrá disposición de escuchar, ya que una cosa es oír y otra muy distinta escuchar, luego se piden encuentros comunicacionales, se pide a la vez tomar al personal en cuenta. Además, al tratar en la temática que el lenguaje corporal sea cónsono con el discurso, el directivo se comprometió a tener la disposición de escuchar y ayudar a manejar la comunicación asertiva de igual manera al mencionar el afecto físico y emocional que son indispensables para que se dé buena relación interpersonal.

La parte humana que prevalezca por encima de cualquier cargo administrativo, y a la vez en la presentación de cuando hay una relación interpersonal deficiente, se produce: frustración ansiedad, enojo, agresividad, actitud negativa, se concluye por parte directiva que se atacara la situación conflictiva de inmediato, pidiendo tomar en cuenta el personal para las decisiones, buscando de este modo estrategias.

Categorías que Emergen

- Eso no se maneja
- No hay compañerismo
- Ve por delante una cosa y cuando dan la espalda le dan la puñalada
- Buscar estrategias
- No hay una buena comunicación interpersonal.

Categorías creadas

- ❖ Participación.
- ❖ Trabajo grupal.
- ❖ Disposición al cambio
- ❖ Necesidad de aprender.

Alcances y logros

Con el taller realizado se pudo lograr el compromiso de retomar el objetivo de sacar adelante la institución. De igual modo la directora de la referida institución se compromete a escuchar y ayudar para el buen desempeño de la empresa que dirige.

Así mismo el personal se comprometió a buscar estrategias que les sirva de ayuda para mejorar la comunicación y las relaciones interpersonales en su clima laboral. En el mismo orden de ideas la investigadora constató la disposición y el interés de los docentes al pedir que se abran espacios para tratar de solucionar lo que demanda la institución. Donde a la vez los docentes durante el desarrollo del taller hicieron la petición que dieran otros talleres para dar las herramientas necesarias. Para finalizar el directivo se compromete a dar la apertura de los mismos.

Cuadro 5. Actividad Motivacional: Compartir

Propósito: Incentivar la participación del personal de la U.E.N Tacariguita en actividades motivacionales para fomentar las buenas relaciones interpersonales en su clima laboral.

Objetivo	Contenido	Estrategia	Recurso	Técnica
➤ Desarrollar elementos de la comunicación asertiva , para transformar las relaciones interpersonales en el clima laboral de los docentes del liceo bolivariano tacariguita	➤ Participación	➤ Dinámicas de grupo.	➤ Humanos: Docentes y personal de la institución.	Observación participantes
	➤ Organización	➤ Intervención activa de los actores sociales.		Interacción docentes y personal de la institución
	➤ Cooperación		➤ Materiales: Sonido Canaima Cámara fotográfica. Refrigerio Obsequios	
	➤ Capacidades			

Observación Participante

Actividad Motivacional Compartir

El día 15/ 12 /2018. Siendo las 12.45 pm. Nos incorporamos a un compartir navideño y almuerzo en el comedor de la institución donde todo el personal se avoco, docente, obreros, administrativos, padres y madres colaboradoras el ambiente fue decorado de acuerdo a la temática navideña, para el recibimiento del personal se comienza colocando un distintivo para cada uno conforme iba llegando de manera muy ordenada se fueron sentando según mi apreciación por grado de afinidad es decir cada invitado escogió con quien sentarse. Luego se les hizo entrega de un sobre que contenía palabras para ordenar en un lapso de tiempo y de esta manera romper el hielo.

Estas palabras estaban relacionadas con frases navideñas y quien las ordenara primero se le daría un obsequio (golosina), luego la docente investigadora dio la bienvenida a cada uno, para la luego invita al personal directivo para la apertura. Manifestando que este compartir es propicio para despedir el año y cerrar de manera armónica cualquier inconformidad que se haya presentado en la institución. Exhortando a la paz, entre todos nosotros.

Se comienza con una dinámica de grupo, silla miusig y de manera aleatoria selecciona quienes participarían en la misma, uno a uno iba siendo eliminado hasta que solo quedo uno. Sentado en la silla, todo fue risas, y muy emocionante se sentía un clima de mucha alegría. Luego el especialista de deporte invita a participar en otra dinámica, fue bastante movida y todos participamos, solo se oían comentarios de” qué bueno esta todo”, “ojala todos los días fueran así de sabrosos”, luego de la dinámica se continua con la entrega de obsequios, a algunos del personal, de esta manera se trabajó la parte emocional, incentivos por participaciones en algunas actividades fuera de la institución, donde les toco representarnos, a otros por su valiosa colaboración en el parrandon navideño institucional, y circuital, otros por su labor administrativa, obrera, luego se procede a dar inicio con el almuerzo y

comenzando con un brindis agradeciendo a dios primeramente por los alimentos que en ese momento teníamos en la mesa bajo un clima musical bastante significativo a la época navideña, reinando solo paz entre los asistentes.

Luego procedimos a comer, fue propicio el momento para cantarle cumpleaños a los cumpleañoseros del mes de diciembre con una hermosa y rica torta. Para concluir con la actividad la investigadora toma la palabra para despedir de manera muy emotiva y todos bajo un brindis pidiéndole a dios que todos los días sean así de armonía en la institución y que está de parte nuestra que cada día sea de compartir en armonía y paz, de ahora y en adelante y todos en una sola palabra digamos amen, ya terminada la actividad todos ayudamos a recoger y limpiar el espacio nos despedimos llenos de alegría y con mucho entusiasmo.

Cuadro 6: Categorización obtenida de la Actividad Motivacional: Compartir

Código o temática	Descripción	Categorías	Interpretación
(AMC) Actividad motivacional compartir	Durante la observación participante se hicieron los siguientes hallazgos: todo el personal se avoco en un ambiente decorado de acuerdo a la temática navideña, al momento de la llegada al recinto de manera muy ordenada se fueron sentando cada participante por grado de afinidad. La investigadora invita al directivo a dar la apertura de la actividad. Siendo propicio para despedir el año y cerrar de manera armónica cualquier inconformidad que se haya presentado en la institución exhortando de esta manera a la paz entre todos a la vez que el clima que se sentía era de mucha alegría. Luego se dejaron oír comentarios como” qué bueno esta todo”. “Ojalá todos los días fueran así de sabrosos”. Luego se abre un espacio para la entrega de obsequios a algunos del personal, trabajando se de este modo lo emocional de los asistentes. Ya culminada la actividad la investigadora toma la palabra para despedir de manera emotiva pidiéndole a dios que todos los días sean así de armonía y paz.	Exhorto a la paz entre todos. Qué bueno esta todo. Ojalá todos los días fueran así de sabrosos Empatía Armonía Buenas Relaciones Interpersonales Comunicación Asertiva	El compartir brinda la posibilidad de integrarse y establecer vínculos necesarios para ello, siendo por ejemplo una institución educativa. Un espacio donde por excelencia ocurre este proceso. Ahora bien, no somos sujetos pasivos que solo recepcionamos información, se demuestra que posemos un carácter activo que permite transformar lo malo que percibimos del medio y lo transformamos en beneficio para el colectivo. Al compartir afloramos las emociones, los sentimientos, los conocimientos, que son elementos claves de la comunicación asertiva para así apropiarnos de las buenas relaciones interpersonales de nuestro entorno

Análisis de la Actividad Motivacional

Se realiza esta actividad por ver a los docentes muy desmotivados en su clima laboral, a la vez al notar la poca participación en las actividades de la institución. Aportando de este modo una herramienta al directivo quien debe conocer a fondo a su personal, como piensa, como actúa, lo que es capaz de hacer, con ello podrá buscar métodos y estrategias para fomentar las relaciones interpersonales, ya que este tiene la responsabilidad de motivar y propiciar un ambiente laboral que provoque el desarrollo de las relaciones interpersonales en la institución.

Es así como en el sistema de recompensas que se implementa con esta actividad. El reconocimiento del directivo por un objetivo alcanzado hace sentir felices y orgullosos a los miembros del equipo; Acosta (2011), en equipos de este tipo, los logros o reconocimientos de las personas son consideradas importantes. En el contexto educativo los directivos deben buscar estrategias de reconocimiento a los profesores, para destacar el esfuerzo en el logro de objetivos. Estos estímulos motivaran el buen desempeño del docente reconocido y de los demás. (pág.35). En este caso se resuelve realizar los incentivos con pequeños obsequios destacando la colaboración y representación fuera de la institución, así como estímulos por desempeño laboral. Y a los demás asistentes un almuerzo, lleno de alegrías, bailes, cantos, música, fue bastante emotiva la actividad.

Alcances y logros de la actividad motivacional

Compartir

Durante el desarrollo de la actividad motivacional la docente investigadora constato la participación masiva del personal, así como la interacción abierta entre estos. Abriendo de este modo espacios para la disposición de que existan óptimas relaciones interpersonales en el clima laboral. De igual modo les permitió a los docentes reflexionar sobre la necesidad de compartir, lo que genero un clima de emociones y mucha alegría. Se obtuvo a la vez

buenos comentarios durante la interacción de los participantes. En el mismo orden de ideas se evidencia que al estar presente los estímulos se trabajó la parte motivacional del personal. Para finalizar esta actividad aporta en esta investigación ya que se está abordando el trabajo en el ámbito social y con personal docente en función de sus relaciones interpersonales.



Actividad Motivacional
Compartir



Cuadro 7. Actividad Motivacional: Conversatorio

Propósito: Elaborar una lista de acuerdos de convivencia por parte del personal para el buen desarrollo de las relaciones interpersonales en la U. E. N. Tacarigua con el buen uso de la comunicación asertiva.

Objetivo	Contenido	Estrategia	Recursos	Técnicas
➤ Desarrollar un contacto grupal para que el personal de la institución identifique y refleje la convivencia para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales. en su clima laboral.	➤ Legislaciones	➤ Bienvenida	➤ Humanos:	Socialización
	➤ Convivencias	➤ Interacción Docentes-Directivos	Docentes y personal en general.	Lluvia de ideas
	➤ Vicios		➤ Materiales:	Análisis
	➤ Normas.	➤ Trabajo de grupo	Hojas blancas	Participación
		➤ Aportes	Video beam	
		➤ Lectura reflexiva	Cámara fotográfica	

Observación Participante

Conversatorio

Lista de acuerdos de convivencia en la U.E.N. Tacariguita

Se comenzó la actividad el día 13/06/2018. Siendo las 8am. En las instalaciones del comedor de la institución con todo el personal que hace vida activa anteriormente se les pidió alguna ley para comentar ciertos artículos relacionados al conversatorio con el objetivo de elaborar una lista que será la guía para crecer personal y profesionalmente, para vivir en armonía, para respetar, tolerar y lograr que nuestra institución sea “el mejor lugar para trabajar”.

La investigadora dio la bienvenida a todos los presentes y comienzo hablando de la forma más sencilla como tratar el problema de la convivencia, es pues oportuno el momento para hablar de los vicios que generalmente se tiene en una institución educativa.

Sondea conceptos acerca de los vicios. Pregunto al profesor C.V especialista de deporte, donde este le respondió que es un antivalor. Luego la secretaria Z.A, pidió la palabra para manifestar que es un mal hábito que tiene determinada persona, luego le pregunto a la profesora J.A, docente de castellano y literatura y respondió “el vicio es algo que no está bien visto y que es perjudicial en su condición física y emocional” luego comento la investigadora acerca del concepto; vicio es todo aquello que es inaceptable en una sociedad, un mal hábito que perjudica al ser humano física y emocionalmente.

Luego de aclarar menciona que en nuestra institución nos encontramos vicios muy viejos que han sido difíciles de erradicar tal es el caso de las salidas del personal obrero, administrativo en horas laborables a la calle hacer cualquier diligencia o a sus casas los que viven relativamente cerca. Y es allí donde comienza el problema pues los que no pueden salir porque viven lejos y comienza el descontento, el rumor, el chisme entonces ese ya es un inconveniente que genera mucha incomodidad es un ejemplo para que noten que tanto nuestras acciones podrían incomodar a otros.

Continúo diciendo que sería un manual que nosotros mismos construyamos en nuestra institución para así de esta manera fortalecer las buenas relaciones interpersonales en el clima laboral educativo. Donde el mismo personal formulara medidas especiales que propenden por el mejoramiento de la calidad de las normas de convivencia; al igual que sea guía para generar una conciencia colectiva de convivencia promoviendo el trabajo en buenas condiciones y de paz entre quienes comparten el entorno laboral, luego de exponer lo señalado tomo la palabra el administrativo S.A, pidiendo que la hora de salida sea respetado como reza en la ley orgánica del trabajo , luego manifiesta también su punto de vista la obrera T.CH.

Pidiendo respeto para su hora de descanso. La situación se tornó tensa por lo que toco intervenir de manera oportuna muy respetuosamente diciéndole que todos tenían la oportunidad de manifestar sus propuestas de manera organizada que se colocaran en grupos heterogéneos contándose del uno al tres, luego del conteo todos los uno serian una mesa de trabajo, luego todos los dos y por últimos los tres se fueron agrupando, donde les entrego la investigadora una hoja blanca para que sintetizaran su aporte para después socializarla la cual con la señal de costumbre sería aprobada o no, uno a uno fue dando sus propuestas por lo que se seleccionaron 30 en total aprobadas por su mayoría y respaldadas por la estructura organizativa de la U.E.N. Tacariguita.

Así mismo el compromiso de implementar y vigilar el cumplimiento de los mismos, por tanto, el no cumplimiento de esta guía de convivencia por parte del personal, será sancionado. Primero por amonestaciones verbales, escritas, y en última instancia acta institucional.

Algunos que se encontraban en el recinto no estuvieron de acuerdo con dos propuestas por lo que toco aprobarlo con la señal de costumbre, la investigadora tomo la palabra para pedirles que se divulgara toda la guía de convivencia con el apoyo del directivo. A todo el personal ausente en ese momento vigilantes nocturnos, especiales, el personal que no asistió, con una actitud abierta y respetuosa generando de esta manera una comunicación asertiva.

Luego pidió la palabra la profesora MM, especialista en educación para el trabajo

manifestando que se escucha muy bonito, pero a veces son letras muertas los primeros días los tomaran en cuenta después se les olvida, la investigadora le respondió que es nuestra responsabilidad que se cumpla y para eso vamos a tener amonestaciones que vendrían a normar la propuesta.

Es a la vez un proceso participativo ya que todos asumirán el compromiso de vigilar el cumplimiento de lo establecido ante conductas que le sean contrarias. Continúo diciendo que se firmara por parte de los participantes en constancia de conocimiento y aplicación del contenido del presente normativo laboral. Todos asumen el compromiso en ese momento levantan la mano en señal de conformidad para finalizar la investigadora lee una lectura reflexiva llamada la parábola del caballo, luego les dio una reflexión de la lectura todos aplaudieron agradeciendo por la actividad realizada.

La obrera T.CH, que antes ya había hablado nuevamente pidió la palabra agradeciendo por darles la oportunidad de participar en algo que les será de mucha ayuda para la institución, y todos seremos responsables primeramente dios aplausos y despedida.

Cuadro 8. Categorización Obtenida de la Actividad Motivacional del Conversatorio: Elaborar una Lista de Acuerdos de Convivencia

Código y Temática	Descripción	Categoría	Interpretación
(CAC) Conversatorio Acuerdos de Convivencia	Durante la observación participante se hicieron los siguientes hallazgos, incomodidad en el personal obrero, administrativo y docente en sus horas de descanso las cuales se consideran un vicio para la mayoría. Un vicio según el profesor C.V manifiesta que es un antivalor. Seguidamente opina J.A que el vicio es algo que no está bien visto y que es perjudicial en la condición física y emocional del ser humano, luego interviene la profesora M.M. diciendo que al “principio lo tomaran en cuenta, pero luego se les olvida. Allí la investigadora le responde “que será nuestra responsabilidad que se cumpla lo acordado. Todos levantan la mano en señal de conformidad. Al finalizar se le da las gracias a la investigadora por darles la oportunidad de participar en algo que les será de mucha ayuda para nuestra institución.	❖ Es un antivalor ❖ Que no está bien visto ❖ No está bien visto y es perjudicial en la condición física y emocional del ser humano ❖ Principio lo tomaran en cuenta, pero luego se les olvida ▪ incomodidad ▪ vicios ▪ descontento ▪ sanciones	Las normas “son ideas que pueden expresarse en forma de juicios, los cuales especifican lo que los miembros del grupo en determinadas circunstancias deberán hacer, deben hacer o esperar que hagan”. Homans, G. (2003), las normas son ideas exigencias que establecen pautas de comportamientos no constituyen la conducta misma sino como la gente piensa que debería ser la conducta. Se caracteriza por ser lo relativa, pues para lo que para un grupo en constituye una norma para otros no, la relatividad está en dependencia del contexto. A su vez se considera que una norma es explícita cuando surge a partir de la discusión y el acuerdo de todos, o aparece reglamentado al grupo. En cambio, en muchas ocasiones encontramos conductas que responden a normas internas que no han sido declaradas abiertamente y se asumen como pautas de comportamiento.

❖ **Categorías creadas**

• **Categorías emergen**

Análisis de la Actividad 3

Lista de Acuerdos de Convivencia

En el análisis de la actividad desarrollada la investigadora observo que hay incomodidad en el personal obrero y administrativo, y docente en las salidas de la institución en horas de descanso, considerándose un vicio, generando de este modo comentarios mal sanos de descontento como rumores, chismes, les dice entonces este solo ejemplo es para que notemos como nuestras acciones podrían afectar a otros.

Es por ello que se les propone la elaboración de una lista de convivencia laboral para normar vicios en la institución, así como cualquier otra propuesta que ustedes tengan a bien implementar lógicamente aprobada por todas y todos que hacen vida en la institución donde serán ustedes mismos los protagonistas y responsables.

Luego intervienen dos personas pidiendo respeto para sus horas de descanso legalmente válidas. La situación se quiso poner tensa por lo que le toco a la investigadora intervenir para mediar. Así mismo les resalta que el no cumplimiento de las propuestas el personal será sancionado con amonestaciones verbales, escritas y acta institucional quedando todos de acuerdo con la medida luego interviene la docente M.M.” se ve muy bonito pero para mí es letra muerta según ella al principio lo tomaran en cuenta pero luego se les olvida” la investigadora le responde que es nuestra responsabilidad que se cumpla lo acordado, nuevamente levantan la mano en señal de conformidad.

Al finalizar la actividad una obrera les da las gracias a la investigadora por darles la oportunidad de participar en algo que les será de mucha ayuda para la institución y todos seremos los responsables de ello, es meritorio mencionar el hecho de que fue bastante fuerte lograr ponerse de acuerdo en algunas propuestas pero siempre el investigador fue mediador para lograr así acuerdos alcanzados y es que el objetivo es el mismo del colectivo lograr fomentar las buenas relaciones interpersonales en la institución con el buen uso de la comunicación asertiva.

Alcances y Logros

En el alcance y logro de la actividad desarrollada la investigadora logro en todo momento ser mediadora, constato a la vez la disposición al compromiso y la responsabilidad de parte de los actores sociales de cumplir las normas establecidas en la referida actividad. También se denota el logro de los objetivos esperados fomentando las buenas relaciones interpersonales en la institución con el buen uso de la comunicación asertiva. Se constata que en la actividad conjunta desarrollada se sustenta la existencia de la tolerancia en el grupo a partir del manejo de la comunicación permanente de sus miembros vivenciando que esta comunicación se manifiesta a través de las relaciones existentes.



Conversatorio
Acuerdos de Convivencia.



Cuadro 9. Actividad motivacional deportiva**Propósito:** reflexionar acerca de la importancia de los grupos para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales.

Objetivo	Contenido	Estrategia	Recurso	Técnica
➤ Desarrollar valores, habilidades, destrezas y actitudes que facilite a los directivos y docentes involucrarse en la cultura de la paz y convivencia.	➤ Liderazgo	➤ Participación	➤ Humanos: docentes y demás personal de la institución.	➤ Observación participante.
	➤ Importancia de los grupos	➤ Trabajo de grupo		
	➤ Comunicación		➤ Materiales:	➤ Interacción entre el personal.
		➤ Compartir	Hidratación.	
			Antorcha	
	➤ Relaciones Interpersonales		Cinta	
		➤ Convivencia	Cámara fotográfica	➤ Trabajo de grupo.
				➤ Convivencia.

Observación Participante

Actividad Motivacional

(Deportiva)

La actividad deportiva que se realizó en la U.E.N. Tacariguita, el día 29 de enero 2018. Con el fin de hacer algo recreativo y participativo donde los actores sociales, estaban en compañía de obreros, administrativos padres y madres procesadoras, fue una carrera que salió de la institución a las 7.30am. Donde Tomo la antorcha el directivo en señal de liderazgo.

La mayoría del personal se presentó en un día normal de trabajo, aunque poco personal no estuvieron participando unos por condición de salud, otros no quisieron participar, tal es el caso de la obrera N.U. quien se disculpó con la investigadora diciéndole: que no va a participar porque es paciente oncológico. A la vez que no le provoco; la investigadora le respondió “está bien pero te invito a que te animes y nos acompañes, enciendes tú la antorcha “.continua diciéndole porque quiero que estés allí participando de alguna manera porque eres importante para mí y en la actividad, ella le respondió “está bien Profesora yo la acompaño ¿cómo le digo que no?” luego se encuentran 3 administrativos en el interior de la biblioteca que no quieren participar , igualmente le dice la investigadora” que las invita a participar “ manifestando estas “que no pueden correr”, entonces les propuso “que le colaboren en los puntos de hidratación al final de la meta” donde la sorprenden con un” si está bien nosotros le ayudamos, además le reitera la investigadora que todo lo realizado hasta ahora es por y para ustedes se dispusieron entonces a participar e integrarse al grupo todos los asistentes esperando la salida.

La investigadora les dio las instrucciones generales donde los organizo de la siguiente manera: los que van a correr colocarse detrás de la directora que lleva la antorcha, seguidamente le siguen los que van a caminar. Continúa diciendo que les agrádesse de corazón su participación y colaboración, de igual modo les indico que la

actividad se desarrollara en 7 kmt, punto de llegada rastrojito, cada 2 kmts habrá puntos de hidratación, también que si alguien se siente mal inmediatamente abandone el recorrido mucho entusiasmo y caras de ánimos presentes se reflejan cosa que agrado a la investigadora procedió la obrera N.U. con el encendido de la antorcha. Luego el pitazo del profesor L.C. se comienza, terminado el recorrido todos llegamos a rastrojito como punto final.

La investigadora les dio las gracias nuevamente, luego de un fuerte aplauso, tras esperar el último en llegar a la meta. Todos tomaron su hidratación y para sorpresa de la investigadora un grupo de colegas en un solo tono le regalan una porra cantando “ Tacariguita, presente en todos los escenarios dando ejemplo de unión y gallardía “ fue hermoso la porra en señal de sentirse bien la investigadora tomo la palabra para decirles “lo importante de estas actividades motivacionales para todos y cada uno de ustedes, esto es saludable aparte que les sirvió de distracción resalto la importancia de mantener un buen grupo de trabajo que haya empatía como hoy lo demostraron y tener siempre presente “continúa diciendo “que en un grupo es primordial analizar inicialmente la actividad común que lo sustenta y las características en que esta actividad se desarrolla. Para la organización y realización de la actividad común, ustedes lo están vivenciando, es imprescindible entonces mantener una comunicación directa y permanente entre ustedes. De ser lo contrario surgen conflictos que atentan contra las buenas relaciones interpersonales”. Dicho esto, da por terminada la actividad.

Cuadro 10 Categorización de la Actividad Motivacional Deportiva

Código o temática	descripción	categoría	Interpretación
(AMD) Actividad Motivacional Deportiva	Durante la actividad se evidencio la actitud negativa de algunos participantes cuando la obrera N.U. se disculpa con la investigadora diciéndole “que no va a participar porque es paciente oncológica, a la vez que no le provoca “ sin embargo cuando la docente le dice” está bien pero te invito a que te animes y nos acompañes y enciendas la antorcha,” continua diciéndole “porque quiero que estés allí porque eres importante para mí y la actividad” ella cambia de parecer después de estas palabras. Así mismo motivo a las otras tres personas que tampoco querían participar, no querían correr, de alguna manera cambia la estrategia y les sigue que le colaboren en los puntos de hidratación, después de la negativa cambian positivamente de parecer tras la propuesta de la investigadora, reiterándoles de esta manera “que lo realizado hasta ahora es por y para ustedes “dándoles las gracias por su participación y colaboración.	❖ desmotivación ❖ participación ❖ colaboración • Que no le provoca • No querían participar • No querían correr	La actividad conjunta que sustenta la existencia de un grupo sólo es posible a partir de la comunicación directa y permanente de sus miembros, evidenciando con esta actividad que esta comunicación se manifiesta a partir de las relaciones interpersonales. Entendiendo que las relaciones interpersonales “constituyen los vínculos e interacciones que surgen y se desarrollan en una base emocional, generados por los participantes y por las particularidades de la actividad conjunta en la que los sujetos se encuentran implicados” Zaldivar, (2003).

❖ **Categorías creadas**

- **Categorías emergen**

Análisis de la Actividad Deportiva

La actividad realizada tiene como objetivo reflexionar acerca de la importancia de los grupos para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales sabiendo que cuando se habla de un grupo psicológico se refiere a un conjunto de personas (más de dos), que se unen en forma relativamente estable para la realización de una actividad conjunta que solo es posible con una comunicación directa y permanente. Se resalta a la vez la importancia de las relaciones interpersonales dentro de la actividad realizada las cuales constituyen los vínculos e interacciones que surgen y se desarrollan sobre una base emocional, generada por los participantes y por las particularidades de la actividad conjunta en la que los sujetos se encuentran implicados. Zaldivar, (2003). Cabe decir entonces que mientras más potenciadora de vivencias positivas sea esta relación como las que se realizó más fácil resultara realizar las actividades de conjunto.

Es así como al proponer la actividad deportiva constata la investigadora que fue satisfactoria y enriquecedora, a la vez de distracción para el grupo que la acompaña. Se observaron al final los resultados al preguntar cómo se sintieron y un grupo en un solo tono aplauden y con una porra que le dan como respuesta.

Alcances y Logros de la Actividad Motivacional: Deportiva

Durante el desarrollo de la actividad, la docente investigadora constato la participación activa e integración grupal de los actores sociales, así como la colaboración y el entusiasmo de los mismos.

Denoto la importancia de las relaciones interpersonales dentro de la actividad desarrollada las cuales constituyo un vínculo e interacción que se generó sobre una base emocional.

De igual modo se logró de velar que mientras más potenciadora de vivencias positivas sea la relación más fácil resultara realizar las actividades en conjunto. Se alcanzó buscar un espacio de reflexión acerca de la importancia de los grupos para el

fortalecimiento de las relaciones interpersonales.

En consecuencia, cabe señalar que la estrategia de mantener un buen grupo de trabajo con empatía, permitió alcanzar el objetivo propuesto para el mismo, lo cual consolida la justificación del plan de acción, es relevante señalar que la actividad realizada fue satisfactoria y enriquecedora a la vez que sirvió de distracción para los actores sociales.

Cuadro 11. Taller Teórico: Sobre el Poder de Ser Tolerante

Fecha: 25/06/18

Propósito: conocer la importancia de la tolerancia para desarrollar actitudes que fortalezcan la buena convivencia laboral.

Objetivo	Contenido	Estrategia	Recurso	Técnica
➤ Concienciar a los actores sociales acerca de los cambios y reflexionar acerca de la convivencia armónica.	➤ Cambios	➤ Bienvenida	Humanos: ➤ Docentes, obreros, administrativos, padres y madres colaboradoras.	➤ Observación participantes
	➤ Tolerancia	➤ Lectura reflexiva		➤ Interacción docentes
	➤ Autoestima	➤ Interacción entre personal de la institución	Materiales: ➤ Vídeo beam, ➤ Canaima ➤ Sonido ➤ Micrófono ➤ Cámara fotográfica	➤ Grupo focal
	➤ Poder personal	➤ Dinámicas grupales		
	➤ Motivación			

Observación Participante

Taller Sobre: El Poder De Ser Tolerantes

Comienzo la actividad en la mañana del día 25/06/18 siendo las 8.30am en las instalaciones del comedor de la institución “mientras se instalan los equipos audio visuales, la investigadora comenzó organizando el espacio por sugerencia del profesor que dio el taller Magíster en Orientación de la Conducta E.T, quien le indico que organice las sillas en forma de herradura que de esa forma todos estaremos viéndonos, continua diciendo que la herradura nos permitirá una mayor cohesión como grupo.

El personal docente, obrero, administrativo, madres y padres procesadores uno a uno va llegando al recinto: Ya todo listo comienza el taller: con una hermosa oración a dios por parte de la obrera N.U. quien oro por todos en ese momento al igual que por nuestra institución, nos da la bienvenida agradeciendo de ante mano nuestra asistencia, inicia con una linda lectura de reflexión Un cisne en un pantano.

Luego de leída, comenta imaginen ese cisne hermoso, blanco, elegante, dócil, tranquilo en un pantano, sucio, mal oliente, deprimente, falta de vida, “¿feo verdad? “Pero el cisne al caer allí no hizo resistencia alguna pues se tornaría todo del color del pantano así que fue paciente por largo rato fue persistente y espero su momento para coger el impulso que necesitaba para salir de ese lugar, aunque salió, pero lleno de lodo sus patas y la parte baja, sus alas salpicadas ya fueran se nota como quedo su plumaje. Fue tolerante por todo lo sucedido y no hizo fuerza alguna no obligo la situación totalmente tranquila espero el momento justo para salir del pantano.

Es así continúa diciendo el profesor “como nos da un ejemplo de tolerancia este cisne “¿quiénes en algún momento no hemos caído en un pantano?” y en algún momento a la vez “nos resistimos hacemos fuerza y terminamos todos llenos de lodo...” porque no somos tolerantes ¿qué tan fuertes somos ante la adversidad? “Pide la palabra la profesora M.C. quien comenta que “a veces solo ante una dificultad es que nos damos cuenta lo fuerte o incluso lo débil que podemos ser, es allí donde nos

reconocemos realmente”. Luego menciona el profesor que “desea saber de alguien que paso por una adversidad como el cisne en algún momento “la obrera N.U, pide la palabra para hablar de su experiencia de vida manifestando cuando la diagnosticaron de cáncer “sentí caer en el lodo sin embargo pedí mucha fuerza de voluntad a dios luego asumir lo que me venía y me toco ser tolerante y paciente con todo.

Logre para la gloria de dios ser curada me dedique por completo a sobrevivir, y en mis momentos más terribles miraba a mis compañeros que estaban igual que yo y a veces peor y me ponía a orarles por su pronta sanación y que fueran fuertes, tolerantes con lo que estaban viviendo.” Luego el profesor “les da las gracias por su valentía, constancia y el valor de compartir con nosotros su experiencia” continua ahora hablando acerca de la adversidad de cuán importante es la motivación y crucial en todo este proceso. Luego proyecta un vídeo acerca de sobrevivir a los cambios hubo en este momento caras largas de algunos asistentes al taller, pide que nos pongamos de pie y que nos demos un fuerte abrazo como el de fin de año dio la libertad de escoger a quien darle un abrazo. Luego nos invitó a cambiar por la persona que teníamos al lado, luego fue a todos y cada uno un abrazo fuerte.

Fue muy relajante la actividad, después nos regala unas reflexiones acerca de lo que le dice un hijo a su padre un buen día en la cocina el hijo llega y le pregunta a su padre ¿cómo podemos ser fuertes en la vida como saber de lo que estamos hechos? sorprendió al padre esta pregunta, pero inmediatamente toma un huevo, luego una zanahoria.

Y por último el café tomo todos estos elementos para ejemplificar al hijo de una manera muy simple Le dice entonces: bueno hijo ves este huevo es duro, lo sumerge en agua hirviendo y le pregunta ¿qué crees que le va a pasar al huevo? Contesta el hijo se va a poner blando”, continua entonces y toma a la zanahoria y le pregunta al hijo ¿ves la zanahoria? , ¿Cómo es? Si es dura papá ¿y qué crees que le pasara si la sumerjo en agua hirviendo? Pregunta el padre el hijo responde ¿se pondrá blanda papá?, por ultimo toma el café y le dice el café es duro y continua su dureza si lo sumerjo en agua caliente, pero ¿qué crees que pasara con el café cuando lo eche en agua hirviendo? “No se papá “ “bueno el café impregnara con su aroma todo el lugar

será agradable al olerlo” . El profesor continúa diciendo “ahora les pregunto a ustedes ¿qué quieren ser? y todos dicen en un solo tono “el café” todas las cosas negativas las podemos cambiar por cosas positivas siendo tolerantes y lo que no podemos cambiar aceptarlo de la mejor manera. Con una sonrisa, con un buen deseo, señores este es el momento para decidir ser fuertes ante los cambios, ser tolerantes con todos y todo lo que nos ocurra de ahora en adelante. nos regala un vídeo de relatos de personas que en algún momento fueron víctimas de la intolerancia de otros, de burlas, maltrato, y nos llama a reflexionar acerca del poder personal, de fortalecerlo cada día más y de esta manera aprenderemos a ser más dominantes de nuestras propias acciones en la vida, en lo cotidiano.

Continúa diciendo y cómo podemos fortalecer ese poder, valorándonos a nosotros mismos no importarnos lo que digan los demás. Y de esta manera enseñar al intolerante que valemos como persona y que somos capaces en la adversidad ser un cisne dócil, tranquilo, elegante, tolerantes para cambiar lo que nos afecta en un determinado momento. Y ser un café para los demás, señores somos nosotros mismos lo que tenemos el poder de ser tolerantes. Siempre tomar en cuenta que seguridad es sinónimo de autoestima, siempre es bueno motivar y por eso vamos a otra dinámica de amor entre nosotros diciéndole a nuestro compañero de al lado “cuanto lo necesitamos y cuán importante es para los cambios en nuestra institución. y fue así como cada uno iba manifestando a su compañero palabras que calaron de una manera recíproca entre los asistentes regalándonos para finalizar un fuerte abrazo y un fuerte aplauso cargado de mucha energía y sobre todo paz.

Cuadro 12. Categorización del taller el poder de ser tolerantes

Código o temática	Descripción	Categorías	Interpretación
(TPT) Taller sobre el poder de ser tolerante	Durante la observación participante se obtuvo los siguientes hallazgos al profesor hacer mención al poder de ser tolerantes tras comentar la lectura de un cisne en el pantano. Así mismo hablo de que tan fuertes somos ante la adversidad. La profesora M.C. comenta que “solo en una dificultad nos damos cuenta de lo fuerte o débiles que somos”. Luego la obrera N.U. comenta su experiencia de vida cuando la diagnosticaron de cáncer le toco ser tolerante y paciente incluso motivaba a sus compañeros en sus momentos más terribles. Luego el profesor hace inca pie acerca de lo importante que es la motivación ante una adversidad. Proyecta un vídeo acerca de cómo sobrevivir a los cambios hubo por un momento caras largas. Luego pide que nos demos un fuerte abrazo dándonos la libertad de escoger a quien, luego al que estaba al lado, y por ultimo a todos y cada uno de los asistentes al taller más adelante nos da ánimos cuando dice que todas las cosas negativas las podemos cambiar por positivas, siendo tolerantes y nunca nos dejó que de animar a cada rato una dinámica de grupo .resaltando la importancia de la motivación en todo momento nos regala para finalizar un fuerte abrazo y un aplauso cargado de mucha alegría y paz.	❖ Solo en una dificultad nos damos cuenta de lo fuerte o débiles que podemos ser ❖ Ser tolerante y paciente. • Estimulo • Satisfacción • Disposición al cambio • Tolerancia • Reflexión • Valoración	La tolerancia es una virtud que permite ver las diferentes formas de entender la vida. Aceptar al otro par tal y como es. No hacer juicios discriminatorios. Tal como lo señala. Dobkin. (2003), es la virtud y al mismo tiempo la capacidad de saber aceptar y controlar situaciones molestas, sin desesperarse. Se hace necesario fomentar esta virtud en la institución objeto de estudio. Para mejorar las relaciones interpersonales y por ende el clima laboral

• **Categorías Emergen**

❖ **Categorías creadas**

Análisis del Taller sobre el Poder de la Tolerancia

La actividad desarrollada tuvo como propósito conocer la importancia de la tolerancia para desarrollar actitudes que fortalezcan la buena convivencia laboral. Luego de realizar una lista de acuerdos de convivencia esto en pro de normar algunos vicios existentes en la institución. Pero sobre la base de la tolerancia y de este modo lograr fomentar las buenas relaciones interpersonales en la institución con el buen uso de la comunicación asertiva. Se resalta la parte motivacional de los asistentes, aunque hubo caras largas al principio; al terminar la actividad todos salieron contentos y conformes.

Con una actitud más positiva como se esperaba. Y es que de alguna manera permitió empoderarse de nuestras propias acciones .se resalta a la vez la importancia de existir la motivación en cada cosa que hagamos es esa mecha que prende el entusiasmo y hace que trabajemos nuestra parte intrapersonal hacia la parte interpersonal para el beneficio propio y del colectivo.

Cuando la obrera tomo la palabra para dar su testimonio de vida y notamos como se creció ante la adversidad no desmayo, y ese positivismo manifestado logro sanarla, siendo tolerante con su enfermedad vemos entonces que al intercambiar formas de ver la vida, compartimos necesidades e intereses y afectos reflexionando sobre la importancia de estas relaciones, se considera favorecer el desarrollo integral y motivacional del personal de la U. E. N. Tacariguita. Ofreciendo la posibilidad de desarrollarse en herramientas comunicativas, trabajo en equipo, liderazgo, y resolución de conflictos.

Categorías Emergentes:

- Participación
- Emociones
- Incomodidad
- Reconocimiento personal
- Motivación

Categorías Creadas:

- Estimulo
- Satisfacción
- Disposición al cambio
- Tolerancia
- Reflexión
- Valoración.

Alcances y Logros del Taller

El Poder de ser Tolerantes

Con el desarrollo de este taller el poder de ser tolerante, se pudo notar el interés de los asistentes, así como también se constató las actitudes positivas luego de reflexionar sobre experiencias de vida, pudo evidenciarse lo animados e interesados que se mostraron con las dinámicas motivacionales puestas en práctica por el profesor responsable del taller.

Los actores sociales al intercambiar formas de ver la vida compartieron necesidades, intereses, afectos, que favorecieron el desarrollo integral y motivacional y a la vez desarrollarse en herramientas comunicativas, trabajo en equipo, liderazgo y resolución de conflicto, se logró también trabajar la parte intrapersonal hacia lo interpersonal para el beneficio propio y del colectivo.

Se de vela que se logró el propósito de la actividad conocer la importancia de la tolerancia para desarrollar actitudes que fortalezcan la buena convivencia laboral, de igual modo el compromiso de estos hacia la puesta en marcha de la tolerancia dentro del contexto educativo.

CAPITULO V

HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

En la investigación se buscó desarrollar un plan de acción, sustentado en los elementos de la comunicación asertiva, para transformar las relaciones interpersonales en el clima laboral de los docentes de la U.E.N. Tacariguita. En el mismo orden de ideas estos elementos de la comunicación asertiva lo podemos ver al expresar sentimientos y emociones. A su vez buscando una relación consigo mismo (intrapersonal), y con las demás personas (interpersonal). Con el mundo que lo rodea. Es así como se presentan actividades motivacionales sustentadas en estos elementos.

Es de resaltar que el clima laboral en las instituciones educativas será el resultante de la percepción de lo que los docentes viven y sienten en sus sitios de trabajo. Es pues que, en la referida investigación constituyo un indicador de calidad, muy pertinente y necesaria donde varios grupos de personas se relacionaron e interactuaron entre si obteniendo un buen clima de trabajo agradable y positivo permitiendo de esta manera el desarrollo del objetivo propuesto. En el mismo orden de ideas, se demostró que el clima laboral, la comunicación, y las relaciones interpersonales están relacionados. De forma significativa mediante el fortalecimiento de estas con las actividades motivacionales realizadas. Observando el clima que favoreció la comunicación entre los pares fortaleciendo a ambos en la institución. Sabemos que ninguna es ideal y perfecta, siempre habrá diferencias, pero hay que hacer concesiones aceptando las cosas que no se pueden cambiar y trabajando en las que sí se puede.

Es por ello, que se recomienda que el tema de estudio no se agote en la presente tesis, por el contrario, es un hito que genera el punto de partida para la reflexión sobre

el impacto que tiene el clima laboral y las relaciones interpersonales.

Dentro de una institución educativa, y que puede afectar o beneficiar el logro de los objetivos y metas institucionales, por eso a la luz de los hallazgos encontrados en este trabajo y las conclusiones ya formuladas se siguiere las siguientes recomendaciones:

Para el directivo es de suma importancia, conocer cómo se sienten sus colegas, si cuenta con su personal para afrontar retos, a la vez que es importante difundir y fomentar espacios para la reflexión, establecer condiciones para que cada trabajador ejecute sus tareas sin inconvenientes e incomodidad.

RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda al directivo planificar y ejecutar talleres de motivación y desarrollo de habilidades socio_ emocionales.
- ✓ El directivo debe constantemente motivar a su personal
- ✓ Aplicar comunicaciones interpersonales con los docentes en los cuales se establezcan diálogos cara a cara y no limitarse a realizar decisiones a priori sin consultar.
- ✓ Enfrentar el conflicto de una forma más colaborativa, apegada al dialogo, estableciendo acuerdos, erradicando posturas como abuso de poder.
- ✓ Es necesario fomentar reuniones permanentes para intercambiar experiencias, buscando mantener una buena comunicación asertiva y empatía en sus miembros.
- ✓ Ver ante un conflicto una oportunidad para plantear soluciones, en las que se puede poner en práctica los talentos y habilidades.
- ✓ Realizar actividades de recreación y mantenimiento de las relaciones interpersonales docentes pues es de vital importancia.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Ávila. M, (2011). La Comunicación Asertiva y su incidencia en la efectividad de la Gerencia educativa. Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez, Área de postgrado. Valle de la Pascua. Aragua Venezuela.
- Bandura, A. (1990) Teoría del Aprendizaje Social. México: trillas.
- Bracho. (2012). Liderazgo como Estrategia Gerencial para el Fortalecimiento de las Relaciones Interpersonales en la Educación Primaria. Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Bianco. (2002), Educación para Padres. Editorial Centro de Investigaciones Psiquiátricas, Psicológicas y Sexológica de Venezuela. Caracas, Venezuela.
- Cassasus, J. (2000). Paradigmas de la Gestión Educativa en América Latina o la Tensión entre Paradigmas de tipo A y de tipo B. (versión preliminar). Recuperado de : http://muodle.eclac.cl/file.Php/1/documentos/grupo6/problemas_gestión_educativa.Pdf. habilidades -de comunicación-e -interpersonales/la- asertividad_expresión_de_una_sana_autoestima. Pdf.
- Castanyer, O. (2000). La Asertividad, Expresión de una Sana Autoestima Recuperado de: http://www.Cinco.mx/programa_especialidad_cg03_
- Creswill, W.(2003).Enfoque Cualitativo, Cuantitativos y con Métodos Mixtos. Oasks, California. Editorial Second.
- Drucker, P. (1992). El Ejecutivo Eficaz. Buenos aires. Editorial Sudamericana.
- Fuenmayor, Y. (2012). Comunicación Asertiva del Gerente y Resolución de Conflictos en Educación Media General. Tesis de Maestría. Universidad Rafael Urdaneta.
- Fernández, F.(1999). Clima Organizacional y Productividad Laboral. Chile: peña.
- Fritzen, s. (1998) Relaciones Humanas Interpersonales. Santa fe de Bogota. Colección Pedagogía Grupal.
- Hurtado y Toro. (2007). Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambio. Caracas Los libros de El Nacional.
- Hurtado I y Toro J. (1997).Paradigmas y Métodos de la Investigación en Tiempos de Cambio. Consultores Asociados. Cambio. Consultores Asociados. Valencia. Venezuela.

- Hernández, Fernández y Batista. (2003). Metodología de investigación. 3Era edición. Colombia Mc Grawhill.
- Gómez, M. (2007), Introducción a la Metodológica de la Investigación Científica Córdoba, Argentina, Brujas.
- Gómez, L. Balkin, D. Y Cardy ,R. (2001). Gestión de Recursos Humanos. Editorial Prentice Hall. España.
- Goleman, D.(2004). El Líder Resonante, Crea Má . Caracas Editorial Melvin. C. A.
- González y Hernández, T.(2002).Análisis e Interpretación de la Información en la Investigación Cualitativa . UPEL-IPB. Barquisimeto.
- Kingston, M. (2005). Teorías Motivacionales. México. Trillas.
- Moles, J. (2004), Psicología Conductual. Caracas. Venezuela. Editorial Greco. 2da, Edición.
- Mosquera. A, (2012). Comunicación Interpersonal Efectiva en la Gestión Gerencial de los Directivos en las instituciones educativas de la parroquia catedral del estado Lara. Para optar al título de magíster en Gerencia Educacional en la UPEL. Barquisimeto Estado Lara.
- Murillo, F. (2004) Nuevos Avances en las Mejoras de la Escuela, Cuadernos de Pedagogía, 339. Pág. (.48_51)
- Pascuali, A. (1989).Comunicación y Cultura de Masas. Monte Ávila Editores. Caracas, pag.47-76.
- Pérez, S. (1994). Investigación Cualitativa. Retos e Interrogantes .Y Métodos. Madrid: la muralla. S.A.
- Rogers, c. (1978). El Proceso de Convertirse en Persona. Buenos Aires, Argentina Paidós.
- Romero, K. (2012).Proceso Comunicacional en la Gestión del Personal Directivo del Liceo Bolivariano Agustín Armario, Municipio Puerto Cabello, Estado Carabobo. Tesis de Maestría. Universidad de Carabobo.
- Ruiz J,e Ispizua. M. (1989). La Decodificación de la Vida Cotidiana. Métodos de Investigación Cualitativa, Bilbao: Publicaciones de la Universidad Deusto.
- Ramírez, T, (2003). Investigación Social, Métodos y Técnicas de la Investigación España. Mediterráneo.

- Teppa, S (2006), Investigación Acción Participativa en la Praxis pedagógica Diaria. Barquisimeto, UPEL – IPB.
- Sandin, M. (2003). Investigación Cualitativa en Educación. España, Mc Graw – Hill.
- Sandoval, C. (1986). Investigación Cualitativa, Bogotá Colombia: Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior.
- Stemberg, R. (1989) El Triángulo del Amor. Paidós, Barcelona.
- Valero, R. (2003). La Comunicación Asertiva y su Influencia en las Relaciones Interpersonales entre el Personal Docente, Caso Unidad Educativa “Don Bernabé Planas” , Barquisimeto Estado Lara. Trabajo de Maestría no Publicado Universidad Pedagógica Experimental Libertador (IPB).
- Valles, M. (1997). Técnicas Cualitativas de Investigación Social. Reflexión Metodología y Practica Profesional. Madrid: Editorial Síntesis, S.A.
- Zaldivar, D. (2003) Comunicación Interpersonal Efectiva, <http://www.monografias.com>. Consultas: 16 abril 2008.