



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
COMUNICACIÓN SOCIAL
EXTENSIÓN QUEVEDO

DOCUMENTO PROBATORIO DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN
COMUNICACIÓN SOCIAL

TEMA:

COMUNICACIÓN ASERTIVA Y SU EFECTO EN LA PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
DE LOS HABITANTES DEL SECTOR GUALIPE DEL CANTÓN VALENCIA, AÑO 2022.

AUTOR:

CONTRERAS SALTOS MARÍA ISABEL

TUTOR:

MSc. TRIANA PALMA MELBA LILIAN

QUEVEDO-LOS RÍOS-ECUADOR

2022

Resumen

La investigación que la autora presenta es la comunicación asertiva y la relación, beneficios y ventajas que puede tener al utilizarla en la participación de los miembros de una comunidad, el objetivo del estudio de caso es *Determinar la comunicación asertiva y su efecto en la participación comunitaria de los habitantes del sector Gualipe del cantón Valencia, año 2021.*

El ámbito de la investigación es educativo.

Para la obtención de los resultados utilizó un método deductivo y cualitativo mientras que en las técnicas aplicó la entrevista individual.

La conclusión más relevante dice que la comunidad sin tener en claro lo que es la asertividad igual la utilizan, y son los líderes quienes más la usan al estar en constante comunicación con las personas a la hora de hablar o de planificar e incluso organizar actividades.

Palabras claves:

Comunicación, asertividad, comunidad, participación.

Abstract

The research that the author presents is the assertive communication and the relationship, benefits and advantages that can have when using it in the participation of the members of a community, the objective of the case study is to determine the assertive communication and its effect on community participation of the inhabitants of the Gualipe sector of the canton Valencia, year 2021. The scope of the research is educational.

To obtain the results it used a deductive and qualitative method while in the techniques it applied the individual interview.

The most relevant conclusion says that the community without being clear about what assertiveness is, they still use it, and it is the leaders who use it the most when they are in constant communication with people when talking or planning and even organizing activities.

Key words:

Communication, assertiveness, community, participation.

Introducción

En la presente investigación se aplicó la sublínea de investigación; Comunicación y su relación con grupos humanos: género, grupos vulnerables e interculturales. Este trabajo pretende descubrir cómo incide la asertividad en la participación comunitaria del sector Gualipe, si esta puede ayudar a que el pueblo tenga una mejor participación y relación entre vecinos mejorando así el desarrollo del mismo. Otros trabajos similares son “Comunicación asertiva y trabajo en equipo: Resultados de un programa de intervención en los supervisores de una empresa” (Oca, 2004), y “Comunicación asertiva y su impacto en la gestión social comunitaria en Venezuela” (Pérez et al., 2021).

Para llevar a cabo este proyecto se realizó un estudio de campo dentro de la comunidad, se utilizó entrevistas para recabar la información y obtener los resultados, además de la utilización de fuentes bibliográficas para obtener mayor información y conocer el tema. Es importante conocer los resultados del objetivo planteado ya que este permitirá ver los beneficios si se aplicara más la asertividad, así se podrá plantear mejoras en la comunicación que maneja la comunidad, además de crear conocimiento sobre estos temas.

Esta investigación se descompone en varios puntos empezando por el problema a solucionar, la justificación donde se expone el porqué del estudio de caso, el objetivo que se requiere alcanzar, el marco teórico donde se explica del tema, técnicas utilizadas, resultados obtenidos donde se describe los pasos y las conclusiones donde se plasma lo aprendido durante toda la investigación. Dentro de la investigación se concluyó que los que tienen mayor asertividad dentro de la comunidad son los líderes, mientras que la mayoría de los ciudadanos tienen una conducta más pasiva, aunque cambian dependiendo de las situaciones que enfrenten.

Desarrollo

Justificación

La presente investigación se desarrolló con el fin de conocer si se aplica una comunicación asertiva dentro de la comunidad para su participación, también conocer si los habitantes saben qué es la asertividad y como la aplican en la resolución de sus problemas. Al conocer estos puntos se podrían presentar recomendaciones que ayuden al sector en su desarrollo.

Para expresar la postura acerca de algún tema sin ser agresivos y respetando otras opiniones hay que tener un correcto uso de palabras, tono de voz, postura y muchos otros elementos que sirven para una buena comunicación, por lo tanto, es de importancia conocer como a través de la técnica de la comunicación asertiva es posible una mejor comunicación, participación y relación entre las personas, lo que también ayudaría a la resolución de los problemas presentados dentro del sector.

El análisis de los resultados obtenidos beneficiaría a los habitantes del sector Gualipe, ya que este permitiría distinguir las ventajas que tendría este tipo de comunicación, llevar una mejor relación entre vecinos, además de permitir aumentar la eficiencia en la planificación y organización de las actividades dentro de la comunidad.

Los resultados de esta investigación permitirían conocer como la asertividad aplicada en la participación ciudadana mejoraría la calidad de vida de los habitantes y al desarrollo del pueblo, por lo que la investigación es de gran transcendencia. La investigación es factible y podría usarse como base para futuros proyectos. La contribución en el ámbito social de este estudio de caso es que serviría de aporte para crear un plan de comunicación asertiva que contribuya a la comunidad y mejore la participación de los ciudadanos.

Objetivo General

Determinar la comunicación asertiva y su efecto en la participación comunitaria de los habitantes del sector Gualipe del cantón Valencia, año 2021.

Sustento Teórico

Comunicación Asertiva

“La comunicación es el proceso de transmisión de información entre personas y grupos. Se trata de un proceso interactivo que incluye, al menos, un emisor y un receptor, y cuya finalidad es el intercambio de mensajes entre ambos” (Flórez, 2013, pág. 7).

La asertividad para Marina Estacio (citado por Cid, 2018) “no es otra cosa que tener la capacidad de poder decir lo que pienso y lo que siento, respetándonos a nosotros mismos y, sobre todo, respetando a la persona que tenemos delante” (p.21-21).

La comunicación asertiva es una actitud positiva al momento de relacionarnos con los demás, es mantenernos tranquilos, relajados al momento de expresar nuestra opinión evitando reproches o enfrentamientos y a la vez respetando las demás opiniones.

Este tipo de comunicación está en medio de otras dos, como lo es la comunicación pasiva y agresiva, la primera son aquellas personas que no expresan sus opiniones por el miedo u otros factores, son las que no participan y terminan callados. La comunicación agresiva es una de las peores comunicaciones las personas participan, expresan sus opiniones, pero de una manera agresiva sin respetar otras opiniones, creen tener la razón y la defienden con una postura provocadora lo que hace que sea complicado poder entenderse con ellos.

“Una comunicación asertiva es una comunicación efectiva y está orientada al logro de resultados” (Cid, 2018, pág. 21). Por lo que es ideal aplicarla para el desarrollo de una comunidad poniéndola en práctica la junta de acción social del sector Gualipe para que sean ellos los encargados en transmitir esta actitud a los demás miembros de la comunidad.

Riso (2002), nos dice que “Los problemas interpersonales solo pueden resolverse si se dispone de toda la información relevante, es decir, lo que en verdad pensamos y sentimos. Una buena comunicación debe, necesariamente, ser asertiva” (p.33).

La asertividad hace que las relaciones sean funcionales, directas y más auténticas con otras personas. Este tipo de comunicación es la más propicia a utilizar para no generar conflictos y también para llegar a posibles soluciones.

Tipos De Conductas

Los individuos no son puramente asertivos, agresivos o pasivos, sino que cada una de estas conductas están ligadas a las diferentes situaciones por las que pasamos, la persona reaccionara distinto a cada situación expuesta (Castanyer, 2010).

Persona Sumisa

En este tipo de conducta la persona no defiende sus derechos o sus propios intereses, le da miedo opinar si algo no le parece justo y da mayor importancia a los intereses de los demás sobre los propios, también afecta a la confianza que se pueda generar con otras personas, al no darse a conocer por el temor de no ser aceptado.

Estas personas tienen baja autoestima, inseguridad a hablar en público, su tono de voz es bajo, huye del contacto visual, su postura es tensa y nerviosa. Con el tiempo pueden tener lapsos de agresividad debido a que siempre están guardándose lo que piensan o sienten.

Persona Agresiva

Estas personas no tienen respeto por las demás, protegen de manera excesiva sus derechos e intereses personales, carecen de capacidades para hacer frente ciertas circunstancias porque solo

piensan en ellos. Muchas veces este tipo de conducta suele aparecer en la persona por la falta de habilidad de afrontar situaciones estresantes o cuando se sienten amenazados por otros.

Las personas agresivas tienen un tono de voz elevado, no toman en cuenta los intereses de los demás, piensan en que solo su opinión es correcta, insultan y amenazan, su contacto visual es retador, su postura es tensa y lista para contratacar, solo piensa que hay dos opciones ganar o perder y dicen lo que sienten emocionalmente.

Persona Asertiva

Las personas asertivas se encuentran en medio de las conductas ya mencionadas anteriormente, estos individuos al momento de expresar sus ideas u opinar respecto a un tema tienen en cuenta a las demás personas, tienen respeto por ellas mismas y por los demás, no buscan ganar sino más bien llegar a un acuerdo en que todos salgan beneficiados.

Tienen un comportamiento relajado, se sienten seguros de sí mismos, hablan fluidamente y mantiene un contacto visual directo, pero sin ser desafiante, expresan como se sienten, tienen buena autoestima, son honestos, son capaces de opinar si algo está mal y de aceptar sus errores.

Tipos De Comunicación Asertiva

Comunicación Asertiva Básica

Esta es la comunicación más fácil, debido a que los individuos solo se concentran en transmitir sus deseos u opiniones de manera clara y respetuosa, piensan primero en lo que ellos desean y no en los demás.

Comunicación Asertiva Empática

Este tipo de asertividad a diferencia de la anterior las personas no solo piensan en sus deseos y opiniones, sino que también piensan y respetan los deseos y opiniones de los demás, por lo mismo es más empática, ya que este tipo de personas no solo buscan su beneficio, sino que más bien buscan el beneficio de todos debido a que intenta comprender la situación de su contraparte.

Comunicación Asertiva Contextual

Este tipo de asertividad tiene la habilidad de hacer que la otra persona vea como sus acciones afectan a los demás sin necesidad de culparlos. Esta habilidad resuelve problemas como también ayuda a minimizarlos y crea una mejor relación con las personas.

Comunicación Asertiva Escalada

Esta comunicación expresa los deseos y lo que se piensa tomando en cuenta que no todos están de acuerdo con lo que se dice y en estos casos se actúa de manera tranquila, relajada y con respecto para afrontar a quienes piensen lo contrario de la manera más educada. Estas personas en pocas palabras prefieren dejar el tema por la paz.

Características De La Asertividad

Existe una serie de características que distinguen a la persona asertiva, entre ellas: evita la manipulación, posee un mayor control emocional, su conducta es más respetuosa, puede comunicarse de manera abierta, directa y adecuada, conservando su autorespeto y el respeto por las otras personas. (Pereira, 2008, págs. 26-27)

Para López (2015) las características de la comunicación asertiva son las siguientes:

Honestidad: es una derivación de la verdad. La honestidad revestida de misericordia produce una verdad directa, que no tiene que ser dolorosa. Este es el primer fundamento de la existencia.

Mente abierta: disposición al diálogo, a la réplica y al debate propositivo. No encasilla ni etiqueta a las personas; les concede el beneficio de la duda y el derecho a la réplica.

Madurez: capacidad de sopesar cada situación y medir las proposiciones. Evita controvertir, descalificar y desmentir a los demás. Permite que sea el peso de la plena prueba lo que conceda la razón a quien la tenga.

Espíritu conciliador: escucha y valora los puntos de vista de los demás, y sabe construir acuerdos. Evita los “Siempre” y “Nunca”; porque generan tensión y polémica, no armonía.

Equilibrador: sabe cómo y cuándo decir que no; también sabe cuándo y por qué decir que sí, expresa de manera directa, clara y oportuna sus puntos de vista; evitando absolutismos y superlativos. Sin confrontar, desafiar, descalificar ni atacar los puntos de vistas de los demás.

Objetividad: describe los hechos concretos, sin dar lugar a interpretaciones subjetivas que alteren la percepción de la realidad; evitando prejuicios y suspicacias que son siempre contaminantes de la equidad. (p. 93-94)

La persona asertiva expresa lo que siente y piensa, no tienen miedo de decir si no concuerdan con algo, ellos luchan porque las cosas sean justas. Si alguien sobrepasa sus límites se los hará saber de manera clara y respetuosa así mismo ellos respetaran los límites de la otra persona.

Son buenos para ser líderes por su capacidad para tomar decisiones no solo pensando en su beneficio, confían en sí mismo y se tienen respeto, además, saben controlar sus emociones y comportamiento.

Técnicas Para Ser Más Asertivos

Para ser una persona asertiva se necesita conocer las técnicas positivas para ponerlas en práctica en las diferentes situaciones que se presenten. Esas técnicas son:

Lenguaje corporal: el desarrollo de un lenguaje corporal apropiado es una de las principales cosas que debemos mejorar, para ello es útil practicar los siguientes pasos:

- o Mantener contacto visual directo con el interlocutor, sin llegar a ser agresivo.
- o Mantener la posición del cuerpo derecha.
- o Expresarse de manera serena, audible y segura.
- o Acompañar al lenguaje verbal con un lenguaje corporal.

Técnica del acuerdo asertivo: consiste en admitir cuando se han equivocado.

Técnica del disco rayado: repetir el argumento de forma tranquila hasta que le quede claro la otra persona.

Ofrecer alternativas: se utiliza cuando se quiere decir que no, pero sin desanimar a la otra persona, se ofrece otra opción que los beneficie a ambos.

Técnica de ignorar: se trata de darle tiempo a la persona hasta que se calme y puedan hablar con tranquilidad, no caer en sus provocaciones.

La no manipulación: cuando alguien quiere provocarte para que hagas algo, aunque tu ya hayas dicho que no.

Técnica banco de niebla: reconocer la posible razón de la otra persona, pero indicar que no se cambiara de decisión.

Técnica de la pregunta asertiva: incitar a la persona a que diga sus razones para usarlas en tu argumentación.

Técnica para procesar el cambio: desviar el tema de discusión a otro tema.

Técnica del quebrantamiento del proceso: responder a las provocaciones con palabras o frases breves y concisas.

Técnica de la ironía asertiva: como lo dice la técnica ser irónicos al responder a las críticas.

Técnica del aplazamiento asertivo: decir de manera tranquila y respetuosa que no quiere hablar u opinar del tema por el momento.

Aceptación negativa: aceptar los errores que se nos dice sin poner de excusa nada.

Aceptación positiva: aceptar las cumplidos que nos dicen, pero sin desviarnos de lo que se está tratando.

Información gratuita: se trata de escuchar los consejos o lo que nos digan las personas sin habérselos pedido (Eva Peñafiel Pedrosa, 2010).

Participación Comunitaria

“La participación no es sino otro termino para designar la democracia, e incluso para hacer referencia a uno de sus elementos o aspectos sustantivos” (Idáñez, 2001).

Poder definir comunidad es algo muy complejo debido a las distintas definiciones que hay, por lo que tomaremos como referencia a Idáñez, quien nos dice que:

Una comunidad es una agregación social o conjunto de personas que, en tanto que habitan en un espacio geográfico delimitado y delimitable, operan en redes estables de comunicación dentro de la misma, pueden compartir equipamientos y servicios comunes, y desarrollan un sentido de pertenencia o identificación con algún símbolo local; y, como consecuencia de ello, pueden desempeñar funciones sociales a nivel local, de tipo económico (producción, distribución y/o consumo de bienes y servicios), de socialización, de control social, de participación social y de apoyo mutuo. (Idáñez, 2001, págs. 27-28)

La participación comunitaria es un proceso donde se interrelacionan entre sí los integrantes de la comunidad y éstos con instituciones u organizaciones de diversa índole, con el fin de buscar soluciones a los problemas que les afectan y, por tanto, implica la incorporación de la gente en la toma de decisiones respecto a los cambios que han de emprenderse desde la misma comunidad. (Chirino, 2016, pág. 23)

La participación comunitaria ayuda a que sus miembros puedan identificar sus necesidades y resolverlas, es un vínculo con las personas, además los habitantes podrán crear proyectos que mejoren la calidad de vida.

Para Idáñez (2001) la participación comunitaria puede entenderse con diferentes alcances:

- Como participación en los beneficios y mejora de las condiciones de la vida que sean efecto de un programa.
- Como esfuerzo o contribución que la gente aporta a un programa concreto.
- Como participación en la evaluación y control de los servicios de salud.
- Como participación en la planificación y programación de las acciones y servicios.
- Como participación en la toma de decisiones sobre problemas y programas que les afecten.
- Como cogestión y autogestión de programas y servicios. (p.32)

La participación comunitaria es el derecho que toda persona dentro de una comunidad tiene, el participar voluntariamente en las actividades que se organicen y planifiquen dentro del sector ayudara al desarrollo del mismo.

Participación Y Empoderamiento De La Comunidad

- Se puede obtener un entendimiento de problemas complejos enfrentados por la gente.
- La población local puede analizar ella misma los resultados y tomar decisiones, en base a las informaciones que ella misma ha producido.
- Se puede movilizar y organizar a la gente alrededor de los temas que ellos mismos consideran relevante para su propio desarrollo.
- Permite a la comunidad identificar y apoderarse del proceso de identificar, analizar y solucionar sus problemas.
- Pueden tener un papel determinante en desarrollar la auto-estima, sistematizando y revalorizando la experiencia y los conocimientos locales. (Geilfus, 2009, pág. 4)

Características

Algunas de las características que se establecen en la literatura sobre la participación comunitaria son:

1. Es un proceso que se constituye en varios momentos, donde los individuos dentro de la comunidad se forman y forman a otros en el manejo de comprensión y habilidades que dependen de la experiencia participativa.
2. Proceso educativo que se da durante la participación mediante las relaciones interpersonales sin ser formal.
3. Requiere de la participación de todos sus miembros sin importar su género o edad.
4. La participación es voluntaria.
5. Su eficacia depende de la organización y no solo de la unión de sus habitantes.
6. Se orienta al logro de las metas compartidas.
7. Su afín es la creación de un clima de democracia participativa (Musitu et al., 2004).

Herramientas Participativas En El Proceso De Desarrollo

Estas herramientas se pueden usar en las diferentes etapas de un proyecto de desarrollo:

En la fase de diagnóstico, es útil para establecer junto a las personas los problemas que los afectan y las soluciones que les den.

En la fase de planificación de labores, hay herramientas que consienten que este proceso sea asequible para todos.

En la fase de ejecución, monitoreo de los trabajos y los diagnósticos que puedan ser necesarios en esos momentos.

Técnicas Aplicadas Para La Recolección De La Información

Para llevar a cabo la recolección de la información se utilizó la técnica de la entrevista individual.

Los instrumentos utilizados fueron: un cuaderno, un esfero y un celular como dispositivo de grabación.

Descripción de la ficha técnica:

Las entrevistas para la recolección de datos fueron realizadas por María Isabel Contreras Saltos, estudiante de comunicación social de la Universidad Técnica de Babahoyo extensión Quevedo.

El tipo de entrevista fue semi-estructurada y se realizó con 21 preguntas direccionadas en los temas de participación comunitaria, comunicación y asertividad. Se utilizó dos cuestionarios divididos en 9 preguntas dirigidas a los líderes y 12 preguntas dirigidas a los habitantes.

Lugar y fecha: se realizó en el sector Gualipe, el 16 y 17 de marzo del 2022.

Entrevistados:

Líder de la comunidad: Carlos Sánchez

Líder de madres de familia de la Escuela y representante de la Capilla: Alexandra Plusas

Habitante del sector: María Gonzales

Habitante del sector: Maricela Loor

Habitante del sector: José Contreras

Habitante del sector: Jessica Navarrete

Habitante del sector: Carlos Reyna

Habitante del sector: Mayra Cedeño

Estas entrevistas se utilizaron para la obtención de información para la investigación y que ayudara a responder el problema general, las cuales se las realizó de manera personal e individual en cada uno de sus hogares.

Resultados Obtenidos

Las entrevistas que se realizaron fueron de manera personal con cada uno de los entrevistados, el formato utilizado para las preguntas fue semiestructurado. Estas entrevistas fueron divididas para dos grupos de estudio, para el primer grupo de entrevistados las preguntas fueron distintas al segundo grupo, las del primer grupo estuvo dirigidas a el líder de la comunidad y a la representante de los organismos sociales que hay en el sector, en el segundo grupo de entrevistados están los habitantes.

Para el presente estudio de caso se realizaron ocho entrevistas detalladas de la siguiente manera:

1) primera entrevista fue dirigida a el líder de la comunidad el 17 de marzo de 2022, en horas de la tarde.

2) segunda entrevista dirigida a la representante de las madres de familia de la Escuela y la Capilla que hay en la comunidad, se la realizo en 16 de marzo de 2022, en horas de la tarde.

3) tercera entrevista fue realizada a un habitante del sector el 16 de marzo de 2022, en horas de la tarde.

4) cuarta entrevista fue realizada a un habitante del sector el 16 de marzo de 2022, en horas de la tarde.

5) la quinta entrevista fue realizada a un habitante del sector el 16 de marzo de 2022, en horas de la tarde.

6) la sexta entrevista fue realizada a un habitante del sector el 16 de marzo de 2022, en horas de la tarde.

7) la séptima entrevista fue realizada a un habitante del sector el 16 de marzo de 2022, en horas de la tarde.

8) la octava entrevista fue realizada a un habitante del sector el 16 de marzo de 2022, en horas de la tarde.

Situaciones detectadas

Las personas escogidas para ser entrevistadas desconocían sobre la definición del tema de comunicación asertiva, aunque si la suelen emplear en determinados momentos de sus vidas.

Situaciones detectadas en los líderes

El líder de la comunidad siempre esta presto a escuchar los problemas que tenga la comunidad, cuando necesita del apoyo de otros les habla de manera tranquila les dice los beneficios que se pueden tener al realizar dicha actividad.

Para planificar alguna actividad primero piensa en ella, luego lo conversa con otros ciudadanos y entre todos ven la mejor solución. Al momento de organizarse divide las actividades tomando en cuenta el tiempo libre que tenga cada persona y en que puede ayudar.

Al realizar reuniones para que colaboren con la limpieza de la Escuela o Capilla la representante solo escoge un número reducido de personas, para trabajar más rápido y evitar los conflictos de que no todos trabajen. Además, al ser reducido el grupo se comunica y planifica de mejor manera las actividades y hay una mejor cooperación entre todos.

Por motivos de pandemia no han realizado reuniones, pero la líder de los organismos sociales informa todo lo que tenga que ver con la Escuela o Capilla por medio de las redes sociales como

lo es la aplicación de WhatsApp y mediante la comunicación escrita con el uso de papelotes en lugares estratégicos donde lo puedan ver el mayor número de personas.

La mayor parte de las actividades que se llevan a cabo en beneficio de la comunidad o los organismos sociales son propuestas por sus líderes.

Cuando los líderes necesitan de la colaboración de los habitantes se expresan de manera respetuosa, comprensible, calmada y tranquila para tener mayor colaboración y una mejor relación con los demás. Aunque muchas veces para que colaboren los líderes tienen que ser los primeros en tener que actuar.

Los líderes al estar acostumbrados al expresarse a un público grande siempre se sienten seguros, tranquilos, en calma y saben cómo manejar situaciones de desacuerdo.

Líder de la comunidad	Representante de los Organismos Sociales
Observa y escucha a los habitantes.	Comunica y busca la mejor forma de resolver el problema en conjunto con los demás.
Siempre están prestos a escuchar las opiniones de los demás.	Decide por mayoría y mantiene una postura firme sobre su opinión.
Al expresarse a un público es seguro de sí mismo y tranquilo.	Al hablar en público lo hace de manera calmada y sin nervios.
Se comunican de manera tranquila y amable y suele ser el primero en actuar.	Se comunica de manera amable para que los demás participen y suele ser la primera en actuar.
Trabaja en equipo con quienes estén dispuestos a colaborar.	Trabaja con un grupo reducido de personas para evitar conflictos.
Para llevar a cabo una actividad informa mediante oficios, WhatsApp o personalmente.	Informa a los demás mediante redes sociales como WhatsApp y papelotes.
Trata de resolver el problema solo.	Toman en cuenta la opinión e ideas de otros en la planificación y organización del trabajo.

Situaciones detectadas en los habitantes

Se detecto que los habitantes de la comunidad son de espíritu colaborador, pero igual muchos suelen participar solo si los beneficia de alguna manera.

Los organismos sociales que más motivan a la participación dentro de la comunidad son la Escuela y la Capilla. Entre las actividades de la Escuela que generan una participación y colaboración de parte de los ciudadanos esta la realización de bingos y rifas que requiere de la colaboración de los habitantes para recoger fondos los cuales utilizan para el mantenimiento de las instalaciones como también la realización de programas de recreación para todos los niños del sector como en Navidades o el Dia del Niño.

Para resolver problemas de desacuerdo dan oportunidad de que todos opinen y luego deciden por mayoría.

Algunos habitantes manifestaron que cuando hay diferentes opiniones mantienen su punto de vista de manera firme, pero sin ser agresivos mientras que otros solo les importa lo que ellos piensan y creen que es lo mejor.

Los habitantes suelen tener desacuerdos donde suelen ser un poco agresivos, sin embargo, si suelen resolver la mayoría de sus conflictos mediante el dialogo o la intervención de otra persona.

Cuando no están de acuerdo con algo dan su punto de vista y respetan la opinión de los otros, pero no la comparten, aunque no todos piensan lo mismo hay otros que dan su opinión sin importar lo que la otra persona piense.

Algunos de los entrevistados manifestaron que no se sienten cómodos al momento de hablar frente a un público, sienten nervios o vergüenza de decir algo por miedo a equivocarse o no saber hacer entender lo que necesitan.

Habitantes
Participación a cambio de un beneficio.
La Escuela y la Capilla son las que más motivan a la participación.
Resuelven desacuerdos por decisión de mayoría.
Algunos mantienen su opinión firme, pero sin ser agresivos, otros solo les importa los que ellos piensan y creen que es lo mejor.
Resuelven la mayoría de sus conflictos mediante el dialogo o la intervención de otra persona
La mayoría para resolver desacuerdos dan su punto de vista y respetan la opinión de los otros, aunque no la compartan, pero otros dan su opinión sin importar lo que la otra persona piense.
Algunos se sienten incómodos al hablar frente a un público.

Debilidades Generales
Como líder tratar de resolver los problemas de la comunidad solo.
Como líder mantener una postura firme sobre su opinion.
Los lideres suelen ser los primeros en actuar.
Trabajo en grupos reducidos para evitar conflictos.
Participación a cambio de un beneficio.
Participación enfocada en ciertas áreas.
Sentirse incomodos al hablar frente a un público.
Algunos no respetan ni toman en cuenta la opinión de los demás.

Soluciones planteadas

Se recomienda dar charlas a la finalización de la actividades o programas que realicen dentro del sector tanto para niños como para adultos, en el cual puedan explicar que es la asertividad, además de crear un vínculo donde las personas se sientan en confianza para poder opinar sin tener nervios o vergüenza al momento de hablar.

Se recomienda el desarrollo de un plan asertivo que lo maneje los principales líderes tanto de la comunidad como los de las organizaciones sociales, donde empoderen a la comunidad a ver las necesidades que hay y necesitan de soluciones, explicar los beneficios que esta brinda al relacionarse con los demás.

Los líderes deberían de aplicar las técnicas de asertividad para motivar a las personas a que participen y no solo lo hagan porque les beneficia de algún modo, entre las técnicas que podrían usar esta la del disco rayado o acuerdo asertivo, estas técnicas además de usarse para la resolución de problemas o desacuerdo se las puede utilizar para tener algún beneficio. Además, los líderes deben de recordarle a los ciudadanos que no solo ellos tienen que velar por la comunidad, sino más bien es algo cooperativo que se necesita de todos para el desarrollo del pueblo.

Crear un plan que ayude a que haya una mayor participación por parte de todos los ciudadanos, además de que el enfoque sea más amplio y no solo concentrarse en ciertas áreas como la Escuela y Capilla, podrían reunirse y conversar con el líder para solucionar problemas de viabilidad, del consumo de agua y de la recolección de basura, que son temas también importantes y que necesitan de las ideas y colaboración de toda la comunidad para mejorarlas, así como también de una buena planificación.

Aunque se resuelvan los problemas mediante el diálogo y la intervención de otra persona es indispensable que cada persona practique más las técnicas asertivas para que sean los propios actores del problema en resolverlas, ya que son ellos los que realmente conocen el porqué de la discusión.

Trabajar más en la empatía ayudaría a que haya mejor relación y más importancia por los demás miembros del sector, de respetar las opiniones de los demás y no solo pensar en uno. Por lo que se plantearía que en el núcleo familiar se les enseñe a los niños a ser asertivos y los padres también practiquen el ser asertivos.

Estructura para un Plan de Comunicación Asertiva y Participación

Responsables

- Líder de la Comunidad
- Representante de los Organismos Sociales
- Investigadora

Objetivos

- Empoderamiento de los habitantes para que ellos perciban y resuelvan los problemas de la comunidad.
- Explicar los beneficios que brinda la comunicación asertiva.
- Mejorar la comunicación de los habitantes.
- Mejorar la participación de los habitantes.

Público Objetivo

Habitantes del sector Gualipe

Acciones

Objetivo	Táctica	Cronograma
Empoderamiento de los habitantes para que ellos perciban y resuelvan los problemas de la comunidad.	Realizar reuniones con los habitantes y mostrar videos acerca del empoderamiento comunitario, después de aquello organizar grupos donde cada uno exponga los problemas que consideran relevantes y entre todos dar posibles soluciones.	Estas reuniones pueden realizarse cada mes hasta cuando el líder lo vea conveniente.
Explicar los beneficios que brinda la comunicación asertiva.	En las reuniones que realice la junta social tomar 30 minutos para explicar mediante notas y videos todos los beneficios de una comunicación asertiva a los miembros de dicha junta.	Se lo puede realizar solo una vez en algunas de las reuniones que se lleven a cabo.
Mejorar la comunicación de los habitantes.	Al final de las actividades que se desarrollen ya sea de la Escuela o Capilla se puede hacer una pequeña dramatización de una situación problemática o conflicto acerca de una mala comunicación en un entorno, culminada la dramatización hacer preguntas al público de como piensa que siente el personaje o lo que este piensa.	Estas acciones serán llevadas a cabo cada que el líder o representante lo vea conveniente de realizar.

	<p>Después el responsable del proyecto hace preguntas específicas como por ejemplo ¿cómo beneficia una buena comunicación? o ¿cómo sería su postura ante tal situación? Al final socializan las respuestas para llegar a una conclusión.</p> <p>Dentro de las actividades que se estén desarrollando tomarse unos minutos para explicar los beneficios de una comunicación asertiva.</p>	
<p>Mejorar la participación de los habitantes.</p>	<p>Incentivar a los habitantes mediante charlas a que participen en la toma de decisiones y resolución de inconvenientes del sector para su desarrollo, el líder debe de informar la importancia de que todos participen usar las técnicas de asertividad de ser necesario.</p> <p>Organizar grupos de trabajo en las actividades que se requieran desarrollar e ir rotando para que todos participen.</p>	<p>Estas acciones serán llevadas a cabo cada que el líder o representante lo vea conveniente de realizar.</p>

Conclusiones

Según la teoría la comunicación asertiva vuelve a la persona segura de sí misma, facilita la comunicación y entendimiento con los demás, pero como se comprobó los que tienen mayor asertividad dentro de la comunidad son los líderes quienes están expuestos a charlas con grandes públicos y a tener que tratar con gente agresiva, mientras que la mayoría de los ciudadanos manejan más una conducta pasiva y en ciertas ocasiones son asertivos. Según la autora Castanyer, la persona no es netamente asertiva y eso se pudo comprobar al realizar las entrevistas, las personas actúan según las situaciones a las que se expongan, por ejemplo, el cómo actúan frente a un desacuerdo con otra persona puede que si logren solucionarlos con el dialogo, pero antes de llegar a ese dialogo tuvo que haber una discusión donde sus conductas se vieron afectadas y se pudo manifestar una conducta agresiva, por lo que concuerdo con la opinión de la autora.

Los logros alcanzados mediante esta investigación son comprobar los efectos que genera una comunicación asertiva dentro de la participación comunitaria, que la comunidad sin tener en claro lo que es la asertividad igual la utilizan al relacionarse con otras personas, se comprobó que especialmente los líderes quienes son los que están en constante comunicación con las personas usan más la asertividad a la hora de expresarse o de planificar, e incluso organizar para el desarrollo de las actividades que quieren llevar a cabo, ellos controlan sus emociones y buscan la manera de pedir una colaboración con palabras tranquilas con respeto, además de que no sienten nervios o pena a la hora de dirigirse a otras personas en las reuniones. Por otra parte, están los demás miembros de la comunidad que, si bien tienen participación en las actividades, pero al momento de comunicar sus ideas u opiniones muchos sienten nervios o vergüenza para hablar frente a un público por lo que adoptan una comunicación más pasiva.

Se comprobó que las personas piensan que una comunicación asertiva ayuda a tener una actitud positiva a la hora de participar en beneficio de la comunidad, formar una mejor relación con los demás, a expresarse mejor y más entendible lo que facilita la organización del trabajo. Además, que un buen diálogo siempre es más efectivo para resolver desacuerdos.

La comunicación asertiva tiene grandes efectos positivos tanto para mejorar la participación dentro de una comunidad como para mejorar la relación entre todos, los líderes del sector Gualipe, aunque no supieran que era la comunicación asertiva igual la aplicaban cuando se expresaban o dirigían a las personas. Los habitantes tienen un gran espíritu colaborativo, aunque ellos manejan una comunicación asertiva básica y al momento de expresar sus ideas u opiniones frente a un público adoptan una conducta pasiva. La comunicación asertiva es efectiva y está encaminada al logro de los resultados por lo que es ideal aplicarla para el desarrollo de una comunidad, ya que esta busca que el pueblo consiga los beneficios por medio de la participación y los objetivos que se propongan, mediante los programas y actividades y a resolver sus problemas mediante un dialogo con respeto, cuando necesitan de la colaboración de los demás buscan la manera de convencerlos con amabilidad, siendo claro en lo que quieren, manteniendo una voz calmada, haciendo que haya una comunicación clara. Siempre para resolver algo necesitamos comunicarnos por lo que aplicar la asertividad ayudaría a hacer más fácil conseguirlo.

Este es un tema que puede ser estudiado a mayor profundidad, para conocer el grado de asertividad o participación, se recomienda usar un método mixto con las técnicas de encuestas y entrevistas o grupos focales para obtener mayor información. Los hallazgos de este trabajo están solo dirigidos a conocer el tipo de comunicación asertiva que usan y los beneficios de una comunicación asertiva en la participación comunitaria, se lo puede aplicar en otra comunidad o

incluso a instituciones de distintas clases, como en la educación para ver el grado de participación de los estudiantes.

Bibliografía

- Castanyer, O. (2010). *LA ASERTIVIDAD: EXPRESIÓN DE UNA SANA AUTOESTIMA*. EDITORIAL DESCLÉE DE BROUWER, S. A.
- Chirino, C. (2016). REVISIÓN HISTÓRICA SOBRE LA PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SUS DISTINTAS CONNOTACIONES . *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología* . , 11-25.
- Cid, F. (2018). *El Valor De La Asertividad en Comunicaciòn Interna*. Obtenido de Capital Humano.
- Eva Peñafiel Pedrosa, C. S. (2010). *Habilidades Sociales*. Editex.
- Flórez, J. Á. (2013). *Técnicas De Comunicación Personal Y Grupal*. Editorial Club Universitario.
- Geilfus, F. (2009). *80 herramientas para el desarrollo participativo: Diagnóstico, Planificación Monitoreo y Evaluación*. San José.
- Idáñez, M. J. (2001). *La Participación Comunitaria en Salud: ¿mito O Realidad?* Madrid - España: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- López, L. A. (2015). *77 CLAVES DE ASERTIVIDAD COMUNICACIONAL: Fórmulas Muestras De Comunicación Asertiva*. Orlando-Florida: Casa Editorial Eliprovex.
- MARTÍ, C. I. (17 de noviembre de 2008). *Participación comunitaria y diagnóstico de necesidades*. Obtenido de Salud Pública y algo más:
https://www.madrimasd.org/blogs/salud_publica/2008/11/17/107090

Musitu Ochoa, G. H. (2004). *Introducción a la psicología comunitaria*. Barcelona-España: Editorial UOC.

Navas, I. M. (17 de noviembre de 2008). *Participación comunitaria y diagnóstico de necesidades*. Obtenido de madrimasd.org:
https://www.madrimasd.org/blogs/salud_publica/2008/11/17/107090

Oca, J. H. (s.f de s.f de 2004). *Comunicación asertiva y trabajo en equipo: Resultados de un programa de intervención en los supervisores de una empresa*. Obtenido de Propósitos y Representaciones. Revista de psicología educativa | Journal of Educational Psychology:
<https://revistas.usil.edu.pe/index.php/pyr/article/view/62>

Pereira, M. L. (2008). Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, 1-27.

Pérez de Roque N., L. d. (2021). COMUNICACIÓN ASERTIVA Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN SOCIAL COMUNITARIA EN VENEZUELA. *Revista Movimentos Sociais e Dinâmicas Espaciais*, 79-98.

Riso, W. (2002). *Cuestión de dignidad: Aprenda a decir NO y gane autoestima siendo asertivo*. Bogotá: Editorial Norma.