



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN DINÁMICA DE GRUPO**



**PROGRAMA DE INTERVENCIÓN GRUPAL SOBRE LA COMUNICACIÓN
ASERTIVA PARA EL GRUPO CÁRITAS**

Autor: Yolaima Rivas
Tutor: Dra. Alida Malpica

Bárbula, Octubre 2017



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN DINÁMICA DE GRUPO**



**PROGRAMA DE INTERVENCIÓN GRUPAL SOBRE LA COMUNICACIÓN
ASERTIVA PARA EL GRUPO CÁRITAS**

**Trabajo presentado como requisito parcial para obtener
el título de Especialista en Dinámica de Grupo**

Autor: Yolaima Rivas
Tutor: Dra. Alida Malpica

Bárbula, Octubre 2017



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN DINÁMICA DE GRUPO**



VEREDICTO

Nosotros, Miembros del jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado titulado:
PROGRAMA DE INTERVENCIÓN GRUPAL SOBRE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA EL GRUPO CÁRITAS, presentado por la ciudadana **Yolaima Karina Rivas Ramos**, titular de la cédula de identidad N° **8.844.312**, para optar al título de **Especialista en Dinámica de Grupo**, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como

NOMBRE	APELLIDO	CÉDULA	FIRMA
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____

Bárbula, Octubre 2017

DEDICATORIA

Primero a Dios y la Virgen mis guías,

A mi familia, Luis y Andrea apoyándome y creyendo profundamente en mí,

Papá mi pilar por siempre y Mamá mi inspiración...

Y muy especialmente a Evelyn, Carlos (hermano) y Carlos (sobri...)

AGRADECIMIENTOS

A mi tutora por su paciencia

Al grupo Cáritas cada una de ustedes es ejemplo de vida

Mis compañeras y ahora Amigas gracias por compartir esta aventura

Y por supuesto a mi querida Familia por aguantar!

ÍNDICE GENERAL

	pp.
Resumen	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
PROBLEMA	3
Planteamiento del problema	3
Objetivos de la Investigación	8
Objetivo General	8
Objetivos Específicos	8
Justificación de la Investigación	8
CAPÍTULO II	11
MARCO TEÓRICO	11
Bases Teóricas	11
Antecedentes de la investigación	17
Referentes Conceptuales	19
Operacionalización de las Variables de Estudio	25
CAPÍTULO III	28
MARCO METODOLÓGICO	28
Naturaleza de la Investigación	28
Tipo de Investigación	28
Diseño de la Investigación	29
Población y Muestra	29
Técnicas e Instrumentos para la recolección de datos	29
Técnicas de análisis de los Datos	30
CAPÍTULO IV	32
RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO	32
Métodos de Recolección de la Información	32
Instrumentos, técnicas y procedimiento para recabar la información	32

Criterios para la selección de los informantes	33
Criterios para la selección del grupo	34
Resultados	34
Descripción del grupo foco	34
Despliegue Sintético de la Información	36
Análisis de la información	37
Focalización de las variables objeto de la intervención	38
Variable independiente	39
Variable dependiente	39
Variable intercurrente	39
CAPÍTULO V	41
DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA DE INTERVENCIÓN	41
Presentación del programa	41
Sustento teórico del programa	42
Justificación del programa	43
Objetivos del programa	44
Contenidos del programa	44
Métodos y procedimientos de la aplicación del programa	44
Personal requerido y participantes	46
Recursos utilizados para la aplicación del programa	46
Costos y financiamiento del programa	46
Modelo para la evaluación de la efectividad de la intervención	47
Tiempo, etapas y programación de actividades	47
CAPÍTULO VI	51
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	51
Resumen del proceso de intervención	51
Descripción y evaluación de la implementación de la intervención	51
Ambiente físico	51
Ambiente Psicológico	52
Finalidad	52
Cumplimiento del programa	52

Análisis del trabajo del facilitador	54
Fase Planificación	54
Fase de Desarrollo	55
Fase de Evaluación	55
Dificultades encontradas	56
Impresión de los participantes	56
Análisis de los procesos del grupo	57
Efectos de la intervención	59
Presentación de los resultados	60
A nivel de Pre test	60
A nivel de Post test	62
Análisis por variables y dimensiones	67
Análisis y discusión de los resultados	68
CONCLUSIONES, ALCANCES Y RECOMENDACIONES	70
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	72
ANEXOS	75

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N°	pp.
1. Operacionalización de Variables	26
2. Observación simple	37
3. Observación participante	38
4. Observación estructurada	38
5. Entrevista estructurada	38
6. Costos del programa de intervención	46
7. Programación de actividades	49
8. Actividades de la sesión	53
9. Impresión de los participantes	57
10. Resultados del pre-test	60
11. Resultados del post test	62
12. Resultados del pre-test y post-test	65

ÍNDICE DE GRAFICOS

GRÁFICO N°	pp.
1. Etapas del grupo	59
2. Resultados de las puntuaciones del Pre-test de la Escala Multidimensional de Asertividad	61
3. Resultados de las puntuaciones del Post test de la Escala Multidimensional de Asertividad	63
4. Resultados de los Valores Medios del Pre test y del Post test de la Escala Multidimensional de Asertividad	65
5. Resultados de las Desviaciones Estándar del Pre-test y del Post-test de la Escala Multidimensional de Asertividad	66



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN DINÁMICA DE GRUPO**



**PROGRAMA DE INTERVENCIÓN GRUPAL SOBRE LA
COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA EL GRUPO CÁRITAS**

Autor: Yolaima Rivas
Tutor: Dra. Alida Malpica
Año: 2017

RESUMEN

En el grupo Cáritas de la parroquia Santa Marta se identificaron barreras en la comunicación o ausencia de la misma entre los miembros del grupo, esta situación llevo a plantear como objetivo general de esta investigación el determinar el efecto de un programa de intervención grupal sobre la comunicación asertiva para el grupo Cáritas de la Parroquia Santa Marta de Naguanagua, enmarcado en la terapia Gestalt y la teoría de la Acción Comunicativa. Se desarrolló bajo el tipo experimental, con un diseño pre-experimental. La población y la muestra estuvo constituida por 15 personas de ambos sexos, con diversas profesiones. Las técnicas e instrumentos utilizados para realizar el diagnóstico fueron la observación simple, participante y estructurada y la entrevista estructurada. Se evaluó el efecto de la intervención a través de un pre-test y post-test donde se presentaron 45 preguntas enmarcadas en las afirmaciones de la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA) de cinco opciones de respuesta tipo Likert calificadas por el entrevistado y analizadas utilizando la escala EMA, concluyendo que el programa implementado logro un cambio en la variable dependiente consiguiendo un aumento en el nivel de la comunicación asertiva del grupo y disminuyendo la asertividad indirecta y la no asertividad modificando conductas que impedían mostrar sus opiniones y sentimientos, fortaleciendo así su motivación y unión entre sus integrantes.

Descriptor: Comunicación asertiva, Programa de intervención grupal, Grupo Cáritas

Línea de Investigación: Desarrollo Organizacional

UNIVERSITY OF CARABOBO
FACULTY OF EDUCATION SCIENCES
GRADUATE MANAGEMENT
SPECIALIZATION IN GROUP DYNAMICS

GROUP INTERVENTION PROGRAM ON THE
ASSERTIVE COMMUNICATION FOR THE CÁRITAS GROUP

Author: Yolaima Rivas
Tutor: Dr. Alida Malpica
Year: 2017

ABSTRACT

In the Cáritas group of the Santa Marta parish, barriers were identified in the communication or absence of communication among the members of the group, this situation led to the general objective of this research to determine the effect of a group intervention program on communication assertive for the Cáritas group of the Santa Marta Parish of Naguanagua, framed in Gestalt therapy and Communicative Action theory. It was developed under the experimental type, with a pre-experimental design. The population and the sample was constituted by 15 people of both sexes, with diverse professions. The techniques and instruments used to make the diagnosis were simple, participant and structured observation and the structured interview. The effect of the intervention was evaluated through a pre-test and post-test where 45 questions framed in the affirmations of the Multidimensional Assertiveness Scale (EMA) of five Likert-type response options qualified by the interviewee and analyzed using the EMA scale, concluding that the implemented program achieved a change in the dependent variable achieving an increase in the level of assertive communication of the group and diminishing indirect assertiveness and non-assertiveness by modifying behaviors that prevented to show their opinions and feelings, thus strengthening their motivation and union among its members.

Descriptors: Assertive communication, Group intervention program, Cáritas Group
Research Line: Organizational Development

INTRODUCCIÓN

Dentro de la vida diaria la comunicación representa una de las mayores necesidades del ser humano por lo que es importante mantener un nivel claro y respetuoso al desarrollarla, esto conlleva a manejar herramientas que nos brinden ese apoyo y que sean fáciles de utilizar en todos los ámbitos en los que nos encontremos.

En concordancia con lo anterior se han creado diferentes medios de comunicación que utilizan la tecnología como base pero lejos de mejorar la comunicación han abierto algunas brechas entre los individuos tal como lo señala Ramírez (2011), en todo caso el ser humano necesita mantener contacto visual y/o físico con sus semejantes lo cual ayuda a la integración, motivación y aumento de la solidaridad en los grupos.

Con esta perspectiva se propone explorar las diversas herramientas que ofrece el desarrollo de una comunicación asertiva dentro del grupo Cáritas, de forma tal que el ambiente que se construya sea de armonía, donde los integrantes puedan expresar sus opiniones, sentimientos sin miedo a ser juzgados o señalados, siempre dentro de un marco de respeto hacia los demás.

De esta manera el siguiente trabajo está desarrollado en seis (06) capítulos donde en el Capítulo I denominado El Problema contiene el planteamiento del problema, los objetivos de la investigación y justificación de la misma.

El Capítulo II se corresponde con el Marco Teórico, antecedentes de la investigación y bases teóricas. Así mismo en el Capítulo III Marco Metodológico, se definen el tipo de investigación usado, el tipo de diseño, se presentan los instrumentos y el procedimiento para obtener los datos, además de las técnicas de análisis de los mismos.

El Capítulo IV Resultado del Diagnóstico, comprende el método de recolección de la información por medio de instrumentos, técnicas y procedimientos, escogencia de los informantes y del grupo y se definen las variables objeto de la intervención.

Capítulo V Descripción del Programa de Intervención, en el mismo se presenta el programa, justificación, objetivos, contenido, métodos y procedimientos y el modelo usado para evaluar la efectividad de la intervención.

Capítulo VI Discusión de los Resultados, en este se analizan los resultados de la aplicación del programa de intervención exponiendo las dificultades encontradas, y por último se presentan las Conclusiones, las Recomendaciones, las Referencias y los Anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

En las sociedades la organización de los ciudadanos ha sido la base del crecimiento y desarrollo de las mismas, los grandes inventos y aun los pequeños han servido para el avance y ayuda de las mayorías, los intercambios de información dentro de los grupos que trabajan en investigaciones pueden vincularse y se ven fortalecidos así como la información que llega a cada individuo, siendo éstas las metas que se buscan fortalecer para brindar un mayor nivel de tranquilidad y protección para cada ciudadano, reforzando valores e impulsando el respeto a la diversidad de pensamiento.

Como resultado de las diferencias que existen entre los seres humanos pueden surgir puntos de vista diversos que permiten afrontar mayor cantidad de problemas que son comunes a la sociedad llevando a una integración de los ciudadanos. Esta construcción de soluciones con la participación de la sociedad cala con mayor facilidad ya que cada individuo se ve reflejado en la misma y la siente como suya, solo de esa forma puede respetarla en cualquier circunstancia haciéndola de uso común y transmitiendo esa actitud a su entorno. De la misma manera en organizaciones dentro de la sociedad este proceso para informar los resultados o las propuestas a los problemas que presentan ha ido cambiando de acuerdo con la evolución de la misma; por ello, la búsqueda constante de mejoras en los canales de información es la base para inclusión de cada individuo y su aporte para la solución de los problemas que se presenten.

Las organizaciones que se destacan por ser exitosas en nuestras sociedades comparten un sentido de integración de sus trabajadores así lo expone un estudio realizado por SANOFI y TELEFÓNICA publicado por Aced (2015), donde los canales de comunicación de estas empresas son diversos y buscan continuamente expandirlos apoyando tanto a la organización, dando a conocer las normas por las que se rige, como al individuo respaldando sus propuestas y reconociendo sus logros, así consigue un avance en el mundo competitivo donde se encuentra inmersa, esa visión de la importancia que representa la información en su subsistencia y aumento en las rentas anuales, que a fin de cuentas es lo que buscan las organizaciones. De manera general es lo que ha producido que los individuos lleven esas líneas de comunicación a otros entornos, ya sean familiares, estudiantiles, políticos, etc.

De la misma manera dentro del núcleo familiar la comunicación es un factor clave para el sano crecimiento y desarrollo de los más pequeños, es el modelo que debe ir acompañado del ejemplo donde lo que se espera formar es un ciudadano útil con principios y valores acordes con una sana convivencia, todo ello reforzado con mensajes adecuados de autoestima, amor, comprensión y límites que deben respetar los niños. Mantener estos ambientes es una tarea difícil por lo que las familias deben transitar estos caminos durante toda la vida.

Por otra parte Naranjo (2005), refiere que el sentimiento que genera la falta de comunicación afecta al individuo de forma profunda, y no se puede aislar solo al campo de lo laboral o educativo ya que como seres humanos somos un solo ente que puede dividirse hasta cierto punto para realizar una tarea específica pero no puede separar por completo lo que son sus sentimientos, que se ven afectados por la falta de comunicación y que

mantendrá fuera de equilibrio al individuo, siendo presa fácil de su debilidad, ocasionando diversos comportamientos que pueden ser defensivos con reacciones violentas o pasivas, pero en todo caso los vínculos que mantendría con su entorno se verán afectados.

Las organizaciones que prestan ayuda a los necesitados requieren mantener un ambiente activo y una comunicación asertiva con cada miembro del equipo, permitiendo establecer prioridades dentro de la organización, acordando claramente las tareas a cumplir y la forma de afrontar las dificultades que se encontrarán durante el desarrollo de las mismas. Los diversos tipos de comunicación se pondrán a prueba durante los trabajos a desarrollar, por lo que es importante mantener o abrir diferentes medios de comunicación y utilizar técnicas apropiadas para cada caso, permitiendo un ambiente con un bajo nivel de estrés para quienes deben planificar y desarrollar acciones en pro del bienestar del prójimo.

Para la obtención de una comunicación asertiva se deben presentar algunas condiciones tal como lo refiere Aguilar & Vargas (2010), donde el comportamiento del individuo tiene un reflejo directo en la respuesta que obtiene de su interlocutor, así al ser respetuoso, transparente en sus planteamientos, y mostrar una postura acorde con lo que siente, conllevará a una comunicación abierta sin generar conflictos entre las partes.

En este sentido podemos tomar la reflexión respecto a la comunicación dada por Monsalve (2009), que explica como el desarrollo humano del individuo va de la mano con la comunicación asertiva así como su madurez y autoestima, de esta forma se tiene a un sujeto capaz de aceptarse y aceptar a los demás como seres iguales que es el fin que se busca dentro de las organizaciones y de la sociedad.

Por otra parte desde finales de los años 1890 un grupo llamado Cáritas se formó con la finalidad de brindar apoyo a los desposeídos sin embargo los efectos de las guerras que sucedieron en los años siguientes afectaron el trabajo desarrollado por el grupo, que posteriormente en 1950 se constituyó en Roma como “Cáritas Internationalis”, dedicándose así en expandir su presencia a los países brindando apoyo y ayuda a los más desfavorecidos y vulnerables, así mismo en Venezuela se encuentran consolidados en esta noble labor desde el año 1966 así junto con la iglesia católica ha trabajado de manera incansable por lograr mejorar las condiciones de vida de aquellos quienes lo necesitan.

Cabe señalar que el grupo está constituido por voluntarios que trabajan junto con las autoridades de la iglesia católica realizando obras para la mejora de condiciones de vida o prestando ayuda a quien lo requiera, así el trabajo de planificación, desarrollo y coordinación de las actividades se realiza de manera constante, teniendo reuniones frecuentes para llevar a cabo sin contratiempos; todo lo programado con el fin último de conseguir una mejora en la vida de los más necesitados.

Así mismo en el grupo Cáritas de la parroquia Santa Marta del Municipio Naguanagua se observaron indicios que plantearon algunas limitaciones en la comunicación de sus miembros, que estuvieron centradas en las observaciones que se realizaron durante varias visitas, en las mismas se evidenciaron actitudes tales como que en la comunicación verbal y gestual no hay una coherencia, se realizan comentarios de manera impulsiva sin considerar opiniones ajenas, etc. con lo cual se advirtió un ambiente confuso e incómodo donde no hay tranquilidad durante la planificación de las actividades, ni el relajamiento necesario para abordar la organización de las mismas.

De este mismo modo se observó que los miembros del grupo no tenían establecido un canal único para informar sus ausencias o tardanzas en las sesiones y constantemente había confusión al no saber si estarían presentes o no para la toma de decisiones o planificaciones de actividades, por lo que se retrasaban los inicios o se interrumpían las reuniones cuando se incorporaban tarde alguno de sus miembros.

Asimismo, esta situación no permitía el avance de los objetivos planteados por el grupo para sus reuniones, por lo que debían alargarse más de lo estimado, generando molestia en los presentes. El estado de incertidumbre generado por la falta de comunicación asertiva hacía que se olvidaran algunos compromisos y se confundieran las fechas de los eventos generando dentro del grupo reprogramaciones para cumplir con las actividades, aunado con la coordinación que se debe llevar con los miembros de la iglesia con quienes se comparte el espacio físico para los eventos o se les presta la ayuda que requieran para el desarrollo de los mismos.

Este ambiente de incertidumbre y confusión nos permitió realizarnos las siguientes preguntas:

¿Qué factores intervienen en el proceso de la comunicación en el grupo Cáritas de la Parroquia Santa Marta de Naguanagua?

¿Cómo se diseñaría un programa de intervención para la mejora de la comunicación asertiva en el grupo Cáritas?

¿Cómo podríamos medir los efectos de la intervención grupal?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Determinar el efecto de un programa de intervención grupal sobre la comunicación asertiva para el grupo Cáritas de la Parroquia Santa Marta de Naguanagua.

Objetivos Específicos

Diagnosticar los factores que dificultan la comunicación asertiva entre los miembros del grupo Cáritas de la Parroquia Santa Marta de Naguanagua

Diseñar un Programa de Intervención Grupal para el mejoramiento de la comunicación asertiva dentro del grupo Cáritas de la Parroquia Santa Marta de Naguanagua

Aplicar el Programa de Intervención Grupal para el mejoramiento de la comunicación asertiva dentro del grupo Cáritas de la Parroquia Santa Marta de Naguanagua

Medir los efectos de la intervención grupal del grupo Cáritas de la Parroquia Santa Marta de Naguanagua.

Justificación de la Investigación

Esta investigación buscó mostrar los beneficios que trae en una organización la mejora de la comunicación asertiva, permitiendo extender las experiencias aquí desarrolladas para el resto de las organizaciones, donde los integrantes de éstas sin importar su origen o línea de trabajo obtendrían ventajas que podrían reproducir en todos los ámbitos en los que se encuentren esto a su vez permitiría un cambio del individuo de manera positiva, en su autoestima y confianza en el logro de objetivos que podría obtener al

expresar sus ideas y opiniones sin olvidar que el proceso de la comunicación incluye escuchar al prójimo cuyo pensamiento podría en ocasiones ser contrario al propio pero siempre bajo el respeto que se debe tener ante todos, es el ejemplo que daría a quienes lo rodean.

Una buena comunicación dentro las organizaciones conllevan a un ambiente en el cual los integrantes tienen más ánimo para abordar los problemas, son más creativos y eficientes aprovechando el tiempo disponible para la planificación y organización de sus actividades. Al mismo tiempo, contribuye a la resolución de conflictos ya que las barreras en la comunicación no existirían y las ideas podrían ser expuestas manteniendo el respeto ante los sentimientos que van de la mano con las opiniones o diversos puntos de vista, pudiendo llegar a un consenso para seguir avanzando en las tareas programadas.

Así mismo, cada integrante del grupo sería un multiplicador de esta actitud mostrando que una buena comunicación evita los malentendidos, fortalece los lazos entre familiares y allegados y ayuda a superponer ante las diferencias, los principios, valores y respeto que se deben tener cuando se expresan ideas propias o se escuchan las ajenas.

En este mismo orden de ideas se pretende dejar a futuros investigadores la visión de la comunicación asertiva como herramienta en el mejoramiento de los procesos sociales-cognitivos de los individuos y su incidencia en la conducta.

Por último, la investigación aporta un apoyo al grupo Cáritas para el mejor desenvolvimiento en las actividades que desarrollan por el bien de la comunidad más necesitada, dejando descubrir un ambiente en el cual sus miembros pueden apoyarse de manera más equilibrada bajo una atmósfera de armonía, planificando juntos las actividades

que por su naturaleza son difíciles de abordar y reconocer las necesidades de quienes lo rodean, por ello la pobreza, la exclusión y la discriminación son algunos de los aspectos que Cáritas busca disminuir en la sociedad y realizando un trabajo comunicativo con los miembros de la sociedad se puede lograr el cambio que requiere el necesitado para su aceptación e inserción en la comunidad, si se comienza desde dentro de la organización la mejora de la comunicación permitiría la fluidez para alcanzar las metas que se tracen.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

En este capítulo se muestran algunas investigaciones en las cuales sus autores diseñaron programas de intervención promoviendo la comunicación asertiva, así mismo se presenta las características que posee la comunicación asertiva y cómo afecta al individuo en su interrelación con la sociedad a través de diferentes teorías, todo ello sirvió de base para el desarrollo de esta investigación.

Bases Teóricas

Dentro de este marco, la perspectiva humanista del hecho comunicacional donde prevalece el respeto del individuo hacia su entorno y hacia sí mismo, permite tomar el enfoque de la teoría Gestalt desarrollada por Perls que ha estudiado el comportamiento y desarrollo del ser humano, y que lo considera como un individuo capaz de superarse gracias a su propia fortaleza, al mismo tiempo el enfoque desde la dimensión pragmática del lenguaje dado por la teoría de la Acción Comunicativa desarrollada por Habermas, que considera que es desde allí que se construye la relación comunicativa y dialógica en la sociedad, éstas teorías son las que mejor se adaptan a los elementos de la investigación.

Gestalt de Perls

La teoría Gestalt desarrollada por Max Wertheimer, Wolfgang Köhler y Kurt Koffka a finales del siglo XIX sirvió de apoyo a Perls (1952) para construir los basamentos de la terapia Gestalt, la cual centra su atención en el ser humano como un todo, y es consta

visión más amplia del individuo con la que se estudia a una persona y a un grupo como complemento uno de otro.

Enfoque Gestalt de Perls (1952)

La terapia Gestalt destaca la necesidad que tienen los individuos de satisfacer necesidades, deseos y mandatos desarrollando para ello acciones que permitan cubrir esa necesidad y una vez satisfecha surgen otras con lo que vuelve generar otra Gestalt, es allí donde el individuo necesita reconocer y darse cuenta de forma de tomar conciencia de su situación y eso se logra trayéndolo en el aquí y el ahora.

Así mismo se resaltan algunos principios que van enlazados con la comunicación asertiva, como son:

- *Aquí y ahora*: en el cual se destaca la percepción que tiene el individuo en lo que está ocurriendo en su vida y su entorno en ese momento y evocar situaciones pasadas con una óptica enmarcada en lo que es su presente. Así pues sus necesidades, miedos y deseos serán actualizados e interpretados en el presente como único tiempo posible en el que se puede vivir.
- *Relación Yo – Tu*: con esta forma de construir el lenguaje se obliga a establecer una interacción entre sólo dos personas, emisor-receptor, donde no se generalizan las opiniones ni los deseos, se debe hablar con un mensaje directo “yo opino”, “yo quiero”, “yo creo” de manera se expresen las ideas en forma directa y precisa.
- *Voz activa*: asumir responsabilidad de nuestras acciones y pensamientos, evitando referirnos en segunda o tercera persona de tal manera que nos expresemos con un lenguaje personal en lugar de impersonal.

- *El darse cuenta*: concientizarnos entorno a lo que ocurre en nuestro cuerpo y sentimientos y de lo que pasa a nuestro alrededor sin juzgar ni criticar.

La terapia Gestalt basa su nombre en el significado de la palabra Gestalt, cuya traducción es aproximadamente forma o figura, llevando esta definición al ámbito terapéutico se tiene que la figura es por ejemplo aquella necesidad insatisfecha que ante un escenario es la que más preocupa o incomoda al individuo, el fondo o escenario sería todo el resto de necesidades que también requiere el individuo que están relegadas para ese momento, sin embargo al satisfacer la figura ésta pasa a ser el fondo y otra necesidad será la figura, en este dinámico ciclo es transcurrida nuestra existencia.

Este intercambio o desarrollo de formas se debe a la naturaleza activa del individuo que busca el equilibrio en su vida, el terapeuta es quien se “dedica con el cliente al proceso de recuperar sensaciones y conductas que el cliente ha desechado y que ahora considera que no le pertenecen, hasta que empieza y continúa por su propia cuenta a afirmarse y a obrar como lo haría la persona que realmente es” (Perls 1994, p. 11).

De esta forma se va descubriendo ante el individuo su verdadera esencia donde la aceptación de su yo interno es necesaria para que puedan tomar conciencia de sí mismos. De esta manera García (2014) resume los objetivos de la Terapia Gestalt descritos por Perls, donde el individuo será capaz de auto ayudarse, responsabilizarse de sus acciones, será capaz de integrarse para lograr su desarrollo y podrá evaluarse a través de su propia observación para llevar a cabo los cambios necesarios para mejorar su conducta.

Así mismo, la integración del individuo en grupos de trabajo será de mayor aportación, respetándose y respetando a su entorno, logrando de esta manera un equilibrio en las actividades a realizar llegando a una mayor eficacia dentro del mismo.

Teoría de la Acción Comunicativa de Jürgen Habermas (1992)

Complementándose con la terapia Gestalt se encuentra la Teoría de la Acción Comunicativa Habermas (1992), en ella plantea la transición de la interacción del ser humano en la sociedad a través de su postura crítica en la cual el cambio se da desde el uso de los ritos y lo sacramental hasta llegar a la simbología de la lengua, así la comunicación se fortalece haciéndose más efectiva en el complejo ámbito social y cultural coadyuvando al desarrollo de la personalidad del individuo.

Así mismo, al interrumpirse el proceso comunicativo la respuesta es reflexionar sobre la interacción que se ha mantenido y si los supuestos admitidos no son sólidos, habrá que buscar un consenso en la discusión, a través del cual se garantice la simetría y la igualdad de oportunidades para los hablantes y donde se puedan aducir los mejores argumentos.

Con el fin de dar una definición a la acción comunicativa usando como referencia la teoría de los actos del habla, Habermas toma aspectos de la acción susceptibles de racionalización. En este sentido, el modelo de acción racional orientado a los fines o metas considera que el actor busca alcanzar una meta precisa, eligiendo para ello las vías que considera más adecuadas de acuerdo al medio donde se encuentra y considerando los efectos colaterales del éxito. De esta manera se definirán tres acciones, la de tipo Instrumental como aquella que se evalúa bajo acciones técnicas y midiendo su eficacia en

un contexto de estados y sucesos; la de tipo Estratégica cuando se evalúa bajo acciones de tipo racional y se mide su grado de influencia en las decisiones de un oponente racional; y la de acciones Comunicativas “cuando los planes de acción de los actores implicados no se coordinan a través de un cálculo egocéntrico de resultados, sino mediante actos de entendimiento” (Habermas, p. 367) de esta forma los participantes buscan una integración de sus estrategias individuales con las del grupo para luego alcanzar la meta.

A este respecto se tiene que los procesos de entendimiento requieren que la meta a alcanzar sea sobre una base racional donde no hay condiciones impuestas por los actores ya sea de tipo instrumental (intervención directa) o estratégica (induciendo decisiones), “El acuerdo se basa en convicciones comunes.” (Habermas, p. 369), los acuerdos a los que se llegue deben tener una aceptación subjetiva de cada actor.

En este sentido el uso del lenguaje que se quiere mantener es el que permita que el mensaje que se emite pueda y sea entendido a cabalidad por el oyente y responda en relación al mismo, al contrario del uso de un subterfugio por medio del cual el mensaje no es el fin real de lo que se quiere y se mantiene oculto al oyente, manipulando de esta forma sus acciones, de acuerdo a lo expuesto Habermas define la acción comunicativa como las interacciones “en que todos los participantes armonizan entre sí sus planes individuales de acción y persiguen, por ende, sin reserva alguna sus fines ilocucionarios” (p. 376), resaltando de esta forma la transparencia de este tipo de interacciones.

Así mismo, la acción comunicativa se basa en el consenso simbólico de “los universales del habla: aquellos supuestos que debe considerar cualquier hablante antes de emitir palabra, porque son “mandatos” del lenguaje” (Varón 2014, p. 17), se configuran

como principios fundamentales que permiten el ensamblaje de la acción comunicativa y, para lograr la validez en el habla se conciben cuatro supuestos:

1. *Inteligibilidad*: los actores deben poder comprender lo que dicen para permitir que exista comunicación.

2. *Verdad*: del contenido de lo que se dice desde el punto de vista de lo objetivo (al decir “el bolígrafo es azul” debe ser azul) o para las condiciones de existencia de lo que se dice (al decir “cierra la puerta” es porque se supone que la puerta estaba abierta).

3. *Rectitud*: al momento del habla se rigen bajo un ambiente contextualizado y normado. Si se dice “sal de la habitación” es porque se debe estar autorizado a decirlo.

4. *Veracidad*: lo que se piensa y lo que se dice debe ser igual en caso contrario la comunicación se rompe.

Con respecto al análisis de la sociedad Habermas, supone dos formas de racionalidad: la primera de ellas es la sustantiva del mundo de la vida, que representa una perspectiva interna como el punto de vista de los sujetos que actúan sobre la sociedad y la segunda es la formal del sistema, la cual abarca tanto la perspectiva externa como la estructura sistémica de lo económico y lo administrativo. Entre ambos, sistemas y el mundo de la vida se establecen toda una serie de relaciones de intercambio.

Al mismo tiempo algunos conceptos son complementarios “una conexión interna entre las estructuras del mundo de la vida y las estructuras de la imagen lingüística del mundo” (Habermas 1992, p. 177), se destaca una relación de intercambio de pretensiones

entre el hablante y el oyente exponiendo sus críticas o coincidencias en sus fundamentos resolviendo sus disentimientos para llegar a acuerdos.

En el mundo de la vida Habermas contempla a la sociedad como una red cooperativa que se enlaza a través de la comunicación en la que pueden surgir contingencias, consecuencias no pretendidas o coordinaciones fallidas que conlleven a conflictos, sin embargo son las acciones comunicativas unidas a las tradiciones culturales las que unirán y asegurarán la integración de la sociedad.

Antecedentes de la Investigación

Algunos investigadores han publicado trabajos entorno a la comunicación asertiva en ellos exponen conceptos y observaciones que destacan la importancia de la misma y que sirve de apoyo para la aplicación de un programa de intervención grupal sobre la comunicación asertiva en el grupo Cáritas.

En primer lugar la investigación de Varón (2014), titulado *Programa de intervención grupal sobre la comunicación asertiva*, dirigido a un grupo de personas pertenecientes al Instituto Autónomo Cuerpo de Bomberos y Bomberas y Administración de Emergencias de Carácter Civil del Municipio Guacara del Estado Carabobo, en ella concluye que la comunicación asertiva representa un elemento clave en el buen desempeño profesional, y en virtud de ello estableció un plan de intervención grupal basado en la teoría de Gestalt.

La pertinencia de la investigación de Varón, se centra en el desarrollo de un programa de intervención que permite fijar dentro del grupo de trabajo herramientas para lograr una comunicación asertiva donde los derechos de cada miembro sean respetados,

todo ello bajo el enfoque Gestáltico, logrando el fortalecimiento en la comunicación y promoviendo las relaciones interpersonales y de trabajo en equipo, para conseguir que los miembros del grupo desarrollen su máximo potencial.

Asimismo la investigación de Carrera (2014) titulada *Programa de intervención grupal para la comunicación asertiva del personal del departamento del servicio médico de la empresa Semelav C.A.*, la cual consiguió promover la comunicación asertiva dentro de un grupo dedicado al servicio de la salud, a través de la utilización del modelo terapéutico de la Gestalt con la premisa de “el darse cuenta”, permitiendo trabajar a partir de una visión holística del ser humano valorizando sus dimensiones afectivas, intelectuales, sensoriales, sociales, emocionales y fisiológicas, evidenciándose un cambio de un 40% aunado a los reportes de las reflexiones y acuerdos para mejorar sus posturas y conseguir una mayor cohesión grupal. Alcanzando de esta manera los objetivos propuestos.

En relación a lo expuesto el aporte de la investigación fue la utilización del modelo Gestalt con la premisa “el darse cuenta” que permite la reflexión de los individuos ante situaciones que no han sido comprendidas hasta ese momento, de este modo da la oportunidad al participante de realizar los cambios que decida hacer para su superación como individuo, al mismo tiempo promueve una mejora en la cohesión grupal, que de igual modo permite mejorar cada vez más la relación del miembro del grupo con las personas lo rodean.

Por último Agüero (2014), con su trabajo de investigación titulado *Programa de intervención grupal sobre el proceso de la comunicación en los adolescentes del 9no año sección “b” de educación básica del colegio sagrado corazón*, concluye el mencionado

trabajo con la pertinencia en el uso de los principios de la Teoría Gestalt de Perls (1952) para desarrollar su programa y conseguir la toma de conciencia de cada miembro, de esa forma pueda ver sus fallas y sus fortalezas asumiendo la responsabilidad de sus actos al momento de interactuar con el otro.

Las ideas expuestas en la investigación dan muestra de la mejora en las relaciones personales que se pueden conseguir en un ambiente donde se mantenga una comunicación basada en el respeto y la confianza, logrando de esta manera la socialización de los miembros del grupo y la responsabilidad de asumir las consecuencias de sus actos a la hora de interactuar con el otro.

Referentes Conceptuales

Como complemento a las teorías expuestas existen algunos conceptos que ayudaran a dar una estructura más sólida para desarrollar el programa de intervención grupal de la presente investigación, los cuales se exponen a continuación.

La Comunicación Asertiva conceptualizada desde varios autores

Complementándose con la terapia Gestalt y la Acción Comunicativa se encuentra La Teoría de la Comunicación Asertiva o Aserción, de acuerdo a Vola (2002) ésta teoría está basada en el derecho de todo individuo a ser respetado, de esa misma forma Yagosesky citado por Martínez & Sayago (2014) refiere que la comunicación asertiva establece un grado de complejidad tal que requiere de un individuo de alta autoestima.

La asertividad está definida como una habilidad innata o aprendida que permite la comunicación de forma respetuosa, franca y directa sin ofender ni herir los sentimientos del

otro, así mismo Lange & Jakubowaki (1976) establecen una clasificación de la asertividad donde existe la propia y la del otro, en las cuales existe una honesta e implícita defensa en la forma de pensar propia, sin agredir el pensamiento de los demás, siempre sobre la base del respeto.

En base a la actitud hacia el interlocutor se pueden diferenciar tres estilos básicos de la comunicación asertiva:

- *Comunicación Pasiva:* se destaca porque la comunicación del individuo no expresa abiertamente sus sentimientos, necesidades u opiniones, no defiende sus puntos de vista por temor a ser rechazados u ofender a otros.
- *Comunicación Agresiva:* en ésta la persona se expresa de manera hostil, normalmente trata de imponer sus opiniones sobre la de los demás ignorando los sentimientos y criterios contrarios al suyo.
- *Comunicación Asertiva:* en ella se destaca el respeto a las opiniones propias y ajenas, donde se le otorga la misma importancia a los pensamientos y sentimientos de los demás y los de uno mismo, aceptando que la postura de los demás no tiene que coincidir con la propia y evitando conflictos pero expresando nuestros deseos en forma directa, abierta y honesta.

Existe otro estilo de comunicación que puede ser utilizada como otra clasificación llamada pasivo-agresiva, donde las conversaciones se mantienen con matices agresivos y negativos, ocultando con una máscara de pasividad formulaciones indirectas o sarcasmos. Es difícil para el individuo comunicar o expresar lo que realmente está sintiendo y utiliza

diversas técnicas como los olvidos, retardos o excusas para evitar sentirse incomodo o no enfrentar situaciones adversas.

Con lo expuesto anteriormente, se pueden destacan algunos aspectos por lo que es apropiado adoptar una comunicación asertiva, como lo son el sentimiento que el individuo manifiesta al tener la libertad de expresar lo que siente, piensa y desea; sin embargo puede en un momento dado guardar silencio para no ofender o herir a los demás sin que por ello renuncie a sus opiniones e ideas. Su forma de actuar es abierta, franca, directa y adecuada a la ocasión, acepta sus limitaciones al comprender que no se puede ganar siempre, establece de forma clara y libre quienes son considerados sus amigos y a quiénes no.

La asertividad nos brinda el poder mantenernos firmes en nuestras opiniones sin ser manipulados por otros, aumentando de esta forma nuestra autoestima y mejorando nuestro entorno social.

Técnicas Verbales de la Comunicación Asertiva

La mayoría de las personas tienen la capacidad de aprender la conducta y el lenguaje asertivo, la valoración que se le dé a los beneficios que esto presenta ayudará a sostener relaciones positivas, estables, honestas y duraderas, las técnicas para el desarrollo de estas habilidades se pueden resumir como sigue:

- *Disco Rayado o Tragarse una Grabadora*: esta técnica consiste en repetir de manera ecuánime el mensaje que se quiere dar al interlocutor, sin dejar que su actitud interfiera con la nuestra, esta técnica trata de concentrar la atención en el mensaje que se quiere dar sin que los argumentos que el otro exponga nos hagan cambiar de opinión.

- *Banco de Niebla*: consiste en mantener nuestra opinión, pero reconocemos que el interlocutor pueda tener razón. Esto conllevaría a la posibilidad de estar equivocados sin embargo, sostendremos nuestra decisión ya que es lo que creemos más oportuno. Al otorgar el beneficio de la duda, la otra persona no se siente que se le está atacando a él, de la misma manera que si comenzamos exponiendo nuestro punto de vista. Por otra parte, se evita la discusión acerca del tema y se deja claro cuál es nuestra postura y que no se pretende cambiar la opinión de la otra persona.

Por otra parte Navas (1985) menciona que el individuo utilizara diversos tipos de comunicación asertiva dependiendo del momento y el entorno donde encuentre, entre ellas se menciona:

- *Asertividad Positiva*: en esta forma de conducta el individuo reconoce de manera sincera lo bueno y valioso que observa o admira de los demás, expresa ese sentimiento de forma verbal y no-verbal.
- *Asertividad Negativa*: es la forma de reaccionar ante una crítica que se nos hace con base cierta, aceptando de manera consiente y tranquila la misma sin dar demasiadas explicaciones o excusas y de esta forma se asume una equivocación disminuyendo el estado de agresividad de nuestros críticos y manteniendo nuestra autoestima en alto.
- *Asertividad Empática*: consiste en comprender y expresar nuestros sentimientos en relación a los del interlocutor, y de esta manera que podamos ser entendidos y comprendidos.

- *Asertividad Progresiva*: en caso de que el interlocutor insista en una actitud agresiva sin responder a nuestra postura empática, se mantendrá con mayor firmeza y sin agresividad nuestra posición.
- *Asertividad Confrontativa*: en ésta nos valemos de la debilidad en la coherencia de un individuo entre el comportamiento que tiene ante una situación y lo que expresa que haría en ese mismo caso, exponiendo su ambigüedad a través de la descripción de sus acciones y luego manifestamos nuestro criterio con voz calmada, sin condenar o acusar.
- *Enunciados en Primera Persona*: el procedimiento a seguir en esta técnica es explicar a la otra persona lo mal que nos hace sentir su conducta describiéndola de manera clara y objetiva, seguidamente indicarle cual sería a nuestro criterio los beneficios de cambiarla y las consecuencias negativas que le acarrearían en el caso de mantenerla. Todo ello de manera calmada y respetuosa con un tono de voz y un lenguaje adecuado evitando la agresividad.
- *Interrogación negativa*: se trata de fomentar en el grupo las críticas sinceras con el objetivo de discernir si las mismas son de carácter constructivo o manipulativo, de manera de mostrar ante ellos una postura asertiva y negada a dejar que nos alteren.

Los Derechos Asertivos y su importancia en la conducta del hombre

Los derechos asertivos son postulados que permiten guiar la conducta del individuo, en ellos se establecen los principios para expresar de forma clara y libre su pensar, sus sentimientos respetando a los demás, Romero (2006).

Entre ellos Navas (1985) destaca los siguientes:

- Ser juzgados por nosotros mismos, juzgar nuestros sentimientos, pensamientos, acciones, preferencias, etc.
- No dar razones o excusas para justificar nuestro comportamiento.
- Cambiar de opinión.
- Equivocarme y ser responsable de ello.
- Derecho a tener sentimientos y a expresarlos en forma que no ofendan la dignidad de los demás.
- Derecho a decir no.
- Derecho a ser tratado con respeto.
- Tener necesidades, y que éstas sean tan importantes como las de los demás.

En virtud a lo expresado se puede decir que la asertividad refleja la convicción de nuestro valor personal, de nuestra importancia y dignidad como seres humanos.

La Comunicación y su clasificación

Dentro de las relaciones humanas la comunicación ha sido estudiada por diferentes investigadores, tales como Claude Shannon en 1947, Schramm en 1954, Westley y McLean en 1957, Fearing en 1953 y Johnson en 1953 y otros quienes usaron diferentes visiones del mismo proceso, sin embargo se puede contemplar una clasificación en torno al medio por el cual se transmite el mensaje, por lo que se tendría:

- Verbal: incluye comunicación oral y escrita.
- No verbal: contiene comunicación visual, auditiva, kinésica artefactual.
- Electrónica: engloba los recursos que la tecnología permita para establecer comunicación con otros.

La comunicación oral tiene la capacidad de utilizar la voz, con sus diferentes entonaciones, ritmos, matices provee una rica gama de posibilidades para el envío y proyección del mensaje, en cuanto a la escrita es más estática quedando su evidencia en el papel o material usado para plasmarla, sin embargo esta nutrida con la ortografía del idioma y sus signos ortográficos que pueden darle énfasis a los aspectos que así lo requieran.

En la comunicación visual, auditiva y artefactual se hace énfasis en lo mostrado a través de sus gestos, posturas, así como los sonidos como silbidos, aplausos, etc. además del uso de los objetos en su entorno como por ejemplo plantas, sombrillas, lápices los mismos no necesariamente están allí para ese fin.

Por último con el desarrollo de la tecnología se engloba el uso de los móviles y computadoras donde las diferentes compañías prestadoras de estos servicios ponen a disposición de sus suscriptores servicios como los de redes sociales, blogs, sitios de internet, etc. que permiten enviar mensajes a un solo individuo o a la comunidad de internautas, éste tipo de comunicación se encuentra en crecimiento y diversificación continua.

Operacionalización de las Variables de Estudio

Con respecto a la operacionalización de las variables, Hurtado (2000) refiere “permite conceptuar el evento de estudio de manera precisa, unificar criterios en cuanto a su comprensión e identificar aquellos aspectos que hacen posible percibirlo”. (p. 145). De esta manera, se presenta el cuadro de la operacionalización de las variables de la investigación, el cual contiene los objetivos general y específico, variables, sus definiciones, dimensiones, indicadores e instrumentos utilizados.

Cuadro N° 1: Operacionalización de variables

Objetivo General

Determinar el efecto de un programa de intervención grupal para la mejora de la comunicación asertiva para el grupo Cáritas de la Parroquia Santa Marta de Naguanagua.

Objetivos Específicos	Variable	Definición de Variable	Dimensión	Indicador	Instrumento
Diagnosticar los factores que intervienen en la comunicación asertiva entre los miembros del grupo Cáritas de la Parroquia Santa Marta de Naguanagua	Comunicación Asertiva	De acuerdo con Laura Fátima Asensi Pérez (2013), es una habilidad social de relación, una forma de expresión consciente, mediante la cual se manifiestan las ideas, deseos, opiniones, sentimientos o derechos de forma congruente, clara, directa, equilibrada, honesta y respetuosa, sin la intención de herir o perjudicar, y actuando desde una perspectiva de auto-confianza	Estilos de Comunicación Expresión corporal Expresión Verbal	Asertivo Pasivo Agresivo Gestos, posturas Tono de voz, palabras	Observación simple estructurada Entrevista estructurada Pre-taller
Diseñar un Programa de Intervención Grupal para el mejoramiento de la comunicación asertiva dentro del grupo Cáritas de la Parroquia Santa Marta de Naguanagua	Programa de intervención grupal	De acuerdo con Kisnerman (citado por Reyes,G 2013) Es una realidad integradora, compleja, reflexiva, en la que se unen teoría y práctica como fuerza motriz del proceso	Concepto de asertividad	Figura y fondo	El trabajo investigativo tiene seis capítulos correspondientes a El problema, Marco teórico, Marco metodológico, Resultados del diagnóstico, Descripción del programa de intervención y Discusión de resultados
Derechos asertivos			Aquí y ahora		
Aplicar el Programa de Intervención Grupal para el mejoramiento de la comunicación asertiva dentro del grupo Cáritas de la Parroquia Santa Marta de Naguanagua			Barreras de la comunicación Inicio: Figuras ocultas Desarrollo: Derechos asertivos Cierre: ¿Puedes comunicarte ?	Darse cuenta	Taller técnico Gestalt Evaluación del taller

<p>Medir los efectos de la intervención grupal para el mejoramiento de la comunicación asertiva dentro del grupo Cáritas de la Parroquia Santa Marta de Naguanagua</p>			<p>Manifestaciones de la comunicación asertiva para el grupo Cáritas</p>	<p>Cambio de las apreciaciones de valores y respeto a asertividad indirecta, no asertividad y asertividad en cuestionario EMA</p>	<p>Escala Multidimensional de Asertividad (EMA) para Pre-test y Post-test</p>
--	--	--	--	---	---

Fuente: Rivas (2016)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo se describe el tipo de investigación que se llevará a cabo, junto con su diseño, la población y muestra y los instrumentos, así como las técnicas que se aplican para su análisis.

Naturaleza de la Investigación

La naturaleza de la investigación desarrollada será de tipo cuantitativo positivista, que de acuerdo a lo señalado por Palella & Martins (2012) consiste en el tipo de investigación que requiere para su análisis instrumentos de tipo matemático estando basada en la observación de los hechos que serán los datos que se procesaran para alcanzar un conocimiento, siguiendo una estructura conforme al método científico evitando la subjetividad en el desarrollo de la investigación.

Tipo de Investigación

La presente investigación será de tipo experimental que según lo establecido por Arias (2012), se presenta cuando se aplica a un individuo o grupo determinados estímulos (variables independiente), con la finalidad de observar los cambios que se presentan (variable dependiente), de igual manera se pretende realizar un análisis de las características del grupo en estudio para determinar la variable que se requiere intervenir a través de la aplicación de un programa de intervención diseñado para propiciar cambios que beneficien al grupo.

Diseño de la Investigación

El diseño a utilizar es el pre-experimental que de acuerdo a lo descrito por Arias (2012), consiste en un diseño básico en el cual se le aplica a un solo grupo un pre-test o medición inicial y un post-test o medición final después de haber aplicado un estímulo, esto conlleva a poseer poco control en el proceso; sin embargo este tipo de diseño permite la comprobación de hipótesis analizando una sola variable mientras el grupo se desenvuelve en su propio ambiente, de esta forma se diseñan procedimientos que permitan realizar los cambios requeridos.

Población y Muestra

La población se reconoce como un grupo de unidades que presentan unas características similares, a este respecto es definida por Palella & Martins (2012) como “el conjunto finito o infinito de elementos, personas o cosas pertinentes a una investigación y que generalmente suele ser inaccesible”. (p. 105), en este sentido el grupo en estudio está conformado por un total de 15 personas que conforman el grupo Cáritas de la parroquia Santa Marta de Naguanagua.

En cuanto a la muestra a tomar en la investigación se tendrá en cuenta lo establecido por Arias (2012) “Si la población, por el número de unidades que la integran, resulta accesible en su totalidad, no será necesario extraer una muestra. En consecuencia, se podrá investigar u obtener datos de toda la población objetivo”. (p. 83), bajo este criterio se tomará la totalidad de integrantes del grupo de trabajo.

Técnicas e Instrumentos para la recolección de los datos

Con la finalidad de realizar un diagnóstico de la condición del grupo se establecieron dos técnicas: la observación simple, participante y estructurada y la entrevista estructurada, en cuanto a la observación Sabino (1992), la define como “el uso sistemático de nuestros sentidos en la búsqueda de datos que necesitamos para resolver un problema de investigación” (p. 111), así mismo al realizar la observación de manera directa durante las tareas cotidianas del grupo, se considera de tipo simple y participante.

Por otra parte está estructurada ya que se usa un orden en la observación a través de una lista de ítems con los datos que se recogerán, de esta manera obtenemos de primera mano los primeros datos que permitieron establecer el diagnóstico del grupo.

Así mismo la entrevista está estructurada basada en el diálogo cara a cara con el entrevistado donde se realizaron preguntas referidas a los aspectos que caracterizan al grupo y sus actividades.

Para el pre-test y el post-test se utiliza el instrumento Escala Multidimensional de Asertividad EMA, de Flores y Díaz-Loving (2004), el cual consta de una lista de 45 afirmaciones tipo Likert de cinco opciones de respuesta, que pueden ser administrada a adolescentes a partir de los 15 años de edad y adultos y su tiempo de aplicación es entre los 20 y 30 minutos.

Técnicas de análisis de los Datos

Los datos obtenidos de la observación y entrevista realizadas al grupo requirieron una organización, presentación y estudio para establecer los niveles de cambio de la variable, para lo cual se utilizará el análisis de acuerdo a la Escala Multidimensional de Asertividad, donde las diferentes preguntas se organizan para los 45 ítems se cuantifican y

codifican de manera numérica y la información se vacía en una base de datos, con estos resultados se establecen los niveles dentro de las tres (3) dimensiones de asertividad (asertividad, no asertividad y asertividad indirecta) presentes en el grupo. Así mismo será utilizado como Pre-Test y Post-Test.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO

En el presente capítulo se muestran los resultados de la aplicación de diferentes técnicas e instrumentos que se emplearon durante el proceso de diagnóstico las cuales permitieron determinar que las debilidades del grupo se centraron en la comunicación, así mismo se describirá el grupo objeto de estudio, como se escogió el grupo, quienes son sus miembros, el informante clave, la historia del grupo y etapa en la que se encuentran.

Adicionalmente las dificultades que se presentaron durante el desarrollo de las técnicas aplicadas, el análisis de la información recabada en las visitas y las variables que se detectaron de acuerdo con su nivel de impacto en el grupo.

Métodos de recolección de la información

Para la realización del diagnóstico se utilizaron diferentes técnicas de recolección de datos tales como la observación simple, participante y estructurada que se llevó a cabo en tres reuniones, que luego del análisis realizado a los mismos permitieron determinar la variable que será objeto de intervención, como interactúa ésta con la variable interviniente y el modo de abordarlas; por otra parte se realizó también una entrevista estructurada con la finalidad de obtener datos relevantes para la investigación tanto del grupo como de los participantes.

Instrumentos, técnicas y procedimientos para recabar la información

Como primera técnica aplicada en el grupo figura la observación simple, participante y estructurada, éstas se realizaron durante tres reuniones (una mensual), en la

sede del grupo donde asistieron un promedio de once integrantes, en las mismas se pudo observar el desempeño de las sesiones con los inconvenientes que traía algunos retardos y la coordinación de algunos eventos, adicionalmente en una reunión se realizó la celebración del cumpleaños de una integrante, permitiendo observar la dinámica, colaboración y organización del grupo para un pequeño festejo.

Del mismo modo se aplicó una entrevista estructurada la cual es definida por Sabino (1992) como “una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una investigación” (p. 116), dicha entrevista permite optimizar el tiempo invertido en la misma sin desviaciones del tema que se trate, y requiere de un tiempo de preparación para la redacción de las preguntas.

Con esa finalidad se le realizó al coordinador del grupo la entrevista estructurada, la cual se llevó a cabo en el sitio de reunión del mismo, en ella se pudo obtener información específica del grupo relativa a la historia, directrices, objetivos, etc. los cuales son datos estratégicos para la investigación.

Criterios para la selección de los informantes

Para la escogencia del informante se deben tomar en cuenta algunos criterios como destaca Varón (2014) estos tienen que ver con el estatus que posee dentro del grupo, tiempo en la organización y tiempo disponible para contactarlo y si posee la información requerida.

Dentro de ese marco de criterios se seleccionó a la coordinadora del grupo como informante, así mismo se destaca que es la fundadora del grupo Cáritas Santa Marta, encargada de organizar las actividades atendiendo a la planificación que tiene la iglesia para poder compartir espacios y lograr los objetivos y metas del grupo.

Criterios para la selección del grupo

Para la escogencia del grupo se tomó en cuenta la facilidad de traslado hasta el lugar de reunión y el horario que utilizan para sus encuentros por lo que se consultó a una vecina que presta sus servicios en la iglesia Santa Marta y ésta realizó el enlace con la investigadora, permitiendo conocer al grupo Cáritas de la parroquia Santa Marta adicionalmente el grupo cubre unas características necesarias tales como el tiempo que tienen desde su fundación, la cantidad de miembros, son personas altruistas de gran valor moral que cuyo trabajo es voluntario, estos aspectos llamaron la atención del investigador.

Resultados

En este apartado se realiza una descripción del grupo de trabajo donde se detallan cantidad de miembros, etapa del grupo, profesiones, etc. adicionalmente los resultados que arrojaron las reuniones y entrevista realizadas, y las limitaciones encontradas, todo ello una vez analizado determinaron las variables y el foco del grupo.

Descripción del grupo foco

La descripción del grupo de trabajo reviste de gran importancia para toda investigación, ya que en su misma concepción tal como lo resalta Apodaka (2004) los individuos se unen en torno a un fin donde convergen sentimientos, relaciones, normas, roles que permiten surja de forma armónica una organización donde de alguna manera las diferencias se complementan.

El grupo Cáritas de la parroquia Santa Marta de Naguanagua consta de 15 miembros de los cuales tres (3) son caballeros y 12 son damas, todos ellos residen dentro de las ocho

(8) urbanizaciones de la parroquia Santa Marta, en cuanto a las profesiones de cada miembro se tienen educadores, enfermeras, estilistas, contadores, relacionistas públicos, odontólogos, administradoras e ingenieros. Las edades de sus miembros están entre los 27 y 66 años. Los días en que se reúnen, en un espacio de la iglesia de la parroquia, son los jueves a partir de las 5:00 pm, sin embargo no siempre pueden encontrarse todos los integrantes en las reuniones.

Cabe señalar que el grupo tiene una antigüedad de 2 años y se conformó una vez fundada la parroquia Santa Marta, los miembros se conformaron inicialmente con una representante de cada urbanización de la parroquia todas voluntarias que junto con el padre iniciaron el programa de ayuda a los más necesitados, posteriormente se han incorporado más voluntarios de la zona manteniéndose los más antiguos.

El grupo Cáritas de Venezuela trabaja junto a la iglesia católica desde 1997 es una institución sin fines de lucro que tiene figura jurídica propia y busca servir a los más necesitados en sus comunidades, sus trabajos son regidos por los valores católicos y principios cristianos donde se respeta y defiende la dignidad humana.

La misión es: Promover acciones a la luz del evangelio y la doctrina social de la iglesia, que permitan a los más pobres y excluidos ejercer plenamente su derecho a la vida digna, fortaleciendo sus capacidades, aumentando su capital humano, físico y social, y haciéndole partícipe en el desarrollo de la civilización del Amor en Venezuela.

Su visión es: Desde nuestro compromiso cristiano, especialmente con la vida de los pobres y excluidos a través de la comunión y solidaridad inter-diocesanas, anhelamos una

Venezuela justa y fraterna constituida por hombres y mujeres reconciliados, con dignidad y derechos, libres, solidarios y protagonistas de su historia como hijos e hijas de dios.

La etapa en la que se encuentra el grupo es la de normalización, que según Tuckman (1977) se caracteriza por tener y respetar las normas y los roles de cada miembro, la toma de decisiones se realiza en acuerdos y consenso, están enfocados en el grupo organizándose en las reuniones para tal fin y parte del liderazgo puede ser compartido en el grupo.

Despliegue sintético de la información

Durante el período en el cual se mantuvo las visitas al grupo compartiendo sus reuniones se pudo considerar que el mismo presentó algunas debilidades en las áreas de la comunicación, motivación, evasión, manejo de emociones, etc. que originaron algunas dificultades en la comunicación y motivación de sus miembros para llevar a cabo las actividades con la comunidad, esta situación genera una concentración mayor de trabajo para algunos ya que las actividades las desarrollaban pocos individuos.

Como resultado de la aplicación de las técnicas de observación se apreciaron situaciones en el grupo donde se destacan la falta de prudencia en algunos comentarios y opiniones que afectan el desenvolvimiento del grupo, así como también la incoherencia entre las posturas que toman y lo que expresan verbalmente, esto aunque no se perciba rápidamente crea un ambiente de incertidumbre que interrumpe la fluidez de la comunicación, además de la ausencia de un canal único de comunicación para la coordinación de actividades, todo ello incorpora barreras en la comunicación dentro del grupo, finalmente y como resultado de lo expuesto se requiere reforzar la comunicación asertiva en el grupo.

Así mismo el foco del grupo fue la comunicación que a pesar de que existía entre los miembros no era capaz de mantenerse sin ruido generado por la falta de escucha activa, la impulsividad al responder, su gestualidad donde no había una concordancia entre lo que decían y lo que mostraban, el cansancio de algunos miembros que llegaban del trabajo a las reuniones, de allí pues que la motivación se vio afectada también, como resultado de esta situación el clima en las reuniones se manejaba con desorden mientras los miembros del grupo se concentraban en varias cosas a la vez.

Sin embargo, existe respeto dentro del grupo, y los compromisos una vez adquiridos son llevados a cabo con esfuerzo por parte de los miembros que asisten quienes aun siendo voluntarios tienen que invertir más tiempo para coordinar con la iglesia, instituciones a visitar y/o vecinos todas las actividades pautadas.

Análisis de la información: interpretación de la información en términos de conceptos y procesos de dinámica de grupo

Con la finalidad de realizar un análisis a los datos obtenidos a través de las técnicas aplicadas al grupo, se presentan los cuadros N° 2, 3, 4 y 5 en los cuales muestran cada técnica junto con las conductas observadas en los participantes, concatenándolas con los procesos identificados dentro del ámbito de la dinámica de grupo y el foco que se extrae de cada una de ellas.

Cuadro N° 2: Observación simple

Técnicas	Conductas	Procesos	Foco
Observación simple	Algunas de los miembros del grupo llegan tarde a la actividad de grupo	Falta de interés	Motivación
	Algunos responden de manera impulsiva	Impulsividad	Comunicación Asertiva

Fuente: Rivas (2016)

Cuadro N° 3: Observación participante

Técnicas	Conductas	Procesos	Foco
Observación participante	La mayoría se comunican sin embargo no todos se escuchan al hablar	Ruido en la comunicación	Comunicación Asertiva
	Se forman sub-grupos durante la reunión	Falta de integración	Cohesión

Fuente: Rivas (2016)

Cuadro N° 4: Observación estructurada

Técnicas	Conductas	Procesos	Foco
Observación estructurada	Algunos manifiestan estrés y cansancio ante las jornadas de trabajo previas a la reunión	Estrés laboral	Manejo de emociones
	Algunos expresan gestualmente estrés pero no lo dicen	Mecanismo de defensa	Evasión
	Se realizan cambios de último momento en la planificación lo que provoca inasistencias en las actividades	Fallas en la comunicación	Comunicación asertiva
	Un participante llegó tarde y solo dijo buenas y se sentó	Lenguaje gestual y verbal	Comunicación asertiva

Fuente: Rivas (2016)

Cuadro N° 5: Entrevista estructurada

Técnicas	Conductas	Procesos	Foco
Entrevista estructurada	Señala que son pocos los integrantes que participan en las actividades	Integración	Sentido de pertenencia
	Indica que se hacen comentarios de la manera de comunicarse de uno de los compañeros	Actitudes negativas	Conflicto
	Señala que la mayoría del grupo ha manifestado estar satisfecho con los trabajos realizados	Motivación	Motivación

Fuente: Rivas (2016)

Focalización de las variables objeto de la intervención

La variable es definida como “cualquier característica o cualidad de la realidad que es susceptible de asumir diferentes valores” (Sabino 1992, p. 58), ella puede clasificarse

como variable independiente a partir de ella se pueden obtener diferentes resultados, variable dependiente es el resultado de la manipulación de la variable independiente y variable interviniente ésta puede afectar a la variable independiente aun cuando no directamente a la variable dependiente, de allí su importancia a la hora de considerar la realización del programa de intervención grupal.

Variable independiente: Programa de Intervención Grupal bajo el enfoque gestáltico que se aplicó a 10 integrantes del grupo Cáritas de la parroquia Santa Marta de Naguanagua en el Edo. Carabobo durante una sesión de 8 horas, se utilizó como método práctico para conseguir cambios significativos en el comportamiento del grupo que propiciaran un crecimiento a nivel de cada miembro al desarrollar la comunicación asertiva, mejorando los trabajos que desarrollan en la comunidad. En este sentido la aplicación del programa fue posible gracias al compromiso y valores que manejan los miembros del grupo para establecer vínculos de respeto y colaboración dentro y fuera del mismo.

Variable dependiente: la Comunicación Asertiva es la variable dependiente de acuerdo al análisis de la información realizado a las técnicas aplicadas, en el mismo la comunicación asertiva fue el foco que se repitió el mayor número de veces, por lo que se debía trabajar al realizar el diseño del programa de intervención, de tal manera que se pudiera brindar ayuda a los miembros del grupo a abrir espacios de entendimiento, reconocimiento y respaldo hacia el trabajo que realizan.

Variable intercurrente o interviniente: la motivación es la variable que se determinó al desarrollar el diagnóstico del grupo como interviniente, siendo la segunda más repetida, esta variable incorpora más dificultades en el desarrollo de las actividades del grupo donde

se requiere de la participación de todos sus integrantes para cumplir con los compromisos pautados con un menor esfuerzo y mayor efectividad, de allí pues que se maneje también dentro del programa de intervención.

CAPÍTULO V

DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA DE INTERVENCIÓN

En este capítulo se realiza la descripción del programa de intervención diseñado para lograr una comunicación asertiva en los miembros del grupo Cáritas, describiendo sus etapas, técnicas utilizadas, soporte teórico para su planificación y desarrollo, así mismo se expondrán los objetivos que se buscaron alcanzar, además de los recursos humanos, materiales y equipos requeridos para su aplicación, y finalmente la evaluación del mismo con los detalles inherentes a su programación.

Presentación del programa

La programación de actividades se desarrolla para dar apoyo a los miembros del grupo Cáritas de la parroquia Santa Marta y promover la comunicación asertiva entre sus integrantes, el mismo se organiza en una serie de tres técnicas que buscan estimular actitudes que fomenten la comunicación y ayuden a identificar las que no la favorecen, de manera de aumentar la motivación y la integración del grupo.

En función de lo anteriormente expuesto las técnicas utilizadas buscan cumplir con los principios que identifican a la Gestalt como son figura y fondo, darse cuenta y el aquí y el ahora, las mismas permiten formar escenarios y situaciones propicias para lograr un análisis intrapersonal que fomente el cambio en la comunicación con sus compañeros, evitando las barreras que se presentan en el día a día, así como el reconocimiento de las acciones propias y ajenas que ayudan a un mejor respeto y entendimiento entre todos.

Otra tarea prioritaria es la de motivar al grupo promoviendo un ambiente de cordialidad y respeto cónsono con las exigencias a las que los voluntarios encuentran en sus actividades, bajo esa misma perspectiva el programa se diseña para ser llevado a cabo por un solo facilitador y dos ayudantes; cabe señalar que los recursos necesarios para las técnicas se centraron en papelería y los mayores costos en las comidas que abarcaron una merienda y cena para cada participante.

Sustento teórico del programa

La presente investigación se apoya en algunos principios de la teoría Gestáltica presentado por Perls (1994), los cuales promueven el equilibrio del individuo entre el ser físico y el existencial logrando a través del conocimiento de sí mismo su aceptación y valoración, consiguiendo corregir conductas que impiden su crecimiento e integración en los diferentes espacios donde se desarrolla su vida.

En este sentido las bases del programa, consigue entrelazar la comunicación asertiva y Gestalt al utilizar los principios de “darse cuenta”, al “aquí y ahora” y “figura y fondo”, para provocar en los participantes una apertura de sus yo y a partir de allí cuestionarse y conseguir el cambio que necesitaban para sí mismos.

En relación al aporte del “darse cuenta” se tiene que al observarse de manera asertiva el individuo puede detectar acciones y palabras que perturbaban su forma de comunicarse y buscar el cambio de ellas.

El “aquí y el ahora” permite que los participantes se ubiquen en tiempo y espacio y que sus experiencias y vivencias del pasado puedan analizarlas desde del presente dándoles un nuevo significado de acuerdo a los sentimientos y experiencia de la actualidad.

De igual modo la “figura y fondo” les permite establecer cuáles son las prioridades, necesidades o enseñanzas a las que se les da mayor importancia en el pasado (figura) y como esas han podido cambiar en el presente y cuales ahora son las que pasaron a ser figura.

Justificación del programa

Dentro de una comunidad que trabaja unida en favor de otros cuyo objetivo es brindar mejores condiciones de vida, necesita que el ambiente donde se desenvuelven sea el más armonioso que busque solventar los problemas, brindar seguridad y aceptación entre todos, con esa finalidad es que se creó el programa de intervención.

Bajo este enfoque el programa de intervención está dirigido al desarrollo de una comunicación que invita a los miembros del grupo Cáritas a compartir un lenguaje sin barreras donde las ideas de cada uno se tomen en cuenta sin que se impongan unas sobre otras, sin que se realicen juicios de valor y busquen el entendimiento entre todos los actores; estos requerimientos se ven satisfechos a medida que el grupo se motiva y asume cambios que propicien ambientes de cordialidad, donde las conversaciones que se realizan contengan ideas claras de acuerdo a lo que se quiere expresar sin esconder otra intención.

Así mismo el compromiso adoptado por cada miembro del grupo asegure la motivación a seguir trabajando juntos y reconozcan la necesidad de cada aporte realizado, a su vez el beneficio se extienda a los entornos familiares, de trabajo y en la comunidad en general aporten los conocimientos obtenidos para ayudar a un mejor entendimiento y respeto entre todos.

Objetivos del programa

Objetivo general

Mejorar la comunicación del grupo Cáritas a través de herramientas de la comunicación asertiva.

Objetivos específicos

- Valorar el nivel de tolerancia respecto a la opinión de los demás.
- Reconocer los derechos asertivos del proceso de comunicación.
- Identificar las principales barreras en el proceso comunicacional que afectan a cada participante.

Contenidos del programa

Percepción

Figura y fondo

Derechos asertivos

Aquí y ahora

Barreras en la comunicación

Escucha activa

Darse cuenta

Métodos y procedimientos de la aplicación del programa

Para lograr articular el programa de intervención se conciben una serie de pasos comenzando desde la escogencia del grupo pasando por la revisión del material bibliográfico y de internet de acuerdo a las características observadas en el grupo hasta la

ejecución del programa, a este respecto se estableció la observación como primer paso para la búsqueda de datos que pudieran caracterizar al grupo, así mismo al ser analizados permitieron realizar el diagnóstico identificando la variable predominante, el siguiente paso fue la construcción del programa utilizando principios de la Gestalt que permitieron el abordaje de la variable.

Dentro de este marco toda investigación se puede realizar tomando los parámetros del método inductivo, estudiado minuciosamente por Francis Bacon (1561-1626) y descrito por Blaug (1985) en él se establecen diferentes pasos para lograr extraer ordenadamente los datos observados de forma particular que permitan llegar a una conclusión de carácter universal, sin embargo este método adolece de ciertos defectos como lo son la determinación previa de lo que se va a observar adicionalmente éste método solo ofrece conocimientos probables, en este sentido la observación y la inducción permitieron precisar la variable en base a la cual se diseña el programa.

Cabe considerar, por otra parte, el método deductivo que va de la mano del método científico, desde que Aristóteles explicó la filosofía de su enfoque científico en su obra “ Los Segundos Analíticos”, las investigaciones relacionadas con las ciencias formales se han apoyado en la deducción para desarrollar sus teoremas; en este método los conceptos van de lo general a lo específico comprobando las hipótesis planteadas inicialmente para explicar el fenómeno en estudio; pero es necesario considerar que no proporciona información nueva acerca de los hechos, así pues dentro de la investigación se utiliza la información general que fue común a todos y que condujo a deducir la variable predominante.

Personal requerido y participantes

En cuanto a la aplicación del programa el mismo requiere de una persona para realizar la grabación de la intervención a través de cámaras de video, otra persona para la logística de los alimentos, la docente evaluadora, 15 participantes del grupo Cáritas que asisten a la sesión y la facilitadora.

Recursos utilizados para la aplicación del programa

Para dar cabal cumplimiento al programa se requiere de materiales para la ambientación tales como: cortinas, cuadros, papel decorativo, cordones, cinta adhesiva, colchas, sillas, mesas, mantel, plantas; adicionalmente los materiales con los que se realizan las técnicas: papeles impresos, hojas blancas y lápices; por otra parte la filmación se realiza con la ayuda de dos cámaras de video y dos celulares y por último la alimentación consiste en un refrigerio con café, jugo y dulces y una comida acompañada de jugo y agua y un dulce de obsequio para todos los presentes.

Costos y financiamiento del programa

Los costos para la aplicación del programa de intervención se cuben en su totalidad por la facilitadora, siendo discriminados de la siguiente forma en el cuadro N° 6.

Cuadro N° 6: Costos del programa de intervención

RECURSOS	COSTOS
Humano	
• Logística para filmación y alimentos	0
Materiales	
• Local	5.000
• Alquiler mesas y sillas	6.000
• Cortinas y decoración de paredes y pisos	47.500

• Papelería	13.500
Alimentación	
• Refrigerio	35.300
• Comida	36.500
• Obsequio	93.500
TOTAL	237.300

Fuente: Rivas (2017)

Modelo para la evaluación de la efectividad de la intervención

Para los fines de evaluar la efectividad del programa se contó con la aplicación de un pre-test y post-test, el mismo estuvo compuesto de un cuestionario de 45 preguntas con cinco opciones de respuesta tipo Likert que van desde “completamente en desacuerdo” hasta “totalmente de acuerdo” en ella se buscó evaluar el nivel de asertividad que manejaba el grupo, este instrumento fue tomado del trabajo de Rodríguez, C. & Garibay, J. (2014) titulado Medición de la Asertividad en Estudiantes de Administración de la Fesc-Unam, llevado a cabo en el XVII Congreso Internacional sobre Innovaciones en Docencia e Investigación en Ciencias Económico Administrativas.

Respecto a la evaluación del programa se realizó a través del modelo en los objetivos de Tyler (1973), quién expresa que los resultados deben estar relacionados con lo esperado, haciendo uso de unos pasos para conseguir la comparación final de los resultados y los objetivos planteados.

Tiempo, etapas y programación de actividades

El taller está organizado para realizarlo en una jornada de 8 horas, en un horario entre la 1:00 y las 09:00 pm, en la sesión de planifican tres (03) técnicas para completar el ciclo de inicio, desarrollo y cierre y lograr los objetivos planteados asegurando un cambio para cada uno de los participantes del grupo Cáritas de su estilo de comunicación.

En este sentido se da inicio al taller con la bienvenida a los participantes y se les invita a escribir sus nombres y colocarse los identificadores, luego se les aplica una técnica llamada “figuras ocultas”, en la cual se busca comprender el concepto de asertividad y establecer cuán asertivos han sido en sus comportamientos cuando se perciben diferentes visiones de una misma realidad, esta técnica tiene una duración de 30 minutos aproximadamente, en ella el grupo puede apreciar las diferencias en las percepciones que pueden llevar a una mala comunicación y perder la comprensión del mensaje que se quiere dar.

Seguidamente se realiza una explicación e intercambio de conceptos respecto a la asertividad y se aplica la técnica de desarrollo de “derechos asertivos” donde se busca que cada participante comprenda y aplique la comunicación asertiva respetando y dándose a respetar, aplicando el aquí y él ahora se logra que cada participante visualice sus virtudes y debilidades en el proceso de la comunicación asertiva movilizandolos aspectos detectados en el grupo foco, esta técnica se desarrolla en un período de 60 minutos aproximadamente.

Finalmente se realizó el cierre con la técnica “¿puedes comunicarte?”, con ella cada participante se da cuenta de cuáles son las barreras que incorporan en el proceso de la comunicación impidiendo completarlo y generando situaciones de conflicto, de esta manera pueden internalizar los cambios que requerían para corregir los aspectos negativos de su conducta, completando esta etapa en un tiempo aproximado de 45 minutos.

Por último se presenta el cuadro N° 7 que describe las actividades del programa, en él se detallan: etapas, objetivos, contenidos, técnicas, actividades, tiempo y recursos de cada una de las técnicas que integran dicho programa.

Cuadro N°7: Programación de actividades**Objetivo General:** Mejorar la comunicación del grupo Cáritas a través de herramientas de la comunicación asertiva

EVOLUCIÓN DEL PROCESO (ETAPAS)	OBJETIVOS ESPECIFICOS	CONTENIDOS	TÉCNICAS	ACTIVIDADES	TIEMPO	RECURSOS
Inicio	Valorar el nivel de tolerancia respecto a la opinión de los demás	Concepto de Asertividad FIGURA Y FONDO	Figuras Ocultas	Entrega a los participantes de hoja y lápiz indicándoles que escriban lo primero que vean al enseñarles unas figuras; al terminar se reflexiona sobre las diferencias entre las percepciones y como actuamos frente a ello	2:00hr	Humanos: Facilitador y participantes Materiales: Láminas, papel y lápiz
Desarrollo	Reconocer los derechos asertivos del proceso de comunicación	Derechos Asertivos, proceso de comunicación el aquí y el ahora EL AQUÍ Y EL AHORA	Derechos asertivos	Cada participante escribe los derechos que considera tiene sobre su familia, trabajo y sociedad. Al finalizar se agrupan y eligen 3 derechos principales por categoría, y exponen sus conclusiones. Luego escriben los derechos que esperan de ellos sus familias, trabajo y sociedad. Exponen sus conclusiones y lo aprendido	2:30hr.	Humanos: Facilitador y participantes Materiales: Láminas, papel y lápiz

Cierre	Identificar las principales barreras en el proceso comunicacional que afectan a cada participante	Comunicación, barreras en la comunicación EL DARSE CUENTA	¿Puedes comunicarte ?	Se les entregan identificaciones, y se les pide que se unan en parejas y que cada integrante piense en una anécdota, para contarla, uno de los participantes realizará acciones que entorpezcan la comunicación mientras su compañero permanece sin moverse, luego intercambiaran roles	2:30hr	Humanos: Facilitador y participantes Materiales: Identificadores
--------	---	--	-----------------------	---	--------	---

Fuente: Rivas (2017)

CAPÍTULO VI

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Resumen del proceso de intervención

En esta se expresa el análisis cualitativo y cuantitativo de los resultados de la aplicación del programa de intervención al grupo Cáritas, en este análisis se contemplaron la descripción y evaluación de la intervención, trabajo del facilitador, las dificultades que se encontraron, y los efectos que se lograron obtener en los participantes.

Descripción y evaluación de la implementación de la intervención

Ambiente físico

El sitio en el cual se desarrolló el programa constó de dos ambientes, de los cuales uno se tomó como recibidor para dar la bienvenida a los participantes y mantener el refrigerio y cena, en éste se colocó una mesa con sillas donde estuvieron los distintivos y papelería, dos sillones y mesa de centro, todo decorado con plantas, las paredes se decoraron con telas y láminas de papel dando la forma de cuadros, en toda la decoración se usaron colores verde, naranja, blanco, kaki, morado y fucsia.

Por otra parte el salón contiguo se utilizó como área de trabajo donde se colocaron en el piso colchas y dos mesas auxiliares y unas sillas, en todas las paredes se colgaron cuadros realizados con materiales de desecho y naturales, láminas de papel dispuestas en figuras geométricas, adicionalmente en todas las ventanas se les colocaron cortinas claras,

por último los colores utilizados fueron verde, marrón, amarillo y naranja, cabe señalar que se creó un ambiente cónsono con las técnicas y el modelo que se trabajó: Gestalt.

Ambiente psicológico

En el ámbito psicológico los participantes recorrieron diferentes estados de ánimo, primero de expectación luego de reconocimiento y dudas para después pasar a reflexión y compromiso, todo ello a medida que se avanzaba en la aplicación del programa, así mismo sus gestos, posturas y expresiones fueron cambiando y mostraron la disposición a enfrentar los cuestionamientos realizados para lograr el darse cuenta.

De igual modo el ambiente se mantuvo a lo largo de la jornada con respeto, armonía, confianza y autenticidad, permitiendo que algunos participantes a expresaran sus emociones y sentimientos con libertad sin emitir críticas o censuras obteniendo en todo momento el apoyo del resto del grupo.

Finalidad

La finalidad del programa estuvo en dotar de herramientas a los miembros del grupo Cáritas de la parroquia Santa Marta de Naguanagua para desarrollar una comunicación asertiva con sus semejantes y lograr un ambiente de concordia y armonía a su alrededor.

Cumplimiento del programa

El programa de intervención se ejecutó en una sola sesión de 8 horas de duración, desde la 1:00 pm hasta las 9:00 pm; en la cual se implementaron tres técnicas basadas en los principios de la Gestalt, la jornada se llevó a cabo en correspondencia a los aspectos que

surgieron en el transcurso de las actividades y siguiendo los objetivos que se plantearon con cada una de ellas, en el cuadro N° 8 se muestran las etapas y el cumplimiento del programa.

Cuadro N° 8: Actividades de la sesión

ETAPAS	TÉCNICAS	CUMPLIMIENTO
Inicio	Figuras ocultas	En ésta dinámica se mostraron a los participantes imágenes formadas por figuras y fondos donde ellos debían escribir la primera imagen que identificaban, al completar la muestra se debatió respecto a sus primeras impresiones y como actuaban cuando frente a una misma realidad podían tener percepciones diferentes, que tan asertivos eran para defender sus opiniones. Algunos participantes hicieron reflexiones con respecto a situaciones vividas recientemente y como se afectan las relaciones cuando no se comparten las mismas opiniones.
Desarrollo	Derechos asertivos	Una vez realizada una breve explicación de lo que es la asertividad y los principios asociados a ella, se dio comienzo a esta etapa pidiéndoles que escribieran cinco derechos que cada uno consideraba que tenía en diferentes ambientes, posteriormente que escribieran cinco derechos que los demás esperaban de ellos, al analizar y comparar los derechos propios y los del otro se dieron cuenta de cuan parecidos son y porque la asertividad ayuda a mantener relaciones sanas con quienes les rodean, así mismo al reflexionar respecto a cuál fue el derecho más importante con el que se formaron durante su crecimiento y compararlo con el más relevante que ahora imparten a sus familias solo un participante ha mantenido en el tiempo el mismo, analizando desde su infancia identificó la figura que representó gran influencia en su vida.
Cierre	¿Puedes comunicarte?	Al desarrollar esta técnica se obtuvo una reflexión de parte de tres participantes, los cuales compartieron situaciones en las que cotidianamente se ven envueltos y el factor resaltante en la comunicación son las barreras que se presentan y como afecta la relación en sus familias, las semejanzas y diferencias entre las vivencias de cada uno y como han buscado cambiar esas situaciones.

Fuente: Rivas (2017)

Análisis del trabajo del facilitador

Para lograr completar el programa de intervención se realizaron diversas tareas que se extendieron desde la planificación pasando por el desarrollo para finalizar con una evaluación de los resultados, a continuación se hace una descripción de cada etapa.

Fase planificación

En este período se buscó el grupo con el cual se trabajaría, una vez contactado se dio inicio a la identificación de la variable con la cual se desarrollaría el programa, seguidamente se inicia la búsqueda de bibliografía necesaria para ubicar la teoría que mejor se adaptara para brindar apoyo con la variable predominante.

En este sentido se buscaron diversas técnicas que permitieran cumplir con los objetivos que se plantearon identificando las dos que se aplicarían, de las cuales una de ellas se modificó para adaptarla a la etapa del plan en el que se aplicaría y la tercera fue desarrollada por el mismo facilitador en base a la necesidad del plan.

Otra tarea prioritaria fue la búsqueda del instrumento que permitiera evaluar a la variable predominante por lo cual se investigó sobre la aplicación de un pre test y post test que permitiera realizar esta tarea y con ayuda de diferentes tesis y trabajos en universidades de la región se determinó que la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA), elaborada por Flores y Díaz-Loving (2004), era la que mejor se adaptaba para esa función.

Finalmente, se procedió a establecer con el grupo cual sería la fecha, cantidad de sesiones y duración de las mismas de forma de asegurar la mayor asistencia posible de los

integrantes del grupo, y que al mismo tiempo pudiera ser evaluado por el docente de la cátedra, teniendo lista toda la logística de transporte, decoración, alimentación y grabación para ese momento.

Fase de desarrollo

El programa de intervención se desarrolló dentro de los parámetros planificados permitiendo la introspección de los participantes que naturalmente pudieron darse cuenta de las obligaciones y derechos que todos tienen para lograr ambientes armónicos, de respeto y solidaridad.

Cabe destacar que las reflexiones surgidas en las técnicas ayudaron a guiar a los participantes en los aspectos más necesarios para su desarrollo, y dotarlos de algunas herramientas para su crecimiento personal, dándoles las gracias también por la participación y disposición a realizar dicho taller.

Fase de evaluación

Al finalizar el taller se pudo apreciar de manera directa la satisfacción de los participantes de asistir a la jornada, siendo muy significativo el caso de uno de ellos que se sintió obligado a ir y que una vez finalizado convino que fue una experiencia muy agradable y que quería participar en talleres semejantes en el futuro.

En este sentido los comentarios recibidos por parte de los asistentes respecto a la planificación y aplicación de estrategias fueron positivos, evidenciándose en la forma en que mostraron sus emociones y sentimientos manteniendo palabras de respeto y reflexión, frente a las vivencias que allí se expresaron.

Dificultades encontradas

En referencia a las dificultades que se presentaron para la realización del taller se mencionan las relacionadas con el ambiente de manifestaciones en los días en que se estableció la reunión, aunado a las trancas de en las vías de acceso generando en algunos casos violencia; todo ello causó que no asistieran dos de los participantes, además de problemas familiares en otros dos casos y otro que por cuestiones de trabajo no pudo asistir, adicionalmente hubo contratiempos para conseguir los materiales para acondicionar el salón y preparar los alimentos que se brindarían en la jornada. La asistencia fue de 10 participantes.

Así mismo el día del taller la coordinadora del grupo tuvo muchos problemas para contactar a los miembros del grupo y asegurar su asistencia, lográndose sin embargo cumplir con lo planificado.

Impresión de los participantes

Una vez culminado el taller se procedió a realizar preguntas referidas a como se sintieron durante el mismo, que les pareció la ambientación, la comida, la actuación de la facilitadora, si el tema tratado era pertinente con el trabajo que realizaban y en su vida diaria, estas preguntas ayudaron a que los participantes reflexionaran sus respuestas y manifestaran en forma libre sus sentimientos e impresiones, de ellas se obtuvieron que el taller les pareció muy interesante, les hizo recordar lo importante de saber comunicarse asertivamente en todos los ámbitos de sus vidas.

Adicionalmente se recibió comentarios positivos respecto a la ambientación del salón, en general manifestaron que el taller les ayudó a tomar más conciencia de cómo deben comunicarse asertivamente para asegurar un mejor ambiente a su alrededor.

Cuadro N° 9: Impresión de los participantes

PREGUNTAS	APRECIACIÓN
¿Cómo se sintieron durante el taller?	Cómodas, con libertad, bien
¿Qué les pareció la ambientación?	Bien, bonita, definidos los ambientes, muy elegante
¿Qué les pareció la comida?	Muy buena, bien presentada, sabrosa
¿El tema tratado fue pertinente con sus trabajos y en su vida diaria?	Muy interesante, útil.
¿Cómo les pareció la actuación de la facilitadora?	Pertinente en sus intervenciones, manejo apropiado, brindó apoyo, bien

Fuente: Rivas (2017)

Análisis de los procesos del grupo

Para analizar las etapas del grupo se utilizó el modelo de Schutz (1978) citado por Varón (2014), éste considera que los grupos son dinámicos y así como un grupo se alimenta de sus miembros tomando características de cada uno de ellos, los individuos también se componen de los miembros del grupo a los que pertenecen; esto permite que en el desarrollo de los grupos se recorran tres etapas de acuerdo a sus relaciones interpersonales las cuales son inclusión, control y afecto.

Etapas de inclusión: esta se caracteriza por el querer pertenecer a un grupo sentir seguridad, aprecio, etc. que permitan que el individuo pueda sentir su integración al mismo.

En este sentido se inició el taller con la técnica de figuras ocultas que permitió a los participantes reflexionar respecto a sus percepciones y como compartirlas con otros desde otro punto de vista ayudando a que su actitud asertiva permitiera sentirse integrado al grupo sin perder su individualidad.

Etapas de control: esta etapa tiene como aspectos como la búsqueda del dominio del grupo, la diferenciación de cada miembro como líder y seguidor, desplazándose entre los límites de ejercer una influencia total sobre el otro hasta no ejercer ninguna.

En cuanto a la utilización de la técnica de derechos asertivos empleada en la etapa de desarrollo, se pudo lograr que todos los miembros del grupo se analizaran desde el punto de vista de sus deseos y acciones hasta sus deberes y compromisos para luego compartir sus propias experiencias y con ellas comparar como su actitud pasiva o activa permite conseguir una comunicación respetuosa.

Etapas de afecto: aquí se observa entre los miembros del grupo una necesidad de buscar afecto y compañía que permita compartir e integrarse plenamente al grupo, dejando atrás las diferencias y centrándose en las coincidencias.

De este modo el cierre del taller se realizó con la técnica ¿puedes comunicarte? En la que su principal efecto era descubrir como las actitudes y comportamientos propios impedían expresar sus ideas, sentimientos y emociones, con lo cual podían surgir situaciones adversas que no eran las esperadas, por otra parte conducirían a descubrir que cambios podrían ayudar a sentirse respetado y comprendido dentro del grupo y fuera de él.

Finalmente se presentan a continuación las etapas del grupo en el gráfico N° 1.

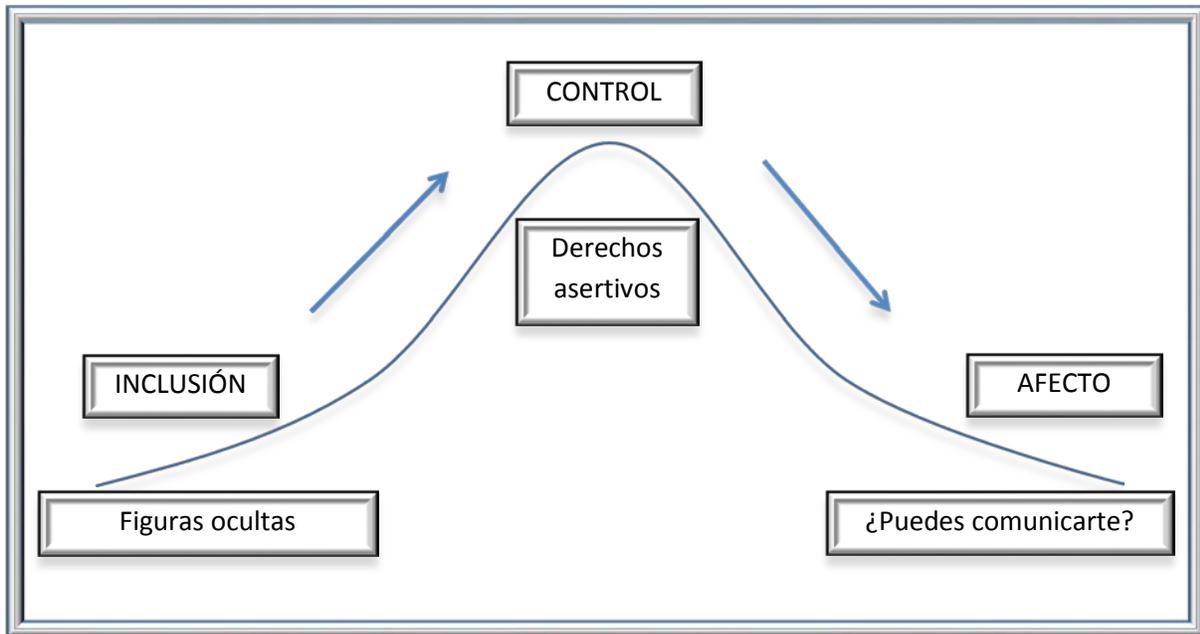


Gráfico N° 1: Etapas del grupo. Fuente: Rivas (2017)

Efectos de la intervención

A continuación se presentan los resultados y análisis del pre-test y pos-test aplicados al grupo, así mismo los estadísticos que permitirán establecer los análisis de las diferencias que presentan dichos resultados.

Se aplicó el instrumento denominado “Escala Multidimensional de Asertividad (EMA)” diseñada y validada por Flores y Díaz-Loving (2004). El EMA mide tres dimensiones:

Asertividad: Puntuaciones por arriba de la media indica habilidad social, es decir, capacidad de expresar sus sentimientos, opiniones, limitaciones, creencias, afirmar los derechos y respetar los derechos de los demás. Puntuaciones por debajo de la media indicaría que tiene problemas de expresión en sus relaciones interpersonales.

Asertividad indirecta: Puntuaciones altas por arriba de la media implica inhabilidad del individuo para expresar abierta y directamente sus opiniones, deseos, sentimientos, opiniones, etc. Las personas eligen medios indirectos para expresarse en muchas situaciones, tales como teléfono, cartas, etc. evitando del contacto directo. Por el contrario, si los individuos obtuvieran puntuaciones por debajo de la media, indica que son personas capaces de expresarse abiertamente, sin necesidad de hacerlo de manera indirecta.

No asertividad: Los individuos incapaces de expresar sus deseos, opiniones, sentimientos, etc. indicado por puntuaciones altas son personas no asertivas. Puntuaciones bajas por debajo de la media, indican personas que carecen de este problema.

Presentación de resultados

A nivel de Pre - test:

Los resultados de la aplicación del pre-test a los integrantes del grupo Cáritas que asistieron al taller, se muestran a continuación en el cuadro N° 10 y se presentan detalladamente en el gráfico N° 2.

Cuadro N° 10: Resultados del pre-test

SUJETOS	ASERTIVIDAD	ASERTIVIDAD INDIRECTA	NO ASERTIVIDAD
S1	53	54	54
S2	65	29	53
S3	64	28	31
S4	51	58	50
S5	64	27	31
S6	60	36	50
S7	63	31	43

S8	64	41	41
S9	55	48	55
S10	51	50	35
MEDIA	59,00	40,20	44,30
DESVIACIÓN ESTÁNDAR	5,850	11,622	9,440

Fuente: Rivas (2017)

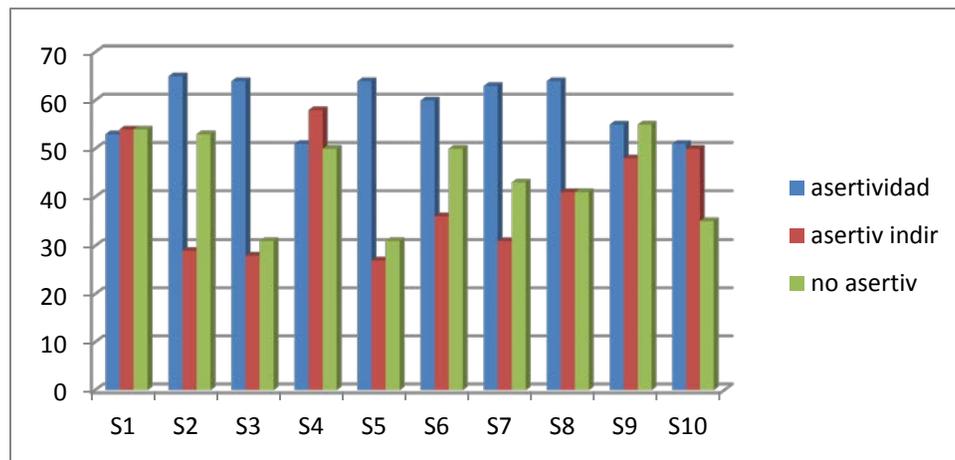


Grafico N° 2: Resultados de las puntuaciones del Pre-test de la Escala Multidimensional de Asertividad. Fuente: Rivas (2017)

Análisis e Interpretación

En relación a los resultados, se observa que la media en la dimensión asertividad tuvo un valor de 59,00, por lo que entra dentro del perfil de las puntuaciones T lineales de 40 a 60 establecidas por la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA), tendiendo al máximo valor; así mismo la desviación de estos valor fue de 5,850, ubicándose el mayor valor en 65 (sujeto número 2) y el menor valor en 51 (sujetos número 4 y número 10) estableciéndose un rango de 14 puntos.

Al mismo tiempo la asertividad indirecta obtuvo una media de 40,20 entrando por el límite inferior de los valores de 40 a 60 de las puntuaciones T lineales para esa dimensión, además de tener un máximo valor de 58 (sujeto 4) y un mínimo de 27 (sujeto 5), un rango de 31 puntos y una desviación de 11,622.

Por último la no asertividad tuvo valores de media de 44,30 ubicándola dentro del rango de las puntuaciones T lineales establecidas por EMA, su máximo fue de 55 (sujeto 9) y su mínimo de 31 (sujetos 3 y 5) con un rango de 24 y su desviación se ubicó en 9,440.

Considerando los resultados del pre-test y en base a lo establecido por el instrumento aplicado EMA, se puede observar que los sujetos 1, 4 y 9 poseen valores semejantes en sus dimensiones, lo cual muestra que sus comunicaciones no siempre son asertivas. Así mismo se destaca el sujeto 4 por tener el valor más alto (58) en la asertividad indirecta entre todo el grupo y en su propio perfil. Por otro lado los sujetos 3, 7 y 8 poseen una marcada diferencia entre los valores de sus dimensiones, destacándose en todos su comunicación asertiva sobre las demás.

A nivel de Post-test

En el cuadro N° 11 se muestran los valores obtenidos al aplicar el pos-test a los participantes del taller y representados gráficamente en el gráfico N° 3.

Cuadro N° 11: Resultados del post test

SUJETOS	ASERTIVIDAD	ASERTIVIDAD INDIRECTA	NO ASERTIVIDAD
S1	66	44	40
S2	65	19	16
S3	63	24	47

S4	55	45	57
S5	66	34	39
S6	58	37	48
S7	66	35	45
S8	60	38	43
S9	61	54	49
S10	60	52	38
MEDIA	62,00	38,20	42,20
DESVIACIÓN ESTÁNDAR	3,830	11,153	10,799

Fuente: Rivas (2017)

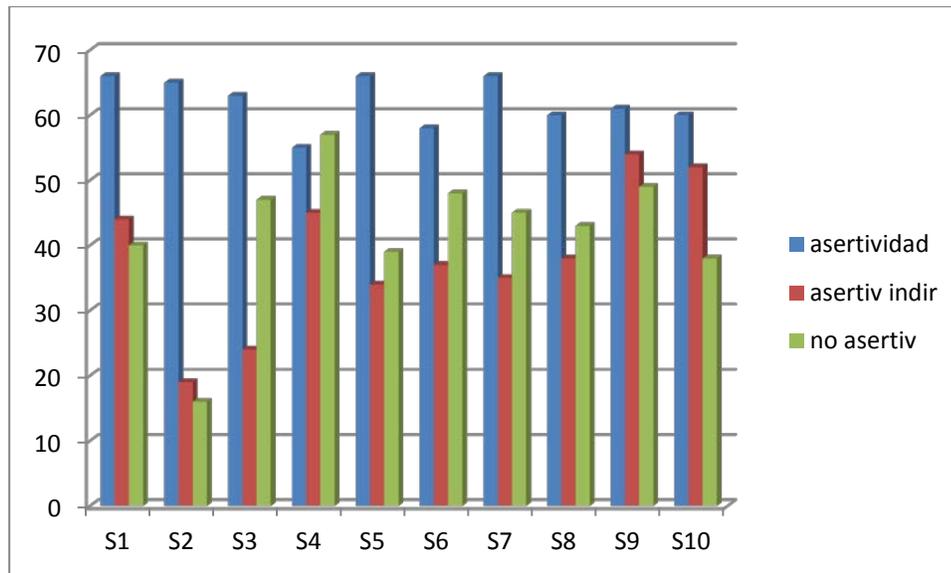


Grafico N° 3: Resultados de las puntuaciones del Post test de la Escala Multidimensional de Asertividad. Fuente: Rivas (2017)

Análisis e Interpretación

Los resultados muestran que la media de la asertividad se ubica en 62,00 estando por encima del promedio, la desviación está en 3,830, los valores máximo es de 66 (sujetos

1, 5 y 7) y el mínimo de 55 (sujeto 4), el rango es de 11, igualmente la asertividad indirecta tiene una media de 38,20, su desviación es de 11,153, su máximo se ubicó en 54 (sujeto 9) y el mínimo en 19 (sujeto 2) y el rango fue de 35, por último la no asertividad tiene una media de 42,20 con desviación igual a 10,799, su máximo es de 57 (sujeto 4) y el mínimo es 16 (Sujeto 2) y el rango es 41.

En relación a los resultados del pos-test se puede apreciar que la dimensión de asertividad es la que posee los mayores valores en la tabla lo que indica que los participantes tienen una predominancia para comunicarse asertivamente, así mismo las desviaciones en las dimensiones asertividad indirecta y no asertividad son aproximadamente el doble de la asertiva lo que denota que hay dos grupos dentro de los participantes los que tienden a la comunicación indirecta o no asertiva y los que no.

Por otra parte los sujetos 2 y 5 tienen una comunicación marcadamente asertiva, mientras que el sujeto 4 oscila entre la comunicación asertiva y la no asertiva y el sujeto 9 entre la asertiva y la asertiva indirecta.

Diferencias del pre-test y pos-test

En el cuadro N° 12 y en el gráfico N° 4, se presentan los resultados del pres-test y pos-test para el análisis comparativo.

Cuadro N° 12: Resultados del pre-test y post-test

SUJETOS	PRETEST			POSTEST		
	ASERTIVIDAD	ASERTIVIDAD INDIRECTA	NO ASERTIVIDAD	ASERTIVIDAD	ASERTIVIDAD INDIRECTA	NO ASERTIVIDAD
S1	53	54	54	66	44	40
S2	65	29	53	65	19	16
S3	64	28	31	63	24	47
S4	51	58	50	55	45	57
S5	64	27	31	66	34	39
S6	60	36	50	58	37	48
S7	63	31	43	66	35	45
S8	64	41	41	60	38	43
S9	55	48	55	61	54	49
S10	51	50	35	60	52	38
MEDIA	59,00	40,20	44,30	62,00	38,20	42,20
DESVIACIÓN ESTÁNDAR	5,850	11,622	9,440	3,830	11,153	10,799

Fuente: Rivas (2017)

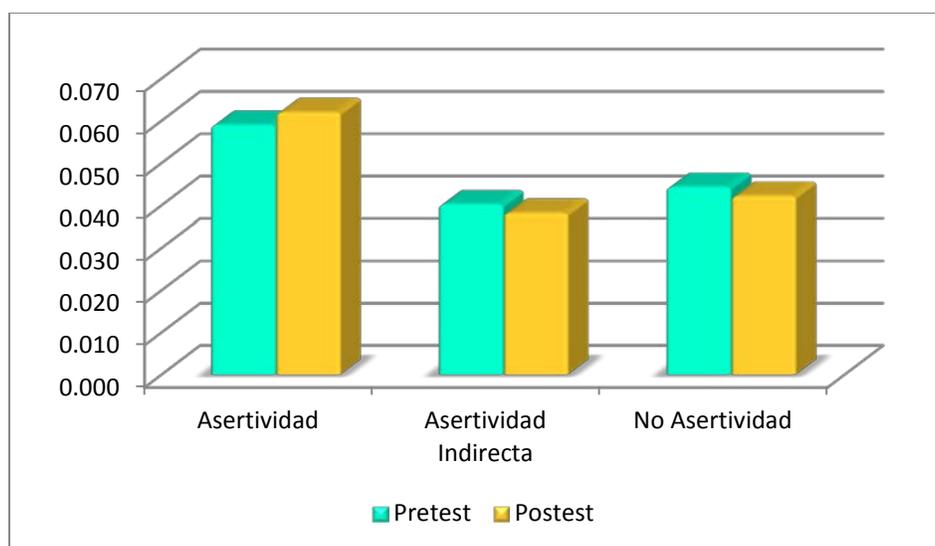


Grafico N° 4: Resultados de los Valores Medios del Pre test y del Post test de la Escala Multidimensional de Asertividad. Fuente: Rivas (2017)

Análisis e Interpretación

El gráfico N° 4, comparativo de los valores medios de las dimensiones muestra la mejoría en todos los valores registrados, por su parte la asertividad registró un aumento de 3 puntos mostrando los logros del programa de intervención, así mismo la asertividad indirecta se redujo en 2 puntos y la no asertividad disminuyó en 2,1 puntos, en este sentido las reducciones registradas consolidan el comportamiento del grupo para comunicarse más asertivamente y la pertinencia de la aplicación del programa.

A continuación se presenta el gráfico N° 5, el cual muestra las desviaciones estándar del pre-test y post-test para el análisis comparativo.

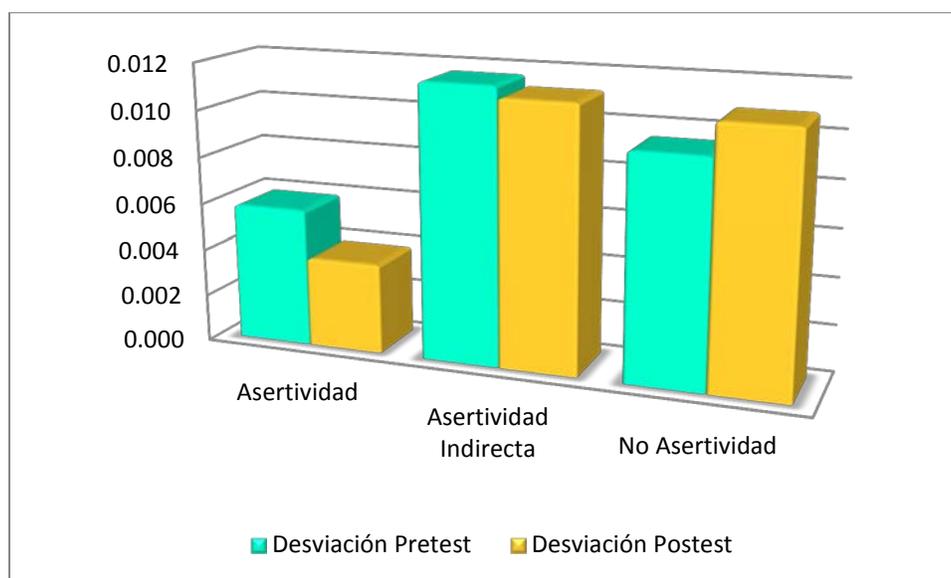


Gráfico N° 5: Resultados de las Desviaciones Estándar del Pre-test y del Post-test de la Escala Multidimensional de Asertividad. Fuente: Rivas (2017)

Análisis e Interpretación

Analizando el gráfico N°5 que muestra las desviaciones estándar de las dimensiones medidas con el instrumento EMA, se aprecia la disminución de los valores de la desviación en la asertividad por lo cual se consigue un grupo más homogéneo en su comunicación

asertiva, del mismo modo ocurre con la asertividad indirecta, que aunado con la disminución de la media; conlleva a que como grupo la comunicación indirecta sea la que menos adopten los participantes y disminuyan en importancia en sus relaciones interpersonales.

No obstante se aprecia un aumento en la desviación de la no asertividad que indica que se hacen más notorias las diferencias de comunicación entre los participantes, esto se evidencia en los valores brutos contenidos en el Cuadro N° 12 donde la dimensión no asertiva del pre-test muestra a tres participantes con valores mayores de 50 y en la no asertiva del pos-test solo uno supera ese número, siendo esto otra mejora atribuible al programa de intervención.

Análisis por variables y dimensiones

A continuación se presentan los análisis de los resultados obtenidos después de la aplicación del programa de intervención al grupo en estudio, desde el punto de vista de las variables independiente, dependiente e interviniente.

Variable independiente: el programa de intervención desarrollado en la presente investigación generó en los integrantes del grupo Cáritas, una mejora de la comunicación asertiva y estimuló la introspección de los participantes para propiciar el cambio de sus conductas.

Las afirmaciones anteriores se fundamentan en los resultados del análisis comparativo del pre-test y post-test, así como en los comentarios y comportamiento observado en la evaluación del taller donde los participantes se mostraron más dispuestos a

compartir sus opiniones y sentimientos con el grupo recibiendo el apoyo y comprensión de los demás.

Variable dependiente: la comunicación asertiva se fortaleció entre los participantes los cuales se mostraron más abiertos a recibir opiniones diferentes a las suyas, así como expresarse de manera más sincera, asimismo los comentarios positivos que se dieron sirvieron de empuje para la reflexión de sus comportamientos comunicacionales que marcaron situaciones adversas en el pasado y que debían cambiar.

Variable interviniente: la motivación dentro del grupo se vio estimulada consiguiendo que los integrantes del grupo coincidieran en la planificación de otros talleres, así como también se expresaron cambios de opinión respecto a la asistencia del mismo, de igual modo el reforzamiento en la comunicación asertiva dentro de las técnicas aplicadas ayudó a que se sintieran más cómodos y animados a la participación activa en cada etapa del taller.

Análisis y discusión de los resultados

Cualitativamente: en el análisis cualitativo se resalta el valor de la percepción de la experiencia analizada por los participantes, así lo expuso Znaniecki F. (1934) la medición de la efectividad del programa de intervención aplicado se puede apreciar desde la perspectiva de las apreciaciones de los participantes, de esta manera se consideran aspectos como la asistencia al taller, el incorporarse de manera activa a las actividades que se realizaron exponiendo sus vivencias y reflexiones, dando apoyo a los demás y respetando las diferencias en los abordajes de los conflictos.

Así mismo los participantes tuvieron la oportunidad de expresarse sin barreras y de forma transparente consiguiendo una comunicación asertiva, de la misma forma se logró motivarlos y que expresaran sus comentarios y opiniones sin temor, sintiéndose a gusto en un ambiente donde puedan aprender a manejar herramientas para su crecimiento personal.

Cuantitativamente: en el análisis cuantitativo utiliza según lo expuesto por Palella & Martins (2012) la interpretación de los datos a través de la codificación de los mismos dándoles un tratamiento lógico y razonado basados en teorías, a este respecto los resultados obtenidos en el pre-test y el pos-test se aprecian una propensión mayor a la comunicación asertiva, una disminución a la comunicación asertiva indirecta y a la no asertividad, estos aspectos se evidenciaron en el ambiente de mayor acercamiento donde fluyó una comunicación más abierta que expuso vivencias más íntimas entre los participantes.

Mientras que la desviación estándar mostró que la comunicación asertiva y asertiva indirecta disminuyeron haciendo al grupo más homogéneo en estas dimensiones, sin embargo la desviación estándar de la no asertividad aumentó indicando que la cantidad de participantes que la muestran en sus comunicaciones disminuyó y se distinguen más claramente del resto del grupo.

CONCLUSIONES, ALCANCES Y RECOMENDACIONES FINALES

Conclusiones

Habiendo realizado el diagnóstico que dio como resultado una falta de comunicación asertiva en el grupo Cáritas se pudo realizar un diseño del programa de intervención que proporcionara a los participantes el apoyo y herramientas suficientes para asumir un cambio en su comunicación, de esta manera se aplicó el taller que constó con tres técnicas que obtuvieron observaciones positivas de los participantes y logró la introspección de sus conductas comunicativas.

Así mismo la aplicación de pre-test y pos-test arrojaron resultados que reflejan un cambio positivo en la comunicación asertiva del grupo, al mismo tiempo disminuyeron las dimensiones de asertividad indirecta y no asertividad, aunado a estos valores se apreciaron comportamientos que reflejaron una mayor disposición a la tolerancia, respeto, apoyo y demostración de afecto entre los integrantes del grupo, motivándolos a participar en nuevos talleres y realizar los cambios necesarios para lograr un crecimiento personal.

Por lo antes expuesto se destaca que los propósitos planteados para el diseño del programa fueron cubiertos permitiendo brindar una herramienta que a través de principios de Gestalt consiguió un cambio de aspectos desfavorables en la comunicación del grupo de trabajo.

Alcances

La experiencia lograda con la investigación que condujo a la aplicación del taller sirve como experiencia para realizar trabajos similares, de la misma forma la información

compartida con miembros del grupo de estudio logró afianzar conocimientos y vivencias de cada uno que ayudaron a formar el diseño de la investigación.

Por otra parte a los resultados que se lograron podrán ser utilizados por otros investigadores para sus proyectos, profundizando más con las técnicas y herramientas utilizadas para lograr cambios significativos en los miembros de los grupos de apoyo.

Recomendaciones

Las recomendaciones hacia la institución es la de promocionar la comunicación asertiva, resaltando sus bondades entre los integrantes de los diferentes grupos de trabajo, así mismo fomentar el uso de la escucha activa, y el respeto como parte imprescindible la unión y motivación entre todos.

Las recomendaciones que se les hace a los miembros del grupo Cáritas está la de incorporar dentro de sus actividades talleres que les permitan desarrollar técnicas, aprender herramientas nuevas y compartir experiencias que los ayuden a mantener un ambiente de armonía y colaboración que los motive y los mantengan unidos desarrollando su gran obra social.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aced, C. (2015, 18 de junio). El poder de la comunicación interna: los casos de Sanofi y telefónica [web log post]. Recuperado de <http://cristinaaced.com/blog/2015/06/18/comunicacion-interna-casos-sanofi-y-telefonica/>
- Aguilar, J. & Vargas, J. (2010) Comunicación Asertiva. Network de Psicología Organizacional. México: Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C. 3-14
- Apodaka, M. (2004). Dinámica de grupos. España: Urtxintxa Eskola
- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación. Caracas-Venezuela: Episteme,C.A.
- Asensi, L (2013). La Comunicación Asertiva. Una habilidad personal y profesional [web log post]. Recuperado de <http://www.circuloeconomiaalicante.com/blog/la-comunicacion-asertiva-una-habilidad-personal-y-profesional/>
- Blaug, M. (1985). La metodología de la economía. Alianza Editorial, Madrid.
- Cáritas de Venezuela (2016). Recuperado de <http://caritasvenezuela.org.ve/>
- Carrera, F. (2014). Programa de intervención grupal para la comunicación asertiva del personal del departamento del servicio médico de la empresa SEMELAV C.A. Naganagua-Venezuela.
- García, G. (2014). Programa de intervención grupal dirigido al desarrollo de liderazgo eficaz en los integrantes del colectivo de Recreación Educativa CRER. Naganagua-Venezuela.
- Habermas, J. (1992). Teoría de la acción comunicativa, I. Madrid. España. Editorial Taurus.
- Habermas, J. (1992). Teoría de la acción comunicativa, II. Madrid. España. Editorial Taurus.
- Hurtado, de B. (2000). Metodología de la Investigación Holística. Caracas. Venezuela. Editorial Sypal, IUTC.

- Lange, A. J. & Jakubowski, P. (1976). *Responsible Assertive Behavior: Cognitive/Behavioral Procedures for Trainers*. USA Illinois: Research Press.
- Martínez, L. & Sayago, M. (2014). Propuesta de un programa de orientación para afianzar la relación de pareja a través de la comunicación. Naguanagua-Venezuela.
- Monsalve, A. (2009, 5 de marzo). Comunicación asertiva y desarrollo humano [web log post]. Recuperado de <http://alfredomonsalvelopez.blogspot.com/2009/03/comunicacion-asertiva-y-desarrollo.html>
- Naranjo, M. (2005). Perspectivas sobre la comunicación. *Actualidades Investigativas en Educación*. 5 (2), 1-32.
- Navas-Robledo, J.J. (1985). *Cómo tomar decisiones y solucionar problemas racionalmente: guía práctica y comprensiva para una vida más efectiva y saludable*. San Juan: Librotex Inc.
- Parella, S. & Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas-Venezuela: Fedupel.
- Perls, F. (1952). *Terapia Gestalt*. México, DF. Árbol Editorial
- Perls, F. (1994). *Teoría y técnica*. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/122231767/Terapia-Gestalt-Teoria-y-tecnica-Su-aplicacion>
- Ramírez, A. (2011). Programa de intervención grupal sobre la comunicación afectiva y efectiva en la empresa Productora Grupos Medios PD C.A. Naguanagua-Venezuela
- Reyes, G. (2013). Efectos del plan de intervención grupal, comunicación familiar de los grupos de familias de algunos Estudiantes de 2do año del Liceo Bolivariano Carabobo. Naguanagua-Venezuela.
- Rodríguez, C. & Garibay, J. (Abril, 2014) Medición de la asertividad en estudiantes de administración de la FESC-UNAM llevado a cabo en el XVII Congreso

Internacional sobre Innovaciones en Docencia e Investigación en Ciencias
Económico Administrativas

- Romero, G. (2006). Derechos asertivos. Universidad Autónoma de México. Recuperado de <https://es.slideshare.net/tecnisistemas/3-derechos-asertivos>
- Sabino, C. (1992). El Proceso de la Investigación. Caracas-Venezuela: Editorial Panapo.
- Tyler, L. (1973). Evaluación de la Educación Superior en América Latina: Tres Órdenes de Magnitud. Documentos de Discusión Desarrollo. N ° 70
- Varón, C. (2014). Programa de intervención grupal sobre la comunicación asertiva Trabajo de Grado. Naguanagua-Venezuela.
- Vola, R.L. (2002). Teoría de la asertividad. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/teoria-asertividad/>

ANEXOS

ANEXO A

ENCUESTA MULTIDISCIPLINARIA DE ASERTIVIDAD CUESTIONARIO

Instrucciones:

A continuación hay una lista de afirmaciones. Anote en la hoja de respuestas el número correspondiente al grado en que está de acuerdo o en desacuerdo con cada una de ellas. Hay 5 respuestas posibles:

N°	Descripción
1	Completamente en desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
5	Completamente de acuerdo

N°	Descripción
2	En desacuerdo
4	De acuerdo

Por favor conteste sinceramente, Gracias.

1.	Puedo reconocer públicamente que cometí un error	1	2	3	4	5
2.	No soy capaz de expresar abiertamente lo que realmente pienso	1	2	3	4	5
3.	Me cuesta trabajo expresar lo que pienso en presencia de otros	1	2	3	4	5
4.	Me es más fácil decirle a alguien que acepto su crítica a mi persona, por teléfono que personalmente	1	2	3	4	5
5.	Me es difícil expresar mis deseos	1	2	3	4	5
6.	Me es difícil expresar abiertamente mis sentimientos	1	2	3	4	5
7.	Puedo decirle a alguien directamente que actuó de manera injusta	1	2	3	4	5
8.	Cuando discuto con una persona acerca del lugar donde vamos a comer, yo expreso mi preferencia	1	2	3	4	5
9.	Me cuesta trabajo hacer nuevos(as) amigos(as)	1	2	3	4	5
10.	No soy capaz de expresar abiertamente lo que deseo	1	2	3	4	5
11.	Puedo agradecer un halago hecho acerca de mi apariencia personal	1	2	3	4	5
12.	Si tengo alguna duda, pido que se me aclare	1	2	3	4	5
13.	Cuando conozco a una persona, usualmente tengo poco que decirle	1	2	3	4	5
14.	Solicito ayuda cuando la necesito	1	2	3	4	5
15.	Cuando me doy cuenta de que me están cobrando de más, no digo nada	1	2	3	4	5
16.	Me es más fácil pedir que me devuelvan las cosas que he prestado, por teléfono que personalmente	1	2	3	4	5
17.	Me es fácil aceptar una crítica	1	2	3	4	5
18.	Me es más fácil pedir prestado algo, por teléfono que personalmente	1	2	3	4	5
19.	Puedo pedir favores	1	2	3	4	5
20.	Expreso con mayor facilidad mi desagrado por teléfono que personalmente	1	2	3	4	5
21.	Expreso amor y afecto a la gente que quiero	1	2	3	4	5

N°	Descripción
1	Completamente en desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
5	Completamente de acuerdo

N°	Descripción
2	En desacuerdo
4	De acuerdo

22.	Me molesta que me digan los errores que he cometido	1	2	3	4	5
23.	Puedo expresar mi amor más fácilmente por medio de una carta que personalmente	1	2	3	4	5
24.	Puedo decirle a las personas que actuaron injustamente, más fácilmente por teléfono que personalmente	1	2	3	4	5
25.	Prefiero decirle a alguien que deseo estar solo(a), por teléfono que personalmente	1	2	3	4	5
26.	Platico abiertamente con una persona las críticas hechas a mi conducta	1	2	3	4	5
27.	Puedo pedir que me enseñen cómo hacer algo que no sé cómo realizar	1	2	3	4	5
28.	Puedo expresar mi cariño con mayor facilidad por medio de tarjetas o cartas que personalmente	1	2	3	4	5
29.	Me es más fácil hacer un cumplido, por medio de una tarjeta o carta que personalmente	1	2	3	4	5
30.	Es difícil para mí alabar a otros	1	2	3	4	5
31.	Me es difícil iniciar una conversación	1	2	3	4	5
32.	Es más fácil rehusarme ir a un lugar al que no deseo ir, por teléfono que personalmente	1	2	3	4	5
33.	Encuentro difícil admitir que estoy equivocado(a)	1	2	3	4	5
34.	Me da pena participar en las pláticas por temor a la opinión de los demás	1	2	3	4	5
35.	Me es más fácil decir que no deseo ir a una fiesta, por teléfono que personalmente	1	2	3	4	5
36.	Puedo expresar mis sentimientos más fácilmente por teléfono que personalmente	1	2	3	4	5
37.	Puedo admitir que cometí un error, con mayor facilidad por teléfono que personalmente	1	2	3	4	5
38.	Acepto sin temor una crítica	1	2	3	4	5
39.	Me da pena hablar frente a un grupo por temor a la crítica	1	2	3	4	5
40.	Prefiero decirle a alguien sobre lo que deseo en la vida, por escrito que personalmente	1	2	3	4	5
41.	Me es difícil disculparme cuando tengo la culpa	1	2	3	4	5
42.	Me cuesta trabajo decirle a otros lo que me molesta	1	2	3	4	5
43.	Me da pena preguntar cuando tengo dudas	1	2	3	4	5
44.	Me es más fácil expresar mi opinión por medio de una carta que personalmente	1	2	3	4	5
45.	Me es difícil empezar una relación con personas que acabo de conocer	1	2	3	4	5

ANEXO B

Tabla 1. Dimensiones, localización de cada ítem y valor positivo o negativo

1. ASERTIVIDAD	2. ASERTIVIDAD INDIRECTA	3. NO ASERTIVIDAD
REACTIVO	REACTIVO	REACTIVO
1(+)	4 (+)	2 (+)
7(+)	16 (+)	3 (+)
8(+)	18(+)	5 (+)
11(+)	20(+)	6(+)
12(+)	23 (+)	9(+)
14(+)	24 (+)	10(+)
15 (-)	25 (+)	13(+)
17(+)	28 (+)	30(+)
19(+)	29(+)	31(+)
21(+)	32(+)	34(+)
22(-)	35(+)	39(+)
26(+)	36(+)	41(+)
27(+)	37(+)	42(+)
33(-)	40(+)	43(+)
38(+)	44(+)	45(+)

Fuente: Flores y Díaz-Loving

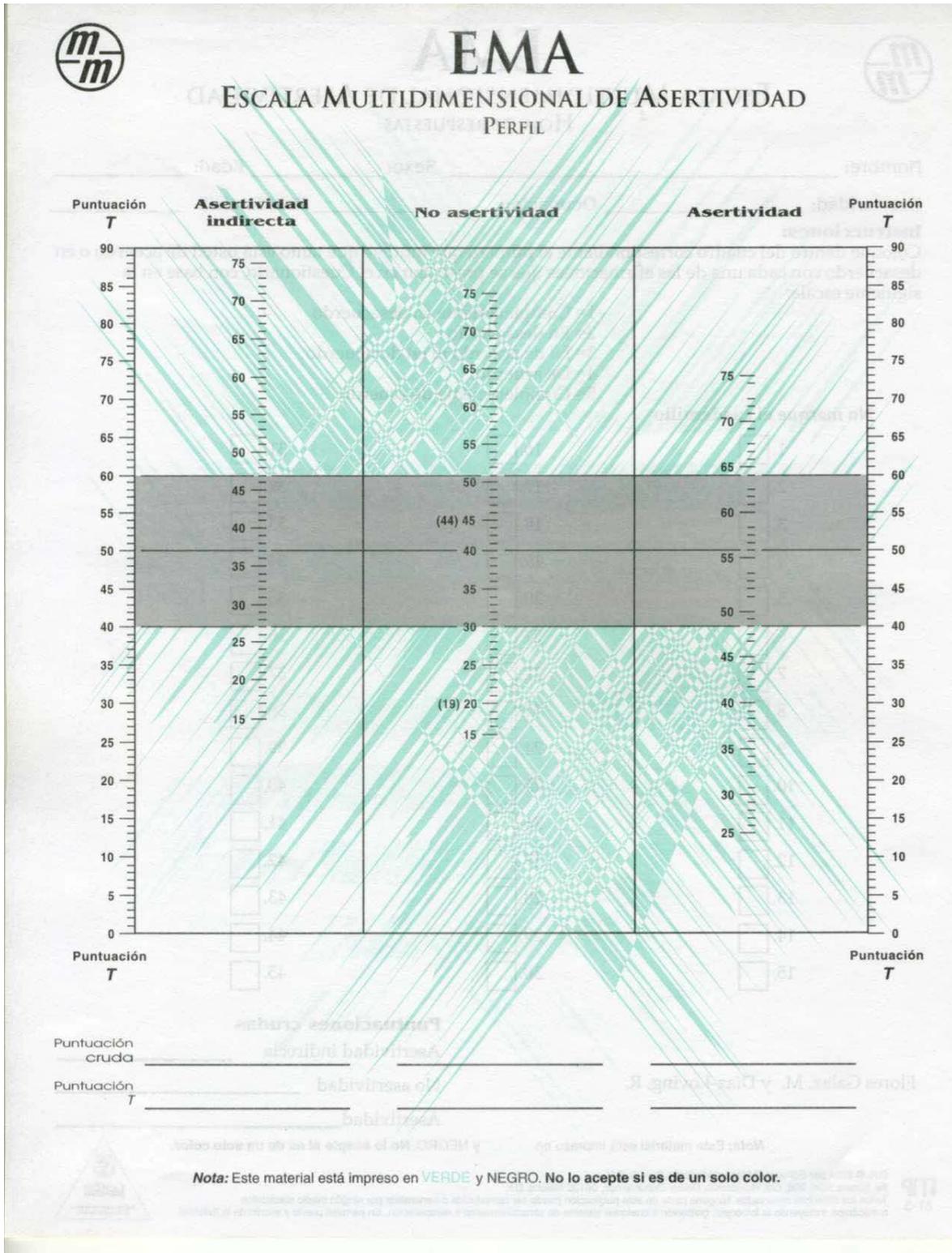
ANEXO C

Tabla 2. Clave de respuestas

Totalmente de acuerdo	TA
Acuerdo	A
Neutral; ni de acuerdo, ni desacuerdo	N
Desacuerdo	D
Totalmente en desacuerdo	TD

Fuente: Flores y Díaz-Loving

ANEXO D



ANEXO E

Manual del Facilitador

Objetivo: Valorar el nivel de tolerancia respecto a la opinión de los demás	
Nombre de la Técnica: Figuras Ocultas	
Origen /Autor:	Yolaima K Rivas R
Contenido:	FIGURA Y FONDO
Descripción:	Se les entrega a los participantes hoja y lápiz indicándoles que en las hojas escribirán que es lo primero que ven cuando se les enseñe las figuras, posteriormente al terminar de enseñar las figuras se les pide que digan que vieron primero en cada caso, al haber percepciones diferentes se reflexiona respecto a las diferencias entre lo que percibimos y como actuamos frente a esas diferencias
Nivel de Grupo	De acuerdo a la clasificación de Tuckman el grupo se encuentra en la etapa de normalización. Profesionales en diferentes ramas, enfermeras, estilistas, contadores, educadores, relacionistas públicos, odontólogos, administradores e ingenieros
Tamaño del Grupo	15 personas
Edades	27 – 66
Dirigido a:	Grupo Cáritas Santa Marta
Tiempo:	30 minutos
Actividades	
Facilitador	Participante
<ul style="list-style-type: none"> • Saluda y da la bienvenida. • Le entrega a cada participante hoja y lápiz • Se sienta al frente de los participantes y les indica que escribirán en la hoja la primera figura que vean en las láminas que se les mostraran. • Al terminar de mostrar las figuras le pedirá a cada participante que lea la lista de lo que vieron en cada lámina. • Guía un proceso que permita reflexionar respecto a las diferencias entre lo que percibimos y como actuamos frente a esas diferencias. • Cierra la actividad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Saluda • Reciben las hojas y el papel • Escucha las instrucciones dadas por el facilitador y participa escribiendo lo primero que ven. • Leerán sus apreciaciones. • Reflexiona respecto a la tolerancia ante las diferencias entre opiniones de él y la de los demás.
Recursos: Humanos: Participantes y Facilitador	
Materiales: láminas, hojas y lápices	
Riesgo:	Negarse a participar. No escribir lo primero que ve. No reflexionar.
Procesamiento:	¿Cómo se sienten cuando no comparten la misma opinión de ustedes?, ¿Han respetado la opinión del otro?, ¿Han querido imponer su opinión?
Evaluación (Afectiva-Aprendizaje)	Me he sentido... Trato la opinión del otro...
Objetivo: Desarrollar las posibilidades de autoconocimiento y de ejercicio asertivo de la autoconfianza. Propicia en el participante la exploración de la autoafirmación, sus alcances y límites	

Manual del Facilitador

Nombre de la Técnica: Derechos asertivos	
Origen / Autor:	Signum Fidei
Contenido:	EL AQUÍ Y EL AHORA
Descripción:	<p>Se solicita a los participantes que identifiquen individualmente los derechos que creen tener en la familia, el trabajo y la sociedad.</p> <p>Se forman subgrupos y se pide que mediante la contribución de cada uno, enumeren por lo menos cinco derechos que creen tener en lo familiar, lo laboral y lo social.</p> <p>Cuando terminan son leídas las conclusiones subgrupales pidiendo que se aclaren los puntos oscuros.</p> <p>El Facilitador pide entonces que dado que lograron determinar estos derechos, pasen a determinar aquellos que creen tienen los miembros de sus familias, de su trabajo y de la sociedad.</p> <p>El Facilitador guía un proceso para que el grupo analice, como se puede aplicar lo aprendido en su vida.</p>
Nivel de Grupo	De acuerdo a la clasificación de Tuckman el grupo se encuentra en la etapa de normalización. Profesionales en diferentes ramas, enfermeras, estilistas, contadores, educadores, relacionistas públicos, odontólogos, administradores e ingenieros
Tamaño del Grupo	15 personas
Edades	27 – 66
Dirigido a:	Grupo Cáritas Santa Marta
Tiempo:	60 minutos
Actividades	
Facilitador	Participante
<ul style="list-style-type: none"> • Explica brevemente que son derechos asertivos • Entrega a los participantes papel y lápiz para escribir los derechos que creen tener dentro de sus familias, trabajo y sociedad • Forma subgrupos y se les pide que traten de destacar, con las contribuciones de cada participante, por lo menos cinco derechos que los subgrupos creen tener en lo familiar, lo laboral y lo social • Solicita que un representante del grupo lea sus conclusiones aclarando aquellos puntos oscuros de las mismas • Les pide que cada subgrupo determine los derechos asertivos que creen tienen los miembros de sus familias, trabajo y sociedad • Solicita que cada grupo lea sus conclusiones aclarando las dudas que surjan • Guía el proceso para aplicar lo aprendido en su vida 	<ul style="list-style-type: none"> • Escucha atentamente la explicación • Escribe en la hoja los derechos que creen tener dentro de sus familias, trabajo y sociedad • Se unen en subgrupos, discuten y llegando a un acuerdo escriben cinco derechos que creen tener en lo familiar, lo laboral y lo social • Escogen al representante y expone sus conclusiones aclarando los detalles requeridos • Entablan discusiones y escriben los derechos que creen tienen los miembros de sus familias, trabajo y sociedad • Un representante realiza la lectura aclarando las dudas • Analiza y reflexiona como aplicar lo aprendido en su vida
Recursos Humanos: Participantes y Facilitador	
Materiales: Papel y lápices	
Riesgo:	Negarse a participar. No reflexionar.
Procesamiento:	¿Cómo se sintieron cuando escribían sus derechos?, ¿Exigen sean respetados sus derechos?, ¿Respetan los derechos que tienen quienes les rodean?
Evaluación:	Me di cuenta que mi actitud ha sido... Cuando me dirijo a los demás soy... Debo cambiar mi forma de...

Manual del Facilitador

Objetivo: Identificar cómo se transmite la información: barreras que se usan y hacen que se pierda, se distorsione y/o se invente el mensaje	
Nombre de la Técnica: ¿Puedes comunicarte?	
Origen / Autor:	Yolaima K Rivas R
Contenido:	DARSE CUENTA
Descripción:	Se le suministra a los integrantes identificaciones de Loro o de Periquito, y se les pide que se unan en parejas con diferente ave y que cada integrante piense en una o varias anécdotas que desee contar, para realizarlo primero los Periquitos se mantendrán sin moverse mientras que los Loros empezaran hablar mientras se mueven como sigue: ubicándose a espaldas de los Periquitos, luego darán vueltas alrededor de los Periquitos y por último se ubicarán frente a frente, terminando así de contar su(s) anécdota(s), luego serán los Periquitos los que se muevan y los Loros estarán parados.
Nivel de Grupo	De acuerdo a la clasificación de Tuckman el grupo se encuentra en la etapa de normalización. Profesionales en diferentes ramas, enfermeras, estilistas, contadores, educadores, relacionistas públicos, odontólogos, administradores e ingenieros
Tamaño del Grupo	15 personas
Edades	27 – 66
Dirigido a:	Grupo Cáritas Santa Marta
Tiempo:	30 - 45 minutos
Actividades	
Facilitador	Participante
<ul style="list-style-type: none"> • Saluda y da la bienvenida. • Entrega el material para identificarse • Explica las instrucciones y da comienzo a la técnica. • Realiza preguntas que inviten a la reflexión del participante, y permita que identifique las barreras que usa al comunicarse. • Invita al participante a realizar el cambio de actitud. • Cierra la actividad 	<ul style="list-style-type: none"> • Saluda • Se coloca el distintivo entregado • Escucha las instrucciones dadas por el facilitador y participa realizando la actividad. • Reflexiona al responder a las preguntas que realiza el facilitador. • Realiza los cambios para evitar las barreras al comunicarse
Recursos Humanos: Participantes y Facilitador	
Materiales: Identificadores	
Riesgo:	Negarse a participar. No reflexionar.
Procesamiento:	¿Cómo se sintieron cuando solo escuchaban?, ¿Cómo se sintieron cuando eran ustedes los que se movían?, ¿Se han comunicado de esa manera?
Evaluación:	Identifique mi actitud y forma de actuar... Puedo hacer esto... Si quiero...

ANEXO F

Fotos

