



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
DIRECCIÓN POSTGRADO  
MAESTRIA EN INVESTIGACIÓN EDUCATIVA**



**ESTRATEGIAS DE ORIENTACIÓN APOYADA EN LA COMUNICACIÓN  
ASERTIVA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA CONVIVENCIA  
UNIVERSITARIA**

**Autora: Lic. Germery Mendoza  
Tutor: Orlando Aldana**

**Valencia, Abril de 2014**



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS POSTGRADO  
MAESTRIA EN INVESTIGACIÓN EDUCATIVA**



**ESTRATEGIAS DE ORIENTACIÓN APOYADA EN LA COMUNICACIÓN  
ASERTIVA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA CONVIVENCIA  
UNIVERSITARIA**

**Autora: Licda. Gernary Mendoza**

Trabajo Especial de Grado presentado ante la Dirección de Postgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Carabobo, como requisito para optar al grado Académico de Magister en Investigación Educativa.

**Valencia, Abril de 2014**



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS POSTGRADO  
MAESTRIA EN INVESTIGACIÓN EDUCATIVA**



**VEREDICTO**

Nosotros, Miembros del jurado designado para la Evaluación del Trabajo de Grado titulado: **ESTRATEGIAS DE ORIENTACIÓN APOYADA EN LA COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA CONVIVENCIA UNIVERSITARIA**, presentado por la Ciudadana: **Germery Mendoza**, titular de la Cédula de Identidad N° V –**16.645.299** para optar al título de Magister en Investigación Educativa, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como: **APROBADO**

| Apellido y Nombre | Cedula de Identidad | Firma |
|-------------------|---------------------|-------|
| -----             | -----               | ----- |
| -----             | -----               | ----- |
| -----             | -----               | ----- |

**Valencia, Abril de 2014**

## **DEDICATORIA**

*A Dios Todopoderoso, por darme la sabiduría e inteligencia para obtener la victoria, en el cumplimiento de mis metas.*

*De igual forma, a mis hijos Génesis, Francisco, Orlando, quienes son mis más valiosos tesoros y mi inspiración para continuar siempre adelante. A mi Esposo, Orlando, Mis Padres, Maritza y Germán, a Pablo, a mi hermana, Mariger, a mi sobrino, Luis Gabriel, a mi Abuela Julia, A mis Tías y Tíos. A mi prima Karina, a mi Suegra, Sra. Marlene, a mis Cuñadas Orlene, María Alejandra Lía Saray y mi cuñado Alejandro, Dios les Bendiga.*

*“Pido que el Dios de nuestro Señor Jesucristo, el Padre glorioso, les dé el espíritu de sabiduría y de revelación para que lo conozcan mejor”. Efesios: 1:17. La Biblia.*

## AGRADECIMIENTOS

*A mi Padre Celestial, por bendecirme con una meta alcanzada.*

*A la Universidad de Carabobo, por darme la oportunidad de continuar con mi desarrollo profesional en esta prestigiosa Casa de estudio.*

*Al amor de mi vida, mi compañero Orlando por su inmensa ayuda por motivarme a continuar con mi crecimiento profesional y personal. Gracias por tu dedicación, por tu paciencia y por tu amor.*

*A mis hijos Orlando, Francisco, Génesis, por su apoyo, ayuda y motivación y comprenderme en mis momentos difíciles.*

*A mis Padres, Maritza, y Germán, gracias por sus bendiciones, y confianza en mí.*

*A Pablo por toda su ayuda incondicional mil gracias.*

*A mi Hermana Mariger, gracias por tu apoyo.*

*A mi Sobrino Precioso, Luis Gabriel*

*A mi Abuela Julia, gracias por tus buenos consejos y apoyo incondicional*

*A mis Tías, Tíos, especialmente Olga Gladis, Manuel, por su gran ayuda en todo momento.*

*A mi amada prima Karina por tu apoyo y consejos en todo momento.*

*A mi suegra Sra. Marlene gracias por su apoyo, y por sus consejos*

*A mis cuñados Orlene, María Alejandra, Lía Saray, Alejandro, fuentes de inspiración para mí a seguir adelante.*

*A mi Tutor, por su enseñanza, dedicación y empeño.*

*Al profesor Rómulo Ochoa por su valiosa colaboración, en los momentos indicados.*

*A todos los profesores que impartieron sus conocimientos durante el desarrollo de la Maestría por su dedicación y esmero en su labor educativa.*

*A mis compañeros de Estudios por todos los momentos que compartimos*

*A Mis compañeros de trabajo, por su apoyo.*

*A todos Dios les Bendiga.*

*Germany Mendoza Montilla*

## ÍNDICE GENERAL

|   | <b>Pág.</b> |
|---|-------------|
| AVAL DEL TUTOR.....   | lii         |
| AUTORIZACIÓN DEL TUTOR.....                                   | iv          |
| INFORME DE ACTIVIDADES.....                                   | v           |
| LISTA DE CUADROS.....   | viii        |
| LISTA DE GRÁFICOS.....  | ix          |
| LISTA DE FIGURAS.....   | x           |
| RESUMEN.....  | xi          |
| INTRODUCCIÓN.....   | 1           |
| <br>  |             |
| <b>CAPÍTULOS</b>  | <b>3</b>    |
| <br>  |             |
| <b>I EL PROBLEMA</b>  |             |
| Planteamiento del Problema.....                               | 3           |
| Objetivos de la Investigación.....                            | 10          |
| Objetivo General.....   | 10          |
| Objetivos Específicos.....                                    | 10          |
| Justificación de la Investigación.....                        | 10          |
| <br>  |             |
| <b>II MARCO TEÓRICO</b>                                       | <b>13</b>   |
| Antecedentes de la investigación.....                         | 13          |
| Bases Teóricas.....   | 17          |
| Teoría del Aprendizaje Social (Bandura 1973).....             | 17          |
| Teoría Vigotskyana (1989).....                                | 19          |
| Teoría Ecológica de Bronfenbrenner (1979) .....               | 21          |
| Estrategias de Orientación.....                               | 21          |
| Comunicación Asertiva.....                                    | 23          |
| Componentes Verbales.....                                     | 25          |
| Componentes no Verbales.....                                  | 26          |
| Componentes Paralingüístico.....                              | 27          |
| Técnicas Asertivas.....                                       | 28          |
| Características de una persona asertiva.....                  | 29          |
| Convivencia Universitaria.....                                | 31          |
| Interrelación de los Estudiantes en el Contexto Universitario | 33          |
| Interrelación del Trabajo Comunitario en el Contexto          |             |
| Universitario.....  | 34          |
| Deberes y Derechos.....                                       | 35          |
| Normas y Códigos del Docente y Estudiante Universitario..     | 37          |
| Valores.....  | 39          |
| Relaciones Interpersonales.....                               | 41          |

|  |     |
|--|-----|
| <b>III MARCO METODOLÓGICO</b>                        | 43  |
| Naturaleza de la Investigación.....                  | 43  |
| Tipoy Diseño de investigación.....                   | 43  |
| Población.....                                       | 44  |
| Muestra.....   | 44  |
| Técnica e Instrumento de Recolección de Datos.....   | 45  |
| Validez del instrumento. ....                        | 45  |
| Confiability del Instrumento.....                    | 46  |
| <br>   |     |
| <b>IVANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS</b> | 47  |
| <br>   |     |
| Conclusiones del Diagnóstico.....                    | 58  |
| <br>   |     |
| <b>V DISEÑO DE LA PROPUESTA</b>                      | 50  |
| <br>   |     |
| Presentación.....                                    | 61  |
| Justificación de la propuesta.....                   | 62  |
| Factibilidad de la Propuesta.....                    | 63  |
| Estudio Técnico.....                                 | 63  |
| Localización y Espacio Físico.....                   | 64  |
| Conclusiones del Estudio Técnico.....                | 64  |
| Estudio Financiero.....                              | 64  |
| Fuentes de Financiamiento.....                       | 65  |
| Conclusiones del Estudio Financiero.....             | 66  |
| Objetivos de la propuesta.....                       | 66  |
| Objetivo General.....                                | 66  |
| Objetivos Específicos.....                           | 66  |
| Estructura de la Propuesta.....                      | 67  |
| <br>   |     |
| <b>VICONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>              | 95  |
| <br>   |     |
| Presentación.....                                    | 95  |
| Justificación de la propuesta.....                   | 96  |
| <br>   |     |
| <b>REFERENCIAS</b> .....                             | 97  |
| <b>ANEXOS</b> .....                                  | 100 |
| ANEXO A: Cuestionario.....                           | 101 |
| ANEXO B: Formato de Validación.....                  | 103 |
| ANEXO C: Confiability.....                           | 108 |

## LISTA DE CUADROS

| <b>CUADRO</b> |  | <b>Pág.</b> |
|---------------|--|-------------|
| 1             | Operacionalización de las Variables.....   | 42          |
| 2             | Distribución de la Frecuencia Porcentual de la Variable Comunicación Asertiva, de la Dimensión: Componentes Verbales y los Indicadores: Duración del habla, Retroalimentación, Feedback..... | 48          |
| 3             | Distribución de la Frecuencia Porcentual de la Variable Comunicación Asertiva, de la Dimensión: Componentes no Verbales y los Indicadores: Expresión Facial, Postura, Gesto                  | 50          |
| 4             | Distribución de la Frecuencia Porcentual de la Variable Comunicación Asertiva, Dimensión: Componentes Paralingüísticos y los Indicadores: Tono de Voz, Claridad....                          | 52          |
| 5             | Distribución de la Frecuencia Porcentual de la Variable Comunicación Asertiva, Dimensión: Técnicas Asertivas de los Indicadores: Escucha Activa, Conciliación.....                           | 53          |
| 6             | Distribución de la Frecuencia Porcentual de la Variable Convivencia Universitaria, Dimensión: Valores de los Indicadores: respeto, Tolerancia, Cooperación, Solidaridad....                  | 54          |
| 7             | Distribución de la Frecuencia Porcentual de la Variable Convivencia Universitaria, Dimensión: Compromiso Educativo de los Indicadores: Trabajo Cooperativo, Trabajo Grupal.....              | 56          |
| 8             | Distribución de la Frecuencia Porcentual de la Variable Convivencia Universitaria, Dimensión: Relaciones Interpersonales de los Indicadores: Socialización, Interrelación Grupal.....        | 58          |
| 9             | Material a Utilizar.....   | 65          |
| 10            | Profesional a Contratar.....   | 65          |
| 11            | Resumen General del costo de la Propuesta.....   | 65          |



## LISTA DE GRÁFICOS

| GRÁFICO |  | Pág. |
|---------|--|------|
| 1       | Distribución Porcentual de de la Variable Estrategia Comunicación Asertiva, de la Dimensión: Componentes Verbales y los Indicadores: Duración del habla, Retroalimentación, Feedback ..... | 48   |
| 2       | Distribución Porcentual de la Variable Comunicación Asertiva, de la Dimensión: Componentes no Verbales y los Indicadores: Expresión Facial, Postura, Gesto.....                            | 50   |
| 3       | Distribución Porcentual de la Variable Comunicación Asertiva, Dimensión: Componentes Paralingüísticos y los Indicadores: Tono de Voz, Claridad.....  | 52   |
| 4       | Distribución Porcentual de la Variable Comunicación Asertiva, Dimensión: Técnicas Asertivas de los Indicadores: Escucha Activa, Conciliación. ....   | 53   |
| 5       | Distribución Porcentual de la Variable Convivencia Universitaria, Dimensión: Valores de los Indicadores: respeto, Tolerancia, Cooperación, Solidaridad.....                                | 54   |
| 6       | Distribución Porcentual de la Variable convivencia Universitaria, Dimensión: Compromiso Educativo de los Indicadores: Trabajo Cooperativo, Trabajo Grupal.....                             | 56   |
| 7       | Distribución Porcentual de la Variable Convivencia Universitaria, Dimensión: Relaciones Interpersonales de los Indicadores: Socialización, Interrelación Grupal.....                       | 58   |
| 8       | Estructura de la Propuesta.....  | 67   |



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS POSTGRADO  
MAESTRIA EN INVESTIGACIÓN EDUCATIVA**



**ESTRATEGIAS DE ORIENTACIÓN APOYADA EN LA COMUNICACIÓN  
ASERTIVA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA CONVIVENCIA  
UNIVERSITARIA**

**AUTOR:** Germary Mendoza  
**TUTOR:** Orlando Aldana  
**FECHA:** Abril, 2015

**RESUMEN**

La presente investigación tuvo como objetivo Proponer estrategias de orientación apoyada en la comunicación asertiva para el fortalecimiento de la convivencia universitaria de los estudiantes del CINU en la UNEFA sede Guanare estado Portuguesa. En referencia a los aportes teóricos en los que se sustentó la investigación, cabe destacar la Teoría del Aprendizaje Social (Bandura 1973), Teoría Vigotskyana (1989) y la Teoría Ecológica de Bronfenbrenner (1979). Se enmarco en un Proyecto Factible, bajo un enfoque cuantitativo con diseño no experimental, de tipo descriptivo. La población y muestra estuvo conformada por cuarenta (40) profesores pertenecientes a la institución objeto de estudio. Como instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario tipo Likert constituido por 20 itens, la confiabilidad se determinó mediante el alfa de Crombach ( $\alpha$ ) dando como resultando (0,85), de igual forma, la validez del instrumento se verifico a través de juicio de expertos. El análisis de los datos se procesó a través de interpretaciones estadísticas porcentuales, los datos del diagnóstico contribuyeron a realizar la fase de la propuesta, en conjunto con el estudio de la factibilidad, por lo cual, se logró concluir que, existen debilidades en cuanto al manejo de las estrategias de orientación para la promover la comunicación asertiva en la convivencia universitaria. Esto constituyó como recomendación su aplicación, para el beneficio de todos aquellos involucrados en la investigación.

**Descriptor:** Estrategias de Orientación, Comunicación Asertiva, Convivencia Universitaria.

**Línea de Investigación:** La Orientación y su práctica profesional en el campo de acción personal-familiar-social y académico.

## INTRODUCCCIÓN

El proceso educativo, enmarca hechos en conjunto con situaciones, donde las personas deben delimitar su propósito para lograr promover con énfasis la calidad de la convivencia social. En función a ello, el sistema universitario contempla la posibilidad de conocer medios asociados al compromiso que adquiere el individuo para obtener un resultado de acuerdo a sus propias perspectivas. De igual forma, las necesidades que apropián los eventos relacionados con la aplicación de normativas, las cuales rigen la actuación del ser humano en un Estado o Nación.

La investigación presente enmarca su finalidad en difundir criterios como interrelación social, comunicación y mensaje positivo, estos tienen que ver con el proceso de orientación de manera asertiva, donde se asegure el compromiso de las personas involucradas en una institución universitaria. Necesariamente no deben ser los profesionales que imparten la enseñanza, sino todos aquellos que de una u otra manera mantienen una responsabilidad en promover con eficacia las posibles orientaciones de cómo mantener una convivencia con los estudiantes en una universidad. Especialmente en los iniciados, quienes buscan una formación académica para alcanzar un nivel profesional de este sistema.

Por otro lado, se hace necesario mencionar aspectos que son relevantes ante las directrices de la función de las estrategias de orientación apoyada en la comunicación asertiva, las cuales cumplan el propósito de promover el fortalecimiento de la convivencia universitaria. Siendo ésta el enlace significativo para obtener una respuesta sobre la forma de valorizar el compendio a la realidad sobre cómo favorecer el compromiso de todos dentro de un sistema. De esta forma, las personas desde su formación académica pueden definir sus propios criterios para internalizar las fuentes y adquisición de nuevas ideas y así ponerlas en práctica.

Bajo esta perspectiva, el estudio destaca los medios significativos en cuanto a los procedimientos para valorizar sobre cómo sustentar operativamente la interrelación entre los hechos que a las teorías del aprendizaje social, así

como también la ecológica, siendo ésta un conjunto variado que conllevan a describir las funciones del ser humano dentro de sus relaciones interpersonales que conllevan a definir nuevos conocimientos sobre la conducta conjuntamente con el comportamiento del individuo.

Por consiguiente, la investigación quedará estructurada como se muestra a continuación:

Capítulo I, contenido del planteamiento del problema, los objetivos del estudio, justificación. De igual manera, en el Capítulo II, muestra la descripción de los antecedentes de la investigación, bases teóricas, y la operacionalización de la variable.

En el Capítulo III, se especifica el marco metodológico, es decir, la naturaleza, diseño y tipo de la investigación.

Capítulo IV. Se describen el análisis de los resultados y su interpretación de acuerdo al instrumento aplicado.

Capítulo V. Comprende el diseño de la propuesta la cual surge según las necesidades de la investigación para promover la calidad de las estrategias de orientación apoyada en la comunicación asertiva para el fortalecimiento de la convivencia universitaria.

Capítulo VI. Destaca la función donde se exponen las conclusiones y recomendaciones. De igual forma las referencias en conjunto con los anexos que sustentan el estudio.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **Planteamiento del Problema**

Es importante establecer que, la función educativa, es base fundamental para promover de manera efectiva orientaciones al estudiante que se está iniciando formalmente en un contexto universitario, donde existe el choque entre dos niveles educativos que por lo general tienden a afectarse por ellos mismos debido al cambio producido tanto psicológico como fisiológicamente, esto contribuye a destacar la función relevante de considerar un evento significativo que involucra las necesidades de especificar los vínculos entre un entorno y otro.

Destacando los elementos relevantes, en cuanto a la finalidad de promover la comunicación asertiva, así como también, la convivencia universitaria, se hace necesario resaltar, la finalidad establecida en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela 1999, dado que en su artículo 109, se reconoce la autonomía universitaria, donde profesores, estudiantes y todos los involucrados constituyan un beneficio espiritual, además, de material para la nación. Siendo objeto primordial el reconocimiento de valorar la función práctica de aquellos que están inmersos en el contexto de una universidad.

En este mismo orden de ideas, en atención a lo estructurado en las disposiciones fundamentales en la Ley de Universidades (1970), en referencia a los artículos 1 y 4, se plantean el espíritu de democracia, justicia social, de igual forma, la solidaridad humana. Todo esto va a constituir un factor relevante para la comunicación asertiva, especialmente cuando se busca establecer parámetros en los cuales se direccionen a

precisar continuamente la forma de obtener mayores resultados en cuanto a la pertinencia de una sociedad pluralista de respeto, dentro de la convivencia en los estudiantes del nivel universitario.

Indudablemente, otro aspecto que puntualiza, los hechos que pueden determinar el efecto importante de la comunicación asertiva dentro de un recinto institucional de estudios universitarios, la declaración de los derechos humanos 1948, en su preámbulo dignifica la importancia del reconocimiento que tiene toda persona dentro de su contexto. Especialmente en aquellos inmersos en el nivel educativo objeto de investigación. Se resalta que quienes se involucran en relaciones amistosas incluyendo una nación debe asumir la responsabilidad, es decir, tanto el hombre como la mujer deben elevar un nivel de vida para poder aplicar todo su conocimiento sin distinción de raza o credo.

Por otro lado, toda relación que tiene que ver con la función comunicacional, debe estar vinculada con el proceso cognitivo del individuo, donde éste puede definir sus propios criterios para interactuar, mantener en una constancia operativa sobre las formas de articular las razones de convivencia. Esto se visualiza sobre la reflexión de entender una perspectiva ecosistemática de la acción adaptativa e inadaptativa, dos procedimientos que relacionan al hombre o a la mujer en un papel bajo la búsqueda de reflexiones sobre los posibles postulados que puedan redimensionar tanto la teoría ecológica como la social. (Kitayama y Cohen 2007).

Se puede destacar que, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2008), viene planteando que, el asesoramiento técnico referente a las orientaciones educativas en Latinoamérica ha disminuido su función humanista, debido a los diversos conflictos que ocurren en los diferentes niveles educativos, cuando se aprecian hechos violatorios a los derechos humanos. Indudablemente, la cifra del deterioro de la convivencia universitaria, reflejada en el informe donde se hizo énfasis en un 67.5% de situaciones conflictivas interna y externamente, resaltando serias debilidades en los extractos en la políticas universitarias, esto afectado la socialización entre estudiantes, profesores y comunidad en la cual se encuentra las universidades latinoamericanas.

Asimismo, en el proceso transformador educativo el docente se constituye en el acompañante del alumno en un ambiente de aprendizaje reconstructivista basados en valores, normas, además roles definen una determinada cultura, asumiendo una actitud ética al tomarlo en cuenta, el sentido del esfuerzo en su actuación relacionada con el carácter hereditario de la conducta social, donde el profesor continuamente en las intervenciones pedagógicas y extra-cátedras modificará los ambientes socioeducativos en el cual se producen situaciones le permite al niño extraer hábitos enmarcados dentro de los paradigmas de la sociedad.

Evidentemente, en el sistema venezolano no se escapa de esta situación, donde los jóvenes de la universidad han atentado contra sí mismo y contra este espacio educativo, esto es fundamentado por Rodríguez (2009), quien al referirse a una investigación en la Universidad Central de Venezuela, en los institutos privados y públicos que imparten la educación, se observa diferentes disturbios donde la mayor irresponsabilidad se basa en las limitantes de la ausencia de valores sociales, donde se refleja el vandalismo, la drogadicción, entre otros que aun cuando no se nombren siempre están latentes en todo el sistema educativo venezolano.

De allí que, en concordancia al planteamiento anterior, existen algunos datos importantes donde hizo mención a resultados estadísticos sobre un extracto de una población, asumiendo con ello, de 6000 estudiantes con efecto de una encuesta logró determinar que más del 70% de ellos, no mantienen una interrelación de forma objetiva y asertiva, generalmente se basan en sus ideologías políticas, sin mayor precedente en destacar hechos pertinentes a la realidad de una socialización basada en la eficacia de la convivencia universitaria.

Al respecto, Herrera (2001), viene indicando que, el sistema educativo debe transmitir a la sociedad, la flexibilidad para producir cambios en la formación de valores que sean aprovechados de la mejor manera y así darle el verdadero auge que ésta requiere

para su transformación social. La pertinencia de los aprendices se logrará mancomunando los procesos en el sentido sociocultural, cognitivo, valorativo-afectivo; aprendiendo a ser a través de las prácticas solidarias, dignificantes y convivenciales, contribuyendo al establecimiento de relaciones interpersonales el ambiente, el clima en el que vive la familia y los contactos con los individuos que integran el grupo social.

A tal efecto, la problemática de la ausencia de la comunicación asertiva, ha sido un factor inherente, donde el estudiante universitario dado su proceso conductual al iniciarse en la universidad, por lo general no se interrelaciona de forma eficaz con su nuevo nivel. Es decir, se aprecian elementos ausentes como la interrelación personal, la fluidez en la comunicación, el intercambio oral entre grupos de estudiantes, el desacuerdo en el desarrollo de las actividades grupales y las actitudes de éstos en referencia a la rivalidad que muchas veces se convierte en un impacto negativo, proporcionando desnivel entre la responsabilidad del docente o de las personas que están involucradas en el entorno institucional.

Es por ello que, la esencia del proceso organizativo en los estudiantes de educación universitaria, donde los cambios de un nivel a otro son acelerados lleva a resaltar la función específica de relacionar con objetividad los hechos que pueden ser entes garantes a las reconsideraciones para asumir la forma de obtener mayores beneficios sobre la práctica dentro de la orientación universitaria. Esto forma parte de la congruencia sobre cómo valorar del enlace de comunicación en promover nuevas alternativas, las cuales le sirvan a éstos mantener una interrelación con sus compañeros, docentes o personas involucradas en la universidad.

De allí que, se hace relevante el uso de las estrategias como dinámicas, lluvia de ideas entre otras en orientación no han sido objeto que contribuya a especificar la importancia de aplicarlo en el ámbito universitario especialmente cuando el alumnado se encuentra en la disyuntiva al iniciar su formación académica, en este sentido Pérez (2001) hace mención que: “El estudiante universitario al iniciar su proceso formal en este nivel tiende a evitar la responsabilidad de asumir los roles que le corresponden como deberes o derechos institucionales en cuanto a su forma de actuar con su



profesor” (p.41).

De lo descrito con anterioridad se evidencia que, el estudiantado dentro del campo universitario debe establecer su rol para entender cómo abordar sus principales necesidades de acuerdo a las funciones que ejercen dentro de una institución donde están recibiendo académicamente su formación. Por otra parte, la inherencia de apreciar el sentido de los valores al mostrar el respeto hacia otros debe ser la directriz principal para evitar los conflictos que puedan originar consecuencias, las cuales afecten la convivencia entre ellos.

Ahora bien, entre las funciones que son determinantes en el asesoramiento y orientación educativa se plantea como base la comunicación asertiva donde Ocampo y Vázquez (2010) establecen que:

Generalmente en las universidades la asertividad no se maneja como un elemento de comunicación dado a que el docente se apega generalmente a la forma de compartir sobre una práctica educativa de forma simple y apropiada a un rol académico” (p.25).

Esto tiene que ver con la importancia de plantearse como promover estrategias de orientación en el campo universitario dado a que se hace necesario destacar los hechos que posibilitan utilizar la comunicación asertiva como un medio que fortalece a las orientaciones especialmente cuando se refiere a los cambios entre un nivel educativo u otro, a este respecto se puede destacar que en observaciones directas en los inicios del Curso Introdutorio de Iniciación Universitaria (CINU) en la Universidad Nacional Experimental Politécnica de la Fuerza Armada (UNEFA), se presentan hechos irregulares donde los estudiantes parecen no aceptar los cambios de forma positiva, sino que aparentan estar confundido, lo que origina comportamientos no apropiado dentro del recinto y fuera de él.

De igual forma, se aprecia actitudes de rebeldía, ausencia de una comunicación asertiva por parte de los profesores hacia el estudiante lo que genera un impacto que

conlleva a originar eventos negativos por cuanto no hay indicios de generar un diálogo que posibilite la interacción entre docente-alumno el cual sea una fuente para promover efectivamente la capacidad de definir qué beneficios pueden ocurrir con la importancia de su utilidad en el campo educativo.

En función a ello se hace necesario mencionar a Leavitt (2002), el cual afirma que: “el uso de estrategias mediante la comunicación asertiva como base para fortalecer la interrelación entre docentes y estudiantes, esto puede evitar la incidencia de conductas inadecuadas en un entorno educativo”. (p.31). Lo expuesto destaca la relevancia de conocer los hechos que posibilitan el entorno de interacción enmarcado en las estrategias de orientación donde lo señalado por este autor hace una contraposición dado que en la UNEFA sede Guanare uno de los hechos causantes se orienta en la no aplicación de la comunicación asertiva como base para fortalecer la iniciación universitaria en el estudiante que viene de otro nivel educativo.

De allí que, al destacar los hechos los cuales permitieron visualizar en las observaciones directas durante el proceso interactivo que se desarrolla en el CINU, donde el alumnado, el profesorado y las personas que están inmersas en la UNEFA sede Guanare, no mantienen una interactividad comunicacional, es decir, generalmente el estudiantado muestra poco respeto hacia las personas que realizan labores dentro de la universidad. Por otro lado, los profesores no facilitan el desarrollo de las normativas que deben contar los alumnos para estar inmersos en sus actividades, con la finalidad de mantener el respeto hacia la institución, además a las personas que están realizando otras actividades, las cuales responden al proceso laboral asignados a ellos en cuanto al mantenimiento de las instalaciones de la planta física de esta universidad.

Otro elemento causante de éste hecho, también se aprecia en la actitud asumida por el personal, donde se muestran molestos por la conducta o comportamiento del estudiante, en algunos casos se evidencian conflictos en función a los valores de respeto, responsabilidad, son afectados por la actuación de todos los involucrados, es decir, el personal de mantenimiento, los docentes y el alumnado, estos no responden

ante un proceso de proporcionar mensajes asertivos para evitar situaciones conflictivas en cuanto a la ausencia de valores hacia sí mismo y a los demás.

A tal efecto, se puede destacar que las posibles consecuencias que trae la ausencia de estrategias basadas en la comunicación asertiva para la convivencia universitaria, incida en la interrelación positiva entre profesores y estudiantes donde pueden haber indicios de tratos pocos eficientes ante la necesidad de cambiar sus funciones en referencia a su capacidad de propiciar las orientaciones del profesor donde éstos solamente consideran la información que se le presentan e irrespetando el proceso académico

Es por ello que, el estudio haciendo énfasis a la realidad que viene suscitando va a generar operativamente un diagnóstico que permitirá determinar si es necesario una propuesta enmarcada en estrategias de orientación apoyada en la comunicación asertiva para el fortalecimiento de la convivencia universitaria de los estudiantes del CINU en la UNEFA sede Guanare, para promover este modelo comunicacional. Surgiendo así las siguientes interrogantes:

¿Qué tipos de estrategias son aplicadas por los profesores en el CINU para la convivencia universitaria en la UNEFA sede Guanare?

¿Cuál será la factibilidad, social técnica y operativa de las estrategias de orientación apoyada en la comunicación asertiva para el fortalecimiento de la convivencia universitaria de los estudiantes del CINU en la UNEFA sede Guanare?

¿De qué manera se podría diseñar las estrategias de orientación apoyada en la comunicación asertiva para el fortalecimiento de la convivencia universitaria de los estudiantes del CINU en la UNEFA sede Guanare?

### **Objetivo general**

Proponer estrategias de orientación apoyada en la comunicación asertiva para el

fortalecimiento de la convivencia universitaria de los estudiantes del CINU en la UNEFA sede Guanare estado Portuguesa.

### **Objetivos específicos**

- Diagnosticar los tipos de estrategias aplicadas por los profesores en el CINU para la convivencia universitaria en la UNEFA sede Guanare.

- Establecer la factibilidad, social técnica y operativa de las estrategias de orientación apoyada en la comunicación asertiva para el fortalecimiento de la convivencia universitaria de los estudiantes del CINU en la UNEFA sede Guanare.

- Diseñar estrategias de orientación apoyada en la comunicación asertiva para el fortalecimiento de la convivencia universitaria de los estudiantes del CINU en la UNEFA sede Guanare.

### **Justificación**

La investigación se enmarcará en el proceso de formular estrategias que coadyuven al estudiante a controlar sus impulsos de indisciplina como fuente de la ausencia de valores de convivencia universitaria, lo que va a beneficiar a que ellos desarrollen con eficiencia la conducta y comportamiento. Desde esta perspectiva, la presente investigación mantiene una relevancia en el espacio y tiempo, debido a que proporciona la orientación educativa universitaria a los estudiantes del CINU en la UNEFA sede Guanare estado Portuguesa.

En función a ello, la investigación estará estableciendo un beneficio de manera social y educativa, donde se reviste la importancia de generar una solución a la problemática sobre posibles comportamiento agresivo, se logre representar cada aspecto donde los futuros profesionales del país reciban ese apoyo que necesitan para tomar como referencia la capacidad de inducción y adopción de un proceso sistemático donde se reviste la interactividad en el campo social como principal

alternativa que va a establecer criterios desde el punto de vista metodológico y teórico para que otras investigación puedan abordar significativamente las acciones pedagógicas para promover soluciones sobre como orientar al estudiante a que forme parte de una interacción grupal efectiva en el entorno educativo.

Desde esta perspectiva, el estudio va a beneficiar primeramente a los estudiantes que están inmersos en esta institución debido a que tienen la responsabilidad de atender el llamado ante los diversos problemas que puedan confrontar por el no originar de forma asertiva la comunicación y sigan incurriendo en hechos que a la larga pueden lamentar. Cabe destacar que, la importancia teórica de esta investigación consiste en el impulso que se le dará mediante las estrategias de orientación, en la comunicación asertiva en el fortalecimiento de la convivencia universitaria, en función de desarrollar el proceso de enseñanza y aprendizaje acorde a las necesidades de los principales protagonistas del hecho educativo.

Mientras que el carácter práctico de la investigación, está sustentado en los logros que se puedan alcanzar para despertar en los profesores la participación, integración y colaboración para dar respuesta a las necesidades de los integrantes de la universidad, que sean ellos quienes junto a toda la comunidad se haga participe para evitar los posibles conflictos que ocurran dentro del recinto académico. Es decir, dada la responsabilidad de todos se hace necesario la intervención.

Considerando otro hecho relevante, el mismo se hace referencia a la línea de investigación La Orientación y su práctica profesional en el campo de acción personal-familiar-social y académico, de esta manera, la aplicación de estas evidencias para concretar la efectividad dentro de las estrategias de orientación basados en la comunicación asertiva, la cual va a considerarse como un punto que caracteriza la posibilidad de gestionar el enfoque e importancia del tema pautado en el estudio.



## **CAPITULO II**

### **MARCO REFERENCIAL**

#### **Antecedentes de la Investigación**

Es importante destacar que, las investigaciones contribuyen a generar un aporte para tomar en consideración, lo descrito por, Tamayo (2010) quien hace mención que, “se refiere a los estudios previos y tesis de grado relacionadas con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con el problema en estudio”. (p. 23), al respecto se plantean algunos estudios que de una u otra manera tienen relación con la presente investigación.

Pérez (2011), estructuró una investigación relacionada con Manual de Convivencia Escolar para la Escuela Técnica Comercial Nacional Robinsoniana “Eliodoro Pineda”, su objetivo fue el Diseño de un Manual de Convivencia Escolar para la Escuela Técnica Comercial Nacional Robinsoniana “Eliodoro Pineda”. La presente investigación está ubicada en la modalidad de Proyecto Especial, apoyado en un estudio de campo de carácter descriptivo.

Se desarrolló en (3) tres fases: En la I fase se realizó un diagnóstico en el cual se determinó la necesidad del manual a través de un estudio de campo sustentado con un cuestionario estructurado en dos partes; la primera parte con preguntas dicotómicas cerrada, la segunda con ítems con escala tipo Likert, concluyendo que el mismo tiene pertinencia con las especificaciones y la finalidad con que fue diseñado. Recomendándose su implantación en pro de mejorar la convivencia y calidad educativa pinedista. La investigación establece un fundamento asertivo en cuanto, al uso de los elementos que posibilitan la importancia de las estrategias de orientación,

como alternativa que posibilitan la intervención de la comunicación asertiva en el proceso de la comunicación, esto forma parte de la iniciativa para responder a describir las necesidades observadas que pueden concretarse como una visión general sobre los fundamentos relacionados con el ámbito educativo objeto de investigación, además, centrar la posibilidad de puntualizar las orientaciones oportunas para obtener el beneficio esperado, resaltando también, los medios para mejorar el proceso educativo.

Al respecto, Chang (2012), formuló una investigación titulada, La Convivencia de los Estudiantes del 9º Grado de educación básica, sección "H" de la U.E.N. Alirio Ugarte Pelayo en Barquisimeto, edo. Lara, su objetivo fue desarrollar un plan de acción con actividades para mejorar la convivencia de los estudiantes de 9no. Grado, sección "H" en la Unidad Educativa Nacional Alirio Ugarte Pelayo Municipio Iribarren del estado Lara. El mismo se ubicó en el paradigma socio crítico, bajo el enfoque cualitativo y el método investigación acción. Se desarrolló en cuatro (4) fases: diagnóstico, diseño del plan de acción, ejecución y evaluación, siendo el escenario la institución educativa antes mencionada y los actores sociales fueron representados por veintiséis (26) estudiantes. La técnica para recoger la información fue la observación participante, reportes diarios y la observación. Para la interpretación y análisis se utilizó la categorización y el método GLATER.

Entre sus conclusiones reflejó que, los estudiantes poseen la disposición de cumplir dentro de su contexto las normas de convivencia establecidas, que en la medida que se haga valer sus derechos el compromiso es mayor, y que solo con brindar un ambiente donde reine el respeto, la tolerancia, y el apoyo necesario para la resolución de un conflicto la convivencia prevalecerá en todo momento, partiendo esta desde el eslabón más alto, como lo es los directivos y docentes, en cuanto al trato dado a los estudiantes.

Lo reflejado por el autor, puntualiza la inherencia de los lineamientos constructivos en cuanto a la organización referente a los procedimientos que forman parte para orientar efectivamente las fuentes y condiciones de cómo generar un soporte fundamentado de las estrategias de orientación como alternativa para



fortalecer la función del docente en el aula, especialmente cuando se generan conflicto entre los estudiantes presentando conductas inadecuadas en los espacios alternativos donde se imparte la enseñanza.

Por consiguiente, García (2012), elaboró una investigación titulada: orientación y convivencia programa para el fortalecimiento de la interrelación escuela comunidad, su objetivo fue proponer un programa de orientación para el fortalecimiento de la interrelación escuela comunidad de la Escuela Técnica Robinsoniana Fermín Toro II Valencia – Estado Carabobo. Se ubicó en la modalidad de Proyecto Factible, mediante una metodología cuantitativa de campo, el cual se desarrolló en tres (3) fases, fase diagnóstica, selección de alternativas y la propuesta.

De manera que en la interpretación se destacó que, existe una disposición, aceptación, y compromiso por parte de la escuela y de la comunidad en participar activamente en todo lo concerniente en la integración para el beneficio de los estudiantes como principal protagonista en la sistema educativo. Por tal motivo la propuesta se estructura en ocho (8) planes para el proceso de sensibilización, captación, reconocimiento, toma de decisiones y liderazgo ajustado a los objetivos de la investigación.

El Antecedente antes señalado refleja la necesidad de que el docente implemente las estrategias de asesoramiento, para que estas estimulen la prevención de conductas no operativas en la adaptación al medio ambiente, la autoconfianza, de la misma manera la capacidad de socialización, actividad corporal e intelectual en los alumnos, con la finalidad de que éstos promuevan valores en su interrelación en el ámbito universitario.

En este mismo orden de ideas, Landaeta (2012), elaboró una investigación denominada, estrategias didácticas dirigidas a promover comportamientos asertivos en cuanto a la convivencia escolar en los estudiantes de 6to grado sección "B" de la Unidad Educativa Colegio "Padre Díaz" municipio Crespo, su objetivo se centró en el diseño de estrategias didácticas dirigidas a promover la convivencia escolar. Por tanto se asumió un enfoque de naturaleza cualitativa, bajo la metodología de investigación acción participativa.

Como producto del análisis de la información que emergió como resultado de la aplicación de estos instrumentos, se concluye que los estudiantes manifiestan actitudes de agresión en el plano físico y verbal, así como la indisciplina, razón por lo cual dificulta la convivencia entre ellos. En cuanto a los padres, manifestaron su total acuerdo en cuanto a que las instituciones educativas deben trabajar la convivencia en el aula de clase, mientras que los docentes no están usando las estrategias didácticas para consolidar la convivencia, sino que se usan para abordar temas de estricto contenido cognitivo. Una vez diseñadas las estrategias didácticas para consolidar la convivencia y aplicada a los estudiantes, se observaron cambios en las actitudes de los niños y niña en cuanto a su comportamiento, se evidencio buen comportamiento en el plano comunicacional, así como mayor colaboración para las actividades grupales minimizándose las conductas hostiles

Ésta investigación resalta el valor de las estrategias de orientación, al inferirse que el mismo tiene amplia relación con la conducta operativa de los estudiantes. Por consiguiente el docente debe incorporarlo en la planificación como estrategia para orientar aquellas conductas que reflejen algún grado de agresividad, esto podría evitarles situaciones conflictivas que afecten las normativas legales que rigen los deberes y derechos de todos aquellos que están inmersos en un proceso educativo, especialmente cuando se involucran con la relevancia de utilizar la comunicación asertiva para así poder sustentar la importancia que tienen las estrategias de orientación como base a la convivencia universitaria.

## **Bases Teóricas**

### **Teoría del Aprendizaje Social (Bandura 1973)**

Bandura (1973), quien va a contribuir que el proceso social fomenta la diversidad conductual tomando como precedente el aprendizaje social, y las teorías del impulso como principales complementos del estudio. Por consiguiente, el autor

antes citado que estas teorías describen el origen de la agresión en el medio ambiente que rodea al individuo, y percibe dicha agresión como una reacción de emergencia frente a los sucesos ambientales. A su vez las teorías reactivas clasificándolas en teorías del Impulso y teoría del Aprendizaje Social.

Tomando como precedente Bandura (ob.cit), viene estableciendo que se comenzaron con la hipótesis de la frustración – agresión, donde esta es solo un factor; y no necesariamente el más importante que afecta a la expresión de la agresión.

Asimismo, en la teoría del aprendizaje social afirma que las conductas agresivas pueden aprenderse por imitación u observación de la conducta de modelos agresivos. Enfatiza aspectos tales como aprendizaje observacional, reforzamiento de la agresión y generalización de la agresión.

Es importante destacar, parafraseando a Bandura (1973), en el Aprendizaje Social considera la frustración como una condición facilitadora, no necesaria, de la agresión. Es decir, esta produce un estado general de activación emocional que puede conducir a una variedad de respuestas, según los tipos de reacciones ante la frustración que se hayan aprendido previamente, y según las consecuencias reforzantes típicamente asociadas a diferentes tipos de acción.

No obstante, Bandura (ob.cit), plantea explicar el proceso de aprendizaje del comportamiento agresivo se recurre a las siguientes variables:

a). Modelado: La imitación tiene un papel fundamental en la adquisición y el mantenimiento de las conductas agresivas en los niños. Según la teoría del Aprendizaje social, la exposición a modelos agresivos debe conducir a comportamientos agresivos por parte de los niños. Esta opinión está respaldada por diversos estudios que muestran que se producen aumentos de la agresión después de la exposición a modelos agresivos, aun cuando el individuo puede o no sufrir frustraciones. Congruentemente con esta teoría, los niños de clases inferiores manifiestan más agresiones físicas que los niños de clase media, debido probablemente, a que el modelo de las clases inferiores típicamente es más agresivo.

b). Reforzamiento: Desempeña también un papel muy importante en la expresión de la agresión. Si un niño descubre que puede ponerse en primer lugar de la

fila, mediante su comportamiento agresivo, o que le agrada herir los sentimientos de los demás, es muy probable que siga utilizando los métodos agresivos, si no lo controlan otras personas.

c). Los Factores situacionales: También pueden controlar la expresión de los actos agresivos. La conducta agresiva varía con el ambiente social, los objetivos y el papel desempeñado por el agresor en potencia.

d). Los factores cognoscitivos: Desempeñan también un papel importante en la adquisición y mantenimiento de la conducta agresiva. Estos factores cognoscitivos pueden ayudar al niño a autorregularse. Por ejemplo, puede anticipar las consecuencias de alternativas a la agresión ante la situación problemática, o puede reinterpretar la conducta o las intenciones de los demás, también ha de estar consciente de lo que se refuerza en otros ambientes o aprender a observar, recordar o ensayar mentalmente el modo en que otras personas se enfrentan a las situaciones difíciles.

Los enfoques teóricos conductuales constituyen a especificar los dinamismos activos que están relacionados con el enfoque sobre la convivencia social, reflejado en cada factor inherente que hace relevancia a las estructuras bases que están en concordancia con la realidad interactiva permitiendo una realidad observada, especialmente cuando se busca tomar en consideración los aspectos significativos que tienen que ver con el uso de estrategias de orientación apoyada en la comunicación asertiva con el propósito de fortalecer la convivencia universitaria.

### **Teoría Vigotskyana (1989)**

La teoría vigotskyana contribuye a especificar el alcance que poseen las funciones mentales en referencia al proceso que va a partir de las acciones que realice el sujeto para establecer los cambios necesarios, en el cual contextualice cómo promocionar eficazmente la acción interactiva, de esta forma se puede determinar que, el ser humano en su conducta y comportamiento puede considerarse como el principal ente que aborda sus propias necesidades, además contextualiza la

comprensión objetiva que va a potencializar la dinámica en el entorno universitario, con el propósito de lograr las formas de mejorar la conducta o comportamiento.

Resulta oportuno mencionar, lo establecido por Baquero (2008), donde el autor viene planteando algunos elementos que definen la teoría de Vigotsky, la misma está direccionada en la zona de desarrollo próximo, generalmente se enfoca en los cambios reflejados en el mundo físico, donde existen distancias en el proceso de interacción para concretar las diferencias que definen las habilidades mentales de los individuos. Lo cual favorece el enlace comunicacional para obtener un resultado según las necesidades del hombre o la mujer en su entorno social.

De allí que, Vigotsky (1989), señaló: “la distancia entre el nivel real de desarrollo determinado por la capacidad de resolver independientemente el problema y el nivel de desarrollo potencial determinado a través de la resolución de un problema”. (s/p). Evidentemente, esta apreciación constituye un factor significativo, donde el sujeto debe establecer los criterios dentro de su interrelación, especialmente cuando el proceso comunicacional va a depender de elementos constructivos en cuanto a las necesidades de mantener una distancia entre lo que se reconoce o se puede interiorizar por el individuo. Permitiendo concretar la capacidad de generar una respuesta inmediata a la necesidad reflejada en el proceso de comunicación.

Ahora bien, la función de esta teoría tiene que ver con la función dialéctica de los mensajes, los cuales pueden originar actitudes cambiantes sobre la unidad de análisis del pensamiento, la misma constituye a la forma de actuar del sujeto, atendiendo el cómo, dónde y por qué, estos aspectos son los hechos que caracterizan la actividad sociocultural, incidiendo en que la mente del ser humano, va a definir las propiedades, tanto físicas, químicas como biológicas, concretando los argumentos para valorizar la importancia de la fluidez en los mensajes que deben estar inmersos para obtener un mejor resultado sobre los valores en la comunicación (Vigotsky 1989).

También es necesario considerar, la inherencia del proceso asertivo en proporcionar fundamentos que están asociados al compromiso de estudiantes, profesionales de la docencia, personal administrativo, empleados de mantenimiento

de una universidad, donde la acción comunicacional se convierte en una base que puede ser constructiva en destacar oportunamente la inherencia de mantener cambios éstos sirvan de fuente para mantener la interrelación de un diálogo fluido, para así destacar los posibles acuerdos en fortalecer la comunicación. De esta forma, poder lograr puntualizar la importancia del enfoque social presentado por el autor antes mencionado para así promover objetivamente la descripción de la teoría ecológica fundamentada en las experiencias del ser humano. Específicamente en el contexto universitario.

### **Teoría Ecológica de Bronfenbrenner (1979)**

Esta teoría tiene que ver con los elementos conductista y el cognitivismo, dos medios aun cuando destacan sus propias diferencias pueden visualizar el comportamiento del individuo para conocer las situaciones en función de una comunicación, es decir, el feedback que puede redimensionar el objetivo de generar un ambiente positivo, donde las personas destaquen su responsabilidad para abordar un hecho que puede ser específico en retomar los criterios relacionados con la conducta del estudiante, el profesional o las personas involucradas en una universidad.

De allí que, Bronfenbrenner (1979), sostuvo: “el ambiente ecológico determina la manera activa y protagónica del ser humano, especialmente en la comunicación durante el intercambio de oportunidades de saberes y experiencias entre ellos” (p. 72), esto va a contribuir a expresar, la importancia del proceso interactivo para lograr entender como fundamentar los elementos que vinculan la calidad del proceso comunicacional asertivo, siendo este uno de los principales medios para fortalecer las habilidades sociales en los estudiantes.

Si bien es cierto, la teoría ecológica, de acuerdo a los hechos de la misma, incide en la comprensión para dar respuesta a las estructuras de un meso-sistema, la misma da como ejemplo los vínculos de la familia al estar inmerso dentro del campo educativo, es decir, la función comunicacional contempla los hechos que vana

dimensionar una estructura más amplia; otro hecho es el exosistema, éste se visualiza con el entorno laboral, especialmente de adulto que tengan que ver con el intercambio dentro del contexto universitario, por lo que se debe describir la función básica del pensamiento humano.(Bronfenbrenner 1979).

Es importante conocer que, el proceso de ésta teoría se describe de forma objetiva por los cambios sobre los acontecimientos que pueden ocurrirle a un individuo, es decir, concreta los niveles de cambio en el proceso educativo, esto determina el aporte hacia la inherencia de verificar la actitud de los estudiantes cuando ingresan a otro nivel educativo, psicológicamente les genera un impacto, unos no reconocen a ciencia cierta éste elemento, esto puede observarse en el día a día en las diferentes universidades, donde el estudiante al ingresar “como nuevo” muchas veces es rechazado por aquellos que le hicieron lo mismo a ellos, es allí donde la comunicación asertiva sería uno de los eslabones que conlleva a fortalecer la interrelación entre ellos. Evitando los conflictos que a la larga solo afectan el desenvolvimiento de todos aquellos involucrados en una universidad.

## **Referentes Conceptuales**

### **Estrategias de Orientación**

Las estrategias de orientación facilitan la pertinencia efectiva sobre cómo actuar en un ambiente de aprendizaje, a este respecto Hernández (2008), conceptualizan las estrategias de orientación como “procedimientos que incluyen técnicas, métodos, operaciones o actividades específicas para el logro del aprendizaje y la solución de problemas académicos y/o aquellos otros aspectos vinculados con ellos” (p.114). Lo señalado permite hacer énfasis, en que el docente deba estar en una constante preparación para establecer procedimientos donde se forme académicamente a estudiantes dentro del contexto universitario.

Por otra parte, se puede destacar que estas pueden ser el uso concreto de procedimientos y técnicas como medios para la construcción de aprendizajes

significativos para el educando, además, exige al docente las maneras preventivas de cómo involucrarse activamente para tomar la iniciativa de facilitarle a los docentes cómo actuar para promover la capacidad para utilizar las estrategias de orientación apoyada en la comunicación asertiva y así fortalecer la convivencia universitaria.

Asimismo, Ontoria (2010), considera que: “los objetivos particulares de cualquier estrategia de orientación pueden consistir en afectar la forma de seleccionar, adquirir, organizar e integrar el nuevo conocimiento, incluso la modificación del estado afectivo y motivacional del aprendiz” (p.86). Se puede destacar, que el docente para el uso de las estrategias de orientación tiene que tomar en cuenta las actitudes que presenten los sujetos que requieran de ser informados sobre las responsabilidades en el apoyo que deben darles los profesionales a los estudiantes en el aula universitaria

### **Comunicación Asertiva**

El hombre es un ser social dentro del mundo que lo rodea, además pensante, donde el contenido de sus pensamientos que son sus ideas, se estructuran haciendo uso de las palabras que dan forma a los fenómenos de expresión. En la educación universitaria, se puede hacer mención que, cada hecho interactivo es un hecho para fortalecer de manera objetiva como relacionar los modelos de comportamiento en dicho entorno. Si bien es cierto, el estudiante se basa en el proceso de valorar los principios básicos en direccionar sus derechos por lo general se poseen vicios que muchas veces adquieren conductas poco pertinentes a la realidad, esto afecta los valores sociales de ellos.

En tal sentido, Mosquera (2001) señala que: “la comunicación asertiva reviste gran importancia, pues son innumerables las situaciones de la vida cotidiana en las cuales las personas entran en contacto, siendo esto una necesidad inmediata de carácter social” (p. 95). Indudablemente los presentado por el autor, hace énfasis en la capacidad de direccionar los hechos perceptivos de evitar toda negación, de esta forma, conocer en perspectiva general, la forma de direccionar como obtener un



resultado de acuerdo a la actitud asumida por el individuo, caso específico los estudiante de educación universitaria para conocer la asertividad progresiva, empática y confrontativa.

Por su parte, Ocampo y Vázquez (2010) señalan que: “la comunicación asertiva se basa en generar un respeto hacia otros donde se aporten soluciones para lograr un fin común, fortaleciendo las habilidades sociales, como posible habito conductual en su entorno social” (p.109). Lo presentado por el autor, va a permitir definir claramente la capacidad de centrar nuevas ideas que valoren la relevancia de la convivencia universitaria. Siendo esta un hecho perceptivo que involucra la calidad en cuanto al manejo de feedback apropiado o la realimentación como parte de va a originar la acción social. Específicamente cuando hoy día existe en los ambientes universitarios diferentes actitudes, conducta y comportamiento negativo ante el proceso de interrelación personal entre estudiantes.

Con el propósito de puntualizar, los hechos asertivos de la comunicación asertiva, es importante asumir el rol de ser flexible, generar cumplido, ser objetivo y proporcionar fundamentalmente proposiciones que puede ser ejemplo de intervenir dentro de un contexto educativo. En la educación universitaria, en sus instituciones, la experiencia es fuente instrumental para dar sentido a la calidad de la acción. Socialmente, se busca determinar el respeto hacia así mismos, para mantener un impacto positivo en valorar al resto de los estudiantes.

Por su parte Mangione y Anglat (2002), enfatizaron que: “es la capacidad de expresar sentimientos, ideas, opiniones, creencias, en situaciones interpersonales de manera efectiva, directa honesta y apropiada, sin que se genere agresividad o ansiedad” (p.64). Esto contribuye a señalar que cada procedimiento se regula mediante la posibilidad de considerar como se enfatiza el modelo conductual, cuando se generan las actitudes de aquellos que van a destacar las conductas, la posibilidad de organizar pensamientos claros y precisos, el sujeto pueda responder a sus propias necesidades que lo conlleven a fortalecer las relaciones interpersonales, favoreciendo la comunicación como parte para direccionar los procedimientos de los mensajes conjuntamente con el diálogo de forma asertiva en el contexto universitario.

Indudablemente, esto va a permitir enfocar el proceso significativo de las técnicas asertivas, por lo que la comunicación se convierte en un elemento básico para generalizar un diálogo que muestre pensamientos y sentimientos positivos, esto va a asociar la demostración de aplicar el sí y el no, como parte de una afirmación de hechos, es decir, concretar una visión general sobre este modelo comunicacional.

### **Componentes Verbales**

El hombre para manifestar sus expresiones hace uso de cualquier tipo de comunicación, basada en los elementos que la conforman y así poder establecer una relación de reciprocidad y armonía con el entorno social en el cual se desenvuelve. Uno de los aspectos más importantes en las implicaciones de carácter sociológico y psicológico de la conducta humana, es el desarrollo de actitudes, entendidas éstas como la propensión de reaccionar favorable o desfavorablemente ante una situación determinada, como resultado de la percepción, apreciación o valoración de los componentes verbales.

Así mismo, Leavitt, (2002), plantea que: “los componentes verbales son adquiridos como resultado del contacto con los grupos humanos y responde de manera consistente hacia todos los objetos y situaciones actitudinales”. (p. 76). Sobre este particular se puede incidir que, como profesionales de la docencia se debe tomar previsión del comportamiento del sujeto para así conocer los posibles problemas que éste enfrenta. Esto va a constituir que, el sujeto promueva en sí mismo cambios en su comportamiento, con el propósito de mejorar su manera activa de actuar o por el contrario hacerlo de manera negativa.

A pesar de la amplia aceptación del significado de las actitudes, son afectivas por expresar sentimientos; son referentes, es decir, siempre van referidas hacia algún objeto; tienen una amplia generalidad por la factibilidad de expresar sentimientos hacia múltiples aspectos, o son relativamente permanentes o estables, que permite que sean utilizadas como factores de predicción de conductas futuras, y tienen una cualidad direccional, por responder al objeto en forma determinada, es decir, destacar

el tiempo para incidir estratégicamente en la función de la comunicación asertiva como parte de la promoción hacia la optimización del trabajo en equipo.

### **Componentes no Verbales**

La mayoría de las veces se entiende el contacto personal como el diálogo externo, donde todo el cuerpo se comunica; no sólo lo hacen las palabras, sino también la cara, la voz, respiración y músculos; distinguiéndose la comunicación verbal palabras de la comunicación corporal sonora expresión facial, posición del cuerpo o tono de voz. Al respecto Blanco (2001), expresa que es:” la expresión de afectos, ideas, conocimientos, por medio de diversos canales como el contacto corporal, la proximidad física, los gestos, la expresión facial, los movimientos de la cabeza, los movimientos oculares, la apariencia física y los aspectos no lingüísticos”(p. 69)

Se puede indicar que, los componentes no verbales son relevantes para resaltar la importancia que tiene una comunicación asertiva en la función del gerente, con la finalidad de interactuar de una manera efectiva en la interrelación con el medio que lo rodea, en función de su rol como promotor social. Para lograr el cumplimiento de las funciones de interrelación, y comunicación, debido a que en ella se da un proceso de participación, mediante la expresión de ideas y acciones a efectuar, dentro de las cuales el gerente ocupa un papel importante, entre el contacto permanente con los alumnos, personal de la institución, con los padres y representantes y con todos los miembros involucrados en el sistema educativo.

### **Componentes Paralingüístico**

La relevancia que tiene el establecer cuáles pueden ser los medios que generen el diálogo entre las personas del vínculo institucional, puedan proporcionar los cambios necesarios que involucren al sujeto a resolver los diversos problemas que pueden confrontar, además, se puede lograr si se posee una perspectiva donde se le brinde apoyo a otros, con el propósito de mantener relaciones interpersonales directas

y específicas. En función a ello Wolpe (2005), señala que los componentes para lingüísticos constituyen: “el conjunto de señales que acompañan a la comunicación verbal y forman parte de la comunicación no verbal. Estos componentes nos proporcionan información a través de “cómo” se dice en oposición a “lo” que se dice con las palabras”. (p. 147).

Por lo que se indica, la persona posea un sistema de creencias lo suficientemente funcional, capaz de competir con aquella que ha ido adquiriendo en su entorno social de una forma ineficaz y que a su vez, pueda influir en la aparición de conductas emocionalmente no operativas; siendo en oportunidades paradójicamente reforzadas. Los elementos mencionados, como los componentes verbales, no verbales y paralingüísticos, con los factores intervinientes en la comprensión sobre la comunicación asertiva, base fundamental para hacer énfasis en la importancia de su aplicación dentro de la convivencia universitaria. Esto estaría fortaleciendo las habilidades sociales de los estudiantes universitarios, los cuales, mediante el proceso de enseñanza podrían abordar de manera consistente cómo plantearse las opciones que dan respuesta a la convivencia universitaria en la UNEFA sede Guanare.

### **Técnicas Asertivas**

Las técnicas como procedimientos constituyen un factor significativo que apropia la importancia de asumir roles para establecer directrices, donde el individuo puede responder ante su actuación, sobre la forma de valorizarse a sí mismo, atendiendo las diferentes dimensiones del saber, especialmente cuando éstas tienen que ver con la función de la comunicación, la interrelación personal y por ende la forma de involucrarse dentro de un contexto educativo. Bajo esta responsabilidad, las personas deben definir los medios para argumentar el propósito de valorarse a sí mismos para entender a los demás.

Por lo cual, se hacen evidente algunas eventualidades que promueven la diversidad sobre el conocimiento que hacen mención a las habilidades sociales, donde

Caballo (2008), en su manual hace mención a algunas técnicas como la aceptación positiva, esta se vincula con los elogios pero sin desviar el propósito del mismo; la interrogación negativa, la misma se origina por reconocer elementos que confunden el pensamiento humano; otra técnica se refiere al compromiso, la misma visualiza la función básica de los valores, especialmente en el respeto de sí mismo para poder internalizar a los demás.

Para describir, las técnicas presentadas por Caballo (op.cit), quien hizo mención a las siguientes y las describe de la siguiente manera:

- Reforzamiento asertivo, determina el proceso comunicativo entre dos o más personas con el propósito de presentar diálogo con mensajes positivos para el beneficio de todos.

- Función de empatía, contribuye a sustentar las razones centrandose en las necesidades que puede poseer un individuo en su entorno.

- Poder decir sí y no, esta direccionado en evitar conflictos para así fortalecer los valores sociales dentro del entorno (p. 96).

Esencialmente, estas técnicas son parte del proceso argumentativo para valorar la función inicial del conocimiento sobre la comunicación asertiva, esto puede ser congruentemente un compendio de habilidades para lograr definir el propósito de identificar las conductas poco efectivas dentro de un entorno universitario para lograr definir la capacidad de interrelacionarse en este nivel.

Se puede considerar también que, al establecer los criterios de la comunicación asertiva como base fundamental en la orientación a nivel universitario, estas técnicas pueden promocionar con énfasis la importancia de establecer la confrontación en la comunicación, promoviendo actitudes positivas para la vida, es allí donde los teóricos como Vigotsky, Bandura y Bronfenbrenner, quienes en su información reflejan la importancia de evitar las confrontaciones sociales, donde los seres humanos aprenden, uno por imitación, otros por el compromiso que realmente le es viable a sus necesidades, es decir muchas veces las personas desarrollan nuevos conocimientos cuando son estimulados externamente, esto le proporciona la motivación intrínseca para valorizar su formación académica, social y cultural.

## **Características de una persona asertiva**

Generalmente el individuo responde ante su proceso de interrelación, esto va a contribuir a reflejar como originar la intención de valorizar los aspectos que están inmersos en las diferentes características reflejadas en la comunicación. Evidentemente, Moles (2001), indica que: “es parte del estudio de la comunicación humana que se interesa por los elementos que acompañan a la comunicación oral y a la comunicación escrita y que constituyen señales e indicios que transmiten información adicional”. (p. 95).

Evidentemente lo indicado por el autor constituye, la forma operativa de la comunicación, es una base para orientar procedimientos los cuales surgen a medida de la interacción por medio del dialogo, el cual debe ser asertivo para evitar posibles conflictos, estos pueden surgir motivados a la inherencia de actitudes negativas, bien sean presentadas por los directivos o de parte de los representantes del consejo comunal quienes deben interactuar permanentemente, para promover la capacidad de fortalecer las habilidades sociales con la finalidad de fomentar en el ámbito socio educativo la comunicación asertiva como recurso.

Una persona asertiva comienza tomándose en cuenta a sí misma, es consciente y responsable de sus necesidades para las cuales toma en cuenta su propia experiencia. Desarrolla competencias personales, se valora, se aprecia, se enfrenta a situaciones y las resuelve sin perder fuerzas. A este respecto Ribeiro, (2006) plantea: “el tono de voz es como una huella dactilar, una característica personal e intransferible de cada individuo” (p. 57) lo antes expuesto, permite inducir que, los derechos relacionados con la comunicación asertiva debe ser el principal objeto para generar respuestas, donde se describan las relaciones vinculadas con los procesos comunicacionales entre las personas, de esta forma se estará orientando las directrices que deben seguirse, y entender de lo que es capaz una persona cuando no se tiene una conducta asertiva.

Por su parte Mosquera (2001), establece que las señales vocales “pueden afectar de forma importante al significado de lo que se dice y de cómo se recibe el

mensaje, la misma frase dicha en varios tonos de voz o con determinadas palabras enfatizadas puede transmitir mensajes muy diferentes”(p. 92). El autor antes mencionado, permite inducir que el tono de voz relacionado con la comunicación asertiva debe ser el principal objeto para generar respuestas, donde se describan las relaciones vinculadas con los procesos comunicacionales especialmente cuando se está realizando labores educativas, específicamente cuando se está inmerso en un contexto universitario. De esta forma lograr consolidar la relevancia del proceso de comunicación, para puntualizar el comportamiento entre los estudiantes sobre la convivencia universitaria.

### **Convivencia Universitaria**

El humano es un ser social. Busca a otros semejantes, se reúne con ellos, organiza su vida en función del esfuerzo común. Esta característica señala la convivencia como una necesidad; no se puede vivir aislados de los otros, sin que ese aislamiento afecte la forma de vivir. Basta observar a quienes han perdido esa capacidad y deambulan por las carreteras excluidos del mundo que los rodea. Las personas progresan en la medida que se comunica y convive con sus semejantes. Convivir hace evolucionar tanto individualmente como colectivamente.

Desde el punto de vista de Marcano (2006), la convivencia “es una actitud, que se pone en práctica con la cooperación mutua, además es una necesidad de vida; pero se hace un valor que demuestra conciencia sobre la existencia y sus circunstancias” (p.90). Sólo cuando haces tuyo ese valor, no afectara las diferencias con los demás; de esa manera, se deja de criticar a sus semejantes para ser simplemente constructivo en sus acciones.

La convivencia tiene diversos niveles, desde el familiar hasta el universal. En la medida que se aprende a vivir en familia, ayudarse mutuamente, emprender experiencias de convivir en comunidad. Existe igualmente un nivel de convivencia con el medio ambiente, una actitud que refleja la conciencia de compartir un espacio para la vida, el mundo en el que se vive. Ese lugar no es exclusividad, es un préstamo temporal, por ello es necesario cuidarlo para quienes sobrevivirán.

Por otra parte, si se considera que vivir en democracia requiere de la convivencia, es decir, vivir en valores aceptados, compartidos, y puestos en práctica, para la obtención de objetivos comunes, sería pertinente lo resaltado por Serrano (2005), “quien manifiesta que la posibilidad de ir construyendo una sociedad cada vez mejor se vincula fuertemente con lo que se puede adquirir dentro del ámbito educativo” (p. 22). La solidaridad, la cooperación, el diálogo, la responsabilidad individual y social y la defensa de los derechos humanos, constituyen compromisos que los alumnos deben asumir con el resto de los miembros de la comunidad, implicando que estos valores faciliten la consecución de metas, en cualquier grupo social e implique el crecimiento como seres fundamentalmente humanistas.

Considerando lo planteado anteriormente, la escuela debe tener entre sus objetivos promover un sistema de convivencia, donde se le dé prioridad a las actitudes de respeto y tolerancia en un clima de armonía y reflexión entre las partes. Las normas de convivencia tienen como principio rector la autodisciplina guiada, siendo ésta el máximo valor de la disciplina y consiste en el cumplimiento de las pautas de conducta que regulan la relación de la comunidad aún sin la presencia directa de los miembros del cuerpo docente. En función de ello, deben considerarse una serie de criterios y normas, donde quede claro qué puede y qué no se puede hacer, hasta dónde se puede llegar, qué es necesario consensuar o no, qué consecuencias conlleva su cumplimiento o incumplimiento. Igualmente debe estar definido el perfil de la persona que se está intentado formar.

Es preciso destacar, que un sistema en la iniciación universitaria donde se relaciona la convivencia, es ideal, para implantarlo dentro de la propuesta del plan estratégico jurídico, porque precisa condiciones de igualdad y respecto en las acciones cotidianas, se trata de enseñar a convivir en un grupo que difiere en opiniones, personalidades y cultura social. De esta manera, se ajusta ante la realidad persistente para lograr definir claramente la finalidad sobre el proceso de un consenso para determinar los deberes y derechos de los estudiantes en este nivel educativo.



## **Interrelación de los Estudiantes en el Contexto Universitario**

Definir los hechos que direcciona el compromiso de los estudiantes, en cuanto a su convivencia en el contexto universitario, su interrelación se hace ante la perspectiva de asumir roles respecto a las directrices sobre sus deberes y derechos. Destacando un factor pertinente como lo es la comunicación asertiva, en el proceso de la andragogía forma parte de las habilidades respecto a la finalidad de abordar los fundamentos que relacionan la calidad en la formación andragógica recibida por el alumno de este nivel educativo.

A este respecto, Pérez (2001), señaló: “la conducta de la interrelación de los individuos forma parte del pensamiento basado en las características que reflejan las maneras de convivir socialmente” (p. 198). Indudablemente el planteamiento, hace referencia a un proceso educativo que contribuye a relacionar la iniciativa de valorar como plantearse los procedimientos respecto a la educación universitaria. Siendo esta, un hecho objetivo que busca direccionar su compromiso con la realidad en la cual se desenvuelve.

Por consiguiente, el proceso interactivo que complementa la acción dinámica reflejada en el compromiso de las personas para lograr diferenciar en el hecho andragógico, puede ser objeto principal para destacar las potencialidades del individuo para mantener una comunicación asertiva en su proceso de interrelación en el contexto universitario. Claramente la formación andragógica va a permitir que el estudiante dentro de su actuación pueda direccionar para comprender su conducta y así verificar creativamente sus propias debilidades durante la interrelación. (Vallesterio 2003).

Si bien es cierto, la interrelación en el aula universitaria, se hace a partir de una realidad social, quienes están inmersos en dicho contexto pueden relacionar la finalidad de valorar el trabajo de equipo, esto permitiría comprender la inclusión de ellos en el sistema universitario. Para así sustentar, con su intervención el uso de alternativas para diseñar normas de convivencia universitaria. Los indicios de estas estarían promoviendo una calidad educativa correspondiente al nivel. Esto se visualiza a medida que el alumno comprende la necesidad de fortalecer su interrelación en el contexto universitario.

En atención a la finalidad, del comportamiento comunicacional en un sistema universitario, es necesario también destacar las competencias de ellos, ejemplo significativo se relaciona con la evolución social, la apertura de cambio de un nivel universitario a otro, la capacidad de sintetizar para analizar su intervención, así como también la posible formación de una interrelación en el contexto universitario con capacidad de sustentar su compromiso social. Por lo que sería importante, utilizar la comunicación asertiva como estrategia para ello.

### **Interrelación del Trabajo Comunitario en el Contexto Universitario**

Al definir, el modelo de convivencia universitaria, un elemento significativo es el trabajo comunitario, el cual forma parte de diferentes funciones para lograr definir el alcance del proceso comunicacional entre ellos. Indudablemente, este factor va a permitir conocer el propósito de las relaciones interpersonales que funjan como parte de un aprendizaje andragógico para relacionar las dimensiones personales. Especialmente cuando estas asumen la actitud de empatía para resolver problemas dentro del contexto de este nivel.

Ahora bien, hecho significativo fue puntualizado por Ochoa (2000), el cual señaló que: “no solamente la familia en una comunidad forma parte de una acción, otro ambiente como el contexto universitario es el que determina su interrelación para dar cumplimiento al trabajo comunitario asignado a futuros profesionales” (p. 164). El planteamiento, va a contribuir a señalar, la finalidad del proceso de convivencia universitaria. Los deberes y derechos constituidos a los estudiantes de este nivel. Estarían reflejando, como alternativa la visión totalizadora para discernir los valores de solidaridad, respeto y cooperación entre ellos.

Para definir, los hechos alternativos dentro del contexto universitario, el trabajo comunitario debe estar totalmente fundamentado en la educación en valores. Partiendo de esta fuente, quienes destaquen el compromiso dentro de un entorno educativo es fortalecer la comunicación en su defecto la convivencia universitaria. Cabe señalar que,

la familia dentro del entorno social, educativo y cultural, puede originar hechos para lograr en futuro las opciones que son perceptivas para alcanzar las metas propuestas. (Bello 2004).

A tal efecto, la interrelación en el trabajo comunitario del estudiante universitario de acuerdo a las dimensiones personales se puede definir, implícitamente el saber escuchar estaría formando parte de este proceso, por lo cual, utilizar estrategias mediante la comunicación asertiva, se estaría fortaleciendo la convivencia entre ellos. La misma, no se basa de forma simple en aprovechar el contexto de una actividad académica, sino toda la interrelación que va a puntualizar las perspectivas de los deberes y derechos consagrados en la constitución como principal fundamento legal, así como también en la ley de educación en toda su extensión y modalidades.

### **Deberes y Derechos de los Estudiantes**

La educación como proceso de transformación social, contribuye a señalar diferentes acciones y actitudes que se abocan a desarrollar técnicamente los planteamientos que se originan para dar respuestas ante las necesidades de lograr objetivos y metas configurado en el hecho social, donde la familia como parte fundamental se desarrolle significativamente en cada espacio o medio favorecedor del cambio educativo.

Ahora bien, Jiménez (2005) enfatiza que, los primeros que originan los deberes y derechos a niños, niñas y adolescentes se refiere a: “la familia es un grupo de personas que se respeta y ama. La familia puede estar formada por el papá, la mamá, los hermanos, abuelos y abuelas, tíos y tías, primos y primas y por supuesto por ti”. (p.40). Es importante señalar, que este argumento se refiere a la contextualización sistematizada de los deberes y derechos que contribuyen hacer énfasis en las funciones que regulan el comportamiento del ser humano, donde los adultos en la categoría de padres, madre o responsables son los primeros que deben definir claramente que es un derecho o un deber según las normas y leyes del hombre.

Por otra parte, Anzola (2003), señala que, se tiene algunos deberes por la patria,

y menciona: “(a) honrar y respetar la bandera; (b) honrar y respetar el escudo; (c) honrar y respetar el himno nacional; (d) amar a la patria” (p.87). Al referirse a cada uno de estos aspectos se considera que, las directrices en el contexto social y educativo, donde cada uno de ellos refleja el considerar las obras significativas para prestar el apoyo necesario a cada estudiante, que sea niño, niña y adolescente, abocándose a los problemas y necesidades que estos presentan.

Otro factor relevante en los deberes sociales son señalados por Delgado (2003), el cual contextualiza que, los deberes de la comunidad deben darse con los siguientes elementos:

- Colaborar en el mantenimiento de las buenas condiciones de los servicios públicos tales como el teléfono, el transporte y otros. Evitar rayar o dañar todo aquello que está al servicio de las personas y todo lo que pertenece a otras familias o individuos.

- Colaborar con el aseo de la comunidad no arrojando desperdicios a la calle, jardines, parques o establecimientos. Es mejor llevar la basura a la casa, si no encuentra un basurero donde botarla en la calle.

- Contribuir con el mantenimiento de la escuela o parques donde realizas actividades. Siempre es bueno dejar el lugar que has visitado mejor de cómo lo encontraste, esto significa que si ves basura, debes recogerla, o si hay algo dañado, buscar la forma de arreglarlo.

- Respetar el espacio de tus vecinos. Cuando estés jugando en la calle, y te canses de la bicicleta, colócala en un lugar donde no estorbe a las personas que caminan por la acera, o que obstaculice el paso de un carro a su garaje.

- Conocer las normas de tu comunidad. Cada comunidad tiene un estilo de vivir, a donde vayas observa cómo son las cosas y actúa como la gente del lugar lo hace, así evitarás ser señalado.

Estos aspectos muestran la importancia, de difundir la capacidad de reflejar la participación ciudadana de cada persona involucrada en los deberes y derechos que constituyen al niño, niña y adolescente como ser social que va a desarrollar significativamente la capacidad de responder ante las necesidades de un elemento que

va a definir las características de un sujeto con amplio criterio, ante el sentido de los deberes y derechos de una persona, especialmente cuando los jóvenes al ingresar a un nuevo nivel educativo sufren cambios de actitud, con el compromiso de que estos puedan abordar su participación, contribuyendo así a visualizar el cambio entre el nivel de educación secundaria con el universitario, manteniendo un orden que lo caracteriza.

### **Normas y Códigos del Docente y Estudiante Universitario**

Las normas y códigos en el contexto universitario, se consideran como parte de los reglamentos aplicados en el entorno universitario, cada uno de ellos, se determina las maneras de establecer dicha convivencia, considerando la posibilidad de asumir un factor conducente a las necesidades de gestionar su compromiso.

En consecuencia, a lo señalado, Arquímedes (2008), señala que la convivencia “es la acción que determina el modo de interrelación entre los la población estudiantil”. (p.198). Lo expuesto proporciona la idea de cómo es la terminología de convivencia, dado que esta va a definir con acierto el modo de interactuar, de comportamiento y los medios que generan la conducta en una institución universitaria, es decir, proporciona una organización de comunicación de acuerdo a un orden de los códigos lingüísticos.

Además, se puede establecer que, las universidades hoy día deben mostrar de forma objetiva el enlace entre un nivel y otro. Para nadie es un secreto, el posible distorcionamiento o distractor dentro de un sistema educativo, al retomar la prosecución. Esto estaría siendo objeto en la cual no se identifica la función comunicacional, generalmente es el estudiante que se aísla de sus deberes y derechos.

Es preciso recordar que las habilidades que se requieren para un ejercicio sano de la autoridad no nacen con el ser humano, se aprenden; para ello se necesita la actitud humilde de querer aprender. Este mensaje ha de ser transmitido con claridad a los diferentes miembros de una comunidad universitaria, tanto profesores como

estudiantes deben conocer el significado de las palabras, respeto o responsabilidad, ejes fundamentales para el ejercicio de los deberes y derechos estudiantiles.

Al caracterizar la importancia, de la convivencia universitaria, en cuanto a las normas que permiten especificar la función de asumir constitucionalmente, la iniciativa de valorar los hechos enmarcados en la aplicación de normas. Las universidades venezolanas, de una u otra manera puntualizan con sus fundamentos sus diferentes responsabilidades para alcanzar la acción pertinente en mantener diálogos asertivos evitando con ello los conflictos en este contexto.

Por otra parte, Ferrer (2004) plantea que: “las normas de convivencia universitaria deben fundamentarse en la dignidad humana, en el respeto, garantía y promoción de los derechos humanos de toda persona, especialmente en los adolescentes”. (p.88). Este lineamiento va a contribuir a indicar que, cada proceso social debe ser operativo para tomar en consideración sus lineamientos y valores argumentados en los deberes y derechos de los estudiantes, tomando como referencia el perfil del egresado , la misión y visión de la universidad.

Es importante acotar, la convivencia universitaria con sus normas contribuye a destacar la importancia de procesar las alternativas en visualizar el objeto de reforzar organizadamente las líneas estratégicas que dan sentido aquellos inmersos en una realidad, específicamente cuando se comprende la finalidad del sistema universitario, contribuyendo a los posibles logros de generalizar funciones prácticas u objetivas, en este nivel educativo.

## **Valores**

Los valores son una expresión de la sociedad en la que fueron creados, ésta refleja sus aspiraciones o propósitos en la política educacional que se traza, definiendo así qué tipo de persona se requiere formar para que responda a sus metas e intereses. Para que los estudiantes sean capaces de actuar de acuerdo con los valores que sustenta la sociedad en que viven, es necesario organizar el proceso de enseñanza de manera que, estos participen conscientemente en la actividad como sujetos de aprendizaje,

formación y desarrollo, que tengan la oportunidad de comunicarse con sus compañeros, que trabajen juntos, se propongan metas comunes, las alcancen en correspondencia con su edad o sus posibilidades particulares.

En función a ello, Muñoz (2008), expresa que son: “esenciales para el ser humano porque constituyen la estructura más profunda de la personalidad, a la vez que orientan y motivan su conducta. Consecuentemente, la función axiológica y actitudinal de la educación, y no sólo la instructiva, es ineludible” (p. 20). En la educación se deben transmitir, ejercitar los valores que hacen posible la vida en sociedad, singularmente el respeto a todos los derechos, libertades fundamentales; adquirir los hábitos de convivencia democrática. La madurez de las sociedades se deriva, en muy buena medida, de su capacidad para integrar a todos los involucrados en el proceso educativo universitario.

Asimismo, Fernández (2010) señala que: “se adquieren y se configuran a lo largo de toda la vida. En cada etapa de la vida de una persona, se sitúa en el, a medida que las circunstancias de la vida van cambiando (p. 9). Es por ello que, en esencia se representa un atractivo o un bien estimable que traerá satisfacciones o mejoras en el individuo, en la sociedad. Como consecuencia, los valores son inspiraciones de la conducta del ser humano. Así, el valor adquiere una gran importancia por cuánto se convierte en un elemento motivador de las acciones del comportamiento del individuo.

A este respecto, dada la importancia de los valores se hace necesario establecer lo pautado por, Martínez (2010) el cual afirmó que: “si la escuela debe abordar la educación de valores de forma plenamente intencional, sistemática, explícita, es necesaria una formación del docente encaminada a desarrollar en él aquellas competencias que le faciliten una intervención pedagógica encaminada para su fortalecimiento” (p. 45). Por cuanto, educar en valores es intentar que el mundo, sea cada vez mejor, que la vida propia y ajena se haga progresivamente, más valiosa. La educación esta inevitablemente fundamentada en valores. Parte, de lo que el sujeto es, para modificarlo perfectamente hasta alcanzar lo que debe ser. Por ello, una de las características claves que debe asumir la escuela contemporánea ha de ser, su

compromiso con un sistema de valores básicos para la vida y/o la convivencia, especialmente cuando son entes que están inmersos en un contexto universitario.

### **Relaciones Interpersonales**

Dentro del contexto organizacional, las relaciones interpersonales siempre han sido las vías para fortalecer la gerencia participativa. Aunado a ello, Chiavenato (2010), señaló que se refiere a: “un procedimiento donde el ser humano lo representa como una asociación entre dos o más personas a largo plazo, manteniendo emociones para alcanzar la variedad de un contexto emocional” (p. 317). En referencia a lo planteado se puede asumir que, como gerente de una organización universitaria se debe tomar en consideración este aspecto, con el solo propósito de fortalecer la función del docente para definir claramente la inducción de valores de respeto, tolerancia en la convivencia universitaria.

En este mismo sentido, Wolpe (2010), también indicó: “son aspectos imprescindibles y preocupante que posee un determinado grupo de personas, donde las mismas mantienen interacción laboral, social o familiar” (p. 145). Lo descrito por el autor, proporciona evidentemente una acción sistemática que va a permitir reconocer la importancia de la gerencia participativa, generando un rol sobre cómo manifestar mediante el monitoreo aplicado por el profesional que imparte el componente de filosofía y ética dentro del contexto universitario.



**Cuadro 1**  
**Operacionalización de la Variable**

| <b>Variable</b>           | <b>Definición Conceptual</b>   | <b>Definición Operacional</b>   | <b>Dimensiones</b>          | <b>Indicadores</b>   | <b>Ítems</b>         |
|---------------------------|--|---|-----------------------------|--|----------------------|
| Comunicación asertiva     | La comunicación asertiva es una habilidad que genera hábitos conductuales los cuales permiten destacar la interrelación con sentido de integridad social (Ocampo y Vázquez 2010).              | Medio que permite visualizar los componentes verbales, los no verbales y los paralingüísticos como principales factores que inciden en el diálogo entre varios individuos. Mendoza (2014) | Componentes Verbales        | - Duración del habla.<br>-Retroalimentación.<br>-Feedback. | 1<br>2<br>3          |
|                           |  |   | Componentes no Verbales     | - Expresión facial.<br>- Postura.<br>- Gesto.              | 4<br>5<br>6          |
|                           |  |   | Componentes Paralingüístico | -Tono de voz.<br>-Claridad.                                | 7<br>8               |
|                           |  |   | Técnicas asertivas          | -Escucha activa<br>-Conciliación                           | 9<br>10              |
| Convivencia Universitaria | Procedimiento que se utiliza con la importancia de compartir e interrelacionarse con otros bajo un ambiente cordial donde se aprecian los valores de solidaridad y cooperación. (Marcano 2006) | Proceso que permite la interrelación enfocada en el desarrollo de los deberes y derechos que generan el compromiso educativo de quienes están inmersos en el sistema. Mendoza (2014)      | Valores                     | -Respeto<br>-Tolerancia<br>-Cooperación<br>-Solidaridad    | 11<br>12<br>13<br>14 |
|                           |  |   | Compromiso educativo        | -Trabajo Cooperativo<br>-Trabajo Grupal                    | 15-16<br>17-18       |
|                           |  |   | Relaciones Interpersonales  | -Socialización<br>-Interrelación Grupal                    | 19<br>20             |

**Fuente:** Mendoza (2014)

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **Naturaleza de la Investigación**

El modelo de la investigación se estructuró bajo el enfoque cuantitativo, enmarcado en el positivismo, donde Bavaresco (2006) señala que: “constituye un soporte para el desarrollo de la descripción del fenómeno de estudio, destacando los datos pertinentes en la recolección de información de un problema planteado” (p. 89).

#### **Tipo y Diseño de Investigación**

Es de hacer notar que de acuerdo al tipo de investigación se orientó bajo los parámetros de un proyecto factible, donde Orozco, Labrador y Palencia (2002) señalan que: “constituye una alternativa de solución viable, con propuestas, diseños estructurales fundamentados en la planificación consultiva, desarrolladas en medios impresos o virtuales”. (p.22). En este sentido, el estudio estuvo fundamentado en proponer estrategias de orientación, en la comunicación asertiva en el fortalecimiento de la convivencia universitaria de los estudiantes del CINU en la UNEFA sede Guanare ubicada en Mesa de Cavacas, del municipio Guanare estado Portuguesa.

En referencia al diseño del estudio, se sustentó en una investigación de campo de carácter descriptivo, que para Arias (2010), consiste en “recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos sin manipular o controlar variable alguna”. (p.50).

Por consiguiente, dada las características que refleja la modalidad de la investigación como proyecto factible, se tomó como referencia lo planteado por Jiménez (2002), quien expone que: “en la modalidad de proyecto factible se especifican tres fases para la viabilidad de la propuesta, las cuales se componen de estudio diagnóstico, estudio de la factibilidad y el diseño de la propuesta”. (p.37). Es

importante señalar, que dicha modalidad va a permitir generar una propuesta que busque la consolidación de las estrategias de orientación, en la comunicación asertiva en el fortalecimiento de la convivencia universitaria de los estudiantes del CINU en la UNEFA sede Guanare ubicada en Mesa de Cavacas.

### **Población**

En función a la población Arias (2010), la define como él: “conjunto de elementos con características comunes que son objetos de análisis y para los cuales serán válidas las conclusiones de la investigación” (p.98). En este sentido, la población estuvo conformada por cuarenta (40) profesores los cuales participaron en el estudio de las estrategias de orientación, en la comunicación asertiva en el fortalecimiento de la convivencia universitaria de los estudiantes del CINU en la UNEFA sede Guanare ubicada en Mesa de Cavacas.

### **Muestra**

Respecto a la muestra se tomó el criterio de Balestrini (2010), quien afirma que es “una parte de la población, un número de individuos seleccionados científicamente, cada uno de los cuales es un elemento del universo”. (p. 126). Es de considerar que, la muestra no será promovida ante alguna directriz por posible la aplicación de fórmula que tienen el propósito de ubicar eficientemente el número de participantes dado que esta es finita.

Por consiguientes, por ser una población finita se tomó el criterio de Ary, Jacobs, y Razavieh (2000): “cuando una muestra es finita no se establece criterios muestrales” (p.315). En tal sentido, la selección de la muestra la misma se estructuró por la totalidad de la población, es decir, los cuarentas (40) profesores de la institución en estudio.

### **Técnica e instrumento de recolección de datos**

En referencia a la técnica que se utilizó fue la encuesta, Arias (2010), la define como: “una estrategia oral o escrita cuyo propósito es obtener información”. (p.27). En este sentido, la misma estará generando una visión prospectiva de la información que se requiere recopilar.

Respecto al instrumento aplicado para recoger la información, este se describe como un cuestionario, que para Arias (ob.cit): El cual señala

Es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato o papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario auto administrado porque debe ser llenado por el encuestado sin intervención por el encuestador (p.72)

El cuestionario estuvo conformado por 20 ítems, basado en la escala tipo Likert, considerando las siguientes categorías TA= Totalmente de acuerdo; DA = De acuerdo; N= Ni de acuerdo ni en desacuerdo; ED = En desacuerdo; TD= Totalmente en desacuerdo. (Ver Anexo A).

### **Validez del Instrumento**

La validez según Hernández, Fernández y Baptista (2003), como “el grado con el cual un instrumento sirve al propósito” (p.276). Además, se consideró para la validación del cuestionario los elementos de claridad, pertinencia, ubicación, tomando en consideración los aportes de tres especialistas, dos en orientación de la conducta y uno en Educación Superior, para considerar la pertinencia de la aplicación en cuanto a los aspectos redacción, coherencia y pertinencia. (Ver Anexo B).

### **Confiabilidad del Instrumento**

En referencia a la confiabilidad Tamayo (2010), especifica que es: “la obtención que se logra cuando aplicada una prueba repetidamente a un mismo individuo o grupo, o al mismo por investigadores diferentes da igual o parecidos

resultados” (p 207). Con la finalidad de verificar la confiabilidad de este instrumento se aplicó una prueba piloto a sujetos con las mismas características que van a representar la población que se estará estudiando. De igual forma, se va a especificar mediante el uso del coeficiente estadístico del Alpha de Cronbach como el modelo para establecer los instrumentos de escala de actitud o de aquellos que corresponde a las características policotómicas.

El estudio piloto, permitió conocer la finalidad del procedimiento donde dio como resultado 0,85 lo que indicó que el instrumento es altamente confiable. (Ver Anexo C).

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

En este capítulo se reflejan los elementos relevantes, que propician la fase del análisis de resultados, es decir, los aspectos del diagnóstico, el cual es obtenido por la aplicación del cuestionario, en función a la opinión de los sujetos participantes en la investigación, esto se atribuye a la descripción de la estadística descriptiva, la cual se puntualiza según los datos resultantes en la distribución de la frecuencia porcentual de las variables, dimensiones e indicadores de acuerdo a las características de cada una de ellas.

Evidentemente, el destacar la descripción de la técnica enmarcada en la encuesta, bajo la estructura de un cuestionario tipo Likert, contribuyendo a reafirmar mediante la estadística descriptiva, la cual es el principal complemento para establecer el análisis e interpretación de los resultados, de acuerdo a cada una de las preguntas según el aporte de los involucrados, con propósito de conocer la opinión sobre la comunicación asertiva y la convivencia universitaria, dos soportes que van a permitir considerar cómo elaborar las estrategias para aplicar estos dos elementos en el contexto de la CINU en la UNEFA sede Guanare.

Por lo cual, se vincula el propósito de considerar en los siguientes cuadros y gráficos, los resultados obtenidos por los aportes de los sujetos participantes en el estudio, para así retomar la importancia del conocimiento enmarcado en la finalidad sobre cómo abordar la función pertinente en obtener la información para ser reflejada con perspectiva al conocimiento de la comunicación asertiva y la convivencia universitaria, al establecer los fundamentos se estaría asociando a la objetividad del instrumento.

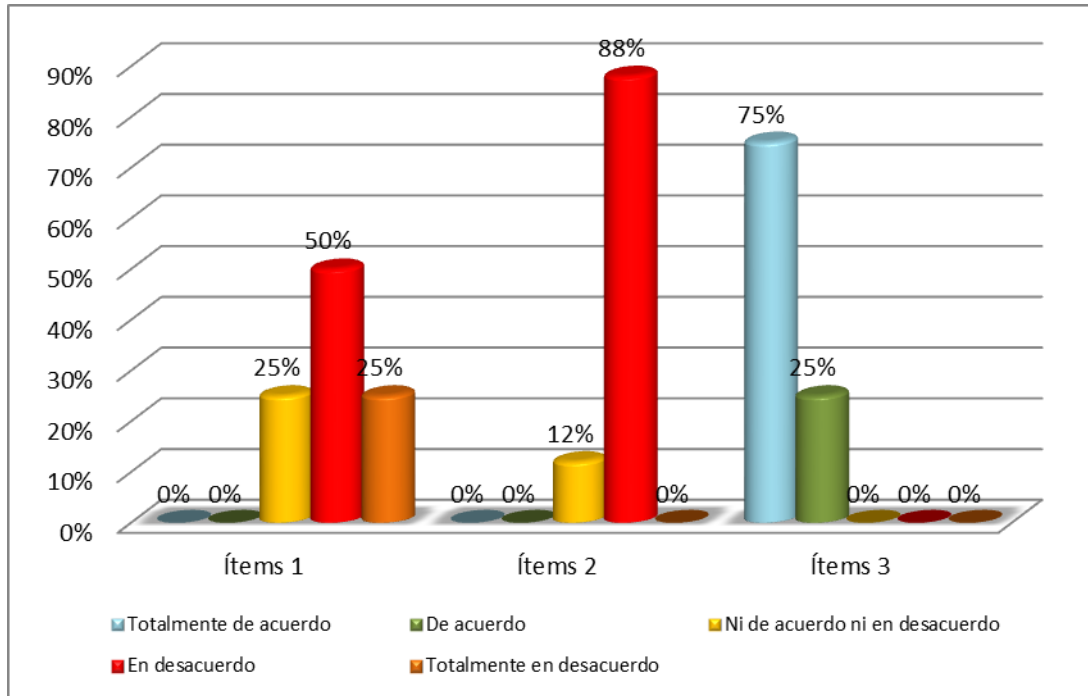
#### **Cuadro 2**

Distribución de la Frecuencia Porcentual de la Variable Comunicación Asertiva, de la

Dimensión: Componentes Verbales y los Indicadores: Duración del habla, Retroalimentación, Feedback.

| Ítems    | Totalmente de acuerdo | F%       | De acuerdo | F%       | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | F%        | En desacuerdo | F%        | Totalmente en desacuerdo | F%        |
|----------|-----------------------|----------|------------|----------|--------------------------------|-----------|---------------|-----------|--------------------------|-----------|
| <b>1</b> | 0                     | <b>0</b> | 0          | <b>0</b> | 10                             | <b>25</b> | 20            | <b>50</b> | 10                       | <b>25</b> |
| <b>2</b> | 0                     | <b>0</b> | 0          | <b>0</b> | 5                              | <b>12</b> | 35            | <b>88</b> | 0                        | <b>0</b>  |
| <b>3</b> | 0                     | <b>0</b> | 0          | <b>0</b> | 5                              | <b>12</b> | 25            | <b>63</b> | 10                       | <b>25</b> |

Fuente: Mendoza (2014)



**Gráfico 1:** Distribución Porcentual de de la Variable Estrategia Comunicación Asertiva, de la Dimensión: Componentes Verbales y los Indicadores: Duración del habla, Retroalimentación, Feedback.

En relación al ítem 1, se obtuvo que el 50% estuvo en desacuerdo, cuando conversa con los estudiantes se adecúa un tiempo para evitar los conflictos, un 25% señaló estar totalmente en desacuerdo y el otro 25% ni de acuerdo ni en desacuerdo. Los datos constituyen un elemento que propicia el desconocimiento sobre cómo plantearse los componentes no verbales en la comunicación asertiva, de manera que, el estudiante logre recibir adecuadamente las orientaciones para que fomente su interrelación grupal.

Por otra parte, referente al ítems 2, el 88% manifestó estar en desacuerdo en

cuanto a definir que sus colegas establecen la realimentación en la función académica durante su actuación en el aula de clases, el 12% se mostró estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Los datos contribuyen a reafirmar la importancia de establecer puntualmente los procedimientos para aplicar las maneras de cómo elaborar una propuesta para aprovechar al máximo los elementos que determina los componentes verbales de la comunicación asertiva

En otro orden de ideas, haciendo referencia al ítem 3 el 63% señaló estar en desacuerdo en que el feedback ha sido un recurso desarrollado por sus colegas en las actividades académicas con los estudiantes del CINU, un 25% estuvo totalmente en desacuerdo y el 12% ni de acuerdo ni en desacuerdo. Evidentemente, los datos contribuyen a manifestar que, los profesionales parecen no asumir la importancia de establecer los aspectos de precisar una realimentación de información y no definir solamente clases magistrales.

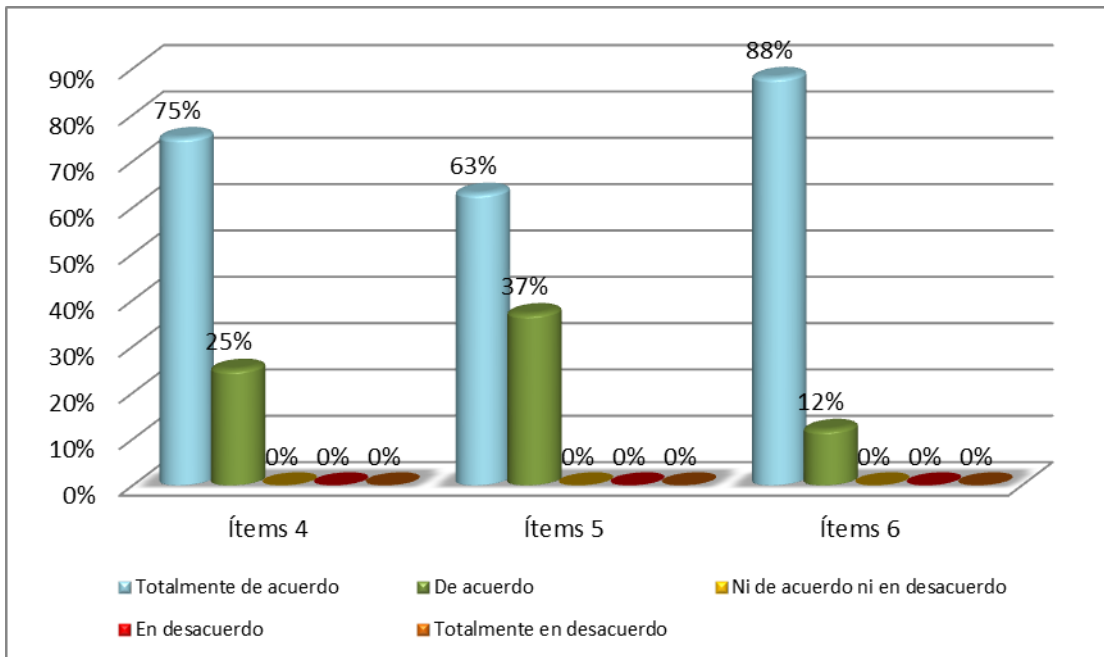


### Cuadro 3

Distribución de la Frecuencia Porcentual de la Variable Comunicación Asertiva, de la Dimensión: Componentes no Verbales y los Indicadores: Expresión Facial, Postura, Gesto.

| Ítems | Totalmente de acuerdo | F% | De acuerdo | F% | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | F% | En desacuerdo | F% | Totalmente en desacuerdo | F% |
|-------|-----------------------|----|------------|----|--------------------------------|----|---------------|----|--------------------------|----|
| 4     | 30                    | 75 | 10         | 25 | 0                              | 0  | 0             | 0  | 0                        | 0  |
| 5     | 25                    | 63 | 15         | 37 | 0                              | 0  | 0             | 0  | 0                        | 0  |
| 6     | 35                    | 88 | 5          | 12 | 0                              | 0  | 0             | 0  | 0                        | 0  |

Fuente: Mendoza (2014)



**Gráfico 2:** Distribución Porcentual de la Variable Comunicación Asertiva, de la Dimensión: Componentes no Verbales y los Indicadores: Expresión Facial, Postura, Gesto.

Tomando en cuenta los datos arrojados en el ítems 4 el 75%, manifestó estar totalmente de acuerdo en que durante las exposiciones las expresiones de otros estudiantes afectan a aquellos que la realizan, un 25% estuvo de acuerdo a los datos contribuyen a resaltar que existen debilidades dentro el aula de clases cuando debe propiciarse una realimentación para implementar los componentes no verbales

durante las exposiciones de trabajos, evitando así las expresiones desagradables que hacen interferencia al ponente.

En relación al ítem 5, se obtuvo que el 63% señaló estar totalmente de acuerdo en que las posturas de los estudiantes es poco adecuada cuando se les realiza un reclamo, el 37% estuvo de acuerdo. Esto puede considerarse como parte de la ausencia de una comunicación asertiva entre los estudiantes, además, de la acción orientadora en el aula de clases, tampoco se hace evidente para facilitarle para implementar los componentes no verbales

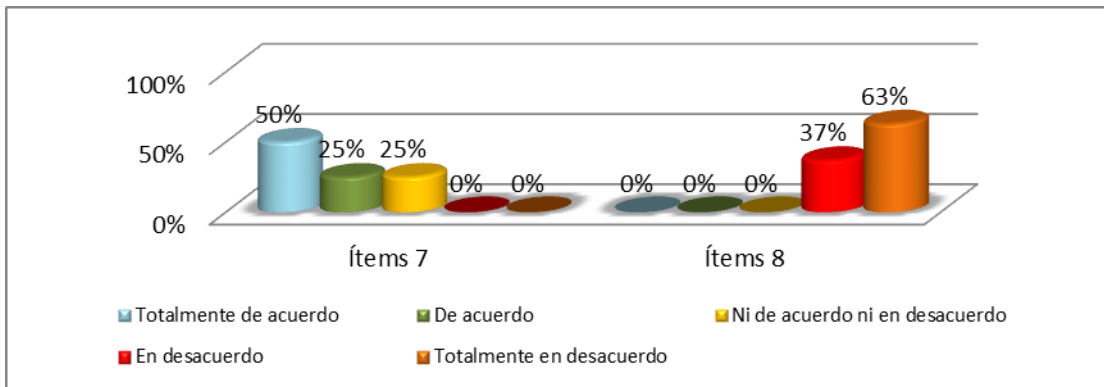
En otro orden de ideas, relacionadas al ítem 6, el 88% señaló estar totalmente de acuerdo en que los gestos de sus colegas tienden a afectar a los estudiantes, por lo cual éstos se sienten fuera de su contexto y no les gusta participar en las actividades expositivas, un 12% estuvo de acuerdo. Esto permite considerar que, cada hecho resaltante dentro del contexto general sobre cómo implementar los componentes no verbales de manera personal o en su defecto facilitar a los estudiantes, con fines de garantizar en ellos, las maneras de evitar conflicto en el aula de clases o fuera de ella.

#### Cuadro 4

Distribución de la Frecuencia Porcentual de la Variable Comunicación Asertiva, Dimensión: Componentes Paralingüísticos y los Indicadores: Tono de Voz, Claridad.

| Ítems    | Totalmente de acuerdo | F%        | De acuerdo | F%        | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | F%        | En desacuerdo | F%        | Totalmente en desacuerdo | F%        |
|----------|-----------------------|-----------|------------|-----------|--------------------------------|-----------|---------------|-----------|--------------------------|-----------|
| <b>7</b> | 20                    | <b>50</b> | 10         | <b>25</b> | 10                             | <b>25</b> | 0             | <b>0</b>  | 0                        | <b>0</b>  |
| <b>8</b> | 0                     | <b>0</b>  | 0          | <b>0</b>  | 0                              | <b>0</b>  | 15            | <b>37</b> | 25                       | <b>63</b> |

**Fuente:** Mendoza (2014)



**Gráfico 3:** Distribución Porcentual de la Variable Comunicación Asertiva, Dimensión: Componentes Paralingüísticos y los Indicadores: Tono de Voz, Claridad.

Con respecto al ítem 7, el 50% manifestó estar totalmente de acuerdo en que en la interrelación comunicacional los estudiantes incrementan el tono de voz entre ellos mismos, un 25% estuvo de acuerdo y el otro 25% ni de acuerdo ni en desacuerdo. Los datos reflejan un hecho poco objetivo dentro de los componentes paralingüísticos que buscan afectar el procedimiento comunicacional asertivo entre ellos.

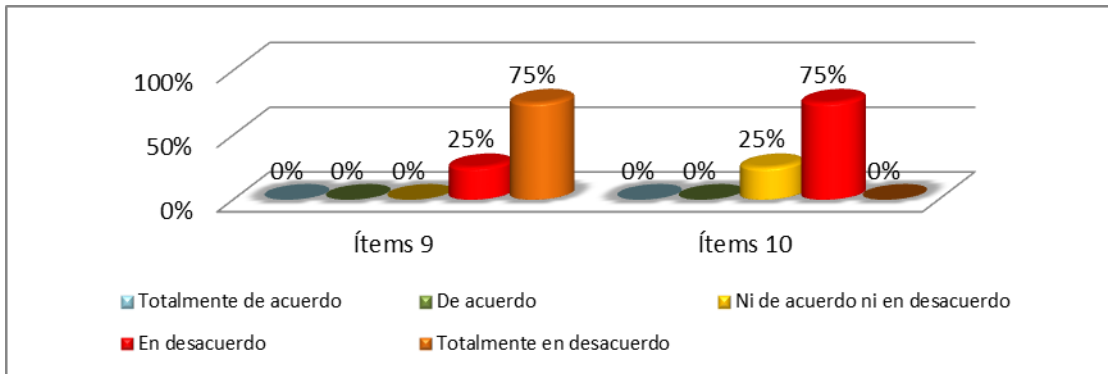
En relación al ítem 8 el 63% se mostró totalmente en desacuerdo en que los estudiantes cuando trabajan grupalmente muestran claridad en su diálogo, un 37% estuvo en desacuerdo. Por lo cual, se aprecian serias debilidades en facilitar al estudiante cómo implementar los medios comunicacionales que le permitan evitar los conflictos en el aula de clases.

### Cuadro 5

Distribución de la Frecuencia Porcentual de la Variable Comunicación Asertiva, Dimensión: Técnicas Asertivas de los Indicadores: Escucha Activa, Conciliación

| Ítems     | Totalmente de acuerdo | F%       | De acuerdo | F%       | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | F%        | En desacuerdo | F%        | Totalmente en desacuerdo | F%        |
|-----------|-----------------------|----------|------------|----------|--------------------------------|-----------|---------------|-----------|--------------------------|-----------|
| <b>9</b>  | 0                     | <b>0</b> | 0          | <b>0</b> | 0                              | <b>0</b>  | 10            | <b>25</b> | 30                       | <b>75</b> |
| <b>10</b> | 0                     | <b>0</b> | 0          | <b>0</b> | 10                             | <b>25</b> | 30            | <b>75</b> | 0                        | <b>0</b>  |

Fuente: Mendoza (2014)



**Gráfico 4:** Distribución Porcentual de la Variable Comunicación Asertiva, Dimensión: Técnicas Asertivas de los Indicadores: Escucha Activa, Conciliación.

En referencia al ítem 9, el 75% se mostró estar totalmente en desacuerdo que ha observado que los estudiantes utilizan la escucha activa cuando reciben una explicación, un 25% se mostró en desacuerdo. Según los datos aportados se puede apreciar que, el estudiante no recibe orientaciones de cómo aplicar técnica asertiva durante su proceso de formación académica.

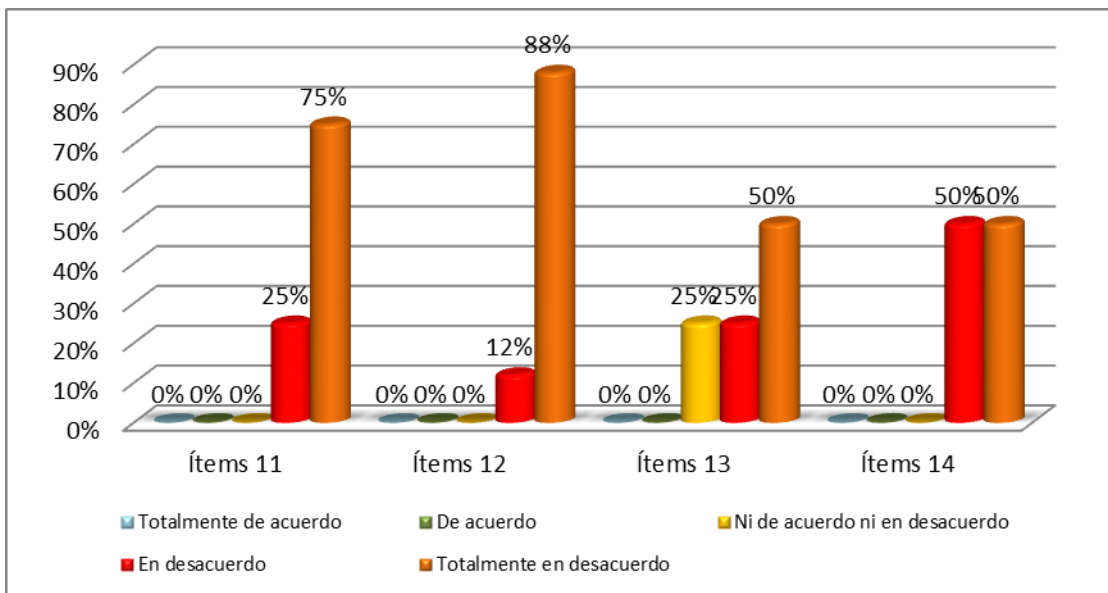
En cuanto al ítem 10, el 75% manifestó estar en desacuerdo que durante la conciliación en evitar conflictos los estudiantes muestran actitudes negativas entre ellos, un 25% ni de acuerdo ni en desacuerdo. Los resultados no determinan el efecto que ha producido cuando ellos evidencian rechazo hacia otros compañeros al no definir la solución de los problemas que han surgido durante la acción educativa.

### Cuadro 6

Distribución de la Frecuencia Porcentual de la Variable Convivencia Universitaria, Dimensión: Valores de los Indicadores: respeto, Tolerancia, Cooperación, Solidaridad

| Ítems | Totalmente de acuerdo | F% | De acuerdo | F% | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | F% | En desacuerdo | F% | Totalmente en desacuerdo | F% |
|-------|-----------------------|----|------------|----|--------------------------------|----|---------------|----|--------------------------|----|
| 11    | 0                     | 0  | 0          | 0  | 0                              | 0  | 10            | 25 | 30                       | 75 |
| 12    | 0                     | 0  | 0          | 0  | 0                              | 0  | 5             | 12 | 35                       | 88 |
| 13    | 0                     | 0  | 0          | 0  | 10                             | 25 | 10            | 25 | 20                       | 50 |
| 14    | 0                     | 0  | 0          | 0  | 0                              | 0  | 20            | 50 | 20                       | 50 |

Fuente: Mendoza (2014)



**Gráfico 5:** Distribución Porcentual de la Variable Convivencia Universitaria, Dimensión: Valores de los Indicadores: respeto, Tolerancia, Cooperación, Solidaridad.

Según los datos proporcionados en el ítem 11, se obtuvo que el 75% sostuvo estar totalmente en desacuerdo que al realizar las exposiciones los grupos muestran respeto hacia los demás, el 25% en desacuerdo. Esto es un hecho que produce situaciones conflictivas, donde el estudiantado, no ha considerado un factor real que justifique la disposición de ellos para respetar a sus compañeros.

En el ítems 12 que hace mención a que el 88% estuvo totalmente en desacuerdo

en que los alumnos muestran tolerancia entre ellos mismos, un 12% en desacuerdo. Esto permite definir que los valores en la convivencia universitaria, no se toman en consideración, tanto en las orientaciones que deben seguir los estudiantes, como su función hacia la realidad de su actuación.

Por consiguiente en el ítem 13 el 50% se mostró totalmente en desacuerdo que en las actividades prácticas cooperan entre ellos mismos, el 25% en desacuerdo y el otro 25% ni de acuerdo ni en desacuerdo. Los resultados propician un factor poco eficaz en cuanto a la orientación de cómo actuar en el aula de clases para evitar que irresponsablemente afecten su interrelación grupal.

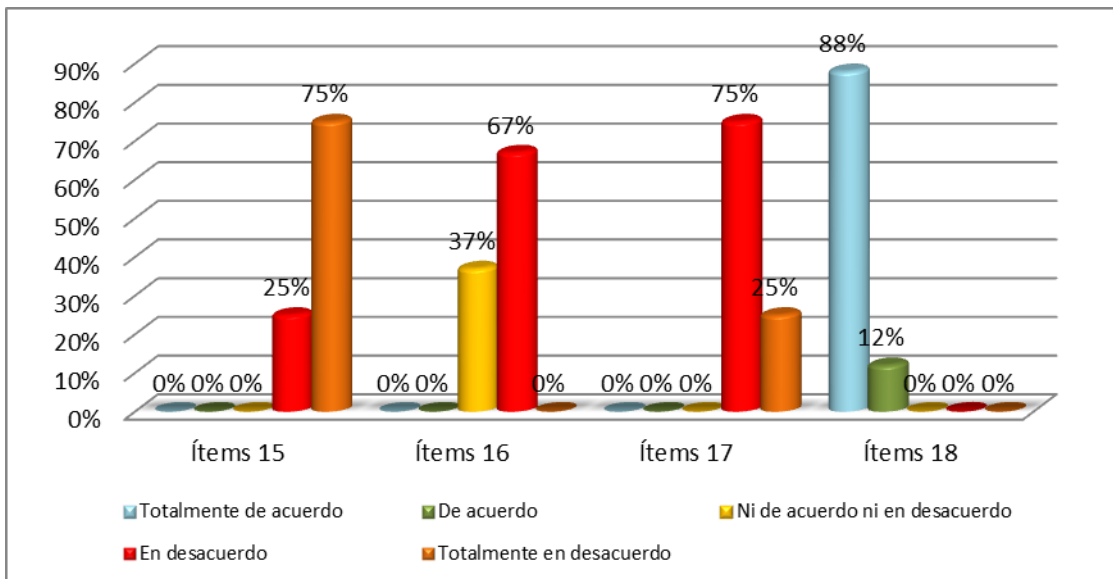
Con respecto en el ítem 14, el 50% destacó estar totalmente en desacuerdo en que los estudiantes e muestran solidarios para realizar actividades grupales, el otro 50% respondió en desacuerdo. Los datos configuran la importancia en una total ausencia de valores por parte de los alumnos, pero también la posible inconsistencia de los estudiantes al no proporcionar una respuesta real sobre cómo comportarse para evitar los conflictos en el aula de clases, además de erradicar la rivalidad que por lo general muestran ellos cuando realizan trabajo de equipo.

### Cuadro 7

Distribución de la Frecuencia Porcentual de la Variable Convivencia Universitaria, Dimensión: Compromiso Educativo de los Indicadores: Trabajo Cooperativo, Trabajo Grupal.

| Ítems | Totalmente de acuerdo | F% | De acuerdo | F% | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | F% | En desacuerdo | F% | Totalmente en desacuerdo | F% |
|-------|-----------------------|----|------------|----|--------------------------------|----|---------------|----|--------------------------|----|
| 15    | 0                     | 0  | 0          | 0  | 0                              | 0  | 10            | 25 | 30                       | 75 |
| 16    | 0                     | 0  | 0          | 0  | 15                             | 37 | 25            | 67 | 0                        | 0  |
| 17    | 0                     | 0  | 0          | 0  | 0                              | 0  | 30            | 75 | 10                       | 25 |
| 18    | 35                    | 88 | 5          | 12 | 0                              | 0  | 0             | 0  | 0                        | 0  |

Fuente: Mendoza (2014)



**Gráfico 6:** Distribución Porcentual de la Variable convivencia Universitaria, Dimensión: Compromiso Educativo de los Indicadores: Trabajo Cooperativo, Trabajo Grupal.

Con respecto, al ítems 15 establece que, un 75% respondió estar totalmente en desacuerdo en que la convivencia universitaria se ha basado en el trabajo cooperativo en el CINU, el 25% en desacuerdo. Los resultados no contribuyen a definir que el estudiante realmente valore su compromiso educativo en este nivel, es decir, mantienen poca responsabilidad en dar sentido a sus funciones académicas.

En relación al ítem 16, el 63% se mostró en desacuerdo respecto que en los

talleres prácticos en el salón de clases los estudiantes trabajan cooperativamente, un 37% indicó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por lo cual, se aprecia la inconsistencia de ellos, frente a las situaciones que le propicia el compromiso educativo como base a las funciones como estudiante en el momento de establecer actividades grupales.

En cuanto al ítems 17, el 75% estuvo en desacuerdo que al realizar trabajo de grupo, la convivencia se hace efectiva entre los estudiantes, mientras que el 25% totalmente en desacuerdo. Esto asocia la importancia de valorar la finalidad de la convivencia universitaria, la cual debería ser el principal factor primordial debido a la estadía de ellos de manera permanente e cuatro años de estudio, lo que significa las debilidades en gestionar s compromiso educativo.

Según el ítems 18, el 88% indicó estar totalmente de acuerdo en que las estrategias mediante la comunicación asertiva serían una fortaleza para el trabajo grupal en los estudiantes del CINU, el 12% de acuerdo. Esto es una evidencia de que el alumnado del programa n la UNEFA Guanare, no definen claramente su intervención sobre cómo valorar su actuación en el aula de clases y fuera de ella. De manera que, al establecer los criterios sobre la importancia del compromiso educativo, no se definen la funcionalidad de abordar los resultados que conllevan a definir su propósito en el ámbito universitario.

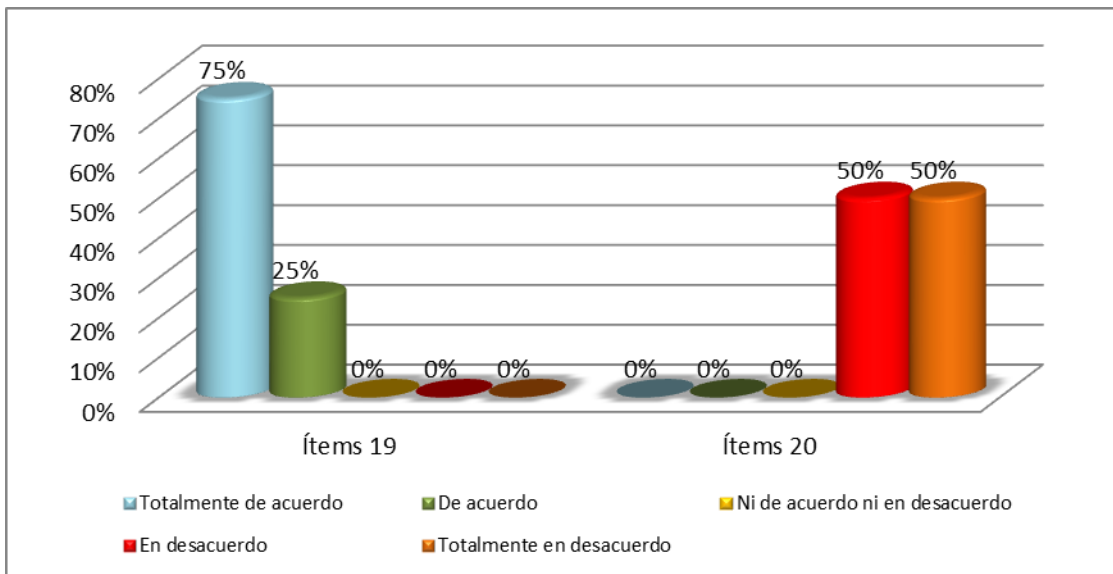


### Cuadro 8

Distribución de la Frecuencia Porcentual de la Variable Convivencia Universitaria, Dimensión: Relaciones Interpersonales de los Indicadores: Socialización, Interrelación Grupal.

| Ítems     | Totalmente de acuerdo | F%        | De acuerdo | F%        | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | F%       | En desacuerdo | F%        | Totalmente en desacuerdo | F%        |
|-----------|-----------------------|-----------|------------|-----------|--------------------------------|----------|---------------|-----------|--------------------------|-----------|
| <b>19</b> | 30                    | <b>75</b> | 10         | <b>25</b> | 0                              | <b>0</b> | 0             | <b>0</b>  | 0                        | <b>0</b>  |
| <b>20</b> | 0                     | <b>0</b>  | 0          | <b>0</b>  | 0                              | <b>0</b> | 20            | <b>50</b> | 20                       | <b>50</b> |

Fuente: Mendoza (2014)



**Gráfico 7:** Distribución Porcentual de la Variable Convivencia Universitaria, Dimensión: Relaciones Interpersonales de los Indicadores: Socialización, Interrelación Grupal.

En referencia al ítems 19, el 75% expuso estar totalmente de acuerdo en que la socialización contribuye a fortalecer las relaciones interpersonales, el 25% estuvo de acuerdo. De acuerdo a la opinión de los sujetos participantes en el estudio, se aprecia que la convivencia universitaria debería ser un factor determinante para no generar conflictos y rivalidades entre ellos, por lo que el docente debe aplicar estategias para la comunicación asertiva como base a la interrelación grupal que conlleve a evitar situaciones negativas entre los estudiantes.

En cuanto al ítem 20, un 50% resaltó totalmente en desacuerdo sobre la

interrelación grupal promovida con eficacia en la convivencia universitaria, mientras que el otro 50% estuvo en desacuerdo. Esto va a determinar la posibilidad de reflejar posibles hechos intervinientes que afectan el desenvolvimiento de los aspectos que relacionan la importancia de la convivencia universitaria en cuanto a los factores intervinientes tanto positivo como negativos.

## **Conclusiones del Diagnóstico**

De acuerdo a los datos aportados en cada uno de las dimensiones e indicadores de la investigación, se logró determinar que, tanto el estudiante como el docente de acuerdo a los datos aportados, parecen no aportar iniciativa con función perspectiva al uso de los componentes no verbales como medio fundamental para obtener una respuesta basada en la función pertinente sobre los procedimientos que relacionan el compromiso de gestionar su aplicación efectiva para evitar conflictos o disyuntivas entre estudiantes.

De igual forma, en los componentes no verbales, también se aprecian consecuencias, motivado a que no se aplica de manera objetiva la comunicación asertiva. Esto constituye un soporte para determinar el efecto conducente ante la realidad de la disposición inmediata sobre cómo buscar los fundamentos, los cuales orienten al estudiante a evitar expresiones faciales, posturas y gestos que produzcan interferencia en el momento de mantener una comunicación asertiva

En este mismo orden de ideas, también se distingue que los componentes paralingüísticos no han sido considerados como un recurso para propiciar la importancia sobre los elementos que conllevan a considerar el alcance de la efectividad de la comunicación asertiva, determinando así la inconsistencia del empleo del tono de voz y la claridad del diálogo asumido de forma responsable en el entorno universitario para ejemplificar el comportamiento estudiantil y la orientación docente.

Asimismo, se aprecia el poco complemento de las técnicas asertivas, las cuales no responden ante la verdadera pertinencia de implementar la escucha activa y la conciliación. Esto constituye un factor que interviene de forma poco eficaz para concretar el efecto positivo de la comunicación, es decir, su no aplicación tiende a desfavorecer la gestión pertinente del docente en el aula de clases.

Al respecto, al determinar los aportes en la convivencia universitaria, se pudo evidenciar que, existen rivalidades durante el trabajo en el aula de clases, donde los estudiantes del CINU no valoran la actuación de sus compañeros, además, el docente

parece no asumir responsablemente las estrategias para que éstos muestren respeto, tolerancia, cooperación y sean solidarios entre ellos.

Si bien es cierto, dentro del compromiso educativo, también existen medios que afectan el trabajo cooperativo y grupal, se percibe en una ausencia de estrategias pertinentes que sean fortalecedoras al beneficio de la convivencia universitaria. Por lo cual, las estrategias de la comunicación asertiva podrían ser el complemento que busque alternar positivamente las vías para solventar las problemáticas.

A tal efecto, en las relaciones interpersonales se puede apreciar que, la socialización y la interrelación grupal no han sido efectivas entre los estudiantes. Además, parece no recibir adecuadamente las orientaciones de los docentes, con el solo propósito de indicarles las maneras de valorar la convivencia como recurso para propiciar satisfacción dentro del contexto educativo universitario. Esto va a propiciar la satisfacción sobre la gestión pertinente que va a determinar la posibilidad de alcanzar exitosamente dicho proceso.

## **CAPÍTULO V**

### **DISEÑO DE LA PROPUESTA**

#### **Presentación**

De acuerdo a los datos aportados por los elementos que intervienen en la función pertinente del diagnóstico, se hace necesario reflejar que, la propuesta es la base fundamental para determinar la disposición que contribuye a ejemplificar los aspectos relacionados con la comunicación asertiva y la disposición inmediata para determinar el alcance de ésta en la convivencia universitaria, asumiendo de forma compleja los cambios que pueden ocasionar en la función transformadora de nuevos aportes a los valores de respeto, tolerancia o la pertinencia de implementar los componentes verbales, no verbales y paralingüísticos.

Si bien es cierto, las condiciones que propician la condición pertinente en los cambios para garantizar en el contexto universitario, cómo aplicar las estrategias de orientación, con fines de estacar los argumentos en cuanto al efecto producido en la comunicación asertiva, ejemplificando de manera considerable la disponibilidad inmediata en alternar el propósito de cada recurso utilizado, con fines de promover la calidad en la enseñanza a nivel universitario.

Por otro lado, la propuesta dentro de sus funciones se busca determinar la finalidad de cómo valorar el propósito de su actuación base a los logros al considerar la disponibilidad de alternar operativamente las garantías sobre la gestión universitaria, de forma específica cuando se requiere de fortalecer la convivencia entre los estudiantes de dicho nivel, es decir, concretar la perspectiva de promocionar este modelo ara su aplicación.

#### **Justificación de la Propuesta**

De acuerdo a los resultados obtenidos, la justificación de la propuesta se hace considerable a las estrategias de orientación apoyadas en la comunicación asertiva para el fortalecimiento de la convivencia universitaria, se puede decir que estos tres elementos van a favorecer la razones para determinar su funcionalidad dentro de las actividades programadas en el CINU en la UNEFA sede Guanare del Núcleo Portuguesa, para valorar el conjunto de procedimientos, con fines de fortalecer el trabajo de los profesionales dentro del contexto universitario.

Al respecto, la propuesta dentro de su importancia va a definir un beneficio de forma específica a los profesionales que imparten la enseñanza en el CINU, programa universitario de la UNEFA, con fines de facilitar a los estudiantes universitarios, las formas de plantearse un elemento estratégico, el cual va a influir exitosamente en las condiciones de garantizar los procesos dentro de la práctica educativa, estableciendo con ello, el compromiso en su aplicación.

Por otra parte, la finalidad constructiva desde el impacto social y educativo de la propuesta, la cual se direcciona bajo los procedimientos que van a especificar la necesidad de definir la valoración pertinente a la realidad del objeto de estudio. Por lo cual, dentro del contexto institucional, la intervención universitaria se basa en la capacidad de accionar en perspectiva el uso de las estrategias de orientación como base a la pertinencia de fortalecer la actitud tanto del docente para su proceso de enseñanza como del estudiante en su aprendizaje.

De igual manera, la relevancia de la propuesta se enfoca también, en los aportes al trabajo del docente universitario que imparte la enseñanza en el programa CINU, de la UNEFA sede Guanare, este es el principal recurso que va a garantizar a los estudiantes un modelo de actuación frente a la convivencia universitaria, para favorecer la calidad educativa, especialmente en el abordaje del uso de la comunicación asertiva como beneficio principal del compromiso educativo ante la realidad del estudio.

### **Factibilidad de la Propuesta**

De acuerdo a los datos aportados, la factibilidad de la propuesta estará siendo un factor determinante en cuanto al procedo técnico y económico que se representa de manera específica. Para ello se tomó en consideración el aporte de Cerda (2008) quien sostuvo que:

La factibilidad de un proyecto tiene como finalidad permitir la selección entre las variantes (si ésta no se ha cumplido en la fase anterior), determinar las características técnicas de la operación, fijar los medios a implementar, establecer los costos de operación y evaluar los recursos disponibles, reales y potenciales. (p. 110).

Esto hace evidente que, el presente proyecto se define como un modelo operativo que va a sustentar la problemática encontrada en la investigación con el propósito de definir los aspectos relacionados con las Estrategias de orientación apoyada en la comunicación asertiva para el fortalecimiento de la convivencia universitaria, con el compromiso de dar a conocer las diferentes opciones con base a su formulación.

### **Estudio Técnico**

De acuerdo con Cerda (ob.cit), se refiere a: “la descripción de los elementos tanto técnico, operativo y financiero considerando los diferentes elementos basados en los diferentes recursos necesarios para la aplicación del proyecto” (p. 112). Respecto a la capacidad que tiene la propuesta, esta se fundamenta en Estrategias de orientación apoyada en la comunicación asertiva para el fortalecimiento de la convivencia universitaria, con el compromiso de alternar una gestión pertinente, que permita a los docentes los cuales imparten la enseñanza en el programa CINU en la UNEFA sede Guanare estado Portuguesa.

### **Localización y Espacio Físico**

En función a la ejecución de acuerdo a su localización, se estará tomando los elementos de la Macrolocalización, esta dará respuesta a la propuesta en curso en el estado Portuguesa, con fines de verificar dentro del contexto universitario, la importancia de su utilidad para el estudiante de este nivel. Por otro lado, respecto a la Microlocalización, se estará promoviendo énfasis en el programa CINU en la UNEFA sede Guanare.

### **Conclusiones del Estudio Técnico**

El estudio técnico permitió comprobar que las Estrategias de orientación apoyada en la comunicación asertiva para el fortalecimiento de la convivencia universitaria, concretan la función técnica-operativa que representa las ideas sobre cómo desarrollar, mediante la orientación del recurso humano y los recursos materiales, de esta forma, se estará concretando dado que la institución estará estructurando de forma objetiva su participación.

### **Estudio Financiero**

El estudio financiero, de acuerdo a lo presentado por Cerda (2008), quien manifestó que: “comprende la inversión, la proyección de los ingresos y de los gastos y las formas de financiamiento que se prevén para todo el período de su ejecución y de su operación” (p. 112). Para especificar el financiamiento, se estará proyectando los siguientes cuadros correspondientes al proceso económico.

**Cuadro 9**  
**Material a Utilizar**

| <b>Recursos</b>      | <b>Cantidad</b> | <b>Costo Unitario (Bs.)</b> | <b>Costo Total (Bs.)</b> |
|----------------------|-----------------|-----------------------------|--------------------------|
| Material fotocopiado | 150 copias      | 2,00 Bs.                    | 300,00 Bs.               |
| <b>TOTAL</b>         |                 |                             | <b>300,00 Bs.</b>        |

**Fuente:**Mendoza(2014)



**Cuadro 10**  
**Profesional a Contratar**

| <b>Recurso Humano</b>   | <b>Costo</b> |
|-------------------------|--------------|
| Magister en Orientación | 4.000,00 Bs. |

**Fuente:** Mendoza (2014)

**Cuadro 11**  
**Resumen General del costo de la Propuesta**

| <b>Descripción</b>      | <b>Costo Total</b>  |
|-------------------------|---------------------|
| Material a Utilizar     | 300,00 Bs.          |
| Profesional a Contratar | 4.000,00 Bs.        |
| <b>Total</b>            | <b>4.300,00 Bs.</b> |

**Fuente:** Mendoza (2014)

**Fuentes del Financiamiento**

El financiamiento de esta propuesta, está valorizado por una inversión de cuatro mil trescientos bolívares (**4.300,00 Bs.**), es importante acotar que en el desarrollo de conversaciones directa con la división de asuntos sociales y participación ciudadana en conjunto con la división académica, se estarán obteniendo los recursos motivado a la función objetiva de la responsabilidad en presentar extensión y actualización docente, garantizando que los recursos económicos aplicados en la propuesta no sea un obstáculo para su aplicación. Dado que, en reuniones informales se establecerán los acuerdos posteriormente a la presentación de la misma para la adquisición del título de Magister en Orientación y Asesoramiento Educativo.

**Conclusiones del Estudio Financiero**

Es importante acotar que en cuanto a las conclusiones obtenidas por los elementos mencionados en la factibilidad, se puede enfocar que, estos requieren de un elemento significativo dado que la fuente del financiamiento será elementos viables para obtener un mayor énfasis en el propósito de la propuesta para lograr sustentar la calidad de los procedimientos dentro del marco institucional universitario, con fines de garantizar

fundamentalmente la relevancia de las Estrategias de orientación apoyada en la comunicación asertiva para el fortalecimiento de la convivencia universitaria, con el propósito de lograr sustentar la finalidad del compromiso de la UNEFA sede Guanare hacia los profesionales para que éstos fortalezcan su proceso de enseñanza.

## **Objetivos de la Propuesta**

### **Objetivo General**

Promocionar la efectividad de las estrategias de orientación para la actualización docente en cuanto al uso de la comunicación asertiva.

### **Objetivos Específicos**

-Propiciar alternativas para la actualización docente, con fines de promocionar eficazmente la enseñanza universitaria.

-Establecer procedimientos estratégicos que fortalezcan la orientación educativa para la promoción eficaz de la convivencia universitaria.

-Definir los soportes de las estrategias de orientación para la función de la comunicación asertiva en la convivencia universitaria.

### **Estructura de la Propuesta**

De acuerdo a los elementos relevantes que propicien la función, se estarán estableciendo las siguientes fases:

Fase I. Se estarán diseñando las estrategias de orientación de acuerdo al propósito que va a permitir promover la capacidad de enfatizar la denominación de la estrategia, los objetivos, actividades sugeridas, actividades de evaluación aplicables, métodos y técnicas para la descripción del acompañamiento a la estrategia, recursos para su aplicación.

Fase II. Constituye un aval para establecer talleres teórico-prácticos con referencia al desarrollo de las estrategias de acuerdo a la importancia para la formación del docente en cuanto a su aplicación, contribuyendo así a describir la finalidad de los aportes a su uso.



**Gráfico 8:** Estructura de la Propuesta.