

Comunicación asertiva como espacio educativo en la gestión comunal

Assertive communication as an educational space in community management

ABOU ASSI MEZIN
MEZINUNESR@GMAIL.COM
ORCID: 0009-0008-7833-6563
MSC EN EDUCACIÓN ROBINSONIANA
UNIVERSIDAD EXPERIMENTAL SIMÓN RODRÍGUEZ

Resumen

La comunicación asertiva como habilidad social tiene un papel relevante en la gestión comunal, por ello el objetivo del artículo fue desarrollar acciones sobre la comunicación Asertiva como un espacio educativo en la gestión comunal direccionado al Consejo Comunal Buenos Aires parte Alta de la parroquia Rómulo Gallegos, municipio Alberto Adriani del estado Mérida. La metodología empleada fue un enfoque cualitativo bajo un paradigma socio crítico basado en la investigación acción participante que desplegó cinco (5) fases para la realización del estudio: diagnóstico, planificación, ejecución, evaluación y sistematización, se consideró como informantes a seis (6) voceros y voceras comunales del consejo comunal, la recolección de evidencias permitió recopilar los datos necesarios para caracterizar el problema, se seleccionó las técnicas de la entrevista y la observación como instrumento un guion de entrevista. Los resultados del diagnóstico que orientaron las acciones fueron los obstáculos del proceso: comunicación interpersonal deficiente, ruido en el proceso comunicativo, barreras para la participación, utilización del rumor como base de la comunicación y las posturas corporales y los gestos como componentes no verbales. En los hallazgos permitió afirmar que las acciones planteadas tuvieron carácter efectivo debido a que hubo un el proceso evaluativo que evidencio progresos significativos en relación a la Comunicación Asertiva y la Participación Comunitaria. En las consideraciones finales la vivencia del proceso fue compleja, pero cada una de las tareas dejó una estela de satisfacción, debido a que cada objetivo logrado representó una meta alcanzada, un avance, un aprendizaje comunitario basado por la equidad social.

RECIBIDO: 13/02/23 REVISADO: 02/04/23 ACEPTADO: 07/06/23

Palabras clave: Comunicación, comunicación asertiva, gestión comunal, participación comunitaria.

Abstract

As with other social skills, assertive communication plays a crucial role in community management. Within this context, the objective of this article is to develop assertive communication skills as an educational tool for local management in the Upper Buenos Aires local council of the Rómulo Gallegos parish, located in the Alberto Adriani municipality of the state of Mérida, Venezuela. The methodology employed in the study was qualitatively approached through the lens of Critical Social Theory by conducting participatory action research encompassing five phases: diagnosis, planning, execution, evaluation, and systematization. A total of six community spokespeople were chosen as informants from whom the data was acquired through observation and interviewing using a question script. The diagnostic phase provided insight into the factors hindering assertive communication, such as inadequate interpersonal communication skills, communication noise, barriers to participation, grapevine communication – through gossip and hearsay – and unbecoming gestures. The findings confirm the effectiveness of the proposed system as the outcome from the evaluation process showed significant improvements in community participation as a result of an assertive communication style. By way of conclusion, the experience proved to be a complex but fruitful endeavor, since every achievement and accomplishment left a trail of satisfaction in the pursuance of social equity.

Keywords: Communication, assertive communication, community management, community participation.

Introducción

Para todo ser humano el intercambio comunicacional es determinante en la convivencia comunitaria, entendiendo este, como el canal que permite compartir ideas y conceptos, lo cual nos lleva a interactuar efectivamente, además encauza el entendimiento de lo que se quiere decir para lograr una buena comprensión.

La comunicación comunitaria es compleja debido a que entran en juego una serie de factores que pueden obstaculizar o viabilizar el proceso, una excelente manera de facilitarlos es entregando un mensaje claro al receptor, para así, evitar confusiones, utilizando las palabras precisas y adecuadas, sin ambigüedades. Esto deja abierta la retroalimentación para generar un verdadero intercambio, se puede decir entonces que la comunicación es efectiva cuando se logra escuchar a los demás con detenimiento para articular las respuestas que el receptor emita, de manera que, quien comunica tome en cuenta su opinión y exista una verdadera

interacción doble vía.

Atendiendo estas consideraciones, entramos al campo del estilo de comunicación asertivo, sus características tienen correspondencia con una verdadera comunicación efectiva, según Rogers y Agarwala (2000):

La comunicación asertiva implica una relación entre el diálogo y la ética, lo que conlleva al respeto por la dignidad, los derechos del otro y casi que inmediatamente a la retroalimentación como característica del consentimiento. Situación que identifica en lo posible las diferencias entre la verdad objetiva (lógica racional) y la subjetiva (valores y creencias de cada persona) (p. 125)

De acuerdo a lo expresado por el autor lo objetivo y subjetivo representan un binomio inquebrantable para el entendimiento mutuo y el respeto entre los sujetos actuantes en este proceso comunicativo. En consecuencia, la comunicación asertiva es multidimensional debido a que se presenta como una conducta que permite a las personas actuar con base a sus intereses más importantes, defenderse sin miedo o ansiedad, expresar

cómodamente sus sentimientos y ejercer sus derechos personales sin menospreciar el de sus compañeros.

En el contexto comunitario es un arma fundamental para que se desencadene una relación honesta entre los voceros (as) comunales y además sus premisas promueve la autenticidad del sujeto que participa activamente dentro de los entornos sociales, generando un ambiente positivo para el accionar colectivo, lo que contrarresta situaciones desfavorables que se presentan a diario, además de obtener los resultados esperados y la motivación de la comunidad.

Las reflexiones anteriores, permiten expresar que cuando existe una comunicación asertiva en las organizaciones sociales éstas fortalecen la participación de la comunidad en la gestión de políticas públicas dentro de los consejos comunales. La participación en estas organizaciones se asume como un derecho que tienen todos los ciudadanos y ciudadanas a participar libremente en asuntos públicos de manera directa o por medio de sus representantes elegidos, cuyo propósito es lograr el desarrollo tanto individual, como colectivo y a su vez la participación del pueblo organizado se caracteriza por la intervención en la formación, ejecución y control de las políticas gubernamentales.

Bajo esta perspectiva, también en la participación comunitaria se encuentran presente los valores de solidaridad, compañerismo, bien común, corresponsabilidad, intervención, colaboración, cooperación y reciprocidad. La participación es una contribución directa en la búsqueda de soluciones para la comunidad a través del trabajo en equipo dentro del marco de las relaciones sociales de producción con el propósito de elevar la calidad de vida de los entornos sociales.

Sobre la base de las ideas expuestas, se generó la necesidad de realizar el estudio sobre La Comunicación Asertiva como un espacio educativo en la gestión comunal direccionado al consejo comunal “Buenos

Aires parte alta, ubicado en la urbanización “Buenos Aires de la parroquia Rómulo Gallegos del Municipio Alberto Adriani del estado Mérida; allí se ha evidenciado a través de la intervención comunitaria como vocero del mismo la poca utilización del estilo de la Comunicación Asertiva en la cotidianidad de las labores comunitarias.

Dicha aseveración se realiza en virtud de la presencia de un diálogo que no es directo, poco honesto, inapropiado, aunado a esto, existe un lenguaje corporal caracterizado por el rostro de enojo, movimientos insistentes de la cabeza, muecas que denotan incredulidad acompañado con tono de voz agresivo. También en las vivencias sociales se observa a los miembros de la comunidad con la mano en la boca, realizan contactos por debajo de la mesa y se miran constantemente cuando los voceros intervienen.

Esta situación antes descrita tiene sus posibles causas en el estilo de comunicación agresivo, pasivo o pasivo - agresivo utilizado por los voceros principales del consejo comunal “Buenos Aires parte alta, asimismo el lenguaje verbal o no verbal también juega un papel preponderante en este entorno social. Esto trae como consecuencia un ambiente poco agradable para participar en las actividades programadas, asimismo representa un obstáculo dentro del accionar colectivo, en tal sentido, éste estilo de comunicación coarta la participación, ya que, se caracteriza por una falsa escucha, expresión de opiniones poco claras, se habla mucho y rápido para confundir, se contradice con frecuencia, y se demuestra adulación y halago.

Del planteamiento desarrollado en los párrafos anteriores surge una interrogante general para este artículo de investigación ¿Cómo es la vinculación de las vivencias generadas a través de la comunicación asertiva como herramienta para fortalecer la participación de los voceros y voceras del Consejo Comunal objeto de estudio?

En función de interrogante ante citada, se planteó como propósito desarrollar acciones sobre La Comunicación Asertiva como un espacio educativo en la gestión comunal direccionado al Consejo Comunal Buenos Aires parte Alta de la parroquia Rómulo Gallegos, municipio Alberto Adriani del estado Mérida. Al respecto, se diagnosticó, planificó, ejecutó, evaluó y sistematizó una serie de actividades educativas plasmada en talleres realizadas por el investigador desde sus conocimientos y experiencias concerniente a la comunicación asertiva y participación en el contexto objeto de estudio.

Marco teórico

Comunicación Asertiva Comunitaria:

La comunicación es un proceso determinante dentro de cualquier organización, la manera como se lleva a cabo, los elementos que la componen y sus consecuencias pueden determinar, interrumpir o lograr los objetivos institucionales. Chiavenato (2007) define la comunicación como el “transferencia de información y de significado de una persona a otra” (p. 59), esto implica que los individuos expresan sus ideas, vivencias, emociones y puntos de vistas y al interactuar entre ellos se produce las relaciones interpersonales.

Por lo tanto, al ubicarnos en los entornos comunitarios entramos en la perspectiva social del proceso comunicativo, el emisor, mensaje, canal, receptor, ruido y retroalimentación como elementos esenciales del proceso, están íntimamente relacionados y articulados para que cada uno logre su propósito. Visto de esta forma, la comunicación debe asumir una postura que viabilice su cometido y permita que el mensaje llegue lo más claro posible; tomando en cuenta las características que lo componen el estilo de comunicación que se debe asumir es la comunicación asertiva.

Visto de esta forma, Moro (2009) expresa que: “La comunicación asertiva es una forma de expresión honesta, directa y equilibrada, tiene el propósito de comunicar pensamientos

e ideas o defender intereses o derechos sin perjudicar a nadie, de acuerdo con el principio de no dañar a otro” (p.76), desde estos enfoques la comunicación es vista como una acción de empatía en donde están presente los principios constitucionales de solidaridad, compañerismo, participación y bien común, valores de gran importancia en los contextos comunales.

Gestión Comunal:

Uno de los elementos con gran relevancia en la gestión comunal es la participación comunitaria desde los consejos comunales o también se le puede llamar participación ciudadana desde las comunidades, se define como las acciones que lleva a cabo diversos sectores en la activación de los entornos sociales para la toma de decisiones, en la misma, se asumen responsabilidades específicas para la creación de nuevos vínculos de colaboración en favor de los entornos poblacionales.

Es por ello, que la participación comunitaria tiene como objeto permitir la coordinación estrecha entre la comunidad, instituciones locales, organizaciones y los sectores gubernamentales, desde esta óptica, se busca lograr la participación social y las leyes nacionales tienen en su articulado las condiciones básicas que la generan. Ante estos contextos legales, se busca una estructura social de incluidos, centrado en un nuevo modelo social, humanista, productivo y endógeno; para Romero (2016):

Se desarrollan tareas caracterizadas por prácticas responsables, autogestionarias y democráticas para transformar las relaciones sociales hacia el bien común, lograr estos objetivos no es tarea fácil, se debe trabajar con las comunas conformadas por los consejos comunales y aprovechar las ventajas que ofrece estas organizaciones sociales, para desarrollar una gestión comunal que a través de las interrelaciones humanas, y el dialogo transformador se alcance una cohesión de fuerzas con equidad social (p. 37).

Todo lo antes expuesto, se encuentra reglamentado de la Ley del Poder Popular Venezolano (2010), esta tiene como finalidad garantizar la vida y el bienestar social, en tal sentido, desarrolla mecanismos sociales, cuyos principios y valores están plenamente definidos en el artículo 5 cuando expresa:

Democracia participativa y protagónica, interés colectivo, equidad, justicia, igualdad social y de género, eficiencia, complementariedad, diversidad cultural, defensa de los derechos humanos, corresponsabilidad, cogestión, autogestión, cooperación, solidaridad, transparencia, honestidad, eficacia, eficiencia, efectividad, universalidad, responsabilidad, deber social, rendición de cuentas, control social, libre debate de las ideas, voluntariedad, sustentabilidad, defensa y protección ambiental.

Se evidencia en esta Ley la activación de la participación ciudadana como dimensión del empoderamiento comunal basado en el hecho de que la gente asuma el ejercicio de sus derechos y deberes ciudadanos a favor de una mejor calidad de vida. En este caso es necesario, que los comuneros y comuneras estén comprometidos con la realidad social que los circunscribe y el país, en consecuencia, este objetivo demanda de acciones concertadas en aplicar estrategias que estimulen procesos de transformación social, como diría Rebollo (2003) que sean a la vez educativas para la promoción de valores; multinivel para que comprometan a la población, administración del estado y nivel técnico y además democráticas.

Con esta finalidad, la participación es concebida como una condición fundamental para minimizar la incertidumbre en lo social y fortalecer su efectividad en las tareas comunitarias, de conformidad con esta postura no se trata solo el hecho de que los voceros y voceras sean protagonistas de su realidad, sino que adecuen esta realidad al bienestar del colectivo. Para Arango (1996) la participación debe verse en un sentido amplio, desde allí se fundamenta la participación ciudadana desde las comunidades como parte del soporte teórico del estudio sobre

la comunicación asertiva para fortalecer la participación de los voceros y voceras del consejo comunal Buenos Aires parte alta.

Metodología Aplicada

El recorrido metodológico del presente estudio guio las acciones que promovieron las experiencias del investigador desde el ámbito profesional como docente universitario y el ámbito político, partiendo de una posición abierta, destinada a descubrir y analizar a fondo el problema planteado a través de procedimientos científicos específicos.

En tal sentido, se abordó una investigación de enfoque cualitativa, en el entorno comunitario con sentido crítico para describirlo, intervenirlo y cambiarlo, con el propósito de acuerdo al caso que nos ocupa, de proporcionar el bienestar a la gestión comunal. En consecuencia, se realizó la investigación acción cuya finalidad es cambiar los comportamientos evidenciados en la realidad. Al respecto, Martínez (2008) establece que este tipo de investigación es aplicada y la ejecutan los sujetos que intervienen en el estudio. De allí pues, los voceras y voceros comunales conjuntamente con el investigador analizaron críticamente su propia actuación con el objetivo de introducir cambios para transformarla.

Al respecto, la investigación acción participante plantea desplegar una serie de etapas lógicamente secuenciales dirigidas a conocer, actuar y transformar la realidad en estudio, las cuales se describen a continuación:

Momento I Diagnóstico: en este momento se planteó explorar la realidad del consejo comunal estudiado, para ello se realizó un diagnóstico participativo que permitió verificar las características del proceso de comunicación en la gestión del consejo comunal.

Momento II Planificación: esta fase correspondió al diseño de la opción sobre solución del problema, en este apartado el investigador reflexionó, con el propósito de planificar las acciones educativas, por consiguiente, se diseñó un plan que contiene: las actividades, las estrategias, recursos, responsables y el tiempo estimado para su ejecución de acuerdo con cada objetivo específico

Momento III Ejecución: es el momento neurálgico de la indagación, en esta fase se pusieron en práctica los talleres planificados de acciones educativas, tanto por el investigador como por las voceras y voceros comunales participantes sobre comunicación asertiva y participación comunitaria.

Momento IV Evaluación: Corresponde la etapa de valoración, aquí se evaluaron los alcances de las acciones ejecutadas; esto se ejecutó de manera continua para verificar los logros obtenidos.

Momento V Sistematización: es la reconstrucción del trabajo realizado desde el diagnóstico del problema hasta la evaluación de las acciones, esto permite tener visión holística de las experiencias a través de una reflexión lógica de todas las fases del ciclo de trabajo a través del análisis.

Actores Comunales de la Investigación:

Para este estudio, se consideraron como informantes a seis (6) voceros y voceras comunales del consejo comunal “Buenos Aires parte alta”, ubicado en la urbanización Buenos Aires de El Vigía parroquia Rómulo Gallegos, municipio Alberto Adriani del estado Mérida, esta selección se realizó considerando sus características como voceros principales y por la disponibilidad de acompañar al investigador en este recorrido mostrando sentido de pertenencia para lograr el cambio social.

La recolección de evidencias le permitió recopilar los datos necesarios del problema,

se seleccionó las técnicas de la entrevista y la observación como instrumento una guía de entrevista que estuvo conformada por dos preguntas generadoras esto permitió un acercamiento perceptivo, deliberado y sistemático al contexto problematizado, continuando con un plan preestablecido de registros de campo que representaron las notas recopiladas por el investigador.

Confirmando la realidad:

En relación con las implicaciones derivadas de las reflexiones sobre datos emanados de la aplicación de las entrevistas, la guía de observación y el investigador como ente participe del proceso, realizó el diagnóstico sobre la comunicación asertiva en la gestión comunal de los voceras y voceros del consejo comunal “Buenos Aires parte alta”. La triangulación de fuentes caracterizó este proceso analítico, los datos seleccionados, clasificados y analizados a través de la información emitida por los 6 informantes claves en la entrevista, aunado a las 8 jornadas de observación que se llevó a cabo en el entorno comunal y la experiencia por parte del investigador en este campo.

El conjunto de evidencias expresadas en los párrafos anteriores nos lleva a reflexionar sus implicaciones científicas de acuerdo al tópico indagado; el proceso lo genera *la categoría Comunicación Asertiva con la subcategoría Asertividad*: según las fuentes de datos la comunicación es considerada un elemento esencial dentro del campo comunal, existe en algunas ocasiones una buena comunicación delineada por el respeto mutuo, sin embargo, como investigador se vivió situaciones donde no se visualizó esta característica. Es importante destacar que el asertividad busca la verdad y en estos entornos sociales esta tendencia cambia insistentemente, en el ambiente se bloqueó la comunicación convincente, cabe mencionar, que el accionar informativo que se desplegó en el ambiente comunal no es eficaz.

Los temas tratados en la *Categoría Participación Comunitaria* teniendo como subcategoría *Participación Ciudadana* nos ubica en el plano jurídico de la participación; el gobierno bolivariano ha decretado una serie de leyes que conforman el poder popular como arma legal con la que cuentan los voceros y voceras comunales. Sin embargo, en los datos recopilados, se manifiesta ciertas discrepancias desde el punto de vista social, las jornadas evidenciaron que la comunidad participa voluntariamente si tiene algún beneficio, en este sentido, la participación de la gente depende de acuerdo a la situación que estén viviendo. Estas razones desencadenan un punto considerado neurálgico dentro de la temática que es concientización del pueblo, viabiliza el accionar comunitario y la búsqueda de salidas políticas, económicas y sociales.

Hallazgos

A continuación, se representa el análisis e interpretación de los resultados obtenidos mediante las técnicas e instrumentos aplicados y las situaciones observadas, que corroboró la problemática expuesta en la primera fase, por ello, a continuación, se presenta la entrevista a los voceros comunales.

Eje Temático: Comunicación Asertiva y Participación Comunitaria

Categoría: Comunicación Asertiva

Subcategoría: Asertividad

Pregunta Generadora: ¿Cómo es la comunicación en el consejo comunal y cuál es su importancia?

Los voceros comunales ante esta pregunta generadora manifestaron lo importante que es la comunicación dentro del consejo comunal y la comunidad en general, en cuanto a esto expresaron “de ella depende el éxito del trabajo comunal y es imprescindible que todo el pueblo se mantenga informado

completamente”. También manifestaron que “una buena comunicación nos va a permitir solucionar los problemas, las debilidades del proyecto comunitario y la vinculación de propuestas del pueblo”.

En función de las respuestas emitidas, se les preguntó *¿Qué características tiene la comunicación entre los voceros y voceras del consejo comunal “Buenos Aires parte alta”?* respondieron: “la comunicación es elemento esencial en las relaciones con la comunidad; la comunicación...((*silencio prolongado*)... si hay comunicación hay respeto mutuo, hay reconocimiento mutuo y hay apoyo mutuo, sin este elemento de la comunicación no se desprende el liderazgo que se tenga en cualquiera de los niveles...(piensa y luego manifiesta) no hay comunicación asertiva sin estos elemento. Déjame decirte en el consejo comunal la comunicación en algunos casos es deficiente, no hay respeto y algunas veces dicen mentiras”

Al comparar estas evidencias, se desprende que la comunicación es un elemento significativo para lograr el éxito en el trabajo comunitario, no obstante, por las respuestas emitidas no se encuentra presente la asertividad en este proceso informativo, el testimonio viene dado por las opiniones de los voceros. Atendiendo estas consideraciones, es importante destacar que este tipo de comunicación busca la verdad con la finalidad de convertirse eficiente con características bidireccionales.

Para Roca (2003) en una conducta asertiva deben estar presente tres dimensiones: el proceso lo genera las conductas observables (mirada, gestos, léxico); la segunda los elementos fisiológicos (reacciones como ser humano) y, por último, las cognitivas (pensamientos y creencias), en tal sentido, representan la trilogía conductual y las mismas deben estar cohesionadas para que se desarrolle una comunicación efectiva.

Resultados: Planificación, ejecución y evaluación de la acción transformadora:

Objetivo General: Desarrollar acciones educativas sobre Comunicación Asertiva como herramienta para fortalecer la participación de los voceros y voceras del Consejo Comunal “Buenos Aires, parte alta”, parroquia Rómulo Gallegos, municipio Alberto Adriani, del estado Mérida.

Objetivo Específico 1: Sensibilizar a los voceras y voceros sobre la importancia de la Comunicación Asertiva y la Participación Comunitaria

Propósito: Sensibilización

Tema: Motivación, Comunicación y Participación

Estrategias: Reunión Inicial, exposición y discusión de la plenaria

Indicadores de Evaluación: Discusión en plenaria.

Objetivo Específico 2: Reflexionar sobre la Comunicación Asertiva y la Participación Comunitaria como herramientas para fortalecer la participación de los voceras y voceros

Propósito: Reflexión/Acción

Tema: Comunicación Asertiva, Participación Comunitaria, Gestos y Significados.

Estrategias: Exposición oral, Lluvia de ideas, Círculos de acción. Dramatización de los Gestos y sus significados.

Indicadores de Evaluación: Expresa sus ideas a través de la Comunicación Asertiva y Participación.

Objetivo Específico 3: Valorar en nivel de participación de los voceras y voceros comunales de acuerdo a las jornadas realizadas

Propósito: Participación/Evaluación

Tema: Conversatorio sobre el aprendizaje alcanzado

Estrategias: Jornada evaluativa, Mesa Técnica y Discusión en plenaria

Indicadores de Evaluación: Valora ideas a través de la Comunicación Asertiva y la Participación.

Reflexiones finales:

Después de la ejecución de los talleres, evaluación y sistematización de las acciones transformadoras genero las siguientes reflexiones: En el momento de sistematización se presenta al concluir el proceso indagatorio, se va fortaleciendo de cada fase del estudio, desarrollando paulatinamente la investigación. Para ello, el diagnóstico permitió confirmar la realidad observada y experimentada en todo el recorrido metodológico realizado por el investigador, cuyos desenlaces ratificaron la necesidad de abordar el tema sobre Comunicación Asertiva como espacio educativo para la gestión comunal.

Para tal efecto, se diseñó un plan contentivo de espacios educativos a través de un ciclo de talleres referentes al tópico anteriormente citado, el propósito de esta planificación fue ejecutar acciones sobre Comunicación Asertiva y Participación Comunitaria dirigidas a los voceros y voceras del consejo comunal “Buenos Aires, parte alta. Por tanto, se organizó el ciclo de talleres en 5 jornadas de trabajo que condujeron al logro de los objetivos.

Posteriormente, se ejecutó lo planificación bajo un ambiente de cordialidad, respeto y disposición de cambio, cada acción se desarrolló contando con la presencia de un número significativo de voceras y voceros comunales perteneciente al consejo comunal objeto de estudio, investigador, asesora del estudio y la incorporación de comuneros invitados para compartir sus vivencias y armar de manera colectiva las bases para

lograr el fortalecimiento de la participación.

Paralelamente a la práctica comunal dentro de los talleres planificados se valoraron cada acción para verificar en el entorno abordado los logros y dificultades. Cabe mencionar que, en los beneficios, hubo un proceso evaluativo que evidenció progresos significativos en relación a la Comunicación Asertiva y la Participación Comunitaria, esto desencadenó el fortalecimiento del trabajo comunal en las organizaciones sociales. No obstante, vale mencionar los obstáculos del proceso como: comunicación interpersonal deficiente, ruido en el proceso comunicativo, barreras para la participación, utilización del rumor como base de la comunicación y las posturas corporales y los gestos como componentes no verbales.

Para cerrar el proceso, se llegó a la fase de sistematización la cual fundamentó la reconfiguración del proceso investigativo desarrollado, de acuerdo a los resultados se permitió afirmar que las acciones planteadas tuvieron carácter efectivo debido a que se alcanzó el fortalecimiento de la participación de los voceros y voceras comunales del entorno objeto de estudio. Todo esto redundó en las relaciones personales, en la mejora del proceso comunicativo, en el desarrollo de una conducta asertiva, en el respeto consideración que debemos tener entre personas y sobre todo conseguir las metas planteadas como colectivo.

Consideraciones Finales

De acuerdo con los hallazgos presentados derivados del camino recorrido, se puede concluir desde la idea inicial, como génesis del trabajo, hasta el diseño de las consideraciones finales, develan los resultados positivos del investigador y el entorno social abordado, logrando el fortalecimiento de la participación de los voceros y voceras comunales del entorno objeto de estudio. Todo esto redundo en las relaciones personales, en la mejora del proceso comunicativo, en el desarrollo de una conducta asertiva, en el respeto

y consideración que debemos tener entre personas y sobre todo alcanzar las metas planteadas como colectivo.

En correspondencia con el ambiente comunal, el proceso de planificación de las acciones ejecutadas representado por el trabajo en grupo, la solidaridad, el compañerismo, el bien común y la convivencia solidaria como principios constitucionales.

En síntesis, y sobre la base de lo abordado, se insta a los voceros y voceras comunales a continuar creciendo en su formación andragógica, a compartir la experiencia vivida en otros consejos comunales que componen la comuna “El Chama”, así como en otras organizaciones sociales del municipio, de manera que sirva de fortalecimiento y experiencia para contrarrestar ambientes similares y así, contribuir a la formación del capital social del país.

Referencias

- CHIAVENATO, I. (2007). Administración de recursos humanos El Capital humano de las organizaciones. Octava edición. México: Mac Graw Hill. Interamericana. S.A.
- GOBERNACIÓN SOCIALISTA DEL ESTADO MÉRIDA. (2011). Compendio de Leyes para el Poder Popular. Ciudadana. Imprenta Mérida. Venezuela. Julio.
- MARTÍNEZ, M. (2008). Ciencia y arte en la metodología cualitativa. México: Editorial Trillas.
- MORO, L. (2009). Guía para la promoción personal de las mujeres gitanas: perspectiva psico-emocional y desarrollo profesional. Madrid: Fundación Secretariado Gitano
- LEY ORGÁNICA DEL PODER POPULAR: Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.011, (Extraordinario) diciembre 21, 2010

REBOLLO, O. (2003). La Participación, resistencia y cómo vencerlas. En la atención social primaria en debate IV Jornadas de SSAP. Barcelona. Abril. España.

ROCA, Elia. (2003) Cómo mejorar tus Habilidades Sociales. Programa de Asertividad, Autoestima e Inteligencia Emocional. Valencia: ACDE Ediciones ISBN.

ROGERS, E. y Agarwala, F. (2000). La comunicación Organizacional. Mc Graw-Hill. México. D.F.

ROMERO P., Zonia M. (2016). Gerencia Comunal: elemento potenciador de cambio en los entornos sociales. Tesis Doctoral. UNESR. Decanato de Educación Avanzada. Caracas. Venezuela.