ESTRATEGIAS GERENCIALES DESDE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA FOMENTAR LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS

AUTORA: GUTIÉRREZ YAKELIN MARGOT

RESUMEN

El presente articulo esta basado en proponer una serie de estrategias gerenciales que sirvan de herramienta para fomentar la comunicación asertiva para el mejoramiento del clima organizacional dirigida al personal que labora en el Liceo Nacional El Pauji, Del Municipio Federación Estado Falcón. Dicho estudio se ubicara en una investigación de campo de carácter descriptivo abordando la modalidad de Proyecto positivista, ya que la misma se tomaran los datos tal y cual como suceden en la realidad. Para efectos de las técnicas e instrumentos a utilizar se utilizara como técnica una encuesta y como instrumento un cuestionario con 20 ítems bajo la escala de Likert con la finalidad de recopilar la información necesaria para darle cumplimiento a los objetivos de la investigación, la población estará conformada por 18 personas distribuidas de las siguiente manera: 1, director, 11 docentes, 2 secretarias, 4 obreros y 3 madres elaboradoras. Una vez aplicado el instrumento y analizado los resultados se elaborara la propuesta donde se diseñaran las estrategias que vayan acorde a la necesidad de la problemática existente y así poder solucionar de forma satisfactoria la misma.

Palabras claves: estrategias gerenciales, comunicación eficaz, clima organizacional.

ABSTRACT

The purpose of this research lies in proposing a series of managerial strategies that serve as a tool to promote assertive communication for the improvement of the organizational climate aimed at teachers who live in the Liceo National EL Pauji Academic Complex, Federation Municipality, Falcón State. Said study will be located in a descriptive field investigation

addressing the Feasible Project modality, developed in three phases, namely: I diagnosis, II feasibility study and III design of the proposal. For the purposes of the techniques and instruments to be used, a survey will be used as a technique and as an instrument a questionnaire with 20 items under the Likert scale in order to collect the necessary information to comply with the objectives of the investigation, the population will be made up of by 21 teachers from.

INTRODUCCION

En la actualidad se viven momentos de cambios, propios de los procesos de la globalización. Entre ellos se nombran los avances científicos y tecnológicos, así como el desarrollo de la comunicación, por lo cual se requiere que las organizaciones educativas estén al margen de estos avances implementando estrategias gerenciales que garanticen la optimización de los procesos administrativos y académicos para satisfacer la demanda de productos de alta calidad.

En ese sentido, las organizaciones educativas deben integrar procesos permita acercarse a nuevos escenarios de aprendizaje, incorporando el aprendizaje colaborativo como herramienta para construir conocimiento, de allí que la Conferencia Mundial de Educación Superior (2009) explicitó que "en los establecimientos de Educación deben diseñar políticas institucionales, innovaciones en materia de enseñanza aprendizaje y nuevas estrategias al servicio de la comunidad."(s.n.p).

Conforme a toda esta realidad, las instituciones educativas hoy en día están determinadas por la búsqueda continua de estrategias gerenciales para ofrecer soluciones a los problemas sociales asociados con políticas organizacionales y nuevos modelos pedagógicos basados en "aprender a aprender", desarrollo de pensamiento crítico y capacidades de innovación y colaboración, permitiendo afrontar los problemas emergentes que exceden las disciplinas tradicionales.

Por otra parte, la satisfacción en el trabajo ha sido reconocida como un componente del compromiso organizacional de modo que desde la literatura especializada en la dirección y gestión del talento humano, se postula que disponer de trabajadores motivados y satisfechos será uno de los factores determinantes del éxito, mientras que si estos no se sienten satisfechos ni identificados con la organización, no podrá alcanzarse unos niveles óptimo de productividad.

Asimismo, el gerente educativo debe ser el modelo motivador de su personal, para así lograr la calidad educativa con la colaboración de los equipos de alto desempeño dispuestos a

seguir sus instrucciones para mejorar la calidad de la enseñanza, es por ello que la comunicación en las instituciones es un factor que fortalece las relaciones laborales entre los colaboradores, a través de actividades comunicacionales se fortalece los lazos y articulaciones internas que, a su vez, tiene efectos positivos en la práctica y deberes que ejerce cada uno de los públicos internos.

La comunicación asertiva en un grupo u organización es parte del fortalecimiento y desarrollo institucional y se concreta principalmente en las acciones comunicativas que parten de los vínculos y articulaciones en y de la organización y se proyectan potenciando la práctica y visibilidad de la institución y su tarea. El comprender a la comunicación como un proceso transversal a la organización hace posible incluirla en una política institucional y no limitarla a algo meramente instrumental.

Por lo tanto, cada organización debe preocuparse por analizar lo que sucede dentro de ella realizando periódicas evaluaciones del desempeño y actitud laboral de cada uno de sus empleados, y de este modo poder diagnosticar los aciertos y las fallas de la institución para poder corregir o cambiar lo que sea necesario para que el personal haga lo que le corresponde gustosamente, incrementando y mejorando la productividad y el buen servicio.

La investigación se enfocara en conocer la relación de la comunicación organizacional y la gestión por objetivos del personal docente y administrativo que hace vida en el Liceo Nacional El Paují ubicado en la Parroquia El Paují Municipio Federación Estado Falcón, donde se ha podido evidenciar que existe poca comunicación entre las personas que allí laboran influyendo esto se forma negativa en el buen desarrollo de las labores y actividades que allí se realizan, por lo que se busca buscar alternativas de solución inmediata a dicha problemática por lo que en primer lugar se examinara el proceso de comunicación bidireccional, luego se identificara las barreras de la comunicación y por último el impacto que tienen estas en el proceso de la comunicación.

Estrategias Gerenciales Naveda (2014)

De acuerdo con Naveda (2014), las estrategias gerenciales son una

búsqueda deliberada por un plan de acción que desarrolle la ventaja competitiva de la institución, y la multiplique. Formular la estrategia gerencial de una institución, y luego implementarla, es un proceso dinámico, complejo, continuo e integrado, que requiere de mucha evaluación y ajustes. Thompson y otros (2012) redactan de una manera muy concreta y clara sobre lo que son estrategias para una organización:

"la estrategia de una compañía es el plan de acción que sigue la administración para competir con éxito y obtener utilidades, a partir de un arsenal integrado de opciones. La formulación de la estrategia representa el compromiso de la administración de emprender un conjunto particular de acciones". (p.4).

En ese orden de ideas, puede afirmarse que la Gerencia estratégica permite a la organización el uso de sus fortalezas con el propósito de aprovechar las oportunidades externas, a la vez que reduce a un mínimo el impacto de las amenazas externas. Es importante resaltar que elaborar las estrategias son funciones de la administración, específicamente los gerentes, sin embargo, estas tienen que ser llevadas a cabo por toda la empresa; esto debido que, aunque los directivos llevan el rumbo, la planificación y el control, la ejecución solo será efectiva al estar involucrados todo los que laboran en las empresas. De allí surge una buena ecuación nombrada por Thompson y otros (2012) que: Buena Estretegia+Buena ejecución=buena dirección.

Estos mismos autores, nombrados en el párrafo anterior, (Ob. Cit) también reflejan que la importancia de las estrategias gerenciales, recaen al tener estructurados la visión, misión y valores de la empresa, ya que sin esto la organización no poseería bases sólidas para arrancar nuevos proyectos, esto se sustenta de la siguiente manera al resaltar que: Los valores de una compañía (algunas veces llamados valores esenciales) son las creencias, características y

Normas conductuales que la administración determinó que deben guiar el cumplimiento de su visión y misión. Los valores se relacionan con un trato justo, integridad, conducta ética, sentido innovador, trabajo en equipo, calidad suprema, servicio

superior al cliente, responsabilidad social y ciudadanía comunitaria, entre otros aspectos (p.27).

La Comunicación

De acuerdo con Costumero, I. (2007) se puede interpretar que "la comunicación se la interpreta como el proceso mediante el cual las personas pueden dialogar y expresas sus ideas (p.67)".La comunicación es muy importante para el desarrollo del ser humano en un entorno social ya que siente la necesidad de relacionarse y comunicarse con diferentes personas dentro de un grupo social, intercambiar ideas, opiniones, sugerencias que aporten a su desarrollo dentro del ámbito de la comunicación. Todas las personas en algún momento de nuestras vidas hemos sentido la necesidad de hablar, de ser escuchados y entendidos por otras personas, es por ello que la comunicación es un tema sumamente importante en cualquier ámbito ya sea personal o profesional. Sus principales elementos son:

Código: El código es un sistema de signos y reglas para combinarlos, que por un lado es arbitrario y por otra parte debe de estar organizado de antemano. El proceso de comunicación que emplea ese código precisa de un canal para la transmisión de las señales.

El Canal: Sería el medio físico a través del cual se transmite la comunicación.

Emisor: Es la persona que se encarga de transmitir el mensaje. Esta persona elige y selecciona los signos que le convienen, es decir, realiza un proceso de codificación; codifica el mensaje.

Receptor: será aquella persona a quien va dirigida la comunicación; realiza un proceso inverso al del emisor, ya que descifra e interpreta los signos elegidos por el emisor; es decir, descodifica el mensaje. Naturalmente tiene que haber algo que comunicar, un contenido y un proceso que con sus aspectos previos y sus consecuencias motive.

Mensaje: Se refiere al contenido de lo que se pretende comunicar. En la actualidad y desde tiempos remotos la comunicación es importante ya que gracias la comunicación es posible transmitir las experiencias de una generación a otra para que puedan ser asimiladas y continuadas. Sin esta posibilidad (de comunicaciones), el avance no hubiera sido posible en ningún

sentido. No es posible el desarrollo humano individual si permanecemos mental, social o físicamente aislados, además es indispensable para lograr la necesita coordinación de esfuerzos a fin de alcanzar, los objetivos perseguidos por una organización. El autor Elizondo (1990) indica, que es preciso recordar que cada persona es diferente y que esas diferencias es el producto de diversas culturas y ambientes familiares, que cada persona posee diferentes personalidades, habilidades, gustos actitudes cuando se convive con otra. En estos factores se encuentra la edad, el sexo, la apariencia física, la educación, la religión, la política, etc.

En la actualidad y desde tiempos remotos la comunicación es importante ya que gracias la comunicación es posible transmitir las experiencias de una generación a otra para que puedan ser asimiladas y continuadas. Sin esta posibilidad (de comunicaciones), el avance no hubiera sido posible en ningún sentido. No es posible el desarrollo humano individual si permanecemos mental, social o físicamente aislados, además es indispensable para lograr la necesita coordinación de esfuerzos a fin de alcanzar, los objetivos perseguidos por una organización.

Comunicación asertiva

La comunicación asertiva, puede ser definida como a una forma para interactuar efectivamente en cualquier situación, incluyendo aquellos momentos en las relaciones entre los seres humanos que representan un reto para quien envía el mensaje, ya que a través de éste se puede comprobar o incomodar a quien lo recibe. Dentro de estas perspectivas, el ser asertivos contribuye a promover el desarrollo de las habilidades que permitirá ser personas directas, honestas y expresivas en las comunicaciones; además de ser seguras, auto-respetarse y tener la habilidad para hacer sentir valiosos a los demás. Guevara, H (2011) manifiesta que "La comunicación asertiva es la habilidad de expresar ideas positivas y los sentimientos de una manera abierta, honesta y directa. Que reconoce nuestros derechos al mismo tiempo respeta los derechos de otros. (s.n.p)".

En este mismo orden de ideas, se puede decir que la comunicación

asertiva es muy importante tanto en el ámbito personal como profesional, puesto que el equipo de trabajo debe manejarse de una manera correcta y coordinada en donde la comunicación asertiva entre en juego y las relaciones interpersonales sean óptimas. La comunicación asertiva no implica únicamente emitir comentarios, va más allá, ya que es el hecho de tener la noción de cómo comunicarnos eficientemente y que al emitir una idea esta sea clara y directa, siempre con el debido respeto que se merecen cada una de las personas a las cuales se dirige nuestro mensaje.

Beneficios de la comunicación asertiva

Son muchos los beneficios que se pueden generar a través de la puesta en práctica de la comunicación asertiva, todo va a depender de las personas de sus ganas de relacionarse de forma armónica, de ser proactivos, capaces de establecer vínculos sociales de forma positiva y saber trabajar en colectivo. De acuerdo con Sánchez , M. (2013) se puede entender que pocas son las personas que de manera innata poseen esta habilidad para comunicarse asertivamente, son sociales, no tienen dificultad para relacionarse y entablar diálogos creando de esta manera lazos de amistad, sin embargo la mayoría de las personas desarrollan esta habilidad a lo largo de sus vidas en determinados grupos sociales y a otra parte de las personas les cuesta comunicarse asertivamente, ya sea por baja autoestima, inseguridad en sí mismos, falta de confianza en un grupo social, por miedo o por complejos.

En realidad para las personas que están dispuestas a generar y aprender a comunicarse asertivamente, esto puede ser un proceso sin dificultad pero para aquellas personas inseguras y con miedos, esto pude ser algo complicado, es por ello que se debe conocer los maravillosos beneficios de comunicarse asertivamente y el éxito que esto trae.

- Fortalece la confianza en sí mismos y su capacidad de expresión.

- Favorece el sentido de autoimagen

- Promueve a ser personas eficaces

-Promueve el respeto para sí mismo y para los demás

Características de una persona asertiva

De acuerdo con Suaza, C. (2014) se puede entender que:

- Las personas asertivas tienen conocimiento de sus derechos y los defienden.
- Se expresa con claridad para que sus interlocutores lo entiendan e interpreten sus mensajes.
- Las personas asertivas no se sienten culpables de la interpretación que tienen las otras personas con respecto a sus mensajes ya que dicen lo que sienten y piensan, siempre con el debido respeto a los demás individuos.

Una de las características de la asertividad más importantes que he podido evidenciar durante el proceso de esta investigación, radica en conocer nuestros derechos y respetar los derechos de los demás, aceptar opiniones y sugerencias que permitan crecer y fortalecer las relaciones sociales, creando ambientes laborables agradables, donde se puedan expresar sentimientos, emociones, y defender nuestra posición ante las distintas circunstancias a las que nos enfrentemos.

Comunicación Asertiva entre los docentes

Elizondo Torres (1990); puntualizó que los docentes deben estar preparados para manejar inteligentemente los conflictos interpersonales. Estos surgen naturalmente, debido a que los docentes poseen creencias, sentimientos y deseos divergentes. De no manejarse con cuidado, estos conflictos pueden causar sentimientos de inseguridad, exclusión, irritación y frustración. Debido a que los docentes asertivos consideran que todos tienen iguales derechos a expresarse honestamente, demuestran que respetan a los demás tanto como a sí mismos. Por lo tanto, el comportamiento asertivo aumenta la autoestima, conlleva al desarrollo del respeto mutuo y al logro de las metas propias sin sacrificar la de otros.

Según este autor Profesora Magdalena Elizondo (1990), revela que existen tres estilos básicos de comunicación diferenciados por la actitud que revelan hacia el interlocutor: pasivo, asertivo y agresivo.

Pasividad o no-asertividad. Es aquel estilo de comunicación propio de personas que evitan

mostrar sus sentimientos o pensamientos por temor a ser rechazados o incomprendidos o a ofender a otras personas. Infravaloran sus propias opiniones y necesidades y dan un valor superior a las de los demás.

Agresividad. Este estilo de comunicación se sitúa en un plano opuesto a la pasividad, caracterizándose por la sobrevaloración de las opiniones y sentimientos personales, obviando o incluso despreciando los de los demás.

Asertividad. Es aquel estilo de comunicación abierto a las opiniones ajenas, dándoles la misma importancia que a las propias. Parte del respeto hacia los demás y hacia uno mismo, aceptando que la postura de los demás no tiene por qué coincidir con la propia y evitando los conflictos sin por ello dejar de expresar lo que se quiere de forma directa, abierta y honesta.

Características de las personas asertivas

1. Se siente libre para manifestarse.

2. Puede comunicarse con personas de todos los niveles:

3. Tiene una orientación activa en la vida.

4. Actúa de un modo que juzga respetable.

5. Acepta o rechaza a las personas con tacto.

6. Se manifiesta emocionalmente libre para expresar sus sentimientos.

7. Evita los dos extremos: por un lado la represión, y por otro la expresión agresiva y destructiva de sus emociones.

Importancia de la Comunicación dentro de las Organizaciones

Para las organizaciones es muy importante tener una buena comunicación dentro de ella, y sobre todo saber cómo manejarlas, muchas de las veces las empresas pierden sumas de dinero por causa de fallas de comunicación dentro de ellas, como por ejemplo: el fracaso en el cierre de un negocio, sí este no se entendió de manera adecuada. En este punto es cuando se empieza a perder beneficios para la organización. La comunicación dentro de la organización es todo lo que ésta dice a su público, tanto interno como externo y a través de diferentes canales de comunicación. “Los fallos de comunicación están perjudicando la productividad y llevando a los

empleadores a una desventaja competitiva.

Existen circunstancias muy comunes en las cuales se dice o se escucha decir, el problema aquí es la falta de comunicación" y esto tiene mucha relación con las personas, ya que la mayoría ha pasado por este tipo de situaciones en las que el problema básico fue una mala comunicación; esto pudo suceder en la comunicación cara a cara, dentro de una organización o en grupos pequeños. Cada una de estas situaciones da como resultado el quiebre en alguna parte del proceso de comunicación.

En preciso acotar que La comunicación es algo necesario dentro de una organización. El ser gerente de una organización significa ser un líder dentro de ella; el gerente es quien dirige a la empresa y sus actividades. Los gerentes siempre comunican algo a sus empleados de alguna manera, es por eso que ellos deben saber la forma de hacerlo porque están comunicando.

Trabajo colaborativo

El trabajo colaborativo, en estos tiempos, se ha convertido en la piedra angular para el desarrollo de grupos de personas y alcanzar fines comunes, No obstante, llegar a dominar esta estrategia es producto de la formación que hayan tenido los integrantes del grupo, la mentalidad con que desean unirse y el compromiso a las normas del trabajo, entonces cómo se conceptualiza al trabajo colaborativo en este sentido Gros, 2000. Define el trabajo como "Un proceso en que las partes se comprometen a aprender algo juntas. Lo que debe será prendido solo puede conseguirse si el trabajo del grupo es realizado en colaboración. Es el grupo el que decide cómo realizar la tarea, qué procedimiento adoptar, cómo dividir el trabajo o tarea a realizar. La comunicación y la negociación son claves para este proceso." (s.n.p).

Las definiciones consignadas mantienen rasgos en común como es la tarea compartida por parte de los integrantes del grupo de trabajo, así como la responsabilidad en asumir la autoridad entre todos, esto propiciará la mejora de las relaciones sociales dando como resultado que los participantes contrasten sus puntos de vista dentro de un clima de respeto y tolerancia. Es preciso señalar que

ya se empieza a comprender al trabajo colaborativo como una estrategia que permite el desarrollo de habilidades; es decir, este tipo de trabajo requiere de la puesta en práctica de normas para llegar a obtener resultados.

Elementos básicos del trabajo colaborativo

Johnson y Johnson (citado por Maldonado y Sánchez, 2012) presenta a los siguientes elementos básicos:

a) La interactividad. El aprendizaje se produce en la interacción entre dos y más,

Mediado por un intercambio de opiniones y puntos de vista, y no es la cantidad de intervenciones que determina el trabajo colaborativo sino el grado de influencia que tiene la interacción en el proceso cognitivo y de aprendizaje del compañero. En tal sentido, si deseamos emprender un trabajo colaborativo los miembros deben de tener un alto grado de interacción, dar a conocer en confianza sus puntos de vista, sustentado en argumentos; no obstante, dichas intervenciones deben aportar en gran medida a la labor, trascender en los miembros del equipo para avanzar y culminar el proyecto.

b) La sincronía de la interacción. Es el diálogo orientado al hacer algo juntos, es decir, con respuestas inmediatas lo que hace necesario la sincronía; no es posible generar conocimientos sin respuestas inmediatas, porque provocaría desmotivación y descontextualización en una de las partes. A partir de lo planteado, se afirma que el trabajo colaborativo es dinámico ya que a través de él se propicia la integración y así la solución a problemas que se puedan evidenciar en una organización estos se pueden solucionar satisfactoriamente.

c) La negociación es un proceso. La negociación es un elemento distinto de las interacciones colaborativas, y tiene especial importancia cuando se trata de negociar significados, sin negociación el diálogo se transforma en un monólogo, a la vez que la función del interlocutor se reduce a la de un simple receptor de mensaje y por ende no hay construcción de conocimientos. En la interacción colaborativa el individuo no impone su visión, sino que argumenta su punto de vista, justifica, negocia e intenta convencer a las personas. Este elemento hace mención a la

forma como las personas pueden y deben llegar a un consenso a la hora de plantear alternativas de solución, a la hora de la puesta en práctica de una labor propiciando así una excelente comunicación.

Las actividades que efectúan los docentes y cada uno de los miembros que integran una organización educativa se ven comprometidas con la realización de labores en equipo promoviendo con ello la integración y que el ambiente de trabajo se mas armonioso, buscando así la integración, el respeto y una buena comunicación una sana convivencia y propiciando así el trabajo en colectivo.

Principios del trabajo colaborativo

Para alcanzar la interrelación entre los miembros de la comunidad de trabajo es esencial cumplir con ciertos principios que permitirán hacer dinámica la actividad a realizar. Álvarez y Gómez (2011) plantean los siguientes principios al respecto:

a) Una comunicación fluida entre los miembros del grupo.

b) Una exposición clara y concreta de las ideas, los principios y las acciones del equipo.

c) No es suficiente la simple aportación. Todas las aportaciones se deben justificar y deben ser tratadas de forma crítica y constructiva.

d) Todos los miembros del equipo deben aportar ideas y argumentaciones.

e) Todos los miembros del equipo deben tener acceso a toda la información.

f) Se debe consensuar toda la actividad del equipo. El resultado final del trabajo debe ser producto de la cohesión y no de la mera suma del trabajo en grupo.

g) El equipo debe tener claro los recursos que necesita para desarrollar el proyecto de trabajo y aquellos con los que cuenta, para dar realismo y practicidad al trabajo.

h) Todos los miembros del equipo deben participar en la elaboración, conocer y aceptar las reglas de funcionamiento.

i) Cada uno de los participantes en el equipo debe asumir una responsabilidad individual para el desarrollo del proyecto, asumiendo de ese modo su parte

de responsabilidad en el producto final.

j) Por último, para conseguir un trabajo colaborativo eficaz, no podemos olvidar la necesidad de establecer relaciones afectivas positivas entre los miembros del equipo.

Evidentemente los principios que proponen los autores son las medidas sobre los cuales se debe desarrollar un trabajo colaborativo encaminado a lograr el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas como equipos de trabajo logrando con ello el fortalecimiento de las instituciones educativas promoviendo las relaciones efectivas basadas en una buena comunicación y teniendo siempre en cuenta que se si se trabaja en conjunto el éxito es mucho más favorable por lo que los miembros desde el inicio de la labor deben mantener una comunicación constante, donde cada uno exponga sus ideas y estas puedan ser tomadas en cuenta asumiendo así una responsabilidad individual y grupal.

En este mismo orden de ideas, cabe mencionar que todos los principios anteriormente mencionados se deben de poner en práctica dentro de las organizaciones específicamente en las instituciones educativas ya que el trabajo colaborativo permitirá que se superen muchas diferencias que se presentarán en el desarrollo de la jornada laboral y esto conllevara a un buen clima institucional.

Características del trabajo colaborativo

El trabajo colaborativo no es una simple reunión de personas que desean obtener algo , sino es una estrategia puesta en práctica donde cada uno de sus miembros asumen trabajo comprometido para asumir un papel activo en el grupo participando de manera razonada, intercambiando puntos de vista para alcanzar un producto final de buena calidad. Johnson y Johnson (citado por Vásquez et al., 2017) propone las siguientes características del trabajo colaborativo:

a) Acuerdo de una meta en el marco de un problema del contexto. Un elemento clave en todo proceso de trabajo colaborativo es que los integrantes acuerden una meta común. El fijar una meta por parte de los integrantes del equipo, les permite conocer hacia donde desean llegar, para ello se

generará un abanico de soluciones para el problema en cuestión y se delineará el producto o productos que se desean concretar, todo ello pone en evidencia el desempeño de los miembros de grupo.

Por su parte, Hernández, Tobón y Guerrero (citados por Vásquez et al., 2017) señalan la siguiente característica:

b) Actuación con un plan de acción. El plan de acción debe ser acordado por todos los miembros del equipo de trabajo colaborativo. Como parte de sus elementos clave se debe considerar: actividades a realizar, tiempos, responsables y recursos necesarios. El conjunto de actividades que se deben ejecutar en el desarrollo de un producto es importante porque permite señalar el camino que se seguirá, es por ello que toda acción debió de ser contemplada por el equipo y a medida que se va avanzando el plan es revisado con el propósito de hacer mejoras según las circunstancias y los logros obtenidos. Complementando el aspecto de las características del trabajo colaborativo, Hernández y Vizcarra (citado por Vásquez et al., 2017) señala:

c) Desempeño sinérgico. Es esencial que los integrantes del equipo compartan y complementen sus habilidades, actitudes y conocimientos para el logro de la meta acordar con creatividad e impacto. Para lograrlo, deben aprender a conocerse y hacer acuerdos considerando sus principales fortalezas. El propósito primordial del desempeño sinérgico es alcanzar un producto de calidad y superior a lo que podría haber logrado cada integrante de manera individual, para ello los roles se alternar, así el liderazgo es compartido y no limitado a un integrante, esto permite la identificación con el grupo de forma coordinada y sistematizada.

La actividad colectivas en las instituciones educativas permiten que las personas que allí laboran puedan trabajar en completa armonía realzando así los objetivos, misión y visión de la institución y sobre todo se pone en práctica las normas de convivencia establecidas enmarcadas en los derechos y deberes de cada uno y teniendo siempre en cuenta que de esto también depende no solo su buena función como organización sino que también

influirá directamente con el proceso de enseñanza aprendizaje. Por lo que a continuación se describen los beneficios del trabajo colaborativo.

Beneficios del trabajo colaborativo

Un trabajo colaborativo, sin duda, deja un mejor producto final del que se pueda realizarse manera individual. Esto lo saben todos los miembros de instituciones donde sus integrantes tienen objetivos comunes y la interdependencia es inevitable.

a) Ofrece apoyo moral al profesorado. Los aspectos vulnerables se ponen en

Común, superando, así, los fracasos y frustraciones que podrían impedir las mejoras educativas.

b) Reduce el exceso de trabajo. A través de la colaboración, se comparten las cargas y las presiones que el trabajo docente conlleva.

c) Facilita la innovación y el cambio. La actuación coordinada del equipo de profesores y la existencia de una meta común compartida y asumida por todos son elementos básicos para el inicio, desarrollo y consolidación de todos los procesos de mejora.

d) Mejora la enseñanza y la coordinación de aprendizajes. Cuando los profesores dan y reciben opiniones y consejos pedagógicos, propicia la mejora de su actuación docente.

e) Mejora la autoestima y las relaciones personales y sociales. Pertenecer a un grupo supone formar parte de un colectivo que ofrece seguridad y afecto, así como disponer de amplias posibilidades de crecimiento personal a través del contacto con las creencias, emociones y motivaciones presentes en el colectivo.

f) Promueve la formación y el desarrollo profesional del profesorado. Colaborar proporciona oportunidades para aprender, ya que incrementa las ocasiones que los docentes tienen para reflexionar conjuntamente en torno a su práctica y, por tanto, para aprender juntos y desarrollarse profesionalmente.

g) Apoya la transformación social y el cambio de valores. Desde la escuela, el trabajo colaborativo puede generar la mejora de un país, todo lo que se siembra dentro de la institución educativa

cumple efecto multiplicador en la sociedad.

Satisfacción laboral

El constructo de Satisfacción Laboral, según Crites (1969), refiere un "estado afectivo, en el sentido de gusto o disgusto general, que la persona muestra hacia su trabajo". Por otro lado, Locke (1976), entiende la satisfacción laboral como un "estado placentero o positivo, resultante de la valoración del trabajo o de las experiencias laborales del sujeto" (p.1300). Además, esta puede entenderse como "una reacción a una variedad de aspectos que agradan o desagradan los cuales puede ser especificados como dimensiones" (Falcione, McCroskey y Daly, 1977). En este sentido, estas dimensiones estarían conformadas por las percepciones que una persona pueda tener en su puesto de trabajo, como por ejemplo, la percepción que tiene respecto a la supervisión recibida, la percepción respecto a la paga, los ascensos, o la percepción respecto a la relación que tiene con sus compañeros de trabajo (Falcione et al., 1977).

Ahora bien, se puede decir, que cuando un individuo se encuentra satisfecho por la labor que realiza de acuerdo a su desempeño dentro de la organización; es porque consigue respuestas a sus necesidades, es obvio que para él, el clima organizacional le permite alcanzar su plenitud personal y profesional, y es más susceptible de generar a éste, una visión positiva de su empleo. Los trabajadores se encuentran más satisfechos cuando trabajan en un ambiente no estructurado, donde sus funciones se encuentran bien definidos sin ambigüedades. En consecuencia, el clima varía de acuerdo a plan percepción que tenga el individuo del clima organizacional.

En este mismo orden de ideas, el rendimiento de los trabajadores incluye factores personales como; actitudes, habilidades o motivaciones para la productividad de un individuo. Varios autores citados por Brunet (1992), como Friedlander y Margulies, Johannesson y Steers, establecen que el concepto de:

"clima es sinónimo de satisfacción en el trabajo, tanto que los instrumentos de medición utilizados para esos dos conceptos se basan en las percepciones que vienen de las personas a las que

les atañe y que los sentimientos influyen sobre las percepciones.(p.80)

La satisfacción laboral, está estrechamente vinculada con el ambiente de trabajo es decir mientras más agradable sea el ambiente el trabajador se sentirá con mas animo de realizar y cumplir sus labores, se sentirá mucho más motivado y dispuesto a cumplir con las actividades que se le asigne, es por ello que esta teoría es parte esencial de la presente investigación puesto que se busca implementar estrategias que permitan la integración de los trabajadores del Liceo Nacional El paují y que estos puedan sentirse satisfechos con lo que hacen.

Relaciones Interpersonales: Las relaciones interpersonales positivas son de gran importancia para el éxito organizacional, a través de ella se logra interactuar entre los miembros de la misma, tolerando y aceptándose según las características personales de cada uno de los individuos, así como respetándose unos a otros, y éstas relaciones van a influir de una u otra forma en la organización, puesto que dependiendo de las relaciones que existan entre el personal se transmitirá un clima armónico o no. Truman (1997), expone que las relaciones interpersonales "son el conjunto de contactos que tienen los seres humanos como seres sociables con el resto de las personas" (p. 103).

En este sentido las relaciones interpersonales permiten interrelacionarse con las demás personas respetando su espacio y reconociendo a cada uno como es, con sus defectos y sus virtudes. Mejorar las relaciones interpersonales es fundamental para alcanzar el éxito en los distintos planos de la vida; laboral, académico, de pareja entre otros, en función a esto se describen a varios elementos que influyen en las relaciones interpersonales:

1. Comunicación: La comunicación juega un papel fundamental en el desarrollo de las organizaciones y de las relaciones interpersonales, es el vínculo que propicia el entendimiento, la aceptación y la ejecución de proyectos organizacionales. Además, permite la reciprocidad de información entre una persona y otra e incluso entre varias personas. Al haber mayor intercambio de opiniones e ideas, la comunicación perfeccionará de alguna manera su calidad.

Según Rubinstein (2004), "la comunicación no sólo es una transferencia de significados entre un grupo de personas, comprende además la transferencia y comprensión de significados" (p. 284). En este proceso de la comunicación, intervienen dos sujetos quienes se deben a una intención que debe ser transmitida por el transmisor quien se dirige al receptor y el mensaje se codifica y se transmite por un medio o canal al receptor, que al traducirlo decodifica la información.

Por lo que se considera que para mejorar el clima organizacional de una institución educativa es necesario estudiar el proceso de comunicación ya que un mejor entendimiento entre los integrantes optimizará la motivación y el compromiso, generará altos rendimientos positivos de los empleados.

2. Compartir: Significa colaborar, cooperar con algo o alguien para que disfruten de los mismos beneficios. Cuando se habla de compartir dentro de una organización, se refiere a que los miembros van a colaborar con el trabajo, las ideas, las opiniones, de modo que las personas sientan agrado por el trabajo, además, apreciaran que la labor no cae sobre una sola persona sino que consideren que el trabajo les pertenece, por lo tanto, saben que hay que ejecutarlo de la manera más efectiva posible. Según Clerici (2007), el compartir "es un proceso que se va desarrollando con el tiempo y la educación, no es una característica innata que como seres humanos poseamos, es algo aprendido" (p.96).

3. Amistad: Viene a ser un afecto existente entre dos o más personas, donde los une un sentimiento de cariño, simpatía y apego, y que además se guardan respeto y consideración tanto por las características de las personas, como por las ideas, opiniones, sentimientos u otros rasgos que pueden caracterizar a una persona. Una vez consolidados los lazos de amistad entre el personal que labore en una institución se favorece el clima organizacional de la misma y se logra el trabajo cooperativo a través de la unión de los esfuerzos. Narváez (1999), plantea que "el verdadero valor de la amistad se forma cuando se desarrolla plenamente el sentimiento de lealtad y hermandad, cosa que no sucede con los compañeros de clase o el trabajo" (p. 64). Así de igual forma se cimienta cuando las personas

comparten ideas similares, metas en la vida, idéntico espíritu de servicio y superación.

En consideración a esto suele importante destacar que dentro de las organizaciones deben de existir excelentes lazos de amistad entre cada uno de sus miembros ya que con esto se favorece el clima organizacional dentro de la misma y a su vez se lograran las metas propuestas en cooperación con el resto del personal, a su vez e ambiente laboral será mucho más armónico y los trabajadores sentirán placer por realizar sus jornadas de trabajo de manera eficiente.

4. Compañerismo: Según Robbins (1999), el compañerismo "implica prestar ayuda, solidarizarse, acoger, no excluir, defender" (p. 105). Se puede decir, que es una relación entre personas, que se conocen previamente ya sea por intereses comunes de tipo profesional o de tiempo libre, por diversos contactos periódicos personales a causa de una simpatía mutua, interesándose, ambos, por la persona del otro, por su mejora y lograr las metas propuestas.

5. Trabajo en equipo: En toda organización es fundamental un equipo constituido por sus miembros. Desde el nacimiento de ésta, el acuerdo básico que establecen sus integrantes es el de trabajar en conjunto; o sea, el de formar un equipo de trabajo. Según Davis y Newstrom (2003), trabajo en equipo significa "número reducido de personas con capacidades complementarias, comprometidas con un propósito, un objetivo de trabajo, un planeamiento común y con responsabilidad mutua compartida" (p.96).Aprender a trabajar de forma efectiva como equipo requiere su tiempo, dado que se han de adquirir habilidades y capacidades especiales necesarias para el desempeño armónico de su labor.

Cuando la organización facilita la aplicación de estrategias gerenciales para fortalecer el clima organizacional, la fuerza laboral se compromete con su trabajo y están intrínsecamente motivados, la organización tiende a dirigir mejor sus objetivos armonizando los intereses y objetivos de la organización con los de su personal. Es por ello, que se debe tomar en cuenta la gran importancia que tienen estrategias gerenciales dentro de cualquier tipo de organización (pública o privada) y que vale la pena orientarlos hacia la práctica,

darles un seguimiento y revisión para cuantificar los beneficios que hayan traído a la institución.

Integración Laboral

Es la participación activa de todos los miembros de una organización en el análisis y la solución de los problemas que se presentan en una institución, no debe quedar solo en su fase declarativa, sino que se procura de una manera efectiva su participación desde el diagnostico hasta la actuación, para transformar su situación. Se supera así la visión en el ámbito educativo, que responsabiliza solo a los agentes especializados, sino que permite entender que se proyecta como un proceso integrado por todos. Al respecto Certo (citado por García, 2011) refiere que la integración de un equipo humano requiere de una relación estable y armoniosa, de manera tal, que los miembros o equipos de trabajo cooperen para la realización de las tareas y proyectos institucionales de forma conjunta.

Para lograr integración laboral se requiere de dos elementos claves: la participación de todos los involucrados y el ambiente interno donde se desenvuelven. En el caso de la participación, se puede entender como el proceso de opinar, colaborar, criticar, decidir, exigir, proponer, trabajar, informar e informarse, pensar, luchar por 8una institución mejor. Es decir, con la participación se pretende proporciona recompensas intrínsecas para los empleados como la productividad, la motivación y la satisfacción laboral, lo que implica que sus trabajos sean más interesantes y que tengan más significados. Para Contreras (2011), la participación es un principio básico del quehacer andrológico. Significa la acción y efecto de participar, intervención de los miembros de un grupo en la gestión de este mismo grupo. Por lo que la participación, es la manifestación del deseo de compartir algo con alguien, puede interpretarse como la acción de dar y recibir.

Para lograr resultados efectivos, la participación requiere: madurez, reflexión, actividad crítica y constructiva, interacción, confrontación de ideas y creatividad. Si la persona es aceptada por sus otros compañeros, entonces la praxis educativa se desenvolverá de manera agradable, sincera y armónica, estableciéndose comunicaciones directas,

autenticas, orientadas a una actitud de liderazgo compartido donde la vinculación se transforma en una interacción efectiva.

En el caso del Ambiente Interno, Lintwin (citado por Contreras, 2011), lo refiere como a todos aquellos elementos que influyen en la organización, siendo estos los incentivos, clima organizacional, liderazgo, el cumplimiento de normas y valores, entre otros. El ambiente interno en que se encuentra la organización lo forman las personas que la integran, y esto es considerado como el clima organizacional. Los sentimientos psicológicos del clima reflejan el funcionamiento interno de la organización, por ello ese puede ser de confianza, progreso, temor o inseguridad. Por tal razón, la forma de comportarse de un individuo en el trabajo no depende solamente de sus características personales sino también la forma en que este percibe su clima de trabajo y los componentes de su organización

Trabajo en Equipo

Indudablemente en los equipos de trabajo, se establecen ciertas normas y reglas que deben de cumplirse y respetarse todo ello con la finalidad de propiciar la integración y una convivencia entre las personas que integran un determinado equipo de trabajo a su vez esta reglas van a permitir el respeto por las opiniones emitidas trabajando en conjunto de forma unida y organizada. Una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva, según Aguilera y Pereyra (2011) es:

"Es aquella que permite que haya compañerismo y trabajo en equipo en la empresa donde preste sus servicios, porque el mismo puede dar muy buenos resultados; debido a que normalmente genera el entusiasmo para que el resultado sea satisfactorio en las tareas encomendadas.(s.n.p)".

Evidentemente al existir un ambiente de trabajo agradable entre los trabajadores conlleva a obtener resultados positivos y favorables, es por ello que el equipo directivo de una institución educativa debe de ser garante de fomentar las buenas relaciones entre los integrantes de su equipo de trabajo desde el personal docente, administrativo y obrero esto con la finalidad de que la institución que lleva a su mando funcione de la mejor manera,

fomentado el compañerismo, el trabajo en equipo, el respeto mutuo y propiciar una buena comunicación para que se puedan cumplir los objetivos y las metas establecidas en pro del buen funcionamiento de la misma; de allí que, el trabajar en equipo resulta provechoso no solo para una persona sino para todo el equipo involucrado. Corredor (2008) manifiesta que el trabajo en equipo "es la acción de formación de un conjunto de más de dos personas, que cumplen un proceso con acciones determinadas para ejercer un objetivo con tomas de decisiones mutuas" (p.19).

En este mismo orden de ideas propiciar el trabajo en equipo dentro de una institución educativa es responsabilidad del personal directivo ya que son estos los principales entes encargados de llevar la buena gerencia y es por ello que dentro de sus funciones está la de velar por el buen funcionamiento de su organización y sobre todo ser garantes de que exista la armonía, solidaridad y el trabajo en colectivo. Davis y Newstrom (2003), trabajo en equipo significa "número reducido de personas con capacidades complementarias, comprometidas con un propósito, un objetivo de trabajo, un planeamiento común y con responsabilidad mutua compartida" (p.96). Asimismo los autores antes mencionados señalan que existen muchas características del trabajo en equipo, entre ellas las siguientes:

-Es una integración armónica de funciones y actividades desarrolladas por diferentes personas.

-Para su implementación requiere que las responsabilidades sean compartidas por sus miembros.

-Necesita que las actividades desarrolladas se realicen en forma coordinada.

-Necesita que los programas que se planifiquen en equipo apunten a un objetivo común.

-Aprender a trabajar de forma efectiva como equipo requiere su tiempo, dado que se han de adquirir habilidades y capacidades especiales necesarias para el desempeño armónico de su labor (p.97).

Teoría de la Comunicación. Schramm (1963)

Schramm, define la comunicación como una interacción interpersonal y menciona tres elementos

esenciales que exige todo proceso comunicativo: La fuente: que puede ser una persona o una organización informativa, el mensaje: que puede tomar cualquier señal que pueda interpretarse, el destino: que puede ser cualquier persona que entienda las señales que la fuente emita.

En este mismo orden de ideas, Schramm hace mención a un cuarto modelo el cual especifica que si el mensaje enviado lo descifra el receptor y emite una respuesta entonces el proceso de la comunicación está siendo efectivo. Cabe resaltar que los procesos expuesto por el autor están relacionados con la comunicación humana bien sea de forma individual o en un determinado grupo social donde lo esencial es que esta se establezca de forma bidireccional, mensaje y respuesta. Son claros los conceptos de Schramm (1963)

Ahora bien , esta teoría representa un aporte u aspecto esencial para el presente trabajo investigativo ya que permite establecer la relevancia que tiene el proceso de la comunicación tanto de forma individual como colectiva que a través de ella se pueden intercambiar culturas, creencias y experiencias y que a su vez la comunicación es u n proceso que requiere de la presencia de una persona que emita un mensaje y de otra que la reciba, la decodifique y envié una respuesta para que el proceso comunicativo sea favorable y efectivo para que las estrategias asertivas puedan aplicarse en la gestión institucional y así transformarla en una acción que sea eficiente, eficaz y sustentable, de manera que se fortalezca el trabajo colaborativo y las relaciones interpersonales en el personal que labora en el Liceo Nacional "El Paují".

Teoría Humanista de Roger C (1969)

Carl Roger, fue un importante psicólogo, filósofo y estudioso de la conducta del ser humano, haciendo unos postulados que retóricamente se recogen en una postura humanista, de allí que hace algunas referencia a lo que es la manera de actuar y de pensar el individuo, visto en su esencia y en su mundo, al respecto de ello, se hace relevante traer a mención estas ideas de Rogers(1969) que resalta lo siguiente: "se cuenta que la naturaleza básica del ser humano, cuando funciona libremente, es constructiva y digna de

confianza" (p. 290), como se observa en estas ideas, se puede decir que el ser humano viene de una naturaleza única, con necesidades e intereses, es capaz de construir sus comentarios, sus vivencias, aprendizajes y modela su conducta de acuerdo al escenario o entorno en el cual le corresponde desempeñarse, lo cual le limita y le condiciona, a su vez le motiva y define su actuación.

Es importante acotar que el humanismo es la base primordial para orientar la promoción de una buena comunicación, además permite involucrar los lazos afectivos que son fortalecedores del compromiso de las personas, inmersas en una sociedad. En tal sentido Ayala (2002), viene planteando que " el humanismo destaca postulaciones en el ambiente favorable hacia la actitud de generar los principios altruistas tales como verdad, democracia, justicia, amor entre otros…" (.p.32).

De allí que el accionar del individuo siempre será de ir tras su proceso de autorrealización, el logro de todo lo que se ha propuesto, para lo cual direcciona, actúa y fija atención. Esta teoría viene a ser referencial para el desarrollo del presente estudio por cuanto se comparte la idea, que dentro de las organizaciones, los miembros que integren los equipos de trabajo, son humanos, seres sociales, con necesidades e interés y una buena comunicación entre ellos resultara de provecho para el éxito de la organización.

Teoría constructivista del aprendizaje "Lev Vygotsky" (1979)

Vygotsky, indica que la perspectiva constructivista del aprendizaje puede situarse en oposición a la instrucción del conocimiento o consciencia. En general, desde la postura constructivista, el aprendizaje puede facilitarse, pero cada persona reconstruye su propia experiencia interna, con lo cual puede decirse que la inteligencia no puede medirse, ya que es única en cada persona, en su propia reconstrucción interna y subjetiva de la realidad. Por el contrario, la instrucción del aprendizaje postula que la enseñanza o los conocimientos pueden programarse, de modo que pueden fijarse de antemano unos contenidos, método y objetivos en el proceso de aprendizaje, llevando a cabo el desarrollo de esa "inteligencia no medible". Es una corriente pedagógica basada en la teoría

del conocimiento constructivista, que postula la necesidad de entregar al alumno herramientas (generar andamiajes) que le permitan construir sus propios procedimientos para resolver una situación problemática, lo que implica que sus ideas se modifiquen y siga aprendiendo.

Atendiendo, la estrecha relación existente entre el desarrollo y el aprendizaje Vigostsky formula su famosa teoría de la Zona del Desarrollo Próximo (ZDP), esto significa en palabras del mismo Vigostsky (1979) "la distancia entre el nivel de desarrollo, determinado por la capacidad para resolver independientemente un problema, y el nivel de desarrollo potencial, determinado a través de la resolución de un problema bajo la guía de un adulto o en colaboración con otro compañero más capaz" (p.133).

Finalmente, en la investigación, según la teoría de Vigotsky, el docente es un experto guía mediador en cualquier situación que se presente dentro del ámbito educativo, el mismo debe orientar la comunicación asertiva y participativa entre ellos, ya que de allí se imparte la educación que transmiten al alumnado, si esta comunicación a través de herramientas constructivas no es desarrollada con frecuencia no se logra el éxito de la misma en el ámbito educativo, por lo tanto debemos fomentar estrategias de comunicación entre los docentes.

Teoría de las Relaciones Humanas. Mayo (1930)

La presente teoría surge como necesidad de mitigar algunos de los impactos que produjo en la sociedad el enfoque clásico. En especial por los avances en la sicología y la sociología. En lo que respecta a esta teoría existen varios autores pero el mas resaltante fue Elton Mayo, quien realizo diversos aportes significativos en atención a el nivel de producción como resultado de la integración, el comportamiento, las relaciones humanas, las recompensas y sanciones sociales, la conformación de grupos informales en las organizaciones.

Tras la realización del experimento de Hawtorne se concluye que de acuerdo a Vélez, (2007) "…además de factores físicos existen otros psicológicos como la fatiga, la monotonía, el trabajo en equipo, el liderazgo y el impacto de las relaciones sociales en el trabajador, lo que influye en su rendimiento" (p. 107). En atención

a esto se puede decir, las actividades laborales que se desarrollan en una organización se efectúan en un contexto social donde se pueda evidenciar el trabajo en equipo consolidando así los objetivos propuestos en dicha organización.

Suele importante mencionar que, esta teoría surge en los Estados Unidos y constituye un movimiento de reacción y oposición a la teoría clásica de la administración. La misma presenta las siguientes necesidades:

- Necesidad de humanizar y democratizar la administración, liberándola de los conceptos rígidos y mecanicistas de la teoría clásica, la teoría de las relaciones humanas fue un movimiento dirigido a la democratización de los conceptos administrativos.

- El desarrollo de las llamadas ciencias humanas, en especial la psicología y la sociología, y sus primeros intentos de aplicarse a la organización industrial. Las ciencias humanas demostraron gradualmente lo inadecuado de los principios de la teoría clásica.

- Las ideas de la filosofía pragmática de John Dewey y de la psicología dinámica de Kurt Lewin fueron esenciales para el humanismo en la administración. Elton Mayo, considerado el fundador de la escuela; Dewey, indirectamente, y Lewin de manera más directa, contribuyeron a su concepción.

Claramente, la teoría descrita anteriormente de acuerdo a sus postulados sobre la importancia de humanizar y democratizar la gestión institucional de las establecimientos educativos es de gran importancia para el desarrollo de la investigación en curso ya que sus postulados servirán de base para la puesta en práctica de las teorías gerenciales desde la comunicación asertiva donde lo primordial es propiciar ambientes de trabajo agradables, donde el trabajo en equipo propicie las buenas relaciones y que el personal directivo sea garante de que estas estrategias se cumplan y a fortalecer el proceso gerencial y elevar la calidad educativa del Liceo Nacional El Paují del Municipio Federación, Estado

METODOLOGIA

Al abordar una investigación es esencial establecer el fundamento epistemológico que represente el estudio, en este sentido el presente trabajo de investigación base encuentra

enmarcado en el paradigma Positivista ya que este permite la uniformidad de los fenómenos y las investigaciones bajo este paradigma presuponen la aplicación de instrumentos para la recolección de datos que posteriormente de codifican, tabulan y analizan para concretar conclusiones, la investigación positivista tiene un enfoque cuantitativo. En este sentido, Meza (2010) manifiesta que:

"Es un proceso riguroso, cuidadoso y sistematizado en el que se busca resolver problemas, bien sea, de vacio de conocimiento(investigación científica) o de gerencia, pero en ambos casos es organizado y garantiza la producción de conocimientos o de alternativas de solución viables…"(p.02).

En consideración a lo descrito anteriormente esta investigación esta inclinada a estudiar los problemas y que estos puedan ser comprobados a través de métodos y técnicas objetivas medibles, con la finalidad de comprobar fenómenos que puedan ser consideradas en las dimensiones cuantitativas. Es notorio que esta corriente paradigmática relega la subjetividad humana y busca la verificación empírica de los hechos y causas, precisamente el positivismo es la base del desarrollo formal del método científico y la investigación cuantitativa.

Tipo de Investigación

Esta investigación se ha llevado a cabo basándose en los fundamentos de una investigación de campo de carácter descriptivo no experimental de carácter trasversal, transaccional para cumplir con el propósito de abordar el problema planteado en función de los objetivos propuestos, recopilando la información de forma directa para poder analizar la problemática existente sobre el trabajo colaborativo en el Liceo Nacional El Paují Municipio Federación del Estado Falcón, circuito número 4, de acuerdo con el postulado de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, UPEL, (2008), que detalla la investigación de campo como:

(…) el análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su

ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo. Los datos de interés son recogidos directamente de la realidad; en este sentido se trata de investigaciones a partir de datos originales o primarios".(p. 11).

Complementando la definición Arias (2008) señal que "la investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados o de los que en realidad ocurren sin manipular o controlar variables, lo que significa que el investigador obtiene la información sin alterar las condiciones(p.41). En una investigación de campo también se emplean datos secundarios, sobre todo los provenientes de fuentes bibliográficas, los cuales se asocian al marco teórico de la investigación, y sumados a los datos primarios le dan un perfil más profundo y determinante al estudio.

Para efectos del desarrollo de la presente investigación la información se recolectará directamente en el marco geográfico e institucional en donde el problema ha sido planteado y se apoyará en la percepción obtenida de los hechos acontecidos en la realidad, considerando la estrecha relación entre los supuestos, las variables y los datos obtenidos en relación con el desempeño del director y su estructura organizativa cómo personal Docente, administrativo , obrero , madres elaboradoras que hacen vida en el Liceo Nacional El Paují del Municipio Federación.

También es una investigación de tipo transversal o transaccional, de carácter descriptivo que según Hernández, Fernández y Baptista (2009), es aquella en la que "(...) los datos se recogen durante un momento o período específico, o hacen referencia a un único período o momento en el tiempo" (p. 34). Igualmente se señala que tanto la categoría como las variables se medirán una sola vez y no se pretenderá evaluar la evolución de las mismas unidades en el tiempo. Su propósito es describirlas y analizar su incidencia e interrelación en un momento determinado y concreto. Con respecto a la investigación no experimental Sabino (0b.cit) sostiene que las investigaciones no experimentales de carácter transaccional, cuando se

prescinde de la manipulación y el control de las variables y se aplican los instrumentos por una sola y única vez. En relación a estos planteamientos en relación a la presente investigación la información se obtuvo en un solo momento y en un tiempo único.

Población y muestra

Se puede asumir que la población en una investigación, es el conjunto de elementos que se someten a un estudio con la finalidad de abordar su comportamiento específico o comprobar la presencia de una problemática determinada. En palabras de Arias (2012), "La población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación."(p.105).

El presente estudio considero como población al personal directivo, docente administrativo y obrero que hacen vida en el Liceo Nacional El Paují los cuales serán tomados en su totalidad para el desarrollo del presente trabajo, por lo tanto cabe destacar que esta investigación no se extraerá ningún tipo de muestra debido a que la población es pequeña de fácil acceso para la investigadora, a tal efecto Arias (ob. Cit.) señala que " cuando la población es pequeña y de fácil acceso no es necesario recurrir a ningún tipo de muestreo considerándose todos sujetos en estudio" (p.54"). Respecto a ello se presenta el siguiente cuadro con la distribución de la Población.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

En los procesos de investigación, son múltiples las técnicas e instrumentos de recolección de datos que se utilizan para entrar en acercamiento directo con el fenómeno de estudio. Al respecto Hurtado (2007) define técnica como: "Procedimiento o forma particular de obtener datos o información" (p.169). En este sentido, es necesario un procedimiento que permita determinar la efectividad estratégica.

La Encuesta

Castellano, B (1998) señala que la encuesta: Esta técnica permitirá obtener información que facilitara la orientación y el desarrollo de la investigación; la misma se le aplicará el personal directivo, docente, administrativo, obrero y

madres cocineras que hacen vida en el Liceo Nacional El Paují, Municipio Federación Estado Falcón.

Instrumentos:

De acuerdo a lo expresado por Arias F. (2006), "Un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información".(p. 69). En lo que respecta a el instrumento que se utilizara en la presente investigación se elaboro un cuestionario con preguntas cerradas con la finalidad de recopilar información concerniente a e trabajo colaborativo y la comunicación asertiva para determinar de que forma se manejan estos aspectos dentro de la institución y determinar las estrategias que se van a proponer para solventar o minimizar la problemática existente en el Liceo Nacional el Paují. En este sentido, Arias F. (2006), El cuestionario: "…es un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario auto-administrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador". (p. 74).

El cuestionario consiste en una lista de preguntas escritas que pueden ser respondidas sistemáticamente. Cuando se elabora un cuestionario se debe especificar sobre qué tema se recogen opiniones, a quién se le aplica y el tipo de información que se desea obtener. Las preguntas deben ser claras, precisas y adecuadas al nivel de las personas que van a responder.

CONCLUSION

Se puede decir que con el diseño de las estrategias gerenciales se busca el fortalecimiento del trabajo colaborativo en las instituciones educativas con la finalidad de promover un clima agradable y favorecer el desempeño de los trabajadores en pro del buen funcionamiento de la organización, creando ambientes de trabajo armónicos y positivos influyendo de manera directa en el bienestar de las personas y consolidando así la buena gerencia de la institución.

REFERENCIAS CONSULTADAS

Arias, F. (2006). El proyecto de investigación. Caracas: Edit. Episteme

Argandoña Ayala, P. (2002). La teoría humanista en las organizaciones públicas. Bogotá: Cúspide.

Aguilera, M., y Pereyra, L. (2011). Clima, cultura y cambio organizacional. Documento en línea [cursoampliacion.una.edu.ve].

Bece Y , (2018) "Plan de estrategias gerenciales para mejorar el clima organizacional del personal Directivo, docente, administrativo y obrero de la U.E "Juan Jacobo Rousseau".

Betancourt D, (2022) quien elaboró un trabajo que lleva por nombre: "Estrategias Gerenciales para los docentes en funciones administrativas de la U.E.N.B Pedro Lucas Uribarri Casigua El Cubo Estado Zulia"

Bona M (2021). "Estrategias de comunicación asertiva para el fortalecimiento de la gestión institucional, en el Liceo Bolivariano " José Cornelio Muñoz" Municipio Muñoz Estado Apure.

Brunet, L. (1992). El Clima del Trabajo en las Organizaciones. Definiciones, Diagnóstico y Consecuencias. México: Editorial Trillas.

Contreras (2010), Análisis de la Gestión de Comunicación Organizacional en Empresas del Sector Privado del Área Metropolitana de Caracas. Comunicación Social UCAB.

Certo, S. (2001). Administración Moderna. 8va ed. Colombia: Person Educación

Contreras, M. (2006). Gerencia Educativa. Caracas: Cromos.

Contreras, V. (2011) La cultura del trabajo en equipo como herramienta para la integración de los gerentes educativos en la unidad educativa José Austria en la Isabelica Estado Carabobo. Tesis de Maestría no publicada. Universidad de Carabobo. Valencia.

Clerici, C. (2007). Relaciones Humanas. 2da Edición. México. Editorial Trillas

Chiavenato, I. (2001). Administración de Recursos Humanos. 5ta ed. México:

McGraw Hill Internacional.

Elizondo, M. (1990). Asertividad y escucha activa en el ámbito académico. México: Trillas.

Ferro J. (2019). Trabajo en equipo para mejorar la calidad laboral. Universidad Católica de Colombia. Trabajo de grado publicado. Colombia.

Gallardo (2018) nombre "Plan de Formación basado en la comunicación asertiva que coadyuve en las relaciones interpersonales de la Unidad Educativa Valle Verde de San Diego Estado Carabobo"

Johnson, D., Johnson, R., y Holubec, E. (1999). El aprendizaje cooperativo en el aula. Buenos Aires, Argentina: Paidos.

Landaeta M. (2017). Clima organizacional y el rendimiento del personal que labora en el área de producción de la empresa envases Aragua MAV, C.C.S. ubicada en Maracay – Estado Aragua. Trabajo de maestría publicado. Universidad de Carabobo.

La Cruz, M. (2012). Estrategias gerenciales para fortalecer el clima organización en el hospital de Guanare estado Portuguesa. Universidad Experimental de Los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora.

Maldonado, M., y Sánchez, T. (2012). Trabajo colaborativo en el aula: experiencias desde la formación docente. Revista Educare, 16(2), p.93-118.

Moro, L. (2009). Guía para la promoción personal de las mujeres gitanas: perspectiva psico-emocional y desarrollo profesional. Madrid: Fundación Secretariado Gitano.

Narváez, Y. (1999). Relaciones Humanas. México Mc Graw – Hill.

Palella y Martins (2006). Metodología de investigación cuantitativa. Caracas: Editorial Fedupel.

República Bolivariana de Venezuela. Ley Orgánica de Educación y su Reglamento (1999). Asamblea Nacional. Caracas: Venezuela.

República Bolivariana de Venezuela. Ley Orgánica del Trabajo y su Reglamento. (2001). Asamblea Nacional. Caracas: Venezuela.

Robbins, S. (2004) Comportamiento Organizacional. 10ma ed. México: Prentice Hall.

Romero, Y. Mendoza, Fabiola, T. Yarilet del Carmen. (2014), Comunicación efectiva en el Desempeño Laboral.

Sánchez, L. (2013). Características de los equipos de trabajo. [Documento en Línea].8. Disponible: https://www.emprendepyme.net/caracteristicas-de-los-equipos-de-trabajo.html [Consulta: Enero 20, 2020]

Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (2014). Manual de trabajos de grado de especialización y maestría y tesis doctorales. Editorial FEDUPEL. Caracas.

Zubiria, H. (2004). El constructivismo en los procesos de enseñanza aprendizaje en el siglo XXI. México. Editores plaza y Valdez. S.A.