

LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL PROCESO GERENCIAL EDUCATIVA

LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL PROCESO GERENCIAL EDUCATIVA

Autor: Mercedes Francisca Escobar Pérez
Código ORCID: 0000-0003-2773-383X
Correo electrónico: mercedescobar.21@gmail.com

RESUMEN

La alta gerencia ejecuta el rol primordial de comunicar a fin de llevar a cabo acciones que conlleven a resultados exitosos, además de comunicar asertivamente en medio de un panorama complejo colmado de subjetividad, cambio, turbulencia y relatividad, descriptores de una sociedad con múltiples niveles de realidades en las que se encuentran las instituciones educativas agudizando el proceso gerencial por sus complejidades. La comunicación, se entrelaza transversalmente con todas las funciones organizacionalmente, que se deben apoyar a modo de un perfecto andamiaje para lograr que las personas alcancen los objetivos institucionales con habilidades orientadas al despliegue de la dignidad y desarrollo humano, así como al fomento de resolución de conflictos a la luz del equilibrio psicosocial. Desde la práctica de las habilidades asertivas se genera una comunicación que promueve la resolución de problemas de modo inmediato en el contexto de la situación generadora, propiciando la minimización de los conflictos en el futuro desde la empatía y a la luz del equilibrio de oportunidades para los involucrados. De esta manera los derechos de los individuos pueden equilibrarse desde lo social e individual tomando como referente el respeto y control de las emociones.

Palabras clave: comunicación asertiva, gerencia, gerencia educativa.

ASSERTIVE COMMUNICATION IN THE EDUCATIONAL MANAGEMENT PROCESS

ABSTRACT

Senior management performs the primary role of communicating in order to carry out actions that lead to successful results, in addition to assertively communicating in the midst of a complex panorama full of subjectivity, change, turbulence and relativity, descriptors of a society with multiple levels of realities in which educational institutions find themselves, sharpening the management process due to its complexities. Communication is intertwined transversally with all organizational functions, which must be supported as a perfect scaffolding to ensure that people achieve institutional objectives with skills aimed at displaying dignity and human development, as well as promoting problem resolution. conflicts in the light of psychosocial balance. From the practice of assertive skills, a communication is generated that promotes the resolution of problems immediately in the context of the generating situation, promoting the minimization of conflicts in the future from empathy and in light of the balance of opportunities for those involved. In this way, the rights of individuals can be balanced from the social and individual aspects, taking as a reference the respect and control of emotions.

Keywords: assertive communication, management, educational management.

LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL PROCESO GERENCIAL EDUCATIVA

La interacción entre las personas ha estado basada en la homogeneidad de culturas, creencias e ideologías, es a través de la comunicación que la civilización se ha desarrollado, a que gracias a los mensajes se concreta la naturaleza de acción. La comunicación se considera un elemento fundamental en la integración y consolidación social, y permea todos los afluentes del ser humano. La historia ha sido posible a través de procesos comunicacionales, y las ciencias se han sustentado e instaurado usando la comunicación como elemento de consolidación, realidad que no se ha apartado de las ciencias sociales. La comunicación plantea un desafío a la educación en la formación de los hacedores de la vida comunitaria, esforzándose por crear una conexión asertiva que permita la creación de una identidad única e indisoluble, y el respeto propio en el día a día como forma de vida. En esta dirección, la comunicación asertiva es el acto y efecto de transmitir una señal entre emisor y receptor, a través de un símbolo común en un contexto dado, y lograr la socialización entre las partes, enmarcada en la teoría de la comunicación dialógica como proceso, inclusive en la creación de una idea o situación de consenso.

Asimismo, la comunicación asertiva promueve la excelencia empresarial e institucional, a la luz de la comunicación asertiva las organizaciones educativas poseen una herramienta de acercamiento académico, social y comunitario con todos los actores que hacen vida socio-académica. Desde este enfoque, es interesante conocer los aspectos intervinientes en la consolidación de la comunicación asertiva en la gerencia como estilo de pensamiento, los postulados filosóficos, teorías y componentes que le integran. Así como la manera como la comunicación ha sido entendida en cada momento paradigmático en el área gerencial, ya que existe una relación indisoluble entre cultura, ciencia y comunicación.

Por tal motivo, en este artículo también se toma en cuenta el impacto del momento epocal en la comunicación y los procesos gerenciales, por ello se hizo una mirada transversal a la luz de la postmodernidad, transdisciplinariedad, y complejidad sobre comunicación asertiva en la práctica gerencial de las instituciones educativas. Al respecto, los equipos de alta dirección demandan de habilidades y destrezas que favorezcan los cambios y la celeridad en la toma de decisiones, elementos claves del éxito, que se apoyan en la tecnología, la virtualidad, y los entornos en tiempo real, que en suma fomentan la comunicación digital institucional.

Tal como se planteó en el apartado anterior, el presente ensayo da cuenta la comunicación asertiva en el proceso gerencial educativa, para ello se inicia haciendo un barrido diacrónico de la teoría gerencial y la forma en que fue concebida la comunicación en cada uno de los estadios que le determinaron como área de saber. Comenzando con la teoría clásica o teoría científica de la administración.

Al respecto es importante destacar la teoría científica (Taylor. 1900) enfoque que se basó en la medición, en el estudio de tiempos, y la otorgación de incentivos a los trabajadores. Esta teoría buscaba alcanzar los mejores métodos de trabajo, con estudios de movimientos para estandarizar y mejorar las labores. La teoría funcional (Fayol. 1916) continuó con los criterios de medición establecidos por la teoría científica, priorizando como funciones del gerente: la producción, contabilidad, administración, comercialización y seguridad. En este período se dio inicio a la actividad sindicalista.

La gerencia clásica centró su éxito en el desarrollo de los procesos de planificación, organización, la dirección, la coordinación y control; conocimientos establecidos hace más de un siglo para referenciar la efectividad organizacional y que en la actualidad continúan siendo uno de los pilares fundamentales de una gestión empresarial organizada.

En la medida que avanzó el último siglo nuevas maneras de gerenciar, y novedosas teorías contribuyeron en la construcción de un área de saber nutrida y de múltiples afluentes, impactada fundamentalmente por la teoría de las relaciones humanas que eliminó la concepción del hombre máquina, y la rigidez de los tiempos estándar, en la realización de las labores organizacionales.

La llegada de la teoría de las relaciones humanas (Mayo, 1920; Follet, Maslow, 1954; Herzberg, 1966; McGregor, 1957). Introdujo una visión paradigmática que pasó de la simple medición de la intervención del hombre en la organización, para entender al trabajador desde la mirada humanista y su condición humana. En este sentido Mayo, pudo mostrar a través de sus trabajos que las características personales y emocionales son un componente fundamental en el resultado de la variable productividad, incorporo la noción de grupos informales, y participación. Al igual que Mary Parket Follet, quien apunto la correlación entre el alcance las metas organizacionales con la coordinación del esfuerzo de grupo laborales. Maslow, introdujo la pirámide las jerarquías en el alcance de las metas individuales, introduciendo aspectos de la psicología humanista a las organizaciones.

La teoría de las relaciones humanas, introdujo las nociones de trabajo en equipo, motivación, y comunicación, en correspondencia con el logro de las metas institucionales, y estos postulados se establecieron como parte de los quehaceres de las empresas, priorizando la presencia de los individuos al momento de gerenciar, de manera que en las organizaciones, incluidas las instituciones educativas se iniciaron un proceso de valoración de las necesidades de su fuerza laboral, debido a que en la medida que se desarrollan los actores académicos, se hace más factible el alcance de las metas de la organización.

Posteriormente, la teoría del desarrollo organizacional (McGregor, 1946). Introdujo el enfoque de desarrollo institucional mediante actividades de mejoramiento: individuales, interpersonales, grupales e inter grupales. Reconociéndose de esta manera al *ser* como un ente social, de allí que el éxito organizacional se correlacionó al éxito comunicacional; gracias al despliegue efectivo de la comunicación como mecanismo de integración, participación, e intervención en el alcance de metas propuestas. A la luz de esta teoría la transformación se basa en la mediación de todos en la empresa.

A la par con la teoría de desarrollo organizacional, y con enfoque similar la teoría de los sistemas cooperativos (Barnard, 1938) adjudica a las relaciones entre los individuos alta preponderancia para el alcance de las metas organizacionales, esta teoría concibe a la organización como un sistema cooperativo donde la participación y colaboración entre las personas permite el alcance de los propósitos. También considera que la promoción de la participación y los incentivos hacen que los trabajadores mitiguen los conflictos. De manera que el trabajo cooperativo se propendía gracias a la comunicación como elemento de integración.

LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL PROCESO GERENCIAL EDUCATIVA

Análogamente, la teoría política (Selznick 1948) adjudica a los directivos el rol de negociadores y gestores de conflicto, habilidades necesarias para el manejo de conflictos causados institucionalmente por los intereses de los grupos. En esta línea de tiempo que marco la teoría administrativa y en consecuencia el proceso comunicacional de las instituciones las teorías de los sistemas de la contingencia desarrolladas para los años cincuenta del siglo pasado introducen la concepción de empresarial como sistema abierto, y subsistemas relacionados con el medio ambiente. Asumen que las influencias externas afectan los resultados institucionales.

En este orden de ideas, luego los cincuenta la teoría administrativa da un salto paradigmático con el surgimiento de la teoría del comportamiento organizacional, que trasciende el análisis del comportamiento humano al comportamiento institucional, e incorpora el término “comportamiento”, empleado típicamente para referir a los individuos, a las organizaciones. La teoría del comportamiento organizacional, añade a las organizaciones postulados similares a los de la psicología, en los cuales se atribuye el accionar humano a determinantes culturales, emocionales, la genética, la cosmovisión y la relación con su medio. Según, Robbins (1999)

...incluye temas centrales de la motivación, el comportamiento del líder y el poder, la comunicación interpersonal, la estructura de grupo y sus procesos, el aprendizaje, la actitud de desarrollo y la percepción, los procesos de cambio, el conflicto, el diseño de trabajo y la tensión en el trabajo. (P.29)

De este modo que la teoría del comportamiento organizacional analiza los resultados humanos que los individuos despliegan en las organizaciones sociales al realizar sus prácticas de socialización, como es el caso de la comunicación, el estilo de comunicación de los actores institucionales, y la manera de comunicarse de los integrantes de los grupos. La teoría del comportamiento organizacional, proporcionó nociones de como las organizaciones, al igual que los individuos, poseen su propio comportamiento, trayendo la idea de niveles que constituyen el andamiaje de los resultados organizacionales, estos niveles son el individual, grupal y organizacional, que actúan como determinantes en los resultados o variables resultantes: ausentismo, rotación, y la productividad. Así que las organizaciones a través de las percepciones, creencias y comportamiento de sus individuos, crean su propia cultura organizacional, con un clima laboral personal y su propio comportamiento.

En este contexto, luego de este período, la teoría gerencial, se considera como teorías contemporáneas, entre ellas: la teoría del costo de transacciones, teoría de la población ecológica, teoría institucional, teoría de la autocrítica organizada, teoría de los sistemas alejados del equilibrio, teoría de los recursos y capacidades, teoría de caos determinista y la teoría de los sistemas complejos adaptativos.

Ahora bien, para comprender el estadio actual descrito con aras de profundizar en el fenómeno comunicativo se hará un recorrido por las teorías que nutrieron el afluente de la teoría comunicacional. Subrayando que la comunicación se ha dispuesto como una de las categorías determinantes de cada momento epocal. Dicho de otro modo, la comunicación

ha sido concebida desde la objetividad: como un proceso cíclico compuesto por el emisor y el receptor; con un mensaje y códigos lingüísticos; y su posterior retroalimentación; hasta novedosas y actuales tendencias que involucran la subjetividad, la transdisciplinariedad y multidimensionalidad, y apuntan a tantas creaciones comunicacionales como receptores del mismo mensaje puedan existir, debido a que cada individuo entiende de acuerdo a su propia y única realidad, que está condicionada por sus valores, creencias, percepciones, y realidad social. De manera que la teoría de la comunicación no ha establecido un concepto único para la categoría. Según Scolari (2013)

Durante varias décadas las teorías de la comunicación se fijaron como objetivo encontrar una definición compartida para su objeto de estudio y un modelo que representara fielmente el proceso comunicativo. Como sabemos, esta fue una empresa infructuosa: cada teoría propuso su propio modelo y definición de comunicación. P.24

Dicho de otro modo, *comunicación* es un concepto polisémico, y las teorías pueden ser interconectadas, transconectadas a propósito de aclarar y construir sus significados. La comunicación por lo tanto es recursivamente cultura y la cultura es comunicación, de manera que cada momento histórico y sus circunstancias están determinados por la comunicación y viceversa como un todo, desde la auto-organización, que respalda la idea de que todo lo producido regresa a lo que lo produjo para ser productor. Una definición que sobresale la introdujo, Bertolotti, (2009)

La comunicación tiene un carácter social que comprende a todos los actos mediante los cuales los seres vivos se relacionan con sus semejantes para transmitir o intercambiar información. Comunicar significa poner en común e implica compartir en un contexto social determinado y con una historia particular. O sea, es un proceso ligado al comportamiento humano y a las estructuras de la sociedad. s/p

Por tanto, comunicar implica un contexto social, una historia, una realidad social, y una historia. Aunado a ello comunicar es un acto individual, como lo argumenta la teoría de las diferencias individuales la cual plantea que los individuos seleccionan de manera personal la preponderancia de la comunicación recibida, al respecto Botello (2012)

Los individuos tienen diferencias que los llevan a asumir de forma diferente los mensajes que reciben. Aquí la personalidad de los individuos ocupa un lugar preponderante que determina el valor simbólico que se le da al mensaje, estableciéndose el concepto de "atención selectiva". La atención selectiva consiste en que los sujetos tienden a exponerse a los mensajes que emiten los medios de acuerdo con sus intereses personales y predisposiciones; por lo tanto, realizan una selección más o menos consciente de qué es lo que desean ver y entender.

LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL PROCESO GERENCIAL EDUCATIVA

Entonces la personalidad es determinante en el valor atribuido a los mensajes recibidos, proceso que está orientado por los intereses personales, los valores, predisposiciones, y percepciones de cada individuo, de manera que la comunicación responde a una selección selectiva e individualizada que hace a cada individuo tener su propia imagen de los datos o información que recibe. Por su parte la teoría de las categorías sociales refiere a una postura de correlación entre el significado de la información con la posición social o estrato social al cual pertenece el receptor, o audiencia receptora.

Análogamente es importante mencionar como teoría interviniente en la episteme de la comunicación, la teoría del interaccionismo simbólico, al respecto Cabaña y Lano (1978) consideran que “para que haya comunicación es, sin duda, necesario que los símbolos utilizados signifiquen lo mismo, pero para que signifiquen lo mismo es necesario además que haya metacomunicación, es decir, que los sujetos hayan definido la situación del mismo modo” p.23 De manera que es la interacción social la que permite la construcción de significados comunicacionales y de manera recursiva los significados permiten a los ciudadanos actuar en relación con los otros y las cosas.

Descrito lo anterior se puede realizar analogía entre la teoría de la comunicación y la teoría de gerencial puesto que la sociedad y la cultura son determinantes del modo de accionar administrativo y comunicativo, de manera que cada momento histórico se ha caracterizado por una forma de organización social y un estilo de gerenciar. La comunicación ha sido y es uno de los elementos de trascendencia gerencial, y base primordial en el desarrollo de cualquier organización, a través de la comunicación se pueden articular redes de individuos generadores de éxito.

Tradicionalmente la comunicación fue concebida como un proceso de transmisión y recepción de ideas, información y mensajes, mediante el uso de símbolos verbales o no verbales. Sin embargo la transmisión de información no es suficiente se requiere trascender en la comprensión del mensaje, tal como lo expone, Robbins (2014), la comunicación es “el proceso en que dos o más personas intercambian y entienden información” (p. 284). De manera que el mensaje puede tener todos los elementos clásicos, pero, es a través del entendimiento, de la comprensión, que se puede manifestar que esta categoría social se dio.

En el caso de la gestión gerencial, el líder o gerente tiene el reto de instituir el utillaje apropiado comunicacionalmente, que sea de fácil acceso a todo el personal, con códigos lingüísticos comunes y congruentes con los principios organizacionales, procurando el empleo palabras y gestos claros. Del mismo modo quien transmite la información debe ser poseedor de un alto compromiso con las fundamentaciones filosóficas de la institución y ser confiable, ya que su credibilidad será consonante con el logro de los propósitos planteados.

Adicionalmente, el gerente en la sociedad actual es el ser encargado de establecer puentes, adaptarse a las exigencias comunicacionales cambiantes propias de la postmodernidad, y poseer flexibilidad para comprender las subjetividades de sus co-facilitadores laborales. El director adicionalmente debe poseer conocimiento del arte y objeto organizacional, al respecto Guzmán (2019) “El director es indudablemente un líder que debe promover una

comunicación eficaz, no sólo a partir de cualidades personales necesarias y deseables en todo individuo para lograr el éxito, sino que además es necesario un amplio radio de competencias profesionales” (p.122) De manera que las competencias del gerente, exigen no solo ser profesionales en el área de saber; sino intra, inter, y trans personales.

En ese hilo narrativo, es imperante mencionar que el gerente es llamado a ser un puente que una en medio de la turbulencia, a través de estructuras comunicacionales tradicionales y no tradicionales, que incluyen medios digitales reconocidos hoy día como la forma más sencilla y rápida de comunicación en la vida cotidiana personal, social y organizacional. Pues la tecnología con sus medios: teléfonos, tablets, y computadoras ha hecho posible una conectividad comunicacional global e inmediata que en décadas pasadas era una utopía. Al respecto sobre la huella de la tecnología de la comunicación en el rol gerencial, Perozo (2000), considera:

Las nuevas capacidades que requieren los equipos de alta dirección para adaptarse a los cambios y expandirse para alcanzar el impacto empresarial a partir de decisiones estratégicas corporativas, revela ciertos aspectos a considerar como elementos claves de éxito, entre los que se pueden mencionar el establecimiento de nuevas prioridades y expansión de las capacidades de la alta dirección, liderazgo, asegurar el uso efectivo y estratégico de la tecnología, el desarrollo y control de las relaciones y la comunicación de las partes interesadas, entre otras, de manera de generar un perfil como punto de partida para definir las acciones requeridas por la alta gerencia y los roles que deben asumirse ante las nuevas tendencias. s/p

Entonces, los gerentes y rectores, quienes tienen en sus manos la alta dirección organizacional requieren capacidades de desarrollo y buen uso de la tecnología que fomente una comunicación acorde al momento digital. Si bien la comunicación tradicionalmente consistió en lenguaje o códigos verbales de manera personal y escritos; en los tiempos postmodernos se emplean: formatos tipo video en sitios web; uso de redes sociales, medios que unen a símil, familiares y profesionales en un contacto inmediato a un bajo costo; blogs para sectores específicos del conocimiento; audios y videos en app de formación específica sobre procesos; asambleas, conferencias, talleres, y segmentos instruccionales; y correos electrónicos -email- son algunos de los canales preferidos por los emisores que desean enviar comunicación en inmediatez. Comunicación digital que demostró su importancia en el período de pandemia 2020-2022, al permitir la realización de trabajos remotos para el alcance de los objetivos sociales e institucionales.

El proceso de comunicacional imperante es entonces el digital, lo que se traduce en descenso de costos y por tanto en una causa más barata, reduciéndose la impresión en papel y la tipografía a mínima expresión. Asumiendo en paralelo los códigos y nomenclatura que le hacen un lenguaje propio, con sus propias estructuras comunicativas, que deben ser entendidas y compartidas por los miembros de la institución para influir positivamente en el fruto de las metas organizacionales y su dinámica institucional.

LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL PROCESO GERENCIAL EDUCATIVA

Las estructuras organizacionales tienen en su haber personas que conforman ese conglomerado, las cuales deben interactuar, compartir ideas e informar contenidos de importancia para todos. En efecto, tal como se ha expuesto el tópico *comunicación* se conoce desde los preludios de la civilización, como un proceso de transmisión y recepción de información, mensajes y opiniones que ejecutan dos o más sujetos, sin embargo, las visiones teóricas apuntan a mucho más que ello. Es ineludible que organizacionalmente se instituyan realidades apropiadas de comunicación, que coadyuven en el camino laboral a todo el personal, empleando habilidades fomenten y cimienten la asertividad, como es el caso del rol de los directores y rectores de las instituciones educativas.

En esa direccionalidad, los gestores de los procesos administrativos son llamados a aplicar las reformas y las políticas educativas que propicien la educación integral del hombre, a hacer realidad una educación que privilegie nuevos métodos que fomenten la evolución y el crecimiento social, no obstante, las reformas no ocurren de manera mecánico o por magia, estas deben ser construidas. El director es el conductor o líder que proyecte un porvenir diferente y que sea capaz de guiar a las colectividades educativas hacia la vanguardia. Son las autoridades de las instituciones educativas quienes deben incentivar estos procesos.

En este contexto, la comunicación dentro de la institución comienza la fundamentación filosófica y el sistema de comunicación social que decide instaurar como política comunicacional con y entre los empleado. El estudio de la comunicación organizacional concierne a una mezcla teoría organizacional y su respectiva congruencia con el estilo o modelo comunicativo acorde a las bases de gerencia establecidas y viceversa. Es a través de la fundamentación teórica y filosófica que se generan las ideas que darán luz al establecimiento de las prácticas comunicativas en institucionales. En este sentido al hacer referencia a la comunicación asertiva es importante mencionar que la misma va orientada según, Guerra, 2019 “La comunicación asertiva se entiende como una habilidad que permite expresar de manera verbal y no verbal los sentimientos y la percepción frente a cualquier situación sin lastimar a otros” p.3; de manera que este enfoque comunicacional propugna un estilo de comunicación que no perjudique a ninguna de las partes involucradas como fundamentación.

Debido a las consideraciones anteriores, esta postura comunicativa puede ser aplicable en el proceso gerencial, bajo su adopción el desempeño de los individuos en un puesto de trabajo se orientará al equilibrio: ni agresividad, ni pasividad para lograr los objetivos institucionales. Por otra parte, Calua y otros, 2021 apuntan:

En cuanto a la comunicación asertiva, se tiene coincidencias y ligeras diferencias en los puntos de vista de cada investigador que definen a la asertividad como una conducta y no una característica de la personalidad; por lo que se habla de asertividad como una habilidad en el campo de las habilidades sociales. P. 16

En el contexto, es válido pensar la asertividad como una habilidad, es un anclaje desde el cual el gerente educativo puede apoyarse para el desarrollo de un estilo comunicacional que fomente la cooperación, el despliegue de conductas sociales apropiadas en el momento oportuno, la promoción del talento organizacional y la previsión situaciones conflictivas, es decir, es una habilidad social. Sobre este particular, Lesmes y otros (2020),

El estudio de la comunicación asertiva dentro de una organización, es de vital importancia, pues los estándares mundiales han indicado dentro del mercado globalizado, ser una particular e interdisciplinar estrategia contextualizadora de la competencia organizacional... en esa misma forma los gerentes, líderes o directores empresariales romperán los paradigmas del saber hacer las cosas aún en difíciles relaciones laborales, en función cumplir con su proceso, valorando el talento humano en un desempeño eficaz y eficiente. p.5

En virtud de lo expuesto, se considera que la comunicación asertiva tiene características particulares de naturaleza integradora, contextualizadora, lo que se puede considerar una habilidad o competencia institucional que apunta hacia el saber hacer, saber vivir y saber convivir. De este modo el gerente educativo en función del equilibrio posee una herramienta que puede confluir a favor de elevados niveles organizacionales.

Por ello, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2019) considera fundamental la formación de los directores de instituciones educativas en temas de gestión. Este correlato, entraña el intercambio de mensaje entre personas,

En consecuencia los gerentes tienen el compromiso de propiciar persistentemente una comunicación transparente y abierta con todos los miembros de la institución a objeto de exaltar la excelencia académica con ética y valores. De manera que la comunicación asertiva es un puente para consolidar los objetivos, que puede fungir como una forma de integración en el pensar colectivo e interacción de laboral.

En ese marco discursivo, el término al que se hace mención se puede describir como un patrón de analogía interpersonal que conduce a implantar relaciones amenas entre todas las partes, fomentando la gratificación personal y con los otros; es entonces el quehacer asertivo ese cúmulo de habilidades que se generan entre las personas y sus relaciones que contribuyen a la relaciones de convivencia con los demás. Gracias al conjunto de habilidad de comunicación asertiva, a la consideración de los compañeros y personas que forman parte del entorno laboral, junto con la aceptación de las diferencias a entornos propositivos donde existe respeto a la opinión, justicia, así como hermandad y calidez.

En el panorama venezolano, actualmente la gerencia tiene una firmeza organizativa y proactiva otorgando distinción a las instituciones educativas en su desarrollo y en los procesos formativos que se realizan, considerándola como un campo disciplinar singular, cuyo propósito primordial es la sistematización de las acciones escolares, el trabajo docente

LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL PROCESO GERENCIAL EDUCATIVA

y la evolución de los planes y programas (Saavedra y Burgos, 2021). En consonancia con la postura de los autores, la gerencia educativa tiene la distinción de ser un área de saber única y singular con una representación proficiente al momento de desafiar los retos del servicio educativo. Dicho de otro modo, la gerencia, y en el caso particular la gerencia educativa se constituye como una categoría de evolución que contribuye en la solución de acontecimientos complejos de la praxis educativa.

Las estructuras organizacionales tienen en su haber personas que conforman ese conglomerado, las cuales deben interactuar, compartir ideas e informar contenidos de importancia para todos. En efecto, como se ha expresado a lo largo de este escrito el constructo comunicación es un concepto polisémico, sin embargo, una de sus acepciones más difundidas es la asociada a un proceso de transmisión y recepción de información, mensajes y opiniones que ejecutan dos o más sujetos, pero, hoy se reconoce como mucho más que ello y se hace ineludible la institución de apropiados modelos de comunicación, idóneos para todo el talento humano de las organizaciones sociales, considerando el uso de un léxico acorde a la realidad de cada institución.

Así mismo, las instituciones educativas tienen el desafío educativo de educar y comunicar, para lo que es inminentemente necesario contar con directivos tendente a la apertura y que auspicien la diversidad como realidad social. Gerentes educativos que se aboquen no solo a administrar como procesos fuertes, sino también a comunicar, partiendo de tal configuración, la sociedad demanda de un sustento académico y social en cuestiones que transforman los propósitos formativos, los cuales conllevan directo a la integralidad. En el contexto educativo, la comunicación simboliza un elemento preponderante sirviendo de base para el establecimiento de relaciones interpersonales, en esa dirección, existe una tipología comunicativa cuyo propósito es aceptar la interacción positiva y negativa, sin asumirla de manera personal. Esa es la comunicación asertiva, referida como categoría cardinal para la toma de decisiones equilibradas y que posee como elementos caracterizadores o rasgos primordiales, el uso de respuestas tranquilas y tono de voz adecuado.

Por ello, los encargados de liderar las instituciones educativas tienen que estar atentos de los cambios, de las tendencias educativas para llevar a la práctica acciones que fomenten las mejoras que les permita trascender educativamente, sin obviar ninguno de los factores internos y externos de su realidad educativa, no solo dentro del aula, sino fuera de las mismas. Esta postura de “alerta” le ayudará en su desempeño: adecuado y oportuno desde la planeación hasta los procesos de control gerencial.

En un contexto de dinamismo la gerencia educativa se considera según Drucker (2014) “La gerencia es el órgano específico y distintivo de toda organización.” (p.59) argumento que sirve como punto de partida para comprender que el gerente hace diferencia, que sus acciones le hacen distintivo, que su rol es determinante en el establecimiento oportuno de los cambios necesarios de adecuado a la realidad social, sus retos, y en reciprocidad con los postulados de la gerencia moderna.

Es de interés indicar que la gerencia educativa, coordina de manera articulada los procesos gerenciales, sin excluir a los disímiles grupos de interés educativos, ni las funciones de personal, mantenimiento, y finanzas, dando prioridad a los compromisos académicos cuidando cada asignación de recursos. El propósito central del gerente es garantizar el mejor servicio educativo, administrando su capital humano para lo cual la comunicación asertiva es su utilaje de mayor trascendencia a favor del acercamiento comunidad y escuela. El director de una institución educativa es el director de orquesta y la melodía la excelencia en saberes y en el servicio.

La tarea del liderazgo tiene una variedad de categorías, propiedades, dimensiones y elementos en los que se debe activar el director en su rol gerencial, de allí la responsabilidad que conlleva su profesión y cargo. Según Drucker (2014) se “requiere que cada director de escuelas posea el conocimiento, las habilidades, destrezas y los atributos para entender y mejorar la escuela como organización y atender todos los asuntos relacionados con la evolución adecuada de la misma”. (p.39) por ello la alta gerencia de una institución educativa en su rol de líder está a cargo de la comunicación en pro de entender a todos sus influyentes a propósito de mejorar y alcanzar diariamente evolución.

El docente director, está a cargo de todos los ámbitos institucionales, por lo tanto, su autoridad en materia administrativa, priorizando las de liderazgo y comunicación le permite acercarse proactivamente al logro de propósitos educativos propuestos institucionalmente. Desde la función de dirección: con sus categorías: supervisión, motivación, comunicación y toma de decisiones el director tiene a en sus riendas la construcción de una escuela que desarrolle y genere una sociedad que acepte las diferencias y la participación en armonía con la responsabilidad social y ambiental. A partir de estos principios macro, los coordinadores como entes operativos de las políticas nacionales, canalizadas a través de los directivos también desempeñan un papel protagónico en la comunicación asertiva institucional, porque como parte del equipo directivo de la unidad educativa, son estructura de apoyo, asesoría y acompañamiento en la gestión educativa.

LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL PROCESO GERENCIAL EDUCATIVA

REFERENCIAS

Comunicación asertiva ¿estrategia de competitividad empresarial? Anggy Karina Lesmes Silva. Fundación de Estudios Superiores Comfanorte, Cúcuta-Colombia. Universidad Francisco de Paula Santander, Cúcuta Colombia 2020

Comunicación asertiva en el contexto educativo: revisión sistemática. Revista boletín redipe 10 (4): 315-334 - ABRIL 2021 - ISSN 2256-1536 · 315 · María Rosa Calua Cueva1 Yrisela Liset Delgado

Conceptos básicos comunicación digital. Bertolotti, Patricia. Abril 2009. <http://argos.fhycs.unam.edu.ar/bitstream/handle/123456789/152/Conceptos%20Comunicacion%20digital.pdf?sequen>

Drucker, P. (2014). La gerencia efectiva. Publicado por Penguin Random House Grupo Editorial Argentina.

El impacto de las comunicaciones y de la tecnología de la información sobre los roles del alto gerente corporativo. Rol del educador. Graciela Perozo de Jiménez El impacto de las comunicaciones y de la tecnología de la información sobre los roles del alto gerente corporativo. Rol del educador. Universidad Rafael Belloso Chacín. 2000. file:///C:/Users/admin/Downloads/Dialnet-ElImpactoDeLasComunicacionesYDeLaTecnologiaDeLaInf-6932922.pdf

Guerra, S. P. (2019). Una revisión panorámica al entrenamiento de las habilidades blandas en estudiantes universitarios. *Psicología Escolar e Educativa*, 13, 1-11. <https://doi.org/10.1590/2175-35392019016464>

Guzmán, E. (2019). Visión Onto epistémica del quehacer gerencial en el contexto educativo. *Revista Arbitrada Del CIEG - Centro De Investigación y Estudios Gerenciales*. (p.122)

La teoría de la comunicación, las relaciones públicas y la investigación: una relación simbiótica* Nora Elena Botero Escobar** Recibido: Recibido: 20 de febrero de 2012. <https://core.ac.uk/download/pdf/51194818.pdf>

La teoría social del interaccionismo simbólico: análisis y valoración crítica. file:///C:/Users/admin/Downloads/Dialnet,LaTeoriaSocialDelInteraccionismoSimbolico-666889%20(1).pdf Julio Carabaña Emilio Lamo de Espinosa.

Morín, E. (2009) *Introducción Al Pensamiento Complejo*. Editorial. Gedisa-Océano de Uruguay. Montiveo

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia UNESCO. (2019). *Manual de Gestión para Directores*. Ministerio de Educación. Lima, Perú

ROBBINS, Stephen P. (1999) "Comportamiento Organizacional: [conceptos, controversias, aplicaciones]" México D.F.: Pearson Education. ROBBINS, STEPHEN P. (1987) "Comportamiento organizacional: conceptos, controversias y aplicaciones." México: Prentice-Hall Hispanoamericana SELYE, H.

Saavedra, R. y Burgos, A. (2021). Acciones que conforman el modelo de gerencia educativa para mejorar los procesos pedagógicos en la Institución Educativa Junín de San Bernardo del Viento-Córdoba durante año el 2020 [Tesis Doctoral]. Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología. Disponible en: <https://repositorio.umecit.edu.pa/handle/001/3593>

Scolari, C. 2013. *Hipermediaciones: Elementos para una Teoría de la Comunicación Digital*. EDITORIAL. GEDISA, Barcelona, España