

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA- UNAD
ESPECIALIZACIÓN EN PEDAGOGIA PARA EL APRENDIZAJE
AUTONOMO**

ESCUELA CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN- ECEDU

**LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN Y LA
COMUNICACIÓN ASERTIVA LA CLAVE PARA LA RESOLUCIÓN DE
CONFLICTOS CON LOS 43 DOCENTES QUE LABORAN EN LA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA LA PRIMAVERA DE INÍRIDA -GUAINÍA**

SONIA BONILLA LÓPEZ- CÓDIGO 52298932

ASESORA

JENNY PATRICIA CARDENAS ACEVEDO

INÍRIDA 2 DE JUNIO DE 2016

RAE

Tipo de documento	Formulación de un proyecto aplicado Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD Título: Las TICS y la comunicación asertiva la clave para la resolución de conflictos con los 43 docentes que laboran en la institución educativa la primavera de Inírida –Guainía.
Autor	Sonia Bonilla López
Palabras Claves	Asertividad, aprendizaje autónomo, conflictos, docentes, estrategias, TIC, clima escolar u organizacional, plan.
Descripción	<p>Este documento se propone formular un proyecto aplicado el cual busca plantear unas estrategias comunicación asertiva mediante el uso y el aprendizaje autónomo del manejo de las herramientas TIC, con el fin de lograr una comunicación que favorezca las relaciones interpersonales entre los docentes y la comunidad educativa de la institución educativa La Primavera.</p> <p>Pretende enfatizar en las bondades del aprendizaje autónomo del manejo de los TIC para lograr una comunicación asertiva que favorezca mejores ambientes de aprendizaje y reducir los conflictos que se presentan en la Institución Educativa La Primavera.</p> <p>Se pretende dejar formuladas unas estrategias que los mismos docentes de manera autónoma gestionarán mediante el uso de las TIC que permitan establecer los objetivos, las acciones a implementar, los obstáculos que se pueden presentar en la ejecución del plan comunicacional y por último los resultados que se esperan en su implementación.</p> <p>Las estrategias que contemplan el plan de comunicaciones propone unas actividades están encaminadas a facilitar estos espacios de reflexión y propiciar un ambiente de cordialidad entre los docentes.</p> <p>La materialización de este plan se realizará por medio de una cartilla que quedará como material didáctico y de consulta.</p>
Fuentes	Aguirre, E., (1998). La socialización como un proceso de negociación. Santafé de Bogotá, Departamento de Psicología, Universidad Nacional de Colombia (sin publicar).

	<p>Caballo, V. (1983). Asertividad definiciones y dimensiones. En estudios de psicología, n° 13, p. 52-62. Recuperado de http://dialnet.unirioja.es/servelet/articulo?codigo=65876. El 12 de abril de 2016.</p> <p>Cabrera, J. (). Discurso docente en el aula. Estudios pedagógicos. N° 29. P. 7-26. Recuperado de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=173514130001. El 11 de abril de 2016.</p> <p>Carreño, C., y Hernández, J. (2103). Comunicación asertiva en los docentes para minimizar las conductas disruptivas. Tesis de grado. Universidad de los Andes.</p> <p>Celis, J., (2016). La comunicación asertiva. Desarrollo personal. Recuperado de www.sebascelis.com/la-comunicacion-asertiva/. El 7 de mayo de 2016</p> <p>Ciro., A. (2013). Tesis comunicación. Colecciones digitales. Recuperado de Http://repository.uniminuto.edu:8080/jspui/bitstream/10656/2476/4/TECE_MedianaOlejuaCiroAlfonso_2013.pdf. El 22 de abril de 2016.</p> <p>Cuban, L. (2001). Oversold and underused: computers in the class room Cambridge, Massachusetts, London. Harvard University press.</p> <p>El plan de comunicación organizacional', de Thierry Libaert. (2007). Recuperado el 20 de octubre de 2011 de http://comunicate.wordpress.com/2007/02/02/como-crear-unplan-de-comunicación-interna/presentación ppt. El 9 de mayo de 2016.</p> <p>Espinoza E, C., & Pérez A, X. (2005). Programa de capacitación en relaciones interpersonales como facilitador hacia un adecuado manejo de conflicto. RAP [online], vol.3, n.1, 108-127. ISSN 2077-2161. Recuperado de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2077-21612005000100006&script=sci_arttext. El 15 de abril de 2016.</p>
Contenido	<p>El proyecto contiene la descripción de una problemática real al interior de una institución educativa, a la cual se plantea una formulación de un plan estratégico de comunicación asertiva mediado por el uso de las TIC como propuesta para que los docentes de manera autónoma contribuyan a la gestión de un clima escolar favorable para el aprendizaje.</p>

	<p>Se formula un plan estratégico que obedece a un diagnóstico previo y que contiene una misión, visión, unos objetivos, unas acciones y unos resultados esperados.</p> <p>Por último, se encuentra la discusión en donde se relaciona los elementos teóricos y los hallazgos encontrados en el plan de comunicación asertiva, las conclusiones y recomendaciones para llevar a feliz término la propuesta.</p>
Metodología	<p>La metodología empleada en la formulación de un plan estratégico de comunicación asertiva para la resolución y disminución de conflictos entre 43 los docentes del colegio La Primavera del Municipio de Inírida-Guainía, se propone unas herramientas metodológicas tales como; investigación acción participativa y la observación directa, con el fin de resaltar la importancia de la participación a los actores sociales objetos del proceso de comunicación.</p> <p>Se tomó como población a los 43 docentes es decir el 100% que laboran en la Institución Educativa La Primavera, quienes están distribuidos por grados y áreas del conocimiento, quienes a diario enfrentan situaciones de conflicto, malos entendidos y desinformación.</p> <p>En cuanto a la muestra fueron seleccionados 12 docentes uno de cada grado de año escolar, con el fin contar con ellos para el diseño de un Plan estratégico de comunicación asertiva.</p>
Conclusiones	<p>Los docentes están en la capacidad de gestionar de manera autónoma, proyectos educativos que contribuyan a cambiar realidades, utilizando las herramientas tecnológicas las cuales ofrecen nuevas alternativas de conocimiento.</p>
Recomendaciones	<p>Se debe tener en cuenta que esta es una formulación de un proyecto de investigación aplicado, por lo tanto, requiere de unos recursos tanto humanos como económicos.</p> <p>Es importante dar a conocer la propuesta a la comunidad educativa, realizar jornadas de reflexión en torno a la problemática y sus consecuencias en el desarrollo institucional.</p>

INDICE GENERAL

<i>RAE</i>	2
1. INTRODUCCIÓN	7
2. OBJETIVOS	9
2.1 Objetivo General.....	9
2.2 Obetivos Específicos.....	9
3. MARCO TEÓRICO	10
3.1 La Comunicación Asertiva	10
3.1.1 <u>A</u> sertividad y los Procesos Comunicativos.....	11
3.1.2 Técnicas para la Comunicación Asertiva.....	12
3.1.3 Estilos de Comunicación Asertiva.....	14
3.1.4 Consecuencias de la Falta de una Comunicación Asertiva.....	15
3.2 Las Tecnologías de la Información y la Comunicación TICs.....	16
3.3 El Conflicto.....	19
4. MARCO METODOLÓGICO	21
4.1 Paradigma de Investigación	21
4.1.1 <u>E</u> nfoque de la investigación.....	22
4.1.2 <u>T</u> ipo de Investigación.....	22
4.2 Instrumentos y Técnicas de Recolección.....	22
4.3 Población y Muestra.....	23
4.3.1 <u>P</u> oblación.....	23
4.3.2 <u>M</u> uestra.....	23
4.4 Definición de Variables.....	23
4.5 Cronograma o Agenda de Trabajo.....	24
5. RESULTADOS	25
5.1 Diagnóstico Instituciona.....	25
5. 2 Pla Estratégigo de Comunicación Asertiva.....	29
5.2.1 <u>V</u> isión.....	29
5.2.2 <u>M</u> isión.....	29
5.3 Direccionamiento Estratégico para el Plan de Gestión de Comunicación Asertiva mediados por TICs.....	30
6. DISCUSIÓN	35
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	40
8. REFERENCIAS	41

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 1. Competencia Comunicativa con el Uso de las TICS	18
CUADRO 2. Cronograma de Activiades	24
CUADRO 3. Matriz DOFA de Diagnóstico Institucional	26
CUADRO 4. Direccionamiento estratégico del Plan de Comunicación Instutcional ..	30
CUADRO 5. Generación de Nuevo Conocimiento	32
CUADRO 6. Fortalecimiento de la Comunidad Científica	33
CUADRO 7. Apropiación Social del Conocimiento	33
CUADRO 8. Impactos esperados	34

1. Introducción

Este proyecto aplicado pretende formular un plan estratégico de comunicación asertiva mediante el uso y el aprendizaje autónomo del manejo de las herramientas TIC, con el fin de lograr una comunicación que favorezca las relaciones interpersonales entre los docentes y la comunidad educativa de la Institución Educativa La Primavera. La propuesta obedece a que la comunicación interna de la institución educativa es deficiente la información se desvirtúa o simplemente no llega a todos los estamentos y se necesita mejorarla, para evitar conflictos producto de la desinformación. Los malos entendidos provocan la desintegración del grupo de trabajo afectando las relaciones interpersonales y la vida laboral, lo que resulta perjudicial para el buen desarrollo de las actividades pedagógicas, la productividad y el ambiente de trabajo.

En lo anterior se evidencio unas malas prácticas comunicativas que posiblemente dan origen a la problemática, lo que resulta un desafío, la construcción de una estrategia de comunicación asertiva mediante el uso de las TIC que sea generada por los mismos actores del conflicto con el fin de construir lazos de identidad y compromiso institucional.

Este proyecto enfatiza en las ventajas y beneficios del plan de comunicación en el desarrollo institucional y el mejoramiento del clima escolar u organizacional. Es el resultado de una reflexión en torno a una problemática real vivida al interior de la institución educativa, en las que se conjugan varios aspectos de tipo laboral y personal que afectan notablemente el desarrollo normal de las actividades académicas y deterioran las relaciones interpersonales. La formulación del Plan estratégico de Comunicación Asertiva se adapta a un proyecto aplicado por cuanto se trabaja directamente con la población afectada y se busca que los docentes de manera autónoma aprenden a gestionar su propio conocimiento para que se generen estrategias que cambien la realidad y se obtengan los resultados esperados.

La comunicación asertiva es tendida como la comunicación oportuna, eficiente, clara, objetiva y eficaz, es un instrumento para que los docentes adquieran de manera autónoma habilidades y destrezas comunicativas para lograr una mejor convivencia y un mejor ritmo de trabajo pedagógico, por sus beneficios y ventajas como es el de aprender o cambiar comportamientos para el beneficio personal y laboral de los docentes, según Figueroa, (2013). Quienes no tienen conocimiento sobre la existencia de una teoría que habla de una manera adecuada de comunicarse no están conscientes de que el origen y la solución se encuentran en un mismo factor: la comunicación. Una

comunicación deficiente promoverá los conflictos; una comunicación asertiva ayudará a encontrar soluciones y acuerdos satisfactorios para ambas partes.

Promover el aprendizaje y uso de las TIC para mantener una comunicación asertiva en la Institución Educativa La Primavera, resulta de gran impacto laboral y personal, no solo en los docentes sino también en los estudiantes, quienes son en últimas los más beneficiarios de un cambio positivo en la manera de comunicarse los docentes.

Por lo anterior es necesario promover el uso de las TIC como herramientas estratégica de comunicación asertiva, con el fin de beneficiar y mantener informado a la comunidad educativa de asuntos relevante para el buen funcionamiento de la Institución, en este caso el uso de las TIC brindará nuevos espacios de participación, donde se pueda dar a conocer vivencias, pensamientos y construcciones colectivas de pensamiento que den como resultado, un mejor entendimiento entre los miembros de la comunidad educativa.

El diseño metodológico de la investigación es acorde con los planteamientos basados en la metodología de investigación acción participación y la observación directa que conducen a obtener una visión holística del problema.

Esta propuesta deja planteado la elaboración de un diagnostico Institucional que evidencia la problemática y que es el punto de partida para formulación del plan de comunicación asertiva.

En el proyecto se propone un cronograma que proyecta con una serie de actividades las cuales permite paso a paso el desarrollo del plan estratégico, da cuenta de los tiempos estipulados, los recursos y los actores involucrados en cada fase de la propuesta.

Por último, se deja planteadas recomendaciones y conclusiones a tener en cuenta en el momento que sea ejecutado el plan estratégico.

2. Objetivos de la Propuesta

2.1 Objetivo General

Diseñar un plan estratégico de comunicación asertiva mediante el uso de las TIC para la resolución y disminución de conflictos entre los 43 docentes del colegio La Primavera del Municipio de Inírida-Guainía.

2.2 Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico de la comunicación Institucional.
- Promover en los docentes el aprendizaje del uso de herramientas TIC como estrategia de comunicación asertiva.
- Plantear estrategias de comunicación basada en el uso de las TIC para la resolución de conflictos entre los docentes de la Institución Educativa La Primavera.

3. Marco Teórico

3.1 La Comunicación Asertiva:

La comunicación asertiva es “aquella forma de expresión clara, equilibrada, consciente, congruente y directa por la cual se da a conocer ideas, sentimientos o defender los derechos dentro de la ley sin el propósito de lastimar o perjudicar, actuando de manera coherente y libre de emocionalidades y prejuicios”. (Carrero y Hernández, 2013, p.43) Esta comunicación parte del respeto hacia los demás, dando a conocer sus puntos de vista con seguridad, confianza entendiendo que el otro tiene derecho a pensar y sentir diferente, de esta manera se evitan los conflictos.

Este concepto se viene aplicando en las empresas, organizaciones e instituciones que han incluido como formación de sus miembros la comunicación asertiva y han experimentado cambios positivos, por lo que se puede deducir que “que la comunicación interna bien manejada equivale a un buen clima organizacional, que a su vez genera identidad y sentido de pertenencia”. (Olarde, 2008, p. 1).

Coleman, (1995). Afirma, que habilidades sociales, cognitivas y personales contribuyen al desarrollo de la inteligencia emocional. (p. 213). El desarrollo de estas habilidades facilitará el éxito de la comunicación asertiva por que procura unas mejores relaciones interpersonales.

Según el libro titulado " Plan estratégico personal". 2011, escrito por Miguel Ángel Mañas Rodríguez, plantea

Las habilidades sociales que ayudan a tener una comunicación asertiva, entre las que se encuentra; a) delimitar la situación para su comprensión y tener una reacción asertiva, b) Detallar sus motivaciones, deseos, preferencias y derechos ante determinada situación, c) definir su objetivo frente a la situación que se vive, d) describir la respuesta que se quiere dar a conocer sobre la situación.(Mañas, 2011. P. 95)

Para Yagosesky (2010), “la Comunicación Asertiva, es una forma de comunicación basada en el respeto por uno mismo y por las demás personas. Lo que requiere poder expresar de manera clara, directa y honesta aquello que se considera justo y que obedece a lo que se siente y se desea realmente” (citado por Gómez, Hernández y Chacón, 2013, p. 24), teniendo en cuenta la condición humana y su capacidad para adquirir habilidades.

Finalmente, Pérez, (2013), afirma que “la utilización de la comunicación generativa como estrategia para consolidar la comunicación entre docentes- docentes y estudiantes. Para ello hacen un paralelo entre la comunicación asertiva y la comunicación generativa. La primera la definen desde la expresión de sentimientos y emociones. La comunicación generativa, se define como aquella que facilita la creación de significado, la transformación de las relaciones, sus contextos y posibilidades futuras; y, de esta manera hacer notoria la estrecha relación que existe entre la educación y la comunicación. (citado por, Macias y Camargo, 2013, p. 8)

3.1.1 Asertividad y los Procesos Comunicativos. Es preciso que la comunicación es un aspecto fundamental en el acto educativo tanto en el aula como con los demás actores que conforman la comunidad educativa. En ocasiones se presentan dificultades en el manejo de la información, en esta medida la comunicación asertiva es una alternativa que puede mejorar los procesos comunicativos y por ende el quehacer profesional, reflejándose en un mejor ambiente laboral.

Algunos autores han abordado el tema de la comunicación asertiva en diferentes escenarios como es el caso de Medina, (2013) en el documento “TIC y Comunicación Asertiva: Retos en la escuela de hoy; aciertos y desaciertos” describe algunos aspectos relevantes de los procesos comunicativos en las instituciones, tales como proyectos de investigación, dinámicas comunicativas, elementos e instrumentos comunicativos y uso de los medios de comunicación por los actores quienes plantean el problema desde diferentes perspectivas y objetivamente lo que contribuye a identificar elementos claves que generen ideas para el planteamiento de estrategias de intervención que coadyuve al mejoramiento de los procesos comunicativo en la institución y se adquiera la conciencia de valorar la importancia de una comunicación con altos estándares de asertividad.

Maldonado (2012) expone que “los hallazgos de un trabajo de campo en una institución educativa donde determina las variables que interfieren en el proceso de comunicación entre estudiante y docentes” (p. 10) con el fin de diseñar metodologías que gestionen una comunicación asertiva entre los diferentes actores que intervienen en el acto educativo y los hallazgos dan cuenta de las variables que impiden una comunicación asertiva con las cuales diseñar una propuesta de gestión comunicativa. Los anteriores estudios reflejan niveles de reflexión fundamentadas en las pedagogías y orientadas hacia la gestión autónoma de capacitación docente para la gestión de un

mejor ambiente escolar, demostrándose de esta manera que, en los procesos comunicativos con otras personas, pueden generarse actitudes negativas, pero que del mismo modo se puede autogestionar mejores condiciones educativas.

3.1.2 Técnicas para una comunicación asertiva. Existen técnicas asertivas que puedes ser útiles en los procesos comunicativos, estas técnicas requieren de una práctica constante y prolongada para lograr su apropiación en el acto comunicativo.

Según las ideas expuestas por Güell (2009), en su libro *¿Por qué he dicho blanco si quería decir negro?* Enfatiza en algunas como *es la técnica de decir que no*; para lo cual señala unos criterios fáciles sencillos que ayudaran a sentar una posición clara de una manera adecuada sin tener que recurrir sino al sentido de firmeza y cordialidad.

Para decir no es necesario responder de una manera tranquila y con voz moderada, mirando fijamente al interlocutor, siempre manteniendo una expresión corporal relajada, ser constante en la negativa y decir exactamente el mensaje que se quiere transmitir sin dar a lugar para vacilaciones que generen duda y por último se pueden omitir las explicaciones si se considera que no son necesarias.

Otra de las técnicas expuestas (ibíd. p83) es la técnica de *realización y aceptación de críticas*; para lo cual afirma que la aceptación y el reconocimiento de críticas por parte de la persona asertiva se basan en el derecho de cometer errores sin sentirse culpable, sintiéndose únicamente responsable. Entre los criterios que hay que tener en cuenta son; Aceptar claramente la crítica (en el supuesto de que sea cierta), negar de manera clara y contundente la crítica (si no fuera cierta) sin ofender a la persona que la hace, al igual que reconocer la crítica concreta que se hace y no generalizar otras críticas parecidas. No contraatacar con otra crítica, se debe mantener un tono de voz adecuado, sin gritos, pero tampoco con una voz demasiado débil y lo más importante mantener una actitud corporal relajada siempre mirando al interlocutor.

La siguiente técnica se denomina *el disco rayado*; consiste en persistir y repetir su punto de vista una y otra vez cuantas veces sea necesario, no con las mismas frases, pero si con los mismos argumentos de una manera tranquila, amable sin irritarse o levantar la voz hasta que el interlocutor acepte nuestra posición. Güell (2009), afirma, *“rendición simulada*; ésta técnica consiste en mostrarnos de acuerdo con los argumentos del interlocutor, pero sin cambiar la postura que se ha optado, pareciera que

está cediendo, pero solo se coge impulso. Es conveniente en ambientes de negociación” (p.89).

La “técnica ironía asertiva” es conveniente ante una crítica agresiva o fuera de tono, no debe igualarse a la agresividad del emisor. En su lugar se puede buscar maneras de responder sin dejar nuestra postura calmada. Puede ser una salida asertiva a un conflicto en el que simplemente no queremos vernos involucrados. La técnica Movimientos en la niebla; Consiste en tras escuchar los argumentos de la otra persona se puede buscar la empatía aceptándolos, pero agregando lo que se defiende. Es parecido a la rendición simulada, pero sin ceder terreno, esta técnica es conveniente para no entrar en conflictos. (Grudiz, 2011, p. 2)

Para Güell (2009) la *pregunta asertiva*; se puede iniciar una crítica para lograr la información que se quiere obtener para luego utilizar la respuesta a favor de nuestra argumentación, es una técnica que genera un ambiente de reflexión en el interlocutor al sentir el peso de la argumentación.

La técnica del acuerdo asertivo; en ocasiones es necesario admitir los errores pues hacer lo contrario solo empeoraría las cosas, demostrando aceptar la sugerencia de una manera tranquila demostrando estar de acuerdo con el interlocutor al igual que demostrar la clara intención de remediarlo. En este caso se puede procurar alejar ese error de la personalidad. En ocasiones la técnica de ignorar, al igual que la ironía asertiva, es una herramienta a utilizar en caso de interlocutores “violentos” o alterados. Con esta técnica, se procura retrasar la conversación al máximo para otro momento donde los dos interlocutores estén en buena predisposición para continuar la conversación. Por último, la técnica de romper el proceso de diálogo; en ocasiones cuando se requiere cortar una conversación se puede utilizar la comunicación breve para mostrar desacuerdo, desinterés, o imparcialidad. Esta técnica es útil para salir de situaciones en los que se tiene otras prioridades distintas y queremos expresar que no es el mejor momento para la conversación. (Grudiz, 2011, p. 3)

Las anteriores técnicas permiten mantener mejores niveles de comunicación, promueven actitudes que generan buenas relaciones interpersonales, así los miembros de institución se caracterizan por aceptar su realidad, aciertos, errores, utilizar sus habilidades

personales, no sentir vergüenza de ello; sentirse libres para manifestarse o expresar los pensamientos y/o sentimientos a sus interlocutores sin temor a lastimarlos.

3.1.3 Estilos de comunicación Asertiva: Las personas con un estilo de comunicación asertivo son aquellas capaces de expresar sus sentimientos, ideas y opiniones, realizándola de forma que, aun defendiendo sus propios derechos, se respeten de forma minuciosa los derechos de los demás, adaptándose al contexto donde se produzca la comunicación y contribuyendo a facilitar que se resuelvan los problemas inmediatos y futuros relacionados con la comunicación. Caballo (1983) asevera. “Que la utilización de un estilo de comunicación asertivo implica la interiorización de una filosofía de base centrada en el respeto por los demás y, fundamentalmente, por uno mismo” (p.10)

Según Aguilar, Everardo y Vargas (2010) en su artículo “Comunicación Asertiva”, recopila tres estilos de comunicación; agresiva, asertiva y pasiva o no asertiva, cada una con características propias y que determinan el estilo de la comunicación utilizado en diferentes circunstancias o en los procesos comunicativos entre las personas.

En cuanto al estilo de *comunicación agresivo*, esta se caracteriza por: Las personas expresan sus derechos personales, los pensamientos, sentimientos y opiniones de una manera inapropiada e impositiva que vulnera los derechos de las otras personas. La comunicación agresiva en una situación puede expresarse de manera directa o indirecta. La agresión verbal directa incluye ofensas verbales, insultos, amenazas y comentarios hostiles o humillantes.

El componente no verbal puede incluir gestos hostiles o amenazantes. La agresión verbal indirecta incluye comentarios sarcásticos, rencorosos y murmuraciones. Las víctimas de las personas agresivas terminan por experimentar pensamientos negativos, resentimiento y rechazo hacia aquellas personas. El objetivo habitual de la agresión es la dominación de las otras personas, asegurando su victoria por medio de la humillación y la degradación. Este estilo de comunicación pretende que los demás se hagan más débiles y menos capaces de expresar y defender sus derechos y necesidades. La conducta agresiva es reflejo a menudo de una conducta ambiciosa, que intenta conseguir los objetivos a cualquier precio, incluso si eso supone transgredir las normas éticas y vulnerar los derechos de los demás. (Londoño, 2007, p. 87-88)

El estilo de *comunicación asertividad*, las personas utilizan la firmeza para hacer valer los derechos, expresar los pensamientos, sentimientos y creencias de un modo directo, honesto y apropiado sin violar los derechos de los demás. Es la expresión directa de los propios sentimientos, deseos, derechos legítimos y opiniones sin amenazar o castigar a los demás y sin vulnerar los derechos de otras personas. El asertividad implica respeto hacia uno mismo al expresar necesidades propias y defender los propios derechos y respeto hacia los derechos y necesidades de las otras personas. La conducta asertiva no tiene siempre como resultado la ausencia de conflicto entre las dos partes, pero su objetivo es la potenciación de las consecuencias favorables y la minimización de las desfavorables.

El estilo de *comunicación pasiva*, este sugiere la transgresión de los propios derechos debido a la incapacidad para expresar abiertamente sentimientos, pensamientos y opiniones o al expresarlos de una manera autoderrotista, con disculpas, falta de confianza, de tal modo que los demás puedan hacerle caso. La no aserción muestra una falta de respeto hacia las propias necesidades. Su objetivo es el apaciguar a los demás y el evitar conflictos a toda costa. Este estilo de comunicación puede generar como resultado una serie de consecuencias no deseables tanto para la persona que está ejerciendo este estilo de comunicación de manera no asertiva como para la persona con la que está interactuando. La probabilidad de que la persona no asertiva satisfaga sus necesidades se encuentra reducida debido a la falta de comunicación o a la comunicación indirecta o incompleta. (Carreño, 2013, p. 215)

La persona que se comunica que se comunica con el estilo de comunicación pasiva “puede sentir a menudo incomprendida, no tomada en cuenta y manipulada. Además, puede sentirse molesta respecto al resultado de la situación o volverse hostil o irritable hacia las otras personas, puede acabar por estallar” (Llacuna y Pujol, 2004, p. 2)

3.1.4 Consecuencias de la falta de comunicación asertiva: Muchos estudios del “componente social, en los procesos comunicativos en la educación, producto de la experiencia vivida se ha logrado observar como la comunicación cuando no es clara, eficaz y con los diferentes matices de una comunicación asertiva se dan conflictos entre las personas que comparten un mismo escenario.” (Cabrera, 2003, p.98).

Además del conflicto existen otras consecuencias de la falta de comunicación asertiva, entre ellas daños en el ambiente educativo, carencia de control en sí mismo generando sentimientos de ansiedad y culpabilidad, aparición de síntomas psicosomáticos en los actores que intervienen en la comunicación, sentimientos de incomodidad por no haber sido capaz de expresar su propia opinión y la incapacidad de la manifestación de la propia posición es probable que aumente la posibilidad de que a esa persona no se le sea respetada su opinión.

Cuando hay ausencias de comunicación asertiva, la forma de recibir una opinión no es muy clara dando la oportunidad para ser manipulada, lo que significa la improbabilidad de que se entienda el punto de vista directa o indirectamente. Lo anterior tiene como consecuencia relaciones interpersonales menos seguras y significativas afectando notablemente la confianza entre los actores del proceso comunicativo.

En este sentido el presente plan estratégico adquiere relevancia, pues desde el conocimiento y la profundización que se haga en torno a la comunicación en general y de forma específica a la comunicación asertiva se puede impulsar un proceso que desde la cotidianidad de la escuela fomente unos procesos comunicativos reflexionados, que por ende repercuten en unas óptimas construcciones de relaciones humanas.

3.2 Las tecnologías de la información y comunicación (TIC)

Este término se refiere al conjunto de recursos y herramientas web para tener acceso a la información circulante en la red de internet. Entre los recursos más comunes están los computadores, los programas informáticos y redes que convierten, almacenan, administran, transmiten y encuentran la información.

De acuerdo (Lopera y Velásquez, 2012). En la actualidad las TIC, son de gran potencial para acortar distancias, acceder y difundir información y sobre todo en la educación ha tenido un gran impacto y puede llegar a generar mucho más, se han realizado grandes esfuerzos en el aprovechamiento de esta dirigidos a la creación de nuevos modelos educativos en la red.

Con la apropiación de las TIC, se transforma los saberes y genera nuevos conocimientos e innovaciones que aportan al desarrollo de las comunidades. En este sentido las instituciones educativas están llamadas a estar a la par de la tecnología con el

fin de mejorar los procesos de aprendizaje y permiten hacer gestión de la comunicación al interior de las mismas.

Las TIC facilitan la comunicación entre docentes, estudiantes y los miembros de la comunidad educativa, permitiendo compartir datos, recursos, redes y experiencias, en tiempo real con una persona o varias a la vez. "Dentro de las estrategias de participación e interacción analizamos los espacios de comunicación: chat y foros." (Lopera, Lopera y Velásquez, 2012). Además, con el uso de las TIC se mejora "la capacidad para expresarse, establecer contacto y relacionarse en otros espacios no físicos, es decir virtuales y audiovisuales a través de diversos medios y con el manejo de múltiples lenguajes de manera asincrónica y sincrónica". (11).

Según Cuban, (2001) afirma. "La aplicación de las TIC requiere, por tanto, un nivel de formación y manejo de estas herramientas" (p.183), por parte de los docentes quienes son los protagonistas porque una reflexión pedagógica entorno a las TICS es recomendable en los procesos educativos institucionales, en esta medida los docentes se ven evocados a gestionar su propio conocimiento en el manejo de estos recursos y herramientas.

Por lo anterior puedo señalar que la tecnología al servicio de la educación se apoya de la reflexión pedagógica, es decir que los docentes adquieren conciencia de la manera como se aprende y se enseña por medio de las tecnologías y está se desarrolla acorde a la producción de conocimiento, es decir el resultado de lo aprendido y que los docentes ponen al servicio de la organización. Por ello, en la educación adquiere mayor importancia por lo que se ha diseñado e implementado nuevos sistemas educativos, en los cuales se replantea la construcción, producción y distribución del conocimiento, convirtiéndose éste en factor comunicativo el cual debe ir a la par con cambios respondiendo a las nuevas exigencias institucionales.

Para concluir finalmente las TIC se convierten en parte fundamental en la administración de los procesos educativos institucionales en las cinco áreas de gestión (directiva, administrativa, financiera, académica y comunitaria) escolar, mejorando la formación complementaria de los docentes, la atención y comunicación con la comunidad educativa, transformando los procesos educativos con su implementación.

Cuadro 1. Competencia Comunicativa con el uso de las TIC

COMPETENCIA COMUNICATIVA CON EL USO DE LAS TIC			
Capacidad para expresarse, establecer contacto y relacionarse en espacios virtuales a través de diversos medios digitales y con el manejo de múltiples lenguajes, de manera sincrónica y asincrónica.			
Nivel de Competencia	EXPLORADOR	INTEGRADOR	INNOVADOR
	Emplea diversos canales y lenguajes propios de las TIC para comunicarse con la comunidad educativa	Desarrolla estrategias de trabajo colaborativo en el contexto escolar a partir de su participación en redes y comunidades con el uso de las TIC.	Participa en comunidades y publica sus producciones textuales en diversos espacios virtuales y a través de múltiples medios digitales, usando los lenguajes que posibilitan las TIC.
Descriptor de desempeño	Me comunico adecuadamente con mis estudiantes y sus familiares, mis colegas e investigadores usando TIC de manera sincrónica y asincrónica.	Participó activamente en redes y comunidades de práctica mediadas por TIC y facilito la participación de mis estudiantes en las mismas, de una forma pertinente y respetuosa.	Utilizo variedad de textos e interfaces para transmitir información y expresar ideas propias combinando texto, audio, imágenes estáticas o dinámicas, videos y gestos.
Navego eficientemente en Internet integrando fragmentos de información presentados de forma no lineal.	Sistematizo y hago seguimiento a experiencias significativas de uso de TIC.	Interpreto y produzco íconos, símbolos y otras formas de representación de la información, para ser utilizados con propósitos educativos.	

<p>Evalúo la pertinencia de compartir información a través de canales públicos y masivos, respetando las normas de propiedad intelectual y licenciamiento.</p>	<p>Promuevo en la comunidad educativa comunicaciones efectivas que aportan al mejoramiento de los procesos de convivencia escolar.</p>	<p>Contribuyo con mis conocimientos y los de mis estudiantes a repositorios de la humanidad en Internet, con textos de diversa</p>
--	--	--

Fuente: Tomado de Ministerio de Educación Nacional ,2006.

3.3 El Conflicto

En la sociología, el conflicto se entiende como aquella situación de incompatibilidad que se percibe entre actos, metas e ideas entre dos o más individuos. Se presenta cuando surgen choques u oposiciones que puede existir entre tendencias instintivas o afectivas contradictorias.

El Método de comunicación Asertiva se refiere al manejo de conflictos y comportamientos sociales inadecuados. Los autores consideran que, en algunas ocasiones, la forma en la que se da el proceso comunicativo con otras personas, pueden generar actitudes negativas inherentes al desarrollo de la personalidad que obstruyen y limitan la capacidad para expresar ideas y sentimientos apropiadamente, induciendo comportamientos de inseguridad, temor, torpeza y agresividad. Debido a unas malas prácticas comunicativas se genera conflictos entre estudiantes, docentes, directivos, padres e hijos, compañeros de trabajo y comunidad educativa” (Ocampo y Vázquez, 2006, p. 98)

Este trabajo los autores proponen la aplicación de un método de comunicación asertiva, basado en la realización de ejercicios verbales-asertivos y motivacionales, que permitirán desarrollar la capacidad para escuchar y comprender los mensajes recibidos; expresar sentimientos con libertad; esclarecer los mensajes confusos y establecer límites a las conductas ajenas con el fin de minimizar los conflictos.

Según Figueroa, (2013). El conflicto no es malo, pues bien, manejado promueve la búsqueda de mejores soluciones para los miembros de una sociedad, fortalece las relaciones interpersonales, promueve el respeto a la diferencia de opiniones y con lleva

a óptimos resultados para los equipos de trabajo y las organizaciones. Es de aclarar, que por supuesto, también aplica en el ámbito familiar y social.

Villamil, (1998) Señala. “Que la resolución de conflictos es preciso dotar a los actores que intervienen de recursos comunicativos de calidad para que puedan solucionar el conflicto, es por ello que es importante una buena comunicación para llegar a la base de los conflictos y encontrar soluciones satisfactorias para las partes” (p.12). En este caso el proceso de la comunicación influye ya que es un sistema encargado de transmitir información a otro sistema que es capaz de resolverla como ser: el emisor, receptor, mensaje y canal. Para la resolución de conflictos se debe identificar el problema, entender la complejidad, evaluar y seleccionar las alternativas e implementar soluciones. Asimismo, la exploración de los medios comunicativos influye en los conflictos y controversias que puedan surgir para solucionarse a través de la interacción y convivencia y desarrollo de los actores en busca de los objetivos en común.

Todo conflicto más aún en las instituciones educativas, puede adoptar un curso constructivo o destructivo y por lo tanto la cuestión no es tanto eliminar o prevenir el conflicto sino adquirir habilidades y destrezas para el buen manejo de dichas situaciones conflictivas y enfrentarse a ellas con los recursos suficientes para que todos los implicados en dichas situaciones puedan solucionar sus conflictos con un alto grado de satisfacción.

Ocampo, Noel & Vázquez, (2006) expresan que todo proceso de comunicación trae inmerso la posibilidad del conflicto, pues con cada persona que se entable algún tipo de comunicación está presente esa posibilidad. En una institución es una realidad latente y manifiesta, la diversidad de criterios conduce a los actores involucrados a manifestar una posición opuesta a la deseada y requerida por los directivos. Por lo cual, el fomentar la comunicación entre los miembros de la organización de forma fluida contribuirá a mejorar los procesos productivos y disminuir los posibles conflictos.

Lo anterior permite mejorar notablemente el clima organizacional, el sentido de pertenencia y todos aquellos factores que contribuirán a optimizar la organización, en general, y esto sólo se logra gestionando y propiciando las comunicaciones, desarrollando competencias comunicativas, tratando de solventar los conflictos en los

cuales se incurren por no gestionar una fluida, correcta y oportuna comunicación asertiva.

El buen manejo de los conflictos en las instituciones ya sea entre estudiantes y docentes o entre los mismos docentes es cuestión de saber el cómo y cuándo abordarlos, utilizando estrategias comunicativas, es decir un lenguaje apropiado y buscando llegar a acuerdos satisfactorios desde la comunicación asertiva y que permita el entendimiento entre las partes en conflicto.

4. Marco Metodológico

Para hacer posible la implementación de un plan estratégico de comunicación asertiva para la resolución y disminución de conflictos entre los docentes de la Institución Educación La Primavera del Municipio de Inírida-Guainía, se propone unas herramientas metodológicas tales como; investigación acción participativa y la observación directa, con el fin de dar participación a los actores sociales objetos del proceso de comunicación.

4.1 Paradigma de investigación

Este proyecto aplicado se desarrolla teniendo en cuenta los parámetros y lineamientos de la metodología de investigación-Acción participación por cuanto se trata de cambiar una realidad ocurrida en una institución educativa.

El método de Investigación-Acción Participante “se trata de una metodología que permite desarrollar un análisis participativo donde los actores implicados se convierten en protagonistas del proceso de construcción del conocimiento de la realidad sobre el objeto de estudio, en la detección del problema, necesidades y en la elaboración de propuestas y soluciones” (Villasante y Cols, 2002).

Esta herramienta de investigación es ideal para la implementación del plan de comunicación puesto que la propuesta de solución a los problemas de comunicación, surge de los docentes o de los actores en proceso de intervención.

Indagando sobre la pertinencia de la metodología acción participativa, esta permite desarrollar un análisis participativo, donde los actores los docentes de la Institución Educativa La Primavera se convierten en “protagonistas del proceso de construcción de

conocimiento de la realidad sobre el objeto de estudio, en la detección de problemas y necesidades y en la elaboración de propuestas y soluciones” (Villasante y cols., 2002).

Esta metodología de acción participación busca afrontar y someter a prueba la conveniencia de la implementación de la comunicación asertiva en la Institución a partir de la exploración con todos los docentes de modo particular y general, sobre los aspectos que motivan la situación vivida en la organización para coordinar y orientar con argumentar su aplicabilidad, operatividad y funcionalidad. Los participantes conocen y opinan sobre los pasos presentados para el desarrollo de la comunicación asertiva y registros del investigador.

4.1.1 Enfoque de Investigación. El enfoque de esta investigación es de tipo cualitativo porque para el diseño e implementación de un plan estratégico de comunicación asertiva para la resolución y disminución de conflictos entre los docentes de la Institución Educativa La Primavera, es necesario emplear la observación, la descripción, las entrevistas y la acción participación de los actores objeto de investigación.

Los instrumentos para la recolección de datos permiten hacer una interpretación de las actitudes, deseos, objetivos y pensamiento de los docentes, frente a los problemas de comunicación y conflictos que se presentan en la institución educativa La Primavera.

4.1.2 Tipo de investigación o de estudio. Este estudio es de tipo descriptivo porque se expone de manera general una situación problema detallando las causas y consecuencias psicosociales, personales y laborales de los docentes 43 que trabajan en la Institución Educativa La Primavera.

En este caso el estudio arroja información calificable, pero con ayuda de datos cuantificables que sustenta los resultados y permiten realizar un ejercicio de interpretación de la realidad que se quiere transformar.

4.2 Instrumentos y técnicas de recolección

Los instrumentos de recolección de información pertinente para este ejercicio de investigativo son cuatro. El primero es la observación participante, este instrumento permite al observador interactuar con los 12 docentes sujetos observados, los cuales pueden participar activamente de la planeación, construcción e implementación del proyecto.

En segundo lugar, se utilizará el diario de campo, que será un instrumento esencial en la recolección de la información, con estos datos se podrá caracterizar los conflictos que se presentan entre los docentes, al igual que su origen.

El tercer instrumento adecuado para la realización de este proyecto son las entrevistas que se aplicaran a los 12 docentes seleccionados en la muestra y a quienes se les indagara sobre los conflictos que se presentan en la institución y la manera como se podrían solucionar.

Los talleres pedagógicos informativos sobre comunicación asertiva con los docentes vinculados al proyecto, son un instrumento de recolección de ideas, inquietudes y sentimientos, concertación y socialización, así como de conocimiento sobre el tema.

4.3 Población y Muestra

Muestreo

Para este proyecto se contará con los 43 docentes que laboran en la Institución Educativa La Primavera, quienes representan el 100% de los docentes. Ellos están distribuidos por grados y áreas del conocimiento para participar de la planeación, construcción y ejecución del proyecto.

4.3.1 Población. La población objeto de estudio son los 43 docentes de deferente áreas y grados que laboran en la Institución Educativa La Primavera y que a diario enfrentan situaciones de conflicto propios de la profesión docente, con quienes se contará para el diseño de un plan estratégico de comunicación asertiva.

4.3.2 Muestra. Para la muestra poblacional se seleccionará, invitando a un docente según su disponibilidad de tiempo e interés, por cada grado escolar, dando como resultado 12 docentes de diferentes áreas y grados con los que se trabajará en el diseño del plan estratégico de comunicación asertiva, para la resolución de conflictos en la Institución Educativa La Primavera.

4.4 Definición de variables

La comunicación asertiva es el arte de generar una experiencia interna en otro y se produce cuando hay una relación con los demás y se transmiten ideas, sentimientos, pensamientos y emociones.

Las tecnologías de la información y comunicación:

Constituyen los recursos y herramientas con que cuenta el docente para lograr mejores resultados en el proceso de la comunicación Institucional.

El conflicto es la consecuencia más significativa de la carencia de una comunicación asertiva en una organización y conlleva a otras situaciones negativas que afectan el ambiente escolar o laboral.

4.5 Cronograma o Agenda de trabajo.

Cuadro 2. Cronograma de Actividades

ACTIVIDAD	ME S 1	ME S 2	MES 3	MES 4	MES 5
Recolección de datos e información relevante					
Establecer un diagnóstico de comunicación institucional					
Establecer actividades de capacitación permanentes, pertinentes y a la medida que permitan el desarrollo de las competencias básicas para el uso de las herramientas tecnológicas y de comunicación.					
Realizar jornadas de capacitación docente sobre la importancia del uso de la comunicación asertiva en las organizaciones					
vinculación mediante convenios con el mayor número de redes de información para fortalecer los sistemas de información en: bases de datos, accesos, y administración de redes.					

5. Resultados

5.1 Diagnostico Institucional

En el barrio La Primavera del municipio de Inírida, funciona un establecimiento educativo que brinda educación a más de 1.000 estudiantes entre los que se encuentran niños, adolescentes y jóvenes adultos entre las edades que van desde los 5 años hasta los 19 años de edad.

La planta docente está conformada por 43 docentes de todas las áreas del saber y de todos los niveles de educación, dos (2) coordinadores (académico y disciplinario), y un directivo Docente.

Con frecuencia se presentan dificultades para que los docentes, coordinadores y directivos, logren integrarse en los diferentes niveles de la organización educativa, lo que puede deteriorar la imagen de la institución ante los ojos de la comunidad educativa.

La comunicación interna de la institución educativa es deficiente la información se desvirtúa o simplemente no llega a todos los estamentos y se necesita mejorarla, para evitar conflictos producto de la desinformación. Los malos entendidos provocan la desintegración del grupo de trabajo afectando las relaciones interpersonales y la vida laboral, lo que resulta perjudicial para el buen desarrollo de las actividades pedagógicas, la productividad y el ambiente de trabajo.

La información no es oportuna, generando inconformismo y malestar entre los docentes y los estudiantes quienes manifiestan que se observa un ambiente de improvisación y desorganización. De igual manera la información a los usuarios, muchas veces no es clara, afectando a los padres de familia y deteriorando la imagen de la institución.

La institución carece de mecanismo efectivo de comunicación, a veces se dejan notas informativas en el tablero de la sala de profesores, el problema es que no todos los docentes visitan con frecuencia esta sala.

En ocasiones no todos los docentes son informados de las reuniones académicas, donde los docentes se reúnen para tratar asuntos relacionados con las actividades académicas como estrategias, recuperaciones, observaciones al proyecto evaluativo, planes de estudio, planes de aula y comisiones de evaluaciones en las que los docentes

se reúnen para discutir sobre el rendimiento académico de cada uno de los estudiantes en cada periodo académico. Por tanto, estas son aplazadas o se hacen de manera parcialidad en donde unos pocos son los que toman las decisiones.

En la siguiente matriz se condensa

Cuadro 3. Matriz DOFA de Diagnostico Institucional

Componente	Dificultades	Oportunidades
Directivo	<p>Escaso conocimiento, uso y aplicación de las TIC en los procesos comunicativos, académicos y administrativos.</p> <p>Carencia de una política de incorporación de las TIC en los Procesos comunicativos institucionales implicados en las cuatro Áreas de Gestión.</p>	<p>Existe personal en formación profesional en psicología, psicorientación y comunicación social que desean hacer sus prácticas profesionales como requisito de grado en la institución educativa la primavera, lo que resultaría una gran oportunidad para aprender acerca de las técnicas de comunicación asertiva.</p> <p>La gestión realizada por las directivas ante la secretaría educación de la necesidad del uso, apropiación y adopción de las TIC para mejorar los procesos en todas las gestiones.</p>
Administrativo y Financiero	<p>La institución educativa no cuenta con personal profesional que realice trabajos de administración, mantenimiento y actualización de las salas de sistemas, audiovisuales, centro de recursos pedagógicos y de la página Web de la Institución.</p> <p>La institución educativa no cuenta con los servicios de una</p>	<p>Interés de algunos los maestros, por cambiar algunas prácticas incorrectas en los procesos comunicativos y el deseo de querer aprender de manera autónoma el manejo y uso de herramientas tics que permite avanzar en procesos de mejoramiento en las diferentes gestiones.</p>

	psicorientadora o psicóloga educativa que lidere charlar y jornadas de reflexión sobre la comunicación asertiva.	
Académico	<p>Existe una cierta resistencia por parte de algunos docentes a los cambios que generan el uso de las TIC en los procesos comunicativos institucionales, lo cual limita la gestión académica y directiva.</p> <p>Los docentes no han recibido suficiente capacitación sobre manejo de herramientas TIC y el poco conocimiento no se aplica en los procesos educativos.</p> <p>Se utiliza la página web institucional solo para subir notas, pero no se potencializa su uso hacia el mejoramiento de la comunicación asertiva.</p>	<p>Implementación de las Políticas Educativas del Ministerio de Educación Nacional: Revolución Educativa y en ella el Programa Nacional de uso de medios y nuevas tecnologías.</p> <p>Posibilidad de inscribirse a la página de Colombia aprende, para que de manera autónoma, los docentes gestionen su propio conocimiento en uso de herramientas TIC.</p>
Comunitario	<p>Escaso nivel de relación institucional con la comunidad Educativa, dirigido a la formación en procesos de comunicación asertiva.</p> <p>La institución educativa La primavera no cuenta con políticas de comunicación asertiva que beneficien a la comunidad educativa.</p>	<p>Conformación de la escuela y consejo de padres comprometidos con los procesos educativos.</p>

Componente	Fortalezas	Amenazas
Directivo	Reconocimiento de las directivas de la necesidad de trazar políticas comunicativas que queden	No se cuenta con mecanismos efectivos de comunicación asertiva mediados por herramientas tic.

	<p>contempladas en el PEI.</p> <p>La conformación de un consejo Directivo con miembros que representan los intereses de todos los estamentos de la institución.</p>	<p>Lentitud en los procesos administrativos para solucionar las deficiencias comunicativas en la institución.</p> <p>Crecimiento no planificado de la institución lo que dificulta la comunicación asertiva entre los diferentes estamentos institucionales.</p>
Administrativo y Financiero	<p>La Institución educativa cuenta con espacios físicos para mejorar la infraestructura tecnológica.</p> <p>Los recursos educativos son utilizados en las necesidades más urgentes para el desarrollo institucional.</p> <p>La gestión de los miembros del consejo directivo en la consecución de recursos para la dotación de herramientas tecnológicas.</p>	<p>Infraestructura no apta para la instalación de equipos de cómputo al servicio de los docentes.</p> <p>los docentes, coordinadores y directivos, no logran integrarse en los diferentes niveles de la organización educativa, lo que puede deteriorar la imagen de la institución ante los ojos de la comunidad educativa.</p>
Académico	<p>Algunos docentes poseen formación en manejo de herramientas tic.</p> <p>La institución cuenta con una página web institucional.</p> <p>Algunos docentes se encuentran en formación en diplomados con el programa vive digital.</p>	<p>La comunicación interna de la institución educativa es deficiente la información se desvirtúa o simplemente no llega a todos los estamentos.</p> <p>Diversidad de estilos de comunicación entre los 43 docentes, lo que genera conflictos en los procesos comunicativos.</p>
Comunitario	<p>La comunidad educativa es activa, participativa y emprendedora, abierta para a los cambios propuestos por la institución.</p>	<p>La información a los usuarios, muchas veces no es clara, afectando a los padres de familia y deteriorando la imagen de la institución.</p> <p>La información no es oportuna,</p>

		generando inconformismo y malestar entre los docentes y los estudiantes generando un ambiente de improvisación y desorganización.
--	--	---

5.2 Plan Estratégico de Comunicación Asertiva Mediados por las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

Introducción

Se plantea que mediante la implementación de la estrategia de comunicación asertiva, la creación de canales efectivos de comunicación y la construcción colaborativa de un blog institucional, se mejore notablemente la comunicación y las relaciones interpersonales entre los miembros de la Institución Educativa La Primavera.

Con este proyecto de investigación aplicado, la Institución Educativa La Primavera, logrará un desarrollo institucional acorde a las expectativas de la comunidad, teniendo con un alto sentido de pertenencia Institucional.

El siguiente plan estratégico representará un cambio positivo en cuanto a las relaciones interpersonales de quienes laboran en la institución educativa la primavera, mejorando el clima organizacional y contribuyendo al cumplimiento de las metas institucionales reflejadas en la misión y misión que orientan nuestra razón de ser.

1.2.1 Visión

En el año 2016 la Institución Educativa La Primavera, será una institución líder en el desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación asertiva, reconocida por la apropiación y aplicación pedagógica de las TIC en la autoformación de docentes con innovación, creatividad e impacto en el ambiente escolar.

1.2.2 Misión

La Institución Educativa La Primavera incorpora un plan estratégico de comunicación asertiva mediado por tecnologías de la información y comunicación, para facilitar los

procesos comunicativos en todos los estamentos educativos respondiendo a las necesidades y exigencias de la sociedad del conocimiento.

1.3 Direccionamiento estratégico para el plan de gestión de comunicación asertiva mediada por TIC.

Cuadro 4. Direccionamiento Estratégico del Plan de Comunicación Institucional

<i>objetivos</i>	<i>Metas</i>	<i>Estrategias</i>	<i>Acciones</i>	<i>Resultados</i>
Realizar un diagnóstico de comunicación asertiva en la Institución educativa.	Conocer las debilidades, oportunidades, falencias y amenazas que posee la institución educativa en primavera en materia de comunicación y uso de las TIC.	Conformar un Equipo multidisciplinario y representativo a nivel institucional con motivación y apropiación en el tema de las TIC para cumplir con los propósitos planteados.	Conformación del Equipo de TIC con representación de todos los estamentos institucionales. Realizar jornadas pedagógicas en donde se analice la realidad vivida en materia de comunicación para determinar sus causas y consecuencias	Diagnóstico de comunicación asertiva elaborado por los mismos docentes socializados a la comunidad educativa.
Conformar una propuesta de formación para directivos y docentes en el uso de las TIC en todos los niveles de formación que les permita hacer	Capacitar al mayor número de directivos y docentes en el uso de las herramientas TIC enfocado hacia la comunicación asertiva.	Establecer actividades de capacitación permanentes, pertinentes y a la medida que permitan el desarrollo de las Competencias básicas para el uso de las	Realizar jornadas de capacitación docente sobre la importancia del uso de la comunicación asertiva en las organizaciones. Gestionar con entidades gubernamentales	Formación de docentes en el uso básico de las TIC y su aplicación en la comunicación interna institucional.

buen uso de ellas en su quehacer directivo y docente.		herramientas tecnológicas y de comunicación.	la implementación de cursos y diplomados de los programas vive digital en la institución educativa.	
Crear políticas institucionales del uso de las TIC en los procesos comunicativos.	Incorporación al PEI de la institución una política de uso de las TIC en los procesos comunicativos.	Ejecutar un plan de gestión directiva con la participación del consejo directivo y la comunidad educativa.	Realizar la propuesta de una política de uso de las TIC en los procesos comunicativos. Socializar con la comunidad educativa la propuesta de uso de la TIC en los procesos comunicativos. El consejo directivo se reúne para evaluar, discutir y aprobar la propuesta de uso de las TIC en los procesos comunicativos.	Políticas institucionales del uso de las TIC en los procesos comunicativos.
Diseñar y crear recursos de comunicación asertiva mediados por	La institución educativa contara con recursos de comunicación	Los docentes gestionan un plan de capacitación de usos de herramientas TIC.	Socialización de recursos tics innovadores para el manejo de la información	Diseño de una cartilla didáctica en el manejo de herramientas TIC.

TIC.	asertiva mediados por herramientas TIC.		institucional. Conformación de grupos de trabajo para la incorporación de las TIC en los diferentes estamentos educativos.	Compra e implementación de un software para el sistema de gestión comunicativa de la Institución. Página web institucional con fines comunicativos.
------	--	--	--	---

Generación de nuevo conocimiento

Cuadro 5. Generación de Nuevo Conocimiento

Resultado/Producto esperado	Indicador	Beneficiario
Cartilla didáctica para docentes Institución educativa la primavera.	Materialización del Plan estratégico de comunicación asertiva, institución educativa la primavera.	Docentes que laboran en la Institución educativa la primavera y estudiantes.
Plan de Comunicación asertiva. Guía instrumento	Disminución del número de conflictos entre los docentes de la Institución educativa la primavera.	Docentes que laboran en la Institución educativa la primavera y estudiantes.
Adquisición e implementación de software para el sistema de gestión comunicativa de la Institución.	Instalación de un software de comunicación a septiembre 2016	Docentes institución educativa la primavera.

Fortalecimiento de la Comunidad científica

Cuadro 6. Fortalecimiento de la Comunidad Científica

Resultado/Producto esperado	Indicador	Beneficiario
Creación de un blog para mostrar los avances del plan de comunicación asertiva.	Grupo de docentes capacitados en comunicación asertiva.	Docentes que laboran en la Institución educativa la primavera
Apertura de una cuenta de correo electrónico en donde se recibe información y retroalimentación de la propuesta	El proyecto recibe información y es conocido por toda la comunidad.	Docentes que laboran en la Institución educativa la primavera y estudiantes
Página web, en donde se publican los avances de plan de comunicación asertiva	Unificación de criterios pedagógicos evaluativos y procedimentales.	Docentes que laboran en la Institución educativa la primavera y estudiantes.
Creación de un grupo de WhatsApp que mantendrá activa la comunicación con los docentes, directivos docentes y administrativos.	Constante comunicación entre los miembros involucrados en los procesos educativos en la institución.	Todos los actores involucrados en los procesos comunicativos institucionales.

Apropiación Social del Conocimiento

Cuadro 7. Apropiación Social del Conocimiento

Resultado/Producto esperado	Indicador	Beneficiario
Incorporación en el PEI políticas y metas orientadas a la implementación de las TIC en el trabajo pedagógico.	En el PEI de la institución educativa la primavera se encuentra institucionalizado políticas y metas orientadas a fortalecer TIC y la comunicación institucional.	Docentes institución educativa la primavera
Formación de docentes en el uso básico de las TIC y su aplicación en la comunicación interna	Se encuentra organizado un cronograma de formación docente en uso de las TIC y	Docentes que laboran en la Institución educativa la primavera

institucional.	comunicación asertiva.	
Dotación de computadores adecuados para fortalecer el uso de las TIC al servicio de la comunicación asertiva en la Institución.	Se adquirió computadores para el desarrollo eficiente del plan de gestión de comunicación y usos de las TIC.	Docentes que laboran en la Institución educativa la primavera

Impactos esperados

Cuadro 8. Impactos Esperados

Impacto esperado	Plazo (años) después de finalizado el proyecto:	Indicador verificable	Supuestos*
Ambiente laboral apropiado para el aprendizaje y la consecución de proyectos	Corto plazo	Entendimiento y comprensión entre educadores	Docentes comprometidos con cambio de actitudes
Ejemplo de trabajo en equipo y proyección hacia la comunidad	Corto plazo	Ejecución de proyectos transversales con la participación de todos los docentes	Todos los docentes participan activamente en los proyectos trasversales

6. Discusión

Los resultados arrojados por el diagnóstico Institucional, concuerdan con el planteamiento hecho como problema de investigación y visto a la luz de los estudios teóricos sobre comunicación asertiva, manejo de conflictos y uso de las TIC como herramientas pedagógicas para contribuir a la construcción de un plan estratégico de comunicación asertiva gestionada y planeada por los actores que intervienen en dicha problemática.

De acuerdo con lo planteado en el marco teórico y los hallazgos encontrados en el diagnóstico Institucional, se determinó una clara relación entre la comunicación asertiva, sus bondades en el fortalecimiento de las relaciones interpersonales y un buen clima organizacional con gran sentido de identidad, pertenencia institucional y disminución de conflictos, según lo expuesto por (OLARTE, Gisela.2008).

En cuanto a la viabilidad de diseñar un plan estratégico de comunicación asertiva con el fin de resolver y disminuir los conflictos que se presentan en la Institución Educativa La Primavera, se encontró que algunos estudios que demuestran dicha viabilidad es el caso de los estudios de (Mañas2008) en el libro titulado “Plan estratégico personal” donde plasma una serie de habilidades y estrategias para la gestión de una mejor comunicación asertiva. A igual que documento de AGILARTE Imarvis, Calcurian, Ramírez. (2010)” La comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales en los docentes” el cual enfatiza en la corresponsabilidad de los docentes, directivos docentes y comunidad educativa, en la necesidad de buscar estrategias encaminadas a mejorar las relaciones interpersonales como eje principal de la organización educativa.

Los procesos educativos en relación con los procesos comunicativos son puntos interesantes para contrastar en este trabajo ya que se evidencia que la comunicación es un aspecto fundamental en el acto educativo, sobre todo cuando se trata de transmitir información relevante para el funcionamiento de cada uno de los estamentos que intervienen en los procesos académicos, los cuales se pueden ver deteriorados como se demostró en las amenazas, en donde se menciona la lentitud en los procesos administrativos para solucionar las deficiencias comunicativas en la Institución,

deteriorando las relaciones interpersonales que pueden generar conductas negativas entre los miembros de la organización.

Este trabajo enfatiza en las bondades de la comunicación asertiva y la necesidad de que los docentes gestionen el conocimiento de las técnicas de comunicación asertiva, al igual que en la importancia de generar espacios de reflexión y capacitación de los mismos docentes, en este sentido se encuentra que la institución educativa tiene una gran oportunidad aprovechando los convenios interinstitucionales con las universidades como la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD y las instituciones educativas de Inírida, para solicitar el apoyo de los estudiantes de Psicología y Comunicación que están cursando sus prácticas profesionales y necesitan un espacio donde realizar dichas prácticas.

El aprendizaje autónomo, por parte de los docentes, de estas técnicas de comunicación asertiva, propenden por el mejoramiento en la manera de expresarse, el manejo de las emociones, el aprender a decir no, de una forma adecuada, sin herir a quien escucha, aceptar con decoro las críticas, aceptar el punto de vista de los demás sin cambiar su posición personal y la utilización del lenguaje adecuado para resolver conflictos donde se presente la agresión como manifestación negativa de la comunicación.

En la Institución Educativa La Primavera convergen 43 docentes, de los cuales se ha podido determinar mediante la observación directa que poseen diferentes estilos de comunicación, algunos manejan cierto grado de comunicación asertiva y son por lo general los que tratan de expresar sus opiniones de forma respetuosa y con alto grado de claridad, otros por el contrario manejan un estilo de comunicación agresivo y son quienes se descomponen en las reuniones de docentes, gritan, insultan u ofenden a sus compañeros y directivos al tratar de expresar sentimientos y opiniones por lo que se ve alto grado de manipulación y vulneración de los derechos de los demás y por último unos pocos que manejan un estilo de comunicación pasiva y son los que por lo general los que nunca expresan sus ideas, emociones y sentimientos, transgreden sus propios derechos con tal de evitar el conflicto, lo que resulta perjudicial para el bienestar de ellos mismos.

En el planteamiento teórico se menciona algunas consecuencias de la falta de comunicación asertiva como: los conflictos entre las personas, carencia de control en sí

mismo, sentimientos de ansiedad, culpabilidad, aparición de síntomas psicosomáticos, sentimiento de incomodidad e irrespeto de opiniones, que se dan en la organización educativa y que se materializa en la Institución Educativa La Primavera, mediante la expresión de relaciones interpersonales críticas entre los docentes y donde los procesos comunicativos no son asertivos, incidiendo notablemente en el ambiente laboral y escolar.

El daño del ambiente laboral y escolar es otra de las consecuencias que deja la ausencia de la comunicación asertiva en las instituciones educativas, según se pudo constatar lo expuesto en el marco teórico en lo referente a las consecuencias del no uso de la comunicación asertiva y el diagnóstico institucional, se encontró que los docentes se muestran apáticos a la realización de ciertas actividades pedagógicas institucionales por cuanto la información no es clara y existe la dificultad para resolver dudas e inquietudes que no se responden oportunamente generando un ambiente de improvisación y desorganización. De igual manera se muestran reacios a los cambios que puedan generar incertidumbre y desconfianza cuando las deficiencias comunicativas son notorias en la organización.

De acuerdo con lo escrito por Lopera y Velásquez (2012) en cuanto a lo que significa el uso de las TIC en los procesos comunicativos para las organizaciones, por su capacidad para potencializar, acortar distancias, acceder y difundir la información de una manera oportuna y eficaz, el plan estratégico de comunicación asertiva, busca que los docentes sean, quienes gestionen ese conocimiento y se interesen por el aprendizaje autónomo del uso y manejo de las herramientas TIC con el propósito de realizar innovaciones en las prácticas tanto pedagógicas como comunicativas.

Según lo expuesto en los diferentes documentos consultados acerca de los beneficios y de cómo las TIC facilitan la comunicación entre directivos, docentes, estudiantes y los miembros de la comunidad educativa, se puede aplicar de manera confiable y asertiva en el plan estratégico de comunicación asertiva por cuanto se puede lograr cambios significativos en la manera de comunicarse los actores involucrados en la institución y especialmente ponerle fin a las dificultades diagnosticadas sobre el escaso conocimiento, uso y aplicación de las TIC en los procesos comunicativos, académicos y administrativos de la institución.

La institución educativa no cuenta con mecanismos efectivos de comunicación asertiva mediados por herramientas TIC, según los resultados arrojados por el diagnóstico institucional, lo que dificulta aún más la comunicación asertiva, así como la precaria infraestructura que no resulta apta para la instalación de equipos de cómputo, los cuales puedan ser utilizados por directivos docentes, docente, estudiantes y en general por toda la comunidad educativa. Según lo expuesto en el marco teórico con la apropiación de las TIC, se transforman los saberes y se generan nuevos conocimientos e innovaciones que aportan al desarrollo de las comunidades, entonces las instituciones educativas deberán procurar estar a la par de la tecnología con el fin de mejorar los procesos de aprendizaje y gestionar estrategias de comunicación, utilizando herramientas que faciliten estos procesos.

Según Cuban, L. (2001) La aplicación de las TIC requiere, por tanto, un nivel de formación y manejo de estas herramientas por parte de los docentes, así mismo, se busca que, con el plan estratégico de comunicación asertiva, los docentes de la institución educativa La Primavera, sean protagonistas y generen reflexiones pedagógicas entorno a las TIC por cuanto son los docentes quienes se ven evocados a gestionar su propio conocimiento en el manejo de estos recursos y herramientas para contribuir a su autoformación y lograr fomentar un mejor clima escolar.

“Las TIC en la educación adquieren un nuevo papel administrativo”. Esta frase encontrada en el marco teórico, concuerda con lo expuesto en misión y en el direccionamiento estratégico del plan de comunicación asertiva mediada por TIC, en cuanto a la creación de políticas institucionales del uso de las TIC en los procesos comunicativos, así como el diseño y creación de recursos de comunicación asertiva mediados por TIC. En este sentido el plan de comunicación asertiva para la institución educativa La Primavera, responde a esta idea en cuanto contempla la producción de cartillas digitales, creación de blog institucional, páginas web institucional y la creación de un grupo de WhatsApp.

La formación de docentes en el uso básico de las TIC y su aplicación en la comunicación interna institucional es la estrategia que según el marco teórico es la clave para que los docentes, directivos y administrativos, desarrollen competencias comunicativas y sean capaces de expresarse, establecer contacto y relacionarse en espacios virtuales a través de diversos medios digitales y con el manejo de múltiples lenguajes, de manera sincrónica y asincrónica. De esta manera generar nuevos

conocimientos que permitan establecer una cultura de la comunicación asertiva mediada por herramientas y recursos TIC manejada por los actores involucrados en el proceso educativo.

Otro asunto que compete a este trabajo es la relación existente entre la carencia de una comunicación asertiva y la generación de conflictos en la institución educativa La Primavera como principal problema identificado en el diagnóstico institucional.

Según Ocampo, Noel & Vázquez (2006) en su libro “Método de comunicación Asertiva” el conflicto tiene una estrecha relación con la manera como se comunican las personas ya que se pueden generar actitudes negativas al no generarse un ambiente propicio para expresar de una manera adecuada ideas, sentimientos y emociones, lo que termina limitando la participación de los actores involucrados en los procesos comunicativos.

Lo anterior es el vivo reflejo de lo que infortunadamente sucede a diario en la Institución Educativa La Primavera, es este el principal motivo por el cual se pensó en la realización del presente plan estratégico de comunicación asertiva, para que conjuntamente los docentes gestionaran el acceso al conocimiento tanto de comunicación asertiva como en el uso y aplicación adecuado de herramientas TIC,

El poder contribuir a disminuir los conflictos de la Institución Educativa La Primavera y hallar las posibles causas, es el primer paso para intentar cambiar la realidad vivida en dicha institución. Esto se puede contrastar con lo expuesto en el marco teórico donde se afirma que para la resolución de conflictos se debe identificar el problema, entender la complejidad, evaluar y seleccionar las alternativas e implementar soluciones. En la búsqueda de un bien común.

Los resultados esperados en este trabajo obedecen y concuerdan con los expuestos en la teoría, al igual que el impacto esperado en la comunidad y en especial en el funcionamiento de la institución educativa. La concordancia de este trabajo se puede observar en lo expresado por los objetivos, así como en la problemática dada a conocer y en los resultados esperados por este del trabajo, como es lograr un mejor ambiente laboral apropiado para el aprendizaje y la consecución de proyectos, establecer y mejorar el equipo de trabajo, en cuanto a lograr un mayor compromiso institucional y sentido de pertinencia con proyección a la comunidad.

En último se puede demostrar que al cambiar las prácticas comunicativas por medio del uso de herramientas TIC en la Institución Educativa La Primavera se logra disminuir los conflictos contribuyendo a un mejor ambiente laboral creando identidad institucional.

7. Recomendaciones y Conclusiones

Los docentes están en la capacidad de gestionar de manera autónoma, proyectos educativos que contribuyan a cambiar realidades, utilizando las herramientas tecnológicas, las cuales, ofrecen nuevas alternativas de conocimiento.

El proyecto de investigación obedece a una necesidad sentida de la comunidad educativa de la Institución Educativa La Primavera, por cuanto es necesario involucrar a toda la comunidad educativa en la realización de actividades y acciones que permitan cambiar la situación inicial y transformar las prácticas de comunicación al interior de la Institución.

Se debe tener en cuenta que esta es una propuesta de un proyecto de investigación aplicado, por lo tanto, requiere de unos recursos tanto humanos como económicos. De igual manera el proyecto aplicado debe ser de gran impacto para la comunidad educativa. Por lo anterior, es importante dar a conocer la propuesta a la comunidad educativa, realizar jornadas de reflexión en torno a la problemática, conocer las opiniones de los padres de familia y estudiantes con el fin de enriquecer el plan estratégico de comunicación asertiva y sus consecuencias en el desarrollo institucional.

Este proyecto requiere ser socializado con toda la comunidad educativa para ser aprobado por el consejo directivo con el fin de dar paso a la formulación de políticas institucionales que favorezcan la gestión de la comunicación asertiva mediante el uso de las TIC.

Por último, es necesario que una vez socializado, aprobado y creadas las políticas comunicativas institucionales por el consejo directivo, estas se deben incluir en el PEI de la Institución Educativa La Primavera como fase final del proceso.

8. Referencia Bibliográficas

- Aguirre, E., (1998). La socialización como un proceso de negociación. Santafé de Bogotá, Departamento de Psicología, Universidad Nacional de Colombia (sin publicar).
- Caballo, V. (1983). Asertividad definiciones y dimensiones. En estudios de psicología, n° 13, p. 52-62. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servelet/articulo?codigo=65876>. El 12 de abril de 2016.
- Cabrera, J. (). Discurso docente en el aula. Estudios pedagógicos. N° 29. P. 7-26. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=173514130001>. El 11 de abril de 2016.
- Calcurían, I. y Ramírez Y. (2010). La comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales entre los docentes.
- Carreño, C., y Hernández, J. (2103). Comunicación asertiva en los docentes para minimizar las conductas disruptivas. Tesis de grado. Universidad de los Andes.
- Celis, J., (2016). La comunicación asertiva. Desarrollo personal. Recuperado de www.sebascelis.com/la-comunicacion-asertiva/. El 7 de mayo de 2016
- Ciro., A. (2013). Tesis comunicación. Colecciones digitales. Recuperado de [Htp://repository.uniminuto.edu:8080/jspui/bitstream/10656/2476/4/TECE_MedianaOlejuaCiroAlfonso_2013.pdf](http://repository.uniminuto.edu:8080/jspui/bitstream/10656/2476/4/TECE_MedianaOlejuaCiroAlfonso_2013.pdf). El 22 de abril de 2016.
- Cuban, L. (2001). Oversold and underused: computers in the class room Cambridge, Massachusetts, London. Harvard University press.
- El plan de comunicación organizacional', de Thierry Libaert. (2007). Recuperado el 20 de octubre de 2011 de <http://comunicate.wordpress.com/2007/02/02/como-crear-unplan-de-comunicacion-interna/presentacion.ppt>. El 9 de mayo de 2016.
- Espinoza E, C., & Pérez A, X. (2005). Programa de capacitación en relaciones interpersonales como facilitador hacia un adecuado manejo de conflicto. RAP [online], vol.3, n.1, 108-127. ISSN 2077-2161. Recuperado de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2077-21612005000100006&script=sci_arttext. El 15 de abril de 2016

Gómez, C., Hernández, J., y Chacón, J. (2013). Comunicación asertiva en los docentes para minimizar las conductas disruptivas. Caso: alumnos de cuarto año del liceo nacional Táchira, San Cristóbal, Estado de Táchira. Recuperado de http://www.humanitarios.org/IMG/pdf_TESIS_COMUNICACION_ASERTIVA_PARA_CONTROLAR_LAS_CONDUCTAS_DISRUPTIVAS.pdf. El 10 mayo de 2016.

Grudiz, G. (2011). Diez técnicas de comunicación asertiva. Recuperado de https://www.google.com.co/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjI7XBvOLMAhVGHB4KHa5NDHoQFggaMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.pymesyautonomos.com%2Fconsejos-practicos%2F10-tecnicas-para-una-comunicacion-asertiva&usg=AFQjCNEEpN5eGohgJGG49_5PHHdMED-8vg&bvm=bv.122129774,d.dmo. El 12 de mayo de 2016.

Güell, M., (2011). La comunicación asertiva a los docentes. *Revista Aula de Innovación Educativa*, 2011 FEB; XIX (199) 89-89 ISSN: 1131995X. Fondos de esta revista en CISNE. Catálogo de la Biblioteca Complutense de Madrid. Recuperado de <http://www.psicoglobal.com/articulos/comunicacion-asertiva.php>. El 11 de abril de 2016.

Hernández, C., Gamboa, A., y Ayala, E. (2014). Competencias tic para los docentes de educación superior. Recuperado de <https://www.google.com.co/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjLq5PguLMAhWFHx4KHQ82ASIQFgggMAE&url=http%3A%2F%2Fwww.oei.es%2Fcongreso2014%2Fmemoriactei%2F837.pdf&usg=AFQjCNG5W2uGNgPocYWwa-anKasetR8SQQ&bvm=bv.122129774,d.dmo>. El 7 de mayo de 2016.

Londoño, M. (2007). Habilidades de gestión para la secretaria eficaz. 2ª edición. Ed. Fundación Cofemetal. España-Madrid. Recuperado de <https://books.google.com.co/books?id=w2L2ijFDKukC&pg=PA87&lpg=PA87&dq=El+componente+no+verbal+puede+incluir+gestos+hostiles+o+amenazantes&source=bl&ots=JxQu5npOR7&sig=2tMPlzNqDvNeZqljA3aN2pgqWhE&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjgzueKuNjMAhUC7R4KHbN5BwkQ6AEIGjAA>. El 10 de mayo de 2016.

Llacuna, J., y Pujol, L. (2004). La conducta asertiva como habilidad social. Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo. Recuperado de

http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_667.pdf. El 3 de mayo de 2016.

Macias E., y Camargo, G. (2013). Comunicación asertiva ente docentes y estudiantes en la institución educativa. (Tesis de pregrado). Corporación Universitaria Minuto de Dios, Bogotá. Recuperado de http://repository.uniminuto.edu:8080/jspui/bitstream/10656/2852/1/TECE_CamargoReinosoGina_2014.pdf. el 9 de mayo de 2016.

Maldonado, M., Saúl (2012). Gestión para una comunicación asertiva entre estudiantes y profesores de los cursos pre a octavos en un colegio del norte de Bogotá. Universidad de la Sabana. Recuperado de

<http://intellectum.unisabana.edu.co:8080/jspui/bitstream/10818/3815/1/132274.pdf>. El 27 de abril de 2016.

Mañas, M. (2008). Plan estratégico personal.

Medina. C., A. (2013). TIC y Comunicación Asertiva: Retos en la escuela de hoy; aciertos y desaciertos. Corporación Universitaria Minuto de Dios. Recuperado de

Olarte, M., (2008). Comunicación asertiva. [mensaje en un blog]. Recuperado de <http://mabelolarte.blogspot.com/2008/06/comunicacin-asertiva.html>. El 9 de marzo de 2016.

Ocampo, N., y Vásquez, S. (2006). Método de comunicación asertiva. Ed. Trillas. Recuperado de <http://www.librosaulamagna.com/libro/METODO-DE-COMUNICACIÓN-ASERTIVA>. El 09 de abril de 2016.

Soler Pérez, V.: El uso de las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación) como herramienta didáctica en la escuela, en Contribuciones a las Ciencias Sociales, octubre 2008. www.eumed.net/rev/cccss/02/vsp.htm. El 17 de abril de 2016.

Tamayo y Tamayo, M. (2005). El proceso de la investigación científica. México: Limosa.

Villasante, T. y Cols. (2002). Construyendo Ciudadanía. Investigación Acción-Participativa. 4 ed. Montevideo: CIMAS. Recuperado

de <http://www.cimas.eurosur.org/global/fichas/ficha.php?entidad=Metodologías&d=3>. El 11 mayo, 2016.