

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**

“NUEVOS TIEMPOS, NUEVAS IDEAS”

**FACULTAD DE EDUCACIÓN  
OFICINA DE GRADOS Y TÍTULOS**



**PROGRAMA DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN EDUCACIÓN PRIMARIA**

**ASIGNATURA: GESTIÓN Y CALIDAD EDUCATIVA**

**TÍTULO:**

**LA COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA MEJORAR LOS**

**PROCESOS DE GESTIÓN EDUCATIVA**

**PRESENTADO POR:**

**JACKELINE CAROLINA CHIPANA FLORES**

**LIMA – PERÚ**

**2019**

## **DEDICATORIA**

*Este trabajo está dedicado en primer lugar a Dios por darme las fuerzas en momentos que lo necesitaba y en la culminación de este trabajo, a su vez por la salud para poder culminar este trabajo. A mis padres por el amor, la comprensión y sus consejos. Igualmente, para la persona más especial en mi vida mi hija Kaory por la comprensión, el apoyo ya que es un impulso a seguir adelante.*

## Contenido

<b>DEDICATORIA</b> .....	ii
<b>PRESENTACIÓN</b> .....	vii
<b>RESUMEN</b> .....	viii
<b>CAPITULO I</b> .....	9
<b>COMUNICACIÓN ASERTIVA</b> .....	9
<b>1.1 COMUNICACIÓN</b> .....	9
<b>1.2 IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN:</b> .....	10
<b>1.3 ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN</b> .....	10
1.3.1 Emisor.....	10
1.3.2 Mensaje.....	11
1.3.3 Canal.....	11
1.3.4 Receptor.....	11
<b>1.4 TIPOS DE COMUNICACIÓN:</b> .....	12
1.4.1 Comunicación verbal:.....	12
1.4.2 Comunicación no verbal:.....	12
<b>1.5 LA COMUNICACIÓN ASERTIVA:</b> .....	13
1.5.1 Definición .....	13
1.5.2 Características de la comunicación asertiva: .....	14
1.5.3 Estilos de comunicación asertiva .....	15
1.5.3.1 Asertividad .....	15

1.5.3.2 No asertividad:.....	17
1.5.3.3 Agresión: .....	18
1.5.4 Ventajas de la comunicación asertiva: .....	18
CAPITULO II.....	20
GESTIÓN EDUCATIVA .....	20
2.1 CONCEPTO:.....	20
2.2 DEFINICIÓN:.....	20
2.3 FINALIDAD DE LA GESTIÓN .....	21
2.4 PRINCIPIOS QUE INCIDEN AL MODELOS DE GESTIÓN: .....	21
2.4.1 Visión prospectiva:.....	21
2.4.2 Visión estratégicas: .....	22
2.4.3 La gestión institucional: .....	22
2.4.4 La gestión de la calidad total:.....	22
2.4.5 VISIÓN DE LA REINGENERIA:.....	23
2.4.6 Gestión comunicacional: .....	23
2.4.7 Gestión basada en las emociones: .....	24
2.5 DIMENSIONES DE LA GESTIÓN EDUCATIVA: .....	24
2.5.1 Dimensión pedagógica- curricular: .....	24
2.5.2 Dimensión administrativa – financiera:.....	25
2.5.3 Dimensión organizativa –operacional: .....	25
2.5.4 Dimensión comunitaria: .....	25
2.5.5 Dimensión convivencial: .....	25

2.5.6 Dimensión sistemática:.....	25
2.6 PROCESOS DE LA GESTION EDUCATIVA: .....	26
2.6.1 PLANIFICACIÓN: .....	26
2.6.2 EJECUCIÓN: .....	26
2.6.3 EVALUACIÓN Y MONITOREO:.....	26
CAPITULO III.....	29
ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN .....	29
3.1 ESTRATEGIAS PARA LA COMUNICACIÓN ASERTIVA: .....	29
3.1.1 Banco de niebla: .....	30
3.1.2 Disco Rayado: .....	31
3.1.3 Compromiso o acuerdo viable:.....	31
3.1.4 Libre Información:.....	32
3.2 TÉCNICAS PARA UNA COMUNICACIÓN ASERTIVA: .....	32
3.2.1 Escribir el mensaje: .....	32
3.2.2 Eliminar ruidos: .....	32
3.3 FACTORES QUE AYUDAN A LA MEJORA DE LA COMUNICACIÓN EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS: .....	33
3.3.1 Emplear estrategias de comunicación: .....	33
3.3.2 La comunicación oportuna: .....	33
3.3.3 Aclarar el porqué de la información: .....	33
3.3.4 Adecuación al mensaje:.....	34

3.3.5 Crear un proceso de retroalimentación:.....	34
<b>CONCLUSIONES</b> .....	36
<b>SUGERENCIAS</b> .....	37
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	38

## PRESENTACIÓN

En el presente trabajo son enfocaremos en las estrategias a utilizar para mejorar la comunicación asertiva en la gestión educativa.

Se ha podido observar en la gestión educativa el uso de estrategias para la mejora de la comunicación. Sabemos que la comunicación es una herramienta importante en el desarrollo de las interacciones personales, por ello se importante utilizar ciertas estrategias para el buen desarrollo de la gestión.

Este trabajo está estructurado en tres importantes capítulos.

En el primer capítulo se detalla el marco conceptual de” la comunicación asertiva”, la comunicación, su importancia, tipos de comunicación, la asertividad y no asertividad.

En el segundo capítulo abordamos sobre la “Gestión educativa”, los conceptos, finalidad de la gestión, modelos de gestión, los procesos de la gestión educativa.

En el tercer capítulo nos enfocamos sobre las “Estrategias de comunicación asertiva para la mejora de la gestión”, estrategias de la comunicación asertiva, factores que ayudan a la comunicación asertiva.

Para la elaboración de este trabajo, se han revisado y analizado documentos físicos importantes y especializados, así como las consultas a documentos virtuales.

## RESUMEN

La comunicación, es un sistema complejo de acciones e interacciones personales y grupales, donde un individuo trasmite un mensaje a otro y éste a su vez responde con otro mensaje, lo que genera un proceso circular y continuo.

En la actualidad se ha evidenciado la falta de comunicación entre los agentes de la gestión educativa, la cual se busca comunicación ya que es la base fundamental para la mejora de la educación.

La comunicación entre los directivos de una institución y los docentes deben de ser permanentes, a su vez la interacción, el apoyo de los padres y alumnos en el proceso de la comunicación debería de ser fundamental.

También podemos decir que la comunicación es una herramienta efectiva que nos facilitará las interacciones constructivas en el día a día laboral con los padres de familia, estudiantes entre colegas y el grupo directivo y para ello desarrollaremos algunas capacidades como: la empatía, la escucha activa, la asertividad etc.

Dentro de una gestión educativa es de utilidad el empleo de diversas estrategias y técnicas para poder llegar a una comunicación eficiente y que los interlocutores entiendan lo transmitido, esto se puede evidenciar tanto con los alumnos, maestros y equipo directivo.

**Palabras claves: Comunicación, Efectiva, Asertividad, Gestión, Educación**



## CAPITULO I

### COMUNICACIÓN ASERTIVA

#### 1.1 COMUNICACIÓN

Según la Real Academia Española la palabra comunicación tiene un origen de la palabra comunis, la cual tiene como significado la interacción o participación de dos o más individuos, la cual tiene algo de común.

El término comunicación ha podido dar en muchas interpretaciones, ya que dependerá de los momentos históricos, también de las exigencias políticas, económicas, culturales y sociales con ello ha dado origen a diversas variedades de conceptos, entre ello son:

Aristóteles (367 A.C): Señala que comunicación, es un proceso donde se utilizan todos los medios de persuasión que se tengan al alcance para hacernos entender.

Kurt Lewin (1947): Define el proceso de la comunicación, como un complejo sistema de acciones e interacciones personales y grupales, donde un individuo trasmite un mensaje a otro y éste a su vez responde a otro mensaje, lo que genera un proceso circular y continuo.

William Bortot (1965): Expone que la comunicación, es un fenómeno que establece una relación entre dos o más individuos, basada en el intercambio de mensajes y/o ideas, medio a través del cual se desarrollan todas las relaciones humanas.

André Martinet (1937): Es la utilización de un código para la transmisión de un mensaje de una determinada experiencia en unidades semiológicas con el objeto de permitir a los hombres relacionarse entre sí.

David K. Berlo (1960): Es un proceso mediante el cual un emisor transmite un mensaje a través de un canal hacia un receptor.

Sin embargo, “La comunicación, en su interpretación más general, puede definirse como elicitación de una respuesta”. (Dance, F. 1973. P. 392).

La comunicación humana posee un rasgo distintivo que esencialmente consiste, siguiendo a Dance, “en elicitación de una respuesta mediante símbolos verbales”; sin embargo, aunque el hombre puede tener “acceso a todos los medios no simbólicos de comunicación”, la capacidad de comunicarse mediante símbolos verbales es exclusiva del ser humano

## 1.2 IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN:

La comunicación elemento importante en cualquier interacción humana. Por medio de la comunicación ya sea oral o escrita se puede compartir conocimientos, transmitir ideas, definir conceptos, expresar sentimientos, ideas, emociones etc.

Podemos decir que la comunicación es la fuente primordial e importante que todos los individuos de una sociedad lo comparten y por ende lo utilizan.

## 1.3 ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN

### 1.3.1 Emisor

Es la primera fuente de información la cual tendrá un rol importante que es de exteriorizar la comunicación. Para que la comunicación se pueda transmitir adecuadamente debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

-El mensaje a transmitir deberá de ser lo más exacto, claro y entendible, ya que así el receptor no tendrá inconveniente o duda del mensaje transmitido.

-Para poder transmitir el mensaje se tendrá de afianzar de recursos y habilidades.

### 1.3.2 Mensaje

El mensaje, es el segundo elemento importante en este proceso, la cual podemos decir que es lo que vamos a transmitir. Este mensaje tendrá de tener credibilidad, que sea de utilidad para quien lo reciba y la vez entendible es decir que no requiera de grandes esfuerzos de parte del receptor al poder captar el mensaje.

### 1.3.3 Canal

Se puede decir que el camino por donde se transmitirá el mensaje y en ella encontramos: la carta, el periódico, la radio, la televisión, pero también el hombre forma parte también de este canal la cual puede transmitir el mensaje de forma acertada de informaciones verídicas. El canal es el tercer elemento de este proceso de comunicación y también de mucha importancia.

### 1.3.4 Receptor

El receptor es el último de este proceso, la cual es quien recibe y capta el mensaje que se ha transmitido. Tenemos que tener en cuenta que en toda recepción hay posibilidades de defensa, sobre todo si nuestro mensaje que se ha transmitido no ha sido entendible o cuando compartimos una verdadera información, esto llevara el rechazo de quien la reciba. Es por ello quien transmita el mensaje deberá de tener técnicas adecuadas en el momento de compartir su mensaje. (Pacheco, 1989)

## 1.4 TIPOS DE COMUNICACIÓN:

En el proceso de la comunicación encontramos diversas formas y estrategias en la cual podemos transmitir un mensaje. Estas formas llevaran a que el mensaje que es transmitida por el emisor pueda ser entendida, esto conlleva que el emisor podrá utilizar varios formas o métodos dicho mensaje para su comprensión.

### 1.4.1 Comunicación verbal:

Dentro del proceso comunicativo existe varios elementos y uno de ellos se puede asociar con la comunicación verbal, y acá incluiremos el habla como un elemento esencial por la cual podemos transmitir ideas, pensamientos, sentimientos, etc.

Dentro de este proceso la retroalimentación o feedback llegan a ser una parte importante en este tipo de comunicación.

La retroalimentación es un proceso la cual nos permite transmitir un mensaje y así llegar a saber si el receptor está de acuerdo o no, si lo comprende, si le sorprende, etc.

Este tipo de comunicación verbal es necesario para que produzca una comunicación real, a este tipo de comunicación la llamamos bidireccional.

### 1.4.2 Comunicación no verbal:

En ocasiones no somos consciente de la importancia de la comunicación no verbal, antes incluso de empezar la comunicación verbal siempre damos indicaciones con elementos no verbales (gestos, expresiones, postura etc.)

que se transmiten, estos signos no verbales son emitidos de manera involuntario o inconsciente a gran velocidad.

La comunicación no verbal (signos, expresiones, posturas) deberá de estar siempre ligada con la comunicación verbal ya que así se podrá realizar de una manera efectiva la comunicación y por ende se transmitirá mejor el mensaje.

Aunque podemos decir que la comunicación no verbal puede ser transmitida únicamente al emitir un mensaje, ya que puede sustituir la comunicación verbal. Se ha evidenciado que la comunicación no verbal puede ser transmitida con mayor claridad que del lenguaje oral.

## 1.5 LA COMUNICACIÓN ASERTIVA:

### 1.5.1 Definición

Definimos a la comunicación asertiva como una forma de comunicación, en la cual está estructurada o pensada para poder transmitir de manera eficaz y apropiada un mensaje, empleando algunos factores del proceso comunicativo.

Recordemos que la comunicación es la vía en la cual podemos compartir un mensaje y con ello depende de los elementos de la comunicación, el emisor, el receptor y el medio físico en el que se transmite el mensaje.

En el proceso de la comunicación puede presentarse diversas dificultades para poder concretarse, uno de ellos se puede evidenciar en la deficiencia entre los interlocutores, el medio en la cual es transmitido el mensaje (ruidos) en muchas ocasiones por la

asertividad de parte del emisor, la cual transmite una deficiente capacidad para favorecer una comunicación óptima.

La comunicación asertiva tiene en consideración algunos elementos importantes a la comunicación verbal, como el tono de voz, el ritmo del hablante, pero a su vez y no tan importante el aspecto del lenguaje corporal, esto llevará a mejorar una inteligencia comunicativa en el emisor, la cual llevará a transmitir el mensaje de la mejor manera.

#### 1.5.2 Características de la comunicación asertiva:

Podemos decir que para que una comunicación sea transmitida asertivamente, se tiene que tomar en cuenta ciertos aspectos tanto en lo psicológico, emocional y pragmático en este acto comunicativo. Por ello para tener una buena comunicación asertiva tenemos que tener cuenta lo siguiente.

- La postura corporal: Dentro de este aspecto podemos detallar de la postura del cuerpo al momento de hablar, la cual esto genera una confianza al interlocutor a la vez el interés y la sinceridad. El uso de la mira al momento de transmitir el mensaje es importante.
- La gestualidad: Los gestos es un acompañamiento también de mucha importancia en este proceso de la comunicación, la cual nos pueden jugar a favor y en otras ocasiones en contra, ya que podemos expresar lo contrario a lo que decimos y en ocasiones podemos distraer la escucha.
- La articulación: Se evidencia en la falta de pronunciar las palabras, la cadencia de la oración y el tono de voz recaen enormemente en la comunicación. Las palabras entredichas, susurradas o a medio pronunciar se hacen difíciles de entender, esto conlleva a agotar al otro o que le desanime a ser escuchado.

- La reciprocidad: Tenemos que tener en cuenta a cuánto tiempo utilizamos al momento de hablar y cuanto le damos al escuchar al otro, estos límites u organismo evitara monologar y de transmitir inferencias al momento de realizar el proceso de comunicación.
- Localización: Para poder tener una comunicación asertiva el lugar forma para te de uno de los elementos más importante, ya que siempre tenemos que buscar un contexto (lugar) adecuado para transmitir el mensaje de manera apropiada y entendible y así generar expectativa en la otra persona.

Por ejemplo, en el contexto educativo, si queremos conversación los padres de familia no podemos tener una conversación en el patio en al ahora de recreo ya que existirá elementos distractores, en la cual evitar que el mensaje llegue de manera entendible y eficaz.

### 1.5.3 Estilos de comunicación asertiva

#### 1.5.3.1 Asertividad

La asertividad nos habla de una habilidad de comunicación la cual podemos aprender en el transcurso de nuestra vida.

En el transcurso de nuestra vida nos hemos dado cuenta que en ocasiones podemos ser asertivos, agresivos y no asertivos. También hemos podido evidenciar personas que en el transcurso de su vida han demostrado tener un comportamiento débil la cual le cuesta hablar por sí mismo, en otras ocasiones observamos a personar ser duros pisoteando sus derechos y con muchas personas demostrando su honestidad y franqueza en una actitud de respeto y tranquilo.

Ser asertivo se ha definido como el hecho de defender los derechos personales y expresar los sentimientos y creencias de manera directa, honesta y apropiada que no viole los derechos de otras personas. (A.J. Lange y P. Jakubowski, Responsible Assertible Behavior: Cognitive/Behavi)

La definición asertiva significa no violar o sobre pasar los derechos de una persona. Uno de los derechos fundamentales de la persona es al buen trato, es decir al trato con respeto. Es muy importante que nos demos cuenta que los derechos personales también es aplicable a uno mismo como a los demás. Como nos damos cuenta si estamos violando los derechos de los demás es preguntando ¿nos gustaría que os traten así? ¿que nos hable así?

Entonces que podemos decir del asertividad que es objetivo fija a una situación que todos ganen. (Beverly, 1988)

### ¿CÓMO SE PRODUCE LA ASERTIVIDAD?

Dentro de esta comunicación podemos observar un mensaje en la cual la forma que nos expresemos es decir los gestos, el uso de las palabras son claros, a la vez se demuestre empatía y ser sinceros así produciremos un clima positivo y un ambiente sin conflicto.

Por ello es importante tener en cuenta los siguientes puntos:

- Evitar la agresividad
- Controlar nuestras emociones
- Evitar sentirse superior al otro
- Respetando la opinión de los demás
- Evitar una actitud sumisa hacia el otro (Imevi, s.f.)



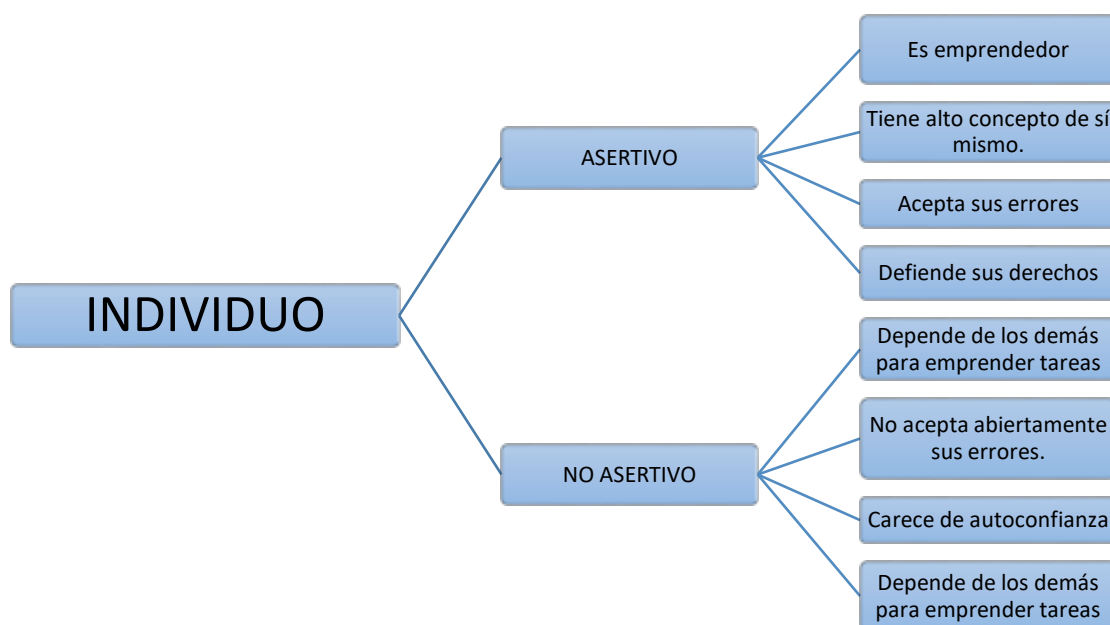
### 1.5.3.2 No asertividad:

La no asertividad o también llamado la no afirmación implica que otras personas violen nuestros derechos propios al no poder conseguir unos pensamientos, sentimientos y creencias, así también permitiendo que los demás lo violen.

Es muy importante reconocer que uno de nuestros derechos personales es de ser asertivo ya que podemos expresarnos uno mismo. Esto quiere decir mis pensamientos, mis sentimientos y también mis creencias.

Este es nuestro derecho la cual debemos de tenerlo presente, la consecuencia de no cumplir este derecho es que haya personas que no nos escuchen, no nos tomen importancia y en conclusión que nos pisoteen y por último que nos traten sin respeto.

Una de las conclusiones del no asertividad o no afirmación es que toda la responsabilidad cae sobre la persona quien no la ejerce o tome importancia ya que estará permitiendo que la demás personas violen sus derechos a su vez la pisoteen y por ultimo no o tomen en cuenta y todo esto recae en nuestra responsabilidad. (Beverly, 1988)



### 1.5.3.3 Agresión:

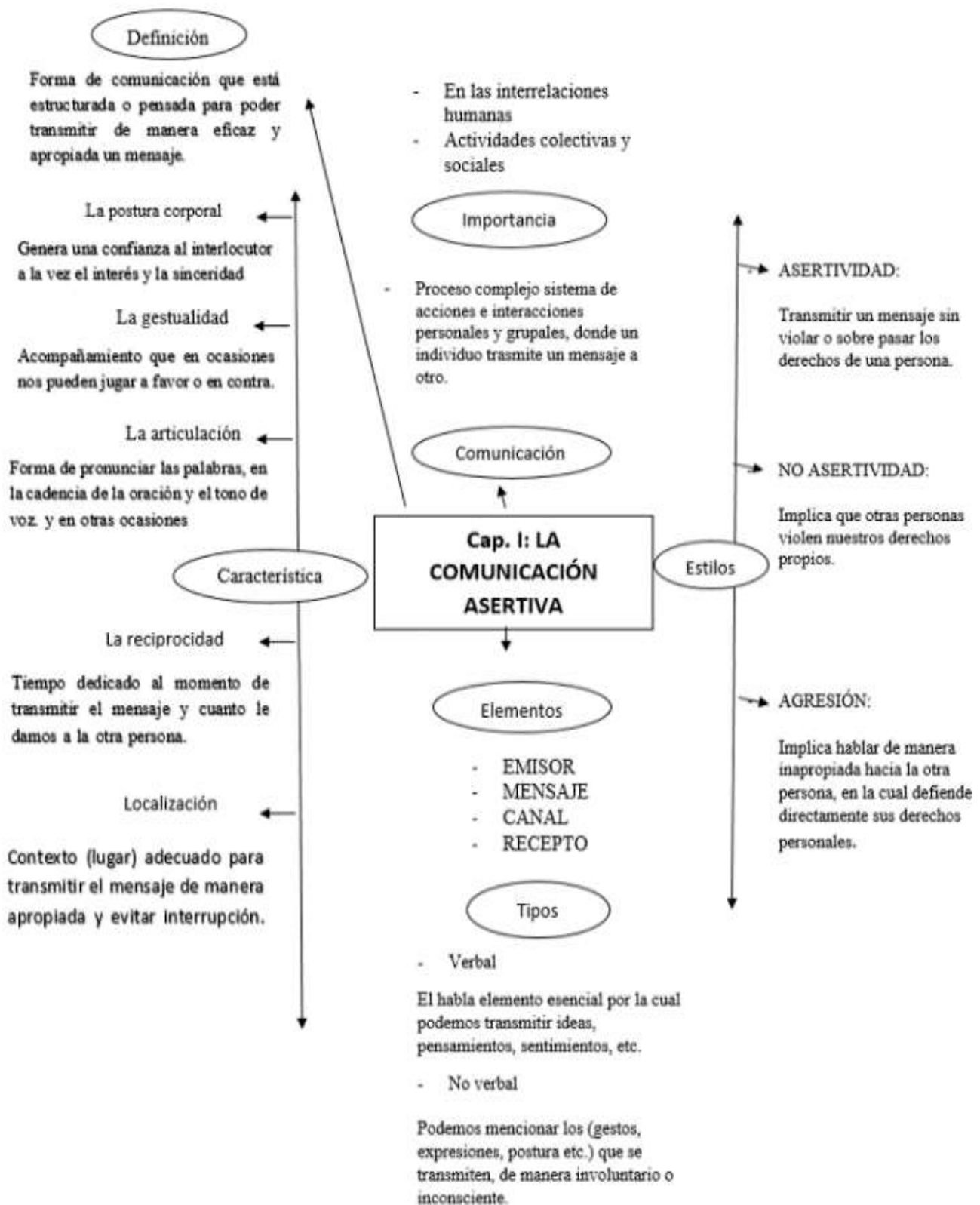
La palabra agresión implica hablar de manera inapropiada hacia la otra persona, en la cual defiende directamente sus derechos personales, mediante la expresión de sus emociones, sentimientos y creencia que nos son apropiados y esto implica violar los derechos de las personas.

Las personas que establecen este tipo de comunicación suelen usar las palabras perder o ganar.

Estas palabras son muy a menudo en sus conversaciones. Yo voy a ganar y usted va a perder. Tú estás equivocado y yo siempre tengo la razón. (Beverly, 1988)

### 1.5.4 Ventajas de la comunicación asertiva:

- Mejor desenvolvimiento en la sociedad.
- Mejoramos nuestra autoestima.
- La seguridad ayudara a tener más confianza en uno mismo.
- Con una buena comunicación asertiva se evidencia la aceptación y el respeto de los demás y también de uno mismo.
- Utilizando la comunicación asertiva buscamos la empatía con los demás.



## CAPITULO II

### GESTIÒN EDUCATIVA

#### 2.1 CONCEPTO:

Es un proceso que está orientado al fortalecimiento de los proyectos educativos, esto ayudara a mantener la autonomía institucional, a su vez mejorar los procesos pedagógicos, con la finalidad de responder las necesidades de cada institución educativas.

#### 2.2 DEFINICIÒN:

El propósito de la gestión educativa es generar y sostener a las instituciones educativas, en las estructuras administrativas y en lo pedagógico, a su vez en los procesos internos de naturaleza democrática, en lo equitativo, eficiencia y esto permitirá a nuestros estudiantes ser unas personas responsables, íntegros y eficaces.

En la sociedad ser capaces de transformar una sociedad democrática y a un desarrollo armonioso. (RM 168-2002-ED)

Esta definición nos da a entender que la gestión no solo se encargara de lo administrativo sino también en lo pedagógico, por ello debemos decir que direccionado a una democratización.

También podemos decir que es la capacidad de dirigir la organización de los recursos en los centros educativos y la aplicabilidad de herramientas, técnicas y métodos para el logro eficaz de resultados. (Manual de Redes Educativas Rurales UDECE, 2001)

### 2.3 FINALIDAD DE LA GESTIÓN:

En nuestro sistema educativo existe 2 instancia (DRE y UGEL) estas están direccionadas a una misma finalidad.

Los servicios que brindan las instituciones educativas son desarrollados de manera integral al estudiante, ya que estas son brindadas con equidad.

Dentro de una institución educativa se establecen formas de acción en la cual la comunidad son participes en el desarrollo de la educación, recreación, deporte y tecnología. (Luis, 2016)

La gestión educativa no solo tiene la función en lo administrativo sino a su vez tiene una finalidad general, tanto en lo académico como en el clima institucional, para logrando así su misión y visión de la institución.

### 2.4 PRINCIPIOS QUE INCIDEN AL MODELOS DE GESTIÓN:

Los principios pueden ser presentados en modelos, la cual el fin es apoyar los argumentos. Mediante el transcurso del año se ha ido evidenciando cambio en favor a la mejora de la educación gracias al desarrollo de la gestión.

#### 2.4.1 Visión prospectiva:

Esta visión se dio a inicios de los 70, la cual establecieron reformas direccionas al futuro, estas reformas eran muy profundas y masivas, a estos se evidenciaban un estilo

predominante el ejercicio cuantitativo a esto podemos detallar la visión normativa y el manejo financiero la cual sigue siendo uno de los principios importantes.

#### 2.4.2 Visión estratégicas:

Esta visión se basa en un carácter estratégico y táctico, la cual emplea los recursos humanos, los materiales y el recurso financiero que tiene cada organización.

Podemos decir que a la falta de recurso dentro de una organización se busca estrategias en la cual pueden hacer visible una organización, por ello se evidencia la disponibilidad y la identidad institucional.

#### 2.4.3 La gestión institucional:

En esta gestión hablamos de una mejora en el planteamiento de la planificación situacional la cual no solo reconoceremos la incompatibilidad de la sociedad sino también la voluntad política, la económica.

La cual busca aplicar un proceso de resolución de conflicto, la cual predomina la búsqueda de acuerdos y así poder lograr acuerdos y así poder lograr una mejor gestión en el sistema educativo.

#### 2.4.4 La gestión de la calidad total:

La planificación, el control y la mejora continua, serán los elementos importantes para insertar la visión de la calidad en la organización estratégicamente.

Para ello se evidencia componentes la cual tendrá que identificar a las personas, sus necesidades, a diseñar las normas, esto llevara hacia la calidad y a su vez del mejoramiento continuo y a la reducción de los errores que se evidencien.

La visión de calidad total tiene como objetivo tener buenos resultados y en el desarrollo, la cual se emplean acciones como: disminuir la burocracia, la flexibilidad administrativa, el aprendizaje continuo para así obtener cero errores en el proceso.

#### 2.4.5 VISIÓN DE LA REINGENERIA:

En esta visión va más allá de lo conformismo, si en la anterior visión hablamos de calidad y mejorar los procesos aquí hablamos de mejorar lo que hay, buscando así disminuir algunos inconvenientes que se presentes y optimizar los procesos existentes.

Entonces se puede decir que la reingeniería es una reconceptualización funcional y a la vez busca rediseñar radicalmente en los procesos y así lograr mejoras.

#### 2.4.6 Gestión comunicacional:

En este tipo de gestión los compromisos de acción son acciones que se originan en el lenguaje para entender en preciso comprender que una organización también puede ser observada como una entidad, la cual podemos al lenguaje como redes comunicacionales. Esto ayudará al manejo del habla.

Esta gestión es llamada el desarrollo de los compromisos de acción, obtenidos para las conversaciones en la cual podemos formular peticiones y a la vez obtener promesas.

#### 2.4.7 Gestión basada en las emociones:

Para entender este tipo de gestión, podemos hablar de la dimensión emocional, la cual podemos involucrar tanto al gestor como a las personas que están dentro o participan en la organización.

Esta gestión busca la acción, la cual es orientada a un fin deseado. Dentro de ello podemos decir que las emociones son el impulso para actuar. Por ello podemos observar que en toda acción existe emociones que estas acompañadas.

Entonces decimos si queremos ser buenos gestores debemos ser competentes en el plano emocional. (Luis, 2016)

### 2.5 DIMENSIONES DE LA GESTIÓN EDUCATIVA:

La gestión educativa no solo está enfocada en lo administrativo y financiero sino también podemos decir la forma de organización del grupo directivo con los profesores, estudiantes en diversas actividades dentro de la institución.

Se evidencia 6 dimensiones principales en la cual se evidencia en el día a día y por ello son integradores.

#### 2.5.1 Dimensión pedagógica- curricular:

Se define a la forma de trabajo en una institución en su organización curricular, las practicas que emplean en el aspecto de enseñanza y aprendizaje, el empleo de diversos recursos como textos.



#### 2.5.2 Dimensión administrativa – financiera:

Podemos entender a esta dimensión como a la organización del tiempo y espacios dentro de una institución a su vez al manejo administrativo del grupo humano, materiales y en el financiamiento de la misma.

#### 2.5.3 Dimensión organizativa –operacional:

Se comprende a esta dimensión a la organización de manera interna de la institución, en la cual comprende a los sub sistemas como uno de los elementos importantes e integrados entre ellos tenemos: el equipo directivo y sus funciones, el departamento administrativo, la organización de los padres, las comisiones de los estudiantes.

#### 2.5.4 Dimensión comunitaria:

Relación que tiene la institución con las organizaciones sociales, cultura, etc. Que se encuentren alrededor de la institución.

#### 2.5.5 Dimensión convivencial:

Se refiere a las relaciones que se realiza dentro de la institución, podemos decir a la interrelación que se realiza entre docentes, estudiante y también del grupo directivo hacia los maestros y también con la sociedad en ellos encontramos a los padres, ya que nos permitirá a tener una mejor convivencia escolar.

#### 2.5.6 Dimensión sistemática:

Esta dimensión emplea la relación entre escuelas u otras instituciones del sistema educativo , entre ellas podemos decir a las instancias municipalidades , provinciales y regionales que estén en el mismo nivel. (Lavín, 200)

## 2.6 PROCESOS DE LA GESTION EDUCATIVA:

### 2.6.1 PLANIFICACIÓN:

En este proceso podemos observar el trabajo de equipo, partiendo del director y su plana docente, la cual coordinaran de qué y cómo se debe de trabajar en la institución, con el fin de tener una institución educativa de excelencia pedagógica, esto ira dependiendo de la misión y visión de su institución.

Decimos que la gestión es un proceso de tomas de decisiones, la cual permitirá decir de qué acciones tomar, que estrategias se debe de utilizar para así lograr todo lo que se proponer y vencer obstáculos que se presenten.

### 2.6.2 EJECUCIÓN:

Como su palabra menciona ejecuta las diversas estrategias, actividades que se dieron en la planificación, a ello podemos integrar el aporte y el acompañamiento de los docentes, estudiantes, padres de familia entre otros.

Para el desarrollo estratégico o darle ejecución con eficacia, se emplea una división de trabajo y funciones esto se empleará por medio de una jerarquía de autoridad y la responsabilidad que tendrán cada actor de la ejecución.

### 2.6.3 EVALUACIÓN Y MONITOREO:

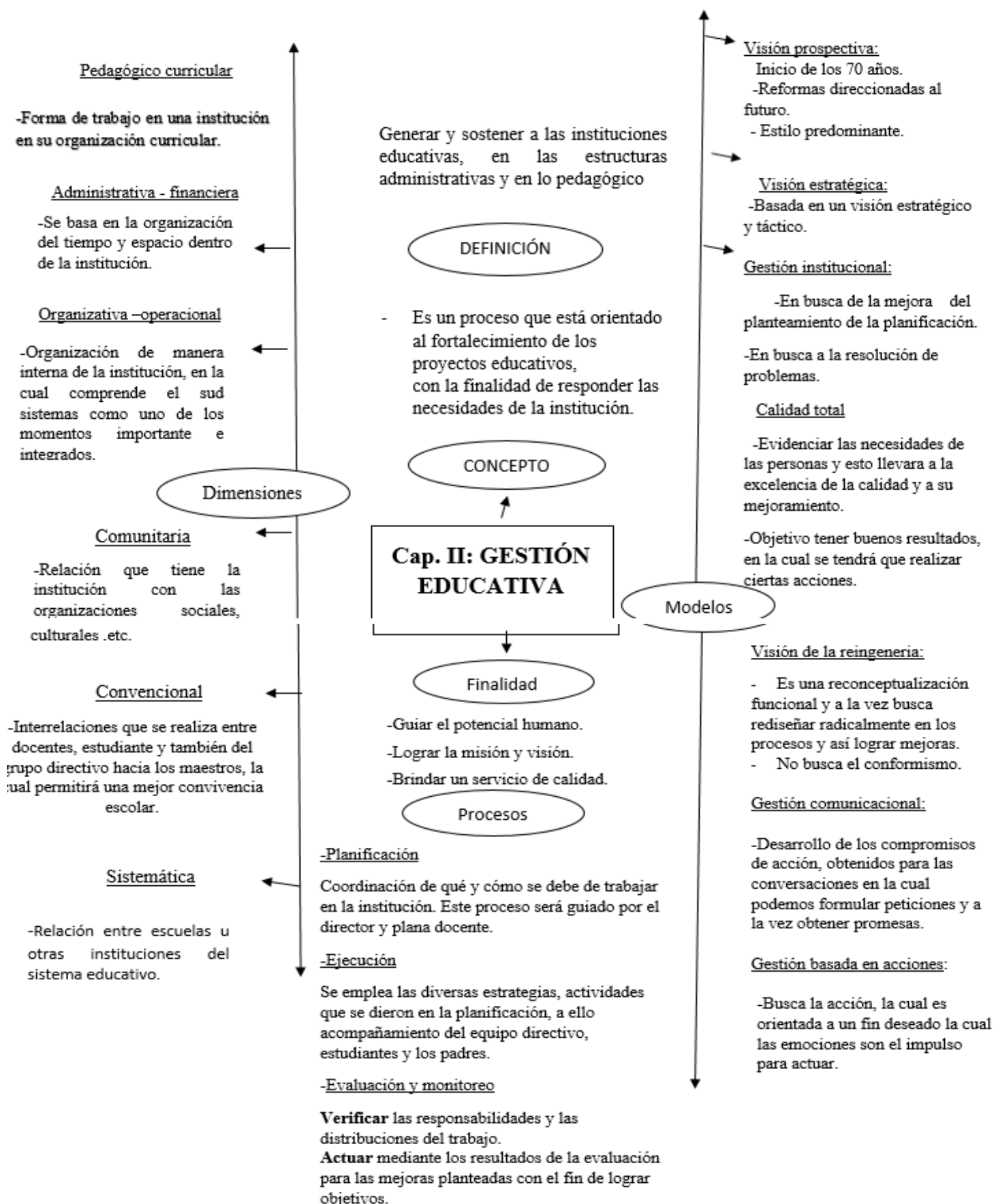
- Verificar: Esta etapa nos permite revisar las responsabilidades y las distribuciones del trabajo que se plantearon en la planificación para lograr los

objetivos planteados. Esta etapa ayudara a evaluar lo que se logró y lo que falta mejor en la planificación.

- Actuar: Podemos decir que es el segundo momento de la etapa de la gestión, la cual se considera los resultados de la evaluación y también considera las mejoras que se plantearon en el proceso para lograr los objetivos planificados.

El ciclo de PHVA es una estrategia aplicado en las gestiones educativa en la cual emplean las cuadro dimensiones ,esta aplicación ayuda al mejoramiento de la calidad educativa. (Angela, 2013)





## CAPITULO III

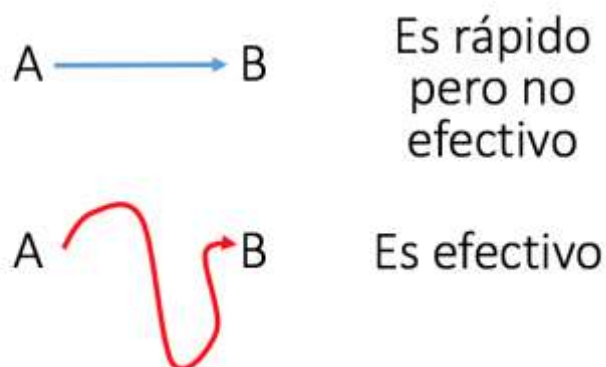
ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA LA MEJORA DE LA  
GESTIÓN

## 3.1 ESTRATEGIAS PARA LA COMUNICACIÓN ASERTIVA:

Estamos en una actualidad que en casi todo nos comunicamos. Esta comunicación nos lleva a poder conseguir algo y esto ocurre en todo momento.

La comunicación efectiva cobra mucho valor en la sociedad ya que si queremos transmitir y queremos ser asertivos y así poder lograr nuestros objetivos y llegar a transmitir eficazmente el mensaje.

Podemos ver una de las estrategia más eficiente y efectivo en una comunicación.



- En las imágenes anteriores podemos observar dos formas de comunicación. La A-B en el primer tipo de comunicación observamos que hay una línea recta que simboliza el camino más rápido, la cual eso no se debe de utilizar en una comunicación ya que si utilizamos herramientas al momento de transmitir un mensaje debemos de hacer visibles ciertas estrategias, formas y métodos en la cual se evidencie por lo general una manera apropiada de transmitir el mensaje a pesar que los caminos sean curvos y largos.

- Se suele evidenciar que cuando queremos difundir un mensaje y establecer una comunicación planteamos ciertos objetivos o que propósito se va a tratar, para ello utilizamos diversas estrategias para conseguir esto ya que la línea recta suele ser la menos adecuada puesto que es la más fácil y poco entendible de poder transmitir el mensaje.
- Por ello llegamos a la conclusión de que si queremos ser unos agentes de comunicación efectivos ,debemos de afianzarnos de diversas estrategias al momento de comunicarnos . (César, 2015)

#### ESTRATEGIAS:

Para realizar efectivamente una comunicación asertiva dentro de una institución educativa no solo debemos de conocer que es la asertividad, sino también de cómo y que estrategias debemos de utilizar en cada situación y estar preparado para actuar asertivamente en cada acto comunicativo ya sea con nuestros estudiantes, con los padres de familia o el equipo directivo.

Es necesario y útil el uso adecuado el empleo de diversas estrategias, para ello se detallará algunas que podemos utilizar.

##### 3.1.1 Banco de niebla:

En esta estrategia podemos ser objetos a críticas, la cual para cualquier persona causa incomodidad y en ocasiones podemos actuar de una forma de negación, o lo podemos tomarnos a la defensiva, justificando esta crítica.

Esta estrategia tiene como objetivo reconocer que no solo nosotros podemos tener la razón, sino que la persona con quien compartimos el mensaje puede también tener la

razón. Para ello debemos saber la veracidad de la crítica, aunque esta crítica pueda ser verdad. Debemos tener en cuenta que el interlocutor también tiene derechos a compartir su propia opinión y nosotros debemos de respetar, aunque no coincidamos con él.

Luego de escuchar la crítica tenemos que realizar un análisis y luego de ese análisis decidir cómo deberíamos de manejar la crítica si es con la verdad o con la posibilidad.

### 3.1.2 Disco Rayado:

Esta estrategia nos permite enfatizar mediante reiteradas veces el mensaje al interlocutor, para ello se emplea de diversas frases y repitiendo en varios momentos de la comunicación para así poder llegar al interlocutor de varias formas y que el mensaje no sea ignorado.

Para ser útil esta estrategia debemos de emplear palabras claves y frases la cual nos ayude a realzar y enfatizar el mensaje y evitar que el interlocutor busque intromisiones y desvíe el objetivo.

### 3.1.3 Compromiso o acuerdo viable:

En esta estrategia podemos evidenciar a los acuerdos de ambas partes la cual se puede observar la asertividad.

En algunas situaciones se ha podido evidenciar conflictos en los interlocutores la cual se observan posturas enfrentadas esto con lleva a no llegar acuerdo y dan efecto a la insatisfacción de ambas partes.

Podemos decir que se evidencia un acuerdo viable cuando ambas partes llegan a una solución, esto quiere decir que cada uno de los interlocutores ceda algo de su postura inicial y puedan llegar a una postura intermedia, esto permitirá que ambos llegues a una solución en conjunto.

### 3.1.4 Libre Información:

Esta estrategia consiste en compartir al oyente, nuestras sugerencias, deseos, inquietudes u opiniones.

Estas son empleadas para que las demás personas nos conozcan y poder brindar confianza al interlocutor, la cual permita que el interlocutor se anima a compartir con libertad sus opiniones y deseos. (García A.J., 2019)

## 3.2 TÉCNICAS PARA UNA COMUNICACIÓN ASERTIVA:

### 3.2.1 Escribir el mensaje:

Cuando nos encontramos en un acto comunicativo en ocasiones no sabemos que hablar o que aspecto debemos de hablar primero y que luego o por agregar palabras que no tengan ninguna concordancia nos desviamos del objetivo.

Para ello se recomienda realizar apuntes en la cual coloquemos aspectos a tratar, que mensaje debemos de transmitir primero, así poder tener una concordancia al momento de compartir el mensaje.

Esta técnica nos ayudara a darle sentido y claridad a nuestro mensaje, a su vez evitar temas que estén de más o sean innecesarias.

### 3.2.2 Eliminar ruidos:

La palabra ruido hemos podido evidenciar y escuchar en los elementos de la comunicación por varios años, pero a que se refiere la palabra ruido.

Podemos llamar ruido a un elemento que obstaculice un mensaje la cual impide el entendimiento de este y así no llegar de forma óptima el mensaje.

Por ejemplo:

- Cuando estamos dialogando y mientras tanto enviamos un mensaje por teléfono.



- Tener una conversación en ambiente de poca privacidad, la cual se evidencien ruidos. (Gómez)

### 3.3 FACTORES QUE AYUDAN A LA MEJORA DE LA COMUNICACIÓN EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS:

#### 3.3.1 Emplear estrategias de comunicación:

Para poder lograr una mejora en la comunicación de las empresas, los directivos tendrán la labor de analizar, pensar y establecer conjuntamente con los actores que estrategia de comunicación implementar en la gestión, esto ayudara a lograr con el propósito de una mejora en la comunicación entre los actores.

La estrategia planteada en una empresa suele ser muy importante ya que por medio de esta se podrá dirigir, comunicar algunos inconvenientes que se establezca en la institución, la forma en la cual será informada. Todo esto se podrá establecer de manera correcta si empleamos estrategias de comunicación en la gestión.

#### 3.3.2 La comunicación oportuna:

La comunicación o el mensaje dentro de una empresa debe de ser transmitida a todos por igual sin ningún inconveniente, por ello se debe de emplear a una persona o equipo de trabajo en la cual él o ellos puedan realizar una comunicación eficaz y a la vez que será dirigida con rapidez ,dirigiéndose así a todos los agentes.

#### 3.3.3 Aclarar el porqué de la información:

Se ha evidenciado que en algunas escuelas o empresas disponen de una planificación, organización, implementación, la cual no son comunicadas el porqué del cambio a sus trabajadores. Esto puede generarse una incomodidad a sus trabajadores, ya que ellos forman parte del equipo de trabajo y deberían de estar involucrados en todo lo que se disponga.

### 3.3.4 Adecuación al mensaje:

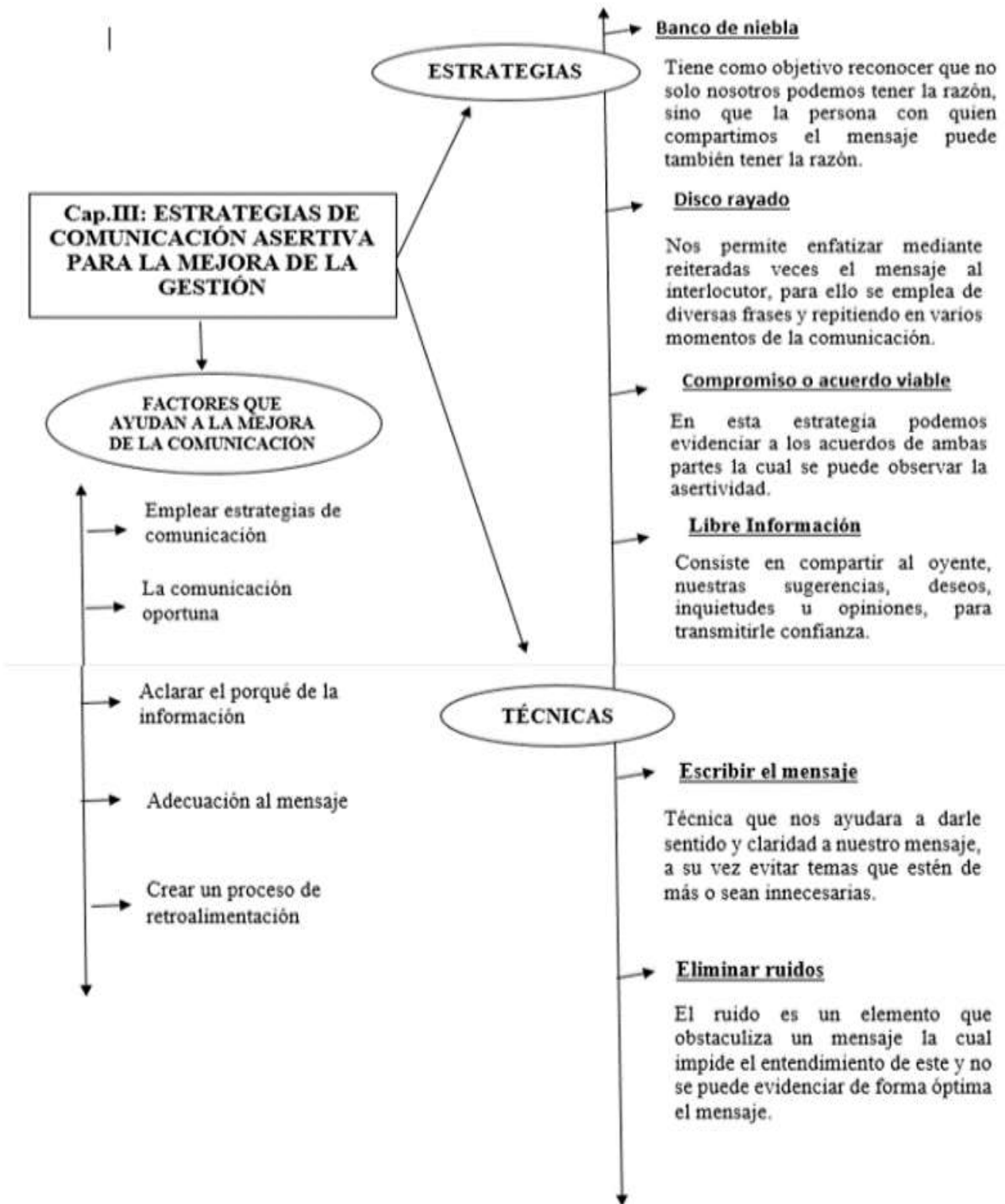
En el proceso de la comunicación podemos observar que hay diversas formas de interpretar el mensaje, esto lleva que no todos podemos entender lo que se nos transmite, a unos podemos darle una información más detallada mientras que a otros podrán quedar conformes con lo mencionado. Esto quiere decir que no todos interpretamos de la misma forma y que debemos utilizar diversas estrategias y para que el mensaje llegue a todos.

### 3.3.5 Crear un proceso de retroalimentación:

En el proceso de la comunicación, en ocasiones se llega a entender el mensaje y en algunos casos no, la cual se establece la utilización de la estrategia de retroalimentación la cual llevara al entendimiento lo informado llegando así al mensaje. Los empleadores deben de saber que sus opiniones o sugerencias son escuchadas y tomadas en cuenta.

Podemos decir que los empleados asumen un cargo importante, la cual deberán de estar interiorizada la misión y la visión de la organización, la cual esto fomentara la participación de ellos en la gestión, ya que si queremos que una empresa desee salir adelante la comunicación entre sus empleados de ser la más apropiada y flexible.

(Sanchez, 2017)



## CONCLUSIONES

**PRIMERA:** La comunicación es uno de los elementos de mucha importancia en nuestra sociedad, la cual podemos evidenciar diversos tipos y formas que empleamos para transmitir un mensaje, estos estilos que empleamos nos hacen que la comunicación entendible.

**SEGUNDA:** Una buena gestión trae consigo una educación de calidad y para lograr estos objetivos debemos de seleccionar y ejecutar de manera oportuna los instrumentos, que ayuden a que la gestión pueda ser direccionada de manera correcta y a la vez cumplir con los procesos de la gestión, esto trae conseguir tomar buenas decisiones.

**TERCERA:** Las estrategias son unos de las herramientas importantes en cada acto comunicativo, la cual nos pueden ayudar a facilitar el entendimiento al momento de transmitir un mensaje. Para lograr una comunicación asertiva en una gestión debemos de tener conocimiento de las diversas técnicas y estrategias para podemos usar en cualquier acto comunicativo, ya sea con los padres, con los docentes, alumnos, hasta con el equipo directivo y hasta en nuestras vidas.

## SUGERENCIAS

**PRIMERA:** Como docentes y parte de una institución debemos de trabajar en equipo en la utilización de manera adecuada los diversos estilos de comunicación, empleando talleres que sea compartido no solo con la plana docente sino también con los alumnos ya que para una buena calidad en la educación siempre estará ligada la comunicación.

**SEGUNDA:** Todos los docentes tenemos que estar involucrados en el desarrollo de las diversas actividades en la institución, para ello el equipo directivo deberá de brindar responsabilidades y así los procesos de gestión será compartida, en la cual se podrá evidenciar el compromiso del docente para lograr una educación de calidad, en la ejecución de un proceso de gestión.

**TERCERA:** Como docentes y equipo directivo deben de emplear las diversas estrategias para tener una comunicación asertiva, la cual será de gran utilidad en todos los aptos de comunicación dentro y fuera de una institución. Estas estrategias se podrán ejecutar efectivamente en las entrevistas con los padres o en un feedback con los estudiantes y nos ayudara a que el mensaje a transmitir se pueda entender y así lograr con los objetivos planteados en una conversación.

## BIBLIOGRAFÍA

- Angela, M. (6 de Marzo de 2013). *Procesos de la gestión educativa*. Obtenido de Prezi:  
<https://prezi.com/a3dfefjxha9e/>
- Beverly, H. (1988). En *Sea asertivo: la manera positiva de comunicarse con eficacia* (pág. 16). Barcelona: Ediciones gestión 2000 S.A.
- César, P. (15 de 10 de 2015). *Estrategia para una comunicación efectiva*. Obtenido de [www.cesarpiqueras.com/](http://www.cesarpiqueras.com/)
- Cuevas, R. (2011). *Gerencia, Gestión y Liderazgo Educativo*. Lima: San Marcos.
- García A.J., M. (08 de ABRIL de 2019). *Comunicación*. Obtenido de <https://rodas5.us.es/file/8e71edf4-310f-85d3-f039-d6dfd4980301/1/>
- Gómez, E. (s.f.). *Comunicación Asertiva. Psicología Organizacional Positiva*, (págs. 2-3). Costa Rica. Obtenido de <http://www.psicologialaboral.net/articulos/wp-content/uploads/>
- Lavín, S. (200). *El Proyecto Educativo Institucional como herramienta de transformación de la vida escolar*. En S. d. Sonia Lavín H.. Santiago de Chile: LOM.Concha y Toro 23,Santiago.
- Lepeley, M. (2001). *Gestión y Calidad de Educación*. Chile: Mc Graw - Hill.
- Luis, M. G. (2016). *Cronología de los modelos de gestión educativa y experiencias de descentralización*. Huancayo.
- Maxwell, J. (2007). *El ABC del Liderazgo*. Buenos Aires: Riba.
- Maxwell, J. (2016). *Liderazgo: Lo que todo líder necesita saber*. México.
- Munroe, M. (2005). *El espíritu del liderazgo*. Miami: Whitaker House.
- Sanchez, H. (14 de AGOSTO de 2017). *Estrategias para lograr una comunicación efectiva en la era digital*/ Obtenido de [imt.com.mx/noticias/5-](http://imt.com.mx/noticias/5-)
- Tatiana, A. (04 de Octubre de 2013). *Estrategias para una comunicación asertiva* Obtenido de [https://prezi.com/66ufp\\_y8xher/](https://prezi.com/66ufp_y8xher/)