



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**

(Caso Estudio: Instituto Autónomo Cuerpo de Bomberos y Bomberas y
Administración de Emergencias de Carácter Civil del Municipio
Guacara en el Estado Carabobo)

Autora: Carmen C. Varón A.
Tutor: Esp. Almín Ramirez.

Bárbula, Febrero 2014



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**

(Caso Estudio: Instituto Autónomo Cuerpo de Bomberos y Bomberas y
Administración de Emergencias de Carácter Civil del Municipio
Guacara en el Estado Carabobo)

Autora: Carmen C. Varón A.

Tutor: Esp. Almín Ramirez.

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

Bárbula, Febrero 2014

AVAL DEL TUTOR

Dando cumplimiento a lo establecido en el Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo en su artículo 133, quien suscribe Esp. Almín Ramírez, titular de la cédula de identidad V-15.529.232, en mi carácter de Tutor del Trabajo de Especialización Maestría titulado **PROGRAMA DE INTERVENCIÓN SOBRE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA, CASO ESTUDIO: INSTITUTO AUTÓNOMO CUERPO DE BOMBEROS Y BOMBERAS Y ADMINISTRACIÓN DE EMERGENCIAS DE CARÁCTER CIVIL DEL MUNICIPIO GUACARA DEL ESTADO CARABOBO** presentado por la ciudadana, Carmen C. Varón A. titular de la cédula de identidad N° V-13.736.332 para optar al título de Especialista en Dinámica de Grupo, hago constar que dicho trabajo reúne los requisitos y meritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se le designe.

En Valencia a los 26 días del mes de Septiembre del año dos mil Trece

Firma

C.I.:

AUTORIZACIÓN DEL TUTOR

Dando cumplimiento a lo establecido en el Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo en su artículo 133, quien suscribe Esp. Almín Ramírez, titular de la cédula de identidad V-15.529.232, en mi carácter de Tutor del Trabajo de Especialización Maestría titulado **PROGRAMA DE INTERVENCIÓN SOBRE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA, CASO ESTUDIO: INSTITUTO AUTÓNOMO CUERPO DE BOMBEROS Y BOMBERAS Y ADMINISTRACIÓN DE EMERGENCIAS DE CARÁCTER CIVIL DEL MUNICIPIO GUACARA DEL ESTADO CARABOBO** presentado por la ciudadana, Carmen Varón titular de la cédula de identidad V-13.736.332 para optar al título de Especialista en Dinámica de Grupo , hago constar que dicho trabajo reúne los requisitos y meritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se le designe.

En Valencia a los 26 días del mes de Septiembre del año dos mil Trece.

Firma

C.I.:

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
ESPECIALIZACIÓN EN DINÁMICA DE GRUPOS

INFORME DE ACTIVIDADES

Participante: Carmen C. Varón A. **Cédula de identidad:** V-13.736.332
Tutor (a): Esp. Almín Ramírez **Cédula de identidad:** V-15.529.232
Correo electrónico del participante: alminrs@hotmail.com
Título tentativo del Trabajo: **PROGRAMA DE INTERVENCIÓN GRUPAL SOBRE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA. (Caso Estudio: Instituto autónomo Cuerpo de Bomberos y Bomberas y Administración de Emergencias de Carácter Civil del Municipio Guacara en el Estado Carabobo.**
Línea de investigación: Desarrollo Organizacional.

SESIÓN	FECHA	HORA	ASUNTO TRATADO	OBSERVACIÓN
1	21-04	10 a 12 am	Revisión del Capítulo I y II	Redacción
2	07-05	5 a 7 pm	Revisión del Capítulo III	Teorías y redacción
3	25-05	8 a 10 am	Revisión del Capítulo III y IV	Ordenar teorías y Planes
4	14-06	5 a 7 pm	Revisión del Capítulo IV	Verificación de los Análisis
5	24-06	6 a 8 pm	Revisión del Capítulo V	Redacción y Nomas APA
6	06-07	7 a 9 am	Revisión del V y VI	Rev.Programa de Intervención
7	24-07	6 a 8 pm	Revisión del Capítulo VI	Rev. Resultados y Estadística

Título definitivo: **PROGRAMA DE INTERVENCIÓN GRUPAL SOBRE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA. (Caso Estudio: Instituto Autónomo Cuerpo de Bomberos y Bomberas y Administración de emergencias de Carácter Civil del Municipio Guacara en el Estado Carabobo.**
Comentarios finales acerca de la investigación: _____

Declaramos que las especificaciones anteriores representan el proceso de dirección del trabajo de Grado de Especialización arriba mencionado.

Tutor(a)
C.I:

Participante
C.I:



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 (Caso Estudio: Instituto Autónomo Cuerpo de Bomberos y Bomberas y Administración de Emergencias de Carácter Civil del Municipio Guacara en el Estado Carabobo)**, presentado por la ciudadana Carmen Varón, titular de la cédula de identidad N° 13.736.332 para optar al Título de Especialista en Dinámica de Grupo, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como:

Nombre y Apellido

Cédula de Identidad

Firma

Agradecimientos

Doy gracias a Dios primeramente por haberme permitido transitar por este camino del conocimiento. Agradezco también a todas aquellas personas que de una u otra forma me apoyaron en la ejecución de este trabajo, muy especialmente a la Institución del Cuerpo de Bomberos de Guacara, por haber creído en mi persona y prestarme toda la colaboración para la realización del programa de intervención grupal, a todos los participantes del programa que sin ellos no hubiera sido posible esta obra.

Igualmente un reconocimiento a la Prof. Yennis Torres por mostrarme los caminos acertados por donde transita un Dinamista de Grupo, por hacer de esta especialidad un modo de vida con Luz propia. A todos los profesores de la Especialidad por los conocimientos impartidos. A mi tutor Prof. Almin Ramírez por sus asesorías y apoyo siempre oportuno. A mis compañeros de clase por ser parte importante del trabajo en grupo realizado, por el crecimiento personal y por todas las experiencias fantásticas compartidas.

A todos mil gracias.....

Dedicatoria

*Con mucho cariño y amor, dedico este trabajo de Grado
a mis hijos Julio Cesar y Ricardo Antonio, por ser
siempre motivo de inspiración en mí persona,
a mi madre y a mi padre por ser los
ingenieros de mi creación,
por su gran amor.*

ÍNDICE

	p.p.
RESUMEN	xiv
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I	3
EL PROBLEMA	3
Objetivos de la investigación	7
Objetivo General	7
Objetivos Específicos	8
Justificación de la Investigación	8
CAPITULO II	10
MARCO TEÓRICO	10
Antecedentes	10
Bases teóricas	13
Referentes Conceptuales	21
Operacionalización de Variables	34
CAPITULO III	35
MARCO METODOLÓGICO	35
Tipo de investigación	35
Diseño de investigación	35
Definición de Eventos	36
Población y Muestra	37
Selección de Instrumentos de recolección de datos	37
Descripción del procedimiento de recolección de datos	38
Selección de las Técnicas de análisis	39
CAPITULO IV	40
RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO	40
Métodos de recolección de la información.....	40

Instrumentos, técnicas y procedimientos para recabar la información	40
Criterios de selección del informante.....	41
Descripción del grupo foco	42
Resultados	42
Despliegue sintético de la información	43
Análisis de la información	45
Focalización de variables	48
Variable independiente	49
Variable dependiente	49
Variable intercurrente o interviniente	50
CAPITULO V	51
DESCRIPCIÓN PROGRAMA DE INTERVENCIÓN	51
Sustento Teórico.....	52
Justificación del Programa de intervención	53
Objetivos del Programa	54
Contenidos del programa	55
Métodos y procedimientos	55
Tiempo, etapas y programación de actividades	57
Costo y financiamiento del programa	58
Criterios para la evaluación de la efectividad	59
CAPITULO VI	64
DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS	64
Resumen de procesos de intervención	64
Ambiente Físico	64
Ambiente Psicológico	64
Finalidad	65
Cumplimiento del Programa	65
Análisis del facilitador	69
Fase de planificación	69

Fase de desarrollo	70
Fase de Evaluación	70
70	
74	
Dificultades encontradas	71
Impresión de los participantes.....	71
Análisis de los procesos del grupo.....	72
Etapa de inclusión.....	72
Etapa de Control	73
Etapa de Afecto	73
Efectos de la Intervención.....	74
Presentación de los Resultados	74
A nivel de Pre-test.....	75
A nivel de Post-test.....	77
A nivel de Pre-test y Post-test.....	79
Análisis por variable	81
Variable independiente.....	81
Variable dependiente	81
Variable interviniente	82
Análisis y discusión de los resultados	82
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	84
REFERENCIAS	87
ANEXOS.....	90

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadros

		p.p
N° 1	Operacionalización de las variables	34
N° 2	Constitución del Grupo.....	43
N° 3	Observación Participante.....	45
N° 4	Pre-Taller.....	46
N° 5	Entrevista Estructurada	47
N° 6	Recursos.....	58
N° 7	Costos y financiamiento del programa.....	59
N° 8	Programa de Intervención 1er. Taller en la mañana	60
N° 9	Programa de Intervención 1er. Taller en la Tarde.....	61
N° 10	Programa de Intervención 2do.Taller en la mañana	62
N° 11	Programa de Intervención 2do. en la tarde	63
N° 12	Resultados del Pre-test	75
N° 13	Resultados del Post-test	77
N° 14	Resultados del Pretest-Postest.....	79

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráficos	p.p
N° 1 Evolución de las etapas del Grupo	74
N° 2 Resultados del pre-test de la Escala Multidimensional de asertividad (EMA)	76
N° 3 Resultados del post-test de la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA)	78
N° 4 Comparación de los resultados del Pretest y Postest De la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA)	80



**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**

Autora: Carmen C. Varón A.

Tutor: Almin Ramírez

Fecha: Septiembre 2013

RESUMEN

La comunicación asertiva en las relaciones interpersonales, apoya el proyecto laboral de una empresa, en tanto se convierte en un instrumento de importancia para el éxito y propósitos de la misma. En el caso del Cuerpo de Bomberos de Guacara, los empleados prestan un servicio de prevención y atención de emergencias, no obstante se reflejaron en las interacciones verbales y no verbales entre sus miembros una comunicación poco eficiente, que dificultaba el desempeño óptimo de sus labores. A este respecto la investigación se centró en la necesidad de modificar estos aspectos de la comunicación que se observaron entre los trabajadores de la Sección “B” del Instituto de Bomberos de Guacara. Este estudio se relaciona con la aplicación de un Programa de Intervención Grupal, basado en la Teoría de la Gestalt, para fortalecer la comunicación asertiva en los miembros del Cuerpo de Bomberos de Guacara del Estado Carabobo, de acuerdo al diagnóstico realizado, para favorecer las relaciones interpersonales e intrapersonales en el grupo. Se fundamentó en un estudio con diseño pre-experimental, de Pre y Post-test. El grupo estuvo conformado por 10 personas. La variable dependiente se evaluó a través de entrevistas, observación participante, Pre-taller y finalmente con la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA) para un pre-test antes de la intervención y un Post-test luego de finalizado el Programa de intervención. El programa constó de 16 horas y de estrategias teórico prácticas vivenciales. La variable dependiente se evaluó a través de cintas de video y la aplicación del Pre-Test y Post-test de la Escala Multidimensional de Asertividad de 45 ítems, de Flores y Díaz-Loving (2004). Los resultados reflejaron en el Pre-test un valor en la dimensión Asertividad de 49,33% y en el Post-Test se pudo evidenciar un incremento considerable con una puntuación de 61,77%. Mostrando una diferencia positiva significativa en la variable dependiente de un 12,44%, lo cual refleja la mejora en la comunicación asertiva en los sujetos objeto del presente estudio. Manifestaciones que se recogieron también en el instrumento de evaluación de los talleres.

Descriptores: Programa de intervención grupal, comunicación, grupo, asertividad.



Investigación: Desarrollo Organizacional.
UNIVERSITY OF CARABOBO
FACULTY OF EDUCATION
GRADUATE ADDRESS
EXPERTISE IN GROUP DYNAMICS



**GROUP INTERVENTION PROGRAM ON
 COMMUNICATION ASSERTIVE**

Author: Carmen C. Male A.

Tutor: Almin Ramirez

Date: September 2013

ABSTRACT

Assertive communication in interpersonal relationships, work supports the project of a company, as it becomes an important instrument for success and purposes thereof. In the case of Guacara Fire Department , the employees render service and emergency prevention , however were reflected in the verbal and nonverbal interactions between members inefficient communication , which hampered the optimal performance of their duties. In this respect the research focused on the need to change these aspects of communication were observed among workers in the Section "B" Guacara Fire Institute . This paper relates to the implementation of a Group Intervention Program based on Gestalt theory , assertive communication to strengthen the members of the Fire Department of Guacara Carabobo state , according to the diagnosis made , to promote relations interpersonal and intrapersonal in the group. It was based on a pre-experimental study design, pre-and post-test. The group consisted of 10 people . The dependent variable was assessed through interviews , participant observation, Pre - workshop and finally with the Multidimensional Scale of Assertiveness (EMA) to a pre -test before the intervention and a post -test after completion of the intervention program . The program consisted of 16 hours of theoretical and practical experiential strategies . The dependent variable was assessed through videotapes and the implementation of the Pre -Test and Post- test Assertiveness Multidimensional Scale of 45 items , Flores and Diaz - Loving (2004) . The results reflected in the Pre -test a value in the Assertiveness dimension 49.33 % and the Post -Test was evident a considerable increase with a score of 61.77 % . Showing a significant positive difference in the dependent variable of 12.44 % , reflecting the improvement in assertive communication in subjects covered by this study. Demonstrations also were collected in the assessment instrument workshops.

Descriptors : group intervention program , communication, group , assertiveness .

Research Line : Organizational Development.

INTRODUCCIÓN

El tema de la Comunicación, como [Ciencia Social](#), es amplio y diverso, está asociado a las [teorías](#) de [aprendizaje](#), roles, reglas de las [relaciones interpersonales](#), dinámicas y procesos de [grupo](#), en este sentido Santoro, E. (1979) en su libro Psicología Social refiere que la comunicación es uno de los factores fundamentales de todo grupo social, sin el no es posible la interacción humana, ni el mantenimiento de la estructura social.

La utilización de una comunicación correcta entre los trabajadores de una empresa, apoya estructuralmente el proyecto de la misma, en tanto se convierte en un instrumento para la calidad. Esto se logrará si los mensajes fluyen adecuadamente y si la organización está acorde en sus diferentes elementos que la constituyen, para lograr una comunicación que esté integrada con sus objetivos. Igualmente la comunicación Asertiva permite: un proceso comunicacional congruente, coherente, sincero y directo. Por lo que es importante manejar herramientas que promuevan este tipo de comunicación tanto a nivel personal como organizacional.

En este orden de ideas, se desarrolla el presente trabajo de investigación sobre un programa de intervención a un grupo del Cuerpo de Bomberos de Guacara, Estado Carabobo, con la finalidad de propiciar un proceso comunicacional estructurado y de calidad entre los mismos, debilidad que se evidencia en las relaciones interpersonales dentro del ámbito laboral de esta Institución. Se ha considerado minimizar dicho conflicto desde el Enfoque Gestáltico, este es un sistema teórico y metodológico que se originó de varias corrientes del pensamiento, las cuales fueron integradas por Fritz Perls (1893-1970), dándoles forma y creando sus propios principios de accionar.

De acuerdo a los pasos metodológicos a seguir en este trabajo, se estructura de la siguiente manera:

Capítulo I: El Problema establece la descripción del tema, Planteamiento del Problema, los objetivos, tanto el general como los específicos y la justificación de la Investigación.

Capítulo II: Marco Teórico presentando los antecedentes, los cuales guardan relación con el trabajo de investigación, así mismo las teorías que sustentan la investigación para el desarrollo del programa de Intervención Grupal sobre la comunicación asertiva.

Capítulo III: Se define el tipo de investigación a utilizar, el tipo de diseño, la muestra, se presentan los instrumentos para recoger los datos, el procedimiento y también las técnicas de análisis.

Capítulo IV: Se establece el procedimiento y el método de recolección de la información, los resultados y se definen las variables objeto de la intervención con el propósito de ordenar la información recopilada ante del diseño del programa.

Capítulo V: Se hace un proceso exhaustivo en cuanto a la estructura del programa a aplicar, el cual consta de: la justificación, los objetivos, contenidos, métodos y procedimientos, tiempo, personal requerido, recursos, costo y la evaluación de la intervención.

Capítulo VI: Se analiza el proceso de intervención, el cumplimiento del programa, el trabajo del facilitador en sus diferentes fases de Planificación, Desarrollo y Evaluación, las dificultades encontradas, análisis de los procesos de grupos y los resultados antes y después de la aplicación del programa con detalle de los efectos de la intervención.

Por último, se realizó las conclusiones, alcance, recomendaciones y las referencias bibliográficas.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

La mayor parte de las operaciones de una organización estriban en la comunicación diaria entre personas y equipos de trabajo. La naturaleza de la comunicación en la organización, como dimensión deontológica se pronuncia en su esencia misma, es decir, la organización humana. Según Ocampo, M. (2007: 51). Señala que la comunicación es entendida como acto de ser de la comunicación social. Lo que conlleva necesariamente a la puesta en común de propósitos, objetivos, métodos, procesos, acciones y resultados del ente colectivo.

Por su parte, la finalidad de la comunicación organizacional, como dimensión teleológica es el logro de la corporatividad, como unidad de la identidad colectiva, concebida como un sistema autónomo relacionado con el entorno propio de su dimensión.

En este mismo orden de ideas, toda actividad social postula intercambios de informaciones, desde los miembros de un mismo grupo o entre miembros de grupos diferentes: “Una sociedad está hecha de individuos y de grupos que se comunican entre ellos” (cfr. Lévi-Straus, 1962), citado por Anzieu (2007: 129).

Los seres humanos son fundamentalmente sociales, viven en permanente interacción con un ambiente, el cual está constituido por todo lo que les rodea, y las formas como procesan la información de este entorno sobre ellos, lo identifican como comunicación, ya que corresponde a un proceso de intercambio de valoraciones que finalmente se traducen en conductas.

La comunicación es entonces, uno de los medios más importantes que poseemos para descubrir y demostrar la pertinencia de nuestras opciones de conducta. Mediante la comunicación podemos facilitar el crecimiento y desarrollo del otro u otros, o su destrucción, es lo que comúnmente se identifica por los investigadores de la comunicación como “aniquilamiento simbólico” (Gebner, 1978). Tomado de Anzieu (2007)

En función de estos supuestos es bien sabido que, a menos que se haya desarrollado un profundo sentido de autoestima y autorrealización en el individuo, de manera responsable y no simplemente narcisa, las palabras de los demás, para describir nuestras relaciones con ellos y con el mundo en general, pueden de hecho favorecer una conducta y mantenerla (retroalimentarla positivamente) o sencillamente desbatar el “ego” del otro (retroalimentación negativa). Mediante la comunicación (intrapersonal, con uno mismo, e interpersonal, con los demás,) se establece una importante red de significaciones que ayudan a definir nuestro propio yo en relación con el contexto cultural. Anzieu, (2007).

La comunicación real está llena de problemas que impiden estas condiciones ideales del habla. Existen todo tipo de patologías en la comunicación humana, pero esto no excluye la necesidad de un modelo de comunicación ideal como referencia, el modelo que el uso correcto del lenguaje exigiría. Cuando existen perturbaciones en la comunicación todos tenemos conciencia de que el proceso comunicador está pisando sobre supuestos no admitidos, de que existe una anomalía. Las expectativas de normalidad quedan desmentidas si lo que dices es falso, o no eres quién para decírmelo, o mientes, o no te entiendo, y se produce violencia cuando no se consigue restablecer la comunicación.

En este punto, cuando no funcionan las bases de validez del habla y se interrumpe el proceso comunicativo, es cuando para Habermas, (1987), se hace necesario lo que él llama el discurso: una forma reflexiva de interacción que se esfuerza en

recomponer la comunicación. Si los supuestos admitidos no son sólidos, hay que buscar un consenso en una discusión, que sea tal, que garantice la simetría y la igualdad de oportunidades para los hablantes y donde se puedan aducir los mejores argumentos.

Igualmente al hablar de comunicarnos es importante la forma en cómo se realiza esta comunicación bien sea a nivel personal, individual u organizacional, la organización y la comunicación se encuentran estrechamente vinculadas dentro del funcionamiento que busca resultados positivos entre necesidades y satisfactores.

También se podría decir; por medio de la comunicación (verbal o no verbal), se establecen pautas de comportamiento grupal, normas y estilos de conducta, que actúan como campos de fuerza para mantener la estabilidad del grupo, según la teoría comunicacional de Lewin, (1978), referido por Shaw, M. (1995). Por otro lado se puede mencionar que el incremento en la cantidad y calidad de las comunicaciones interpersonales facilita la cohesión y propicia los procesos de identificación de los individuos como miembros del grupo al que pertenecen.

Dentro de este marco Anzieu, D y Martín J., (2007) en su texto expresan que la forma en la que se efectúan estos intercambios comunicacionales en las Instituciones objeto de este estudio condicionan las relaciones entre sus miembros, a este respecto en este libro de Anzieu (2007) se reproduce lo mencionado por Saint-Exupéry, (1943): “El lenguaje es fuente de malentendidos”. Estas reflexiones validas desde el nacimiento de la humanidad, y transcritas por el mito de la Torre de Babel, son aun más actuales en nuestra época, se muestran grupos humanos cada vez más complejos y diferenciados mientras emergen en las organizaciones, mostrándose como separaciones, tensión entre concentración económica o administrativa.

Desde esta perspectiva surgen estrategias comunicativas en el interior de la organización. Los cuales son indispensables para evitar que se pierda la coherencia entre las acciones que se realizan dentro de la institución con la realidad y su entorno.

Bartoli, (1992), citado por Anca (1996), presenta ciertas características fundamentales: para que la comunicación en una organización esté organizada, y no desfasada, ésta debe estar asociada a [objetivos](#) y planes [conjuntos](#) (finalidad), circule en todas las direcciones y través de todos los canales (multidireccional), pueda valerse de instrumentos seleccionados en función de los objetivos a lograr (instrumentada), integre necesidades con circunstancias específicas de los respectivos contextos interactuantes (adaptada), de manera abierta entre lo informal y las estructuras (flexible).

En este sentido el comportamiento de las personas fluctúa entre la pasividad y la agresividad, y el comportamiento asertivo se ubica entre esos dos extremos. La asertividad se basa en valores humanos que sólo pueden ser beneficiosos para la comunicación interpersonal. Una vez que las personas comprenden realmente las metas, derechos y comportamientos asertivos, aprecian con prontitud su valor en promover el desarrollo de conceptos saludables de la autoestima y la habilidad interpersonal efectiva. Igualmente, en un clima adecuado, los individuos pueden lograr sus derechos sin perjudicar a otros ni ir en contra de los derechos de los demás, la actuación asertiva ayuda a que las personas controlen su comportamiento

En el caso del Instituto Autónomo Cuerpo de Bomberos y Bomberas y administración de Emergencias de Carácter Civil del Municipio Guacara del Estado Carabobo, los empleados prestan un servicio en cuanto a la prevención y atención de emergencias, no obstante se refleja en las interacciones verbales y no verbales entre sus miembros una comunicación poco eficiente, que promueven un clima laboral distante, que dificultan de alguna manera el desempeño optimo dentro de la misma.

A este respecto, la ausencia de la comunicación asertiva, denota una perturbación del clima organizacional, vinculado con la prestación de servicio, las relaciones interpersonales, desarrollo personal-profesional entre sus miembros. Es por ello que se pretende abordar esta necesidad por medio de un modelo comunicacional que favorezcan la adquisición de estrategias que minimicen esta problemática.

Formulación del Problema

En atención a lo antes expuesto, se propone un programa de intervención grupal para el manejo de la comunicación asertiva para los integrantes del Instituto Autónomo Cuerpo de Bomberos y Bomberas y administración de Emergencias de Carácter Civil del Municipio Guacara del estado Carabobo, se formulan, las siguientes interrogantes en esta investigación:

¿Cuál sería el efecto de un programa de intervención sobre comunicación asertiva en el grupo estudio?

¿Qué factores intervienen en el proceso de la comunicación en los integrantes de la Institución?

¿Cómo elaborar un programa de intervención para el manejo de la comunicación asertiva en un grupo de Bomberos de Guacara?

Objetivos de la investigación:

Objetivo General

Determinar el efecto de un programa de intervención grupal para el manejo de la comunicación asertiva en los miembros del Instituto Autónomo Cuerpo de Bomberos y Bomberas y administración de Emergencias de Carácter Civil del Municipio Guacara del estado Carabobo.

Objetivos específicos

Diagnosticar los factores intervinientes en el manejo de la comunicación asertiva en los miembros del Instituto Autónomo Cuerpo de Bomberos y Bomberas y administración de Emergencias de Carácter Civil del Municipio Guacara del Estado Carabobo.

Diseñar un programa de intervención grupal para el manejo de la comunicación asertiva en los miembros del Instituto Autónomo Cuerpo de Bomberos y Bomberas y administración de Emergencias de Carácter Civil del Municipio Guacara del Estado Carabobo.

Aplicar el programa de intervención grupal para el manejo de la comunicación asertiva en los miembros del Instituto Autónomo Cuerpo de Bomberos y Bomberas y administración de Emergencias de Carácter Civil del Municipio Guacara del Estado Carabobo.

Evaluar los resultados del efecto del programa de intervención grupal para el manejo de la comunicación asertiva en los miembros del Instituto Autónomo Cuerpo de Bomberos y Bomberas y administración de Emergencias de Carácter Civil del Municipio Guacara del Estado Carabobo.

Justificación de la investigación

El éxito de toda organización que desea mantener el avance y mejoramiento en sus funciones, como la importancia en el tipo de comunicación entre sus miembros, es donde la comunicación asertiva presenta un elemento clave en el buen desempeño profesional, por ende la necesidad de desarrollar un programa de intervención grupal que fortalezca las relaciones laborales desde la comunicación, con el objeto de elevar la calidad de esta entre sus integrantes.

Este trabajo de investigación es de gran relevancia, porque genera un aporte en el área de la Comunicación en las Organizaciones, así como también ofrece herramientas para la conducción de las dificultades que se presentan a este respecto. Mostrará la eficacia de un programa de Intervención Grupal sobre la comunicación asertiva, que les permita a los sujetos de estudio manejar estos conceptos y aplicarlos en el entorno donde se desenvuelven, y en especial dentro de la Institución donde laboran, lo cual facilitará entre los Bomberos de Guacara una mejor interrelación grupal y por ende facilitará el trabajo en equipo, hecho de importancia vital, tomando en cuenta que estos trabajan prestando un servicio esencial a la comunidad.

Por otra parte, es necesario señalar, que esta investigación podría servir de legado a quienes deseen, continuar los estudios acerca de la comunicación y su influencia tanto en su crecimiento personal, como organizacional.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la Investigación

En este capítulo se presenta una revisión de algunas investigaciones que guardan relación con las variables en estudio, en este sentido se considera la comunicación asertiva como generador de acciones personales, por estar vinculada a la interacción intra e interpersonal en los contextos sociales.

Se presentan antecedentes o investigaciones anteriores que se relacionan con el tema y que hacen referencia a la importancia que tiene en desarrollar un programa sobre comunicación asertiva en un grupo de Bomberos de Guacara, a través de un plan de intervención grupal basado en la teoría de Gestalt:

Entre ellos puede destacarse el trabajo realizado por Flores, M. (2011), denominado **“Programa de Intervención sobre la comunicación en estudiantes de educación de adulto del Liceo Nacional Nocturno Alejo Zuloaga”**, el objetivo de la investigación fue determinar los efectos de un programa sobre la comunicación de los Estudiantes de 7º grado de Educación de Adulto del Liceo Nacional Alejo Zuloaga del Municipio Santa Rosa, Valencia, Estado Carabobo, bajo un enfoque humanista de Carl Rogers considerando los Niveles de comunicación en un grupo; centrados en un tipo de investigación evaluativa enmarcado en un diseño no experimental. Destacando como resultado, que el grupo mostró luego del programa un avance en el conocimiento de la temática y consiguiente aplicación de las herramientas del objeto de estudio.

En este estudio la autora de la investigación hace mención dentro de sus objetivos, la de minimizar la debilidades comunicacionales entre los estudiantes. Hubo incremento en los indicadores de cambio de las concepciones teóricas de la comunicación del modelo Rogeriano en términos de proceso, facilitando a las personas la comprensión e interpretación de los factores que se asocian a la comunicación dentro de un grupo de personas, resultados que se hicieron patentes en las puntuaciones del pretest (44,61%) y en el Postest (48,07%) con una variación positiva en la mayoría de los participantes, lo que es referencial para esta investigación el resultado positivo que anima en la progresión y ampliación del presente trabajo.

De igual forma Ramírez, A. (2011) en su trabajo de Especialización **“Programa de Intervención grupal sobre la comunicación afectiva y efectiva en la Empresa Producciones Grupos Medios PD, C.A, Valencia, Estado Carabobo**, obtuvo como resultados un incremento en las mejora de las relaciones interpersonales arrojando un parámetro estandarizado del 85 % de efectividad en el mismo.

Dentro de este marco, se vincula con la presente investigación por ser un programa aplicado dentro de una organización que requiere optimizar su funcionamiento comunicacional, además se vincula con paradigmas desde el enfoque humanista en el manejo de la variable de estudio, lo cual se corresponde con el enfoque teórico que se utilizará como base para la aplicación del programa en cuestión.

Por otra parte, Falletta, J. (2008) en su Trabajo Especial de Grado **“Programa de intervención dirigido a mejorar la Comunicación Asertiva de los empleados de la Gerencia de Tecnología de BSP de Venezuela C. A.”** El estudio estuvo conformado por una muestra de catorce (14) participantes, de los cuales seis (6) son mujeres y ocho (8) hombres, cuyas profesiones van desde Ingenieros de Sistemas hasta TSU en publicidad. Se determinó que la principal dificultad del grupo era la comunicación asertiva, a lo cual se llegó a través del análisis de las respuestas a un cuestionario de

preguntas abiertas. El objetivo general de esta investigación fue determinar la efectividad de un programa de intervención dirigido a mejorar la comunicación asertiva entre los miembros del grupo de empleados de la Gerencia de Tecnología de la empresa BSP de Venezuela C.A.; Esta investigación se basó en el enfoque sobre comunicación asertiva de Castanyer (2004); y corresponde a una investigación de campo de tipo evaluativa, con un diseño de tipo cuasiexperimental con pre-test post-test de un solo grupo. Los resultados obtenidos reflejan un incremento en el dominio de la asertividad empática de 39,3% y de 50% en la asertividad subjetiva.

Destacando los resultados positivos en el presente estudio de Falleta, permiten afirmar que, mediante la aplicación de estrategias adecuadas se pueden entrenar las conductas requeridas para mejorar la comunicación asertiva.

Finalmente, Boscan y Muñoz, (2011) en su trabajo de Grado denominado **“Programa de intervención para mejorar la comunicación en el personal de la Fundación Amigos del niño con Cáncer-Zulia”**, tuvo como objetivo determinar los efectos del programa de intervención para modificar la comunicación, bajo el enfoque de Inteligencia Emocional. El impacto evidenció que la comunicación es esencial para articular los procesos comunicacionales en las organizaciones, mejorar la productividad y generar transformaciones permanentes en los individuos, haciendo énfasis en la internalizar y comunicar efectivamente sus emociones.

En este sentido, los resultados de Boscan y Muñoz, (2011) nos demuestran una vez más que la utilización de las herramientas de Dinámica de Grupos y los programas de intervención grupal, crean espacios para que los miembros de un grupo entren en contacto más objetivo con su realidad y la de su ambiente, facilitando que se desencadene un auténtico proceso de aprendizaje.

Bases Teóricas

La comunicación alienta la motivación porque les aclara a los empleados qué deben hacer, cómo lo están haciendo y qué pueden hacer para mejorar un rendimiento deficiente, Robbins, (2004), de lo anteriormente expuesto se manifiesta lo fundamental que es una comunicación asertiva, de ahí el enfoque Gestáltico, desde el proceso del darse cuenta que es uno de los preceptos teóricos del enfoque de la Psicoterapia Gestalt (1952), planteada por Fritz Perls (2008).

Terapia Gestalt

El Enfoque Gestáltico (EG) es un enfoque holístico; es decir, que percibe a los objetos, y en especial a los seres vivos, como totalidades. En Gestalt decimos que "el todo es más que la suma de las partes". Todo existe y adquiere un significado al interior de un contexto específico; nada existe por sí solo, aislado; tomado de González en el Paradigma Personal.

Según Perls, existen dos necesidades fundamentales en el ser humano: la necesidad de sobrevivir y la necesidad de crecimiento. Uno de los principios más valiosos de la Terapia Gestalt es que todas las conductas se encuentran gobernadas por el principio de homeostasis, o principio de adaptación.

La terapia Gestalt se ocupa de la conceptualización del hombre y sus reverberaciones fisiológicas. El estadio psicofísico, caracterizado por la toma de conciencia de la propia persona (uno mismo), se describe en términos de personalidad y se divide en tres componentes: el self, la imagen del self, y el ser. Estos tres componentes representan la construcción tripartita conocida como personalidad.

Psicoterapia Gestalt

Los antecedentes de esta terapia provienen de varios autores y fuentes: [Freud](#), Goldstein, Moreno, Buber, Zeigarnik, [Heidegger](#), Husserl, Keirkegaard, Korzybski, Vaihinger, Tillich, Lewin y Reich.

Partiendo de su bagaje teórico, los propósitos de la Gestalt se enmarcan en ayudar al individuo a convertirse en un todo, permitiéndole darse cuenta de sus partes fragmentadas e integrarlas, como también a los miembros de grupo a desarrollarse y hacerse responsables de sus vidas, buscando que la persona se haga consciente de la totalidad de sus experiencias, para alcanzar la autenticidad personal (habilidad para ser real y aceptarse).

Principios básicos de la Gestalt

Según Perls (2008) los principios de su teoría se enmarcan dentro de estas premisas como son:

- ✓ El darse cuenta lo cual implica la toma de conciencia del individuo sobre lo que le pasa (sensaciones físicas, sentimientos...), y de lo que pasa en el medio ambiente al cual el individuo está integrado.
- ✓ Voz activa, refiere que el individuo que forma parte del grupo se haga responsable de sus actos, pensamientos, sentimientos o emociones. Esto se evidencia al hablar en primera persona.
- ✓ El aquí y el ahora, implica que las sensaciones, vivencias, experiencia sensorial describen una situación en el momento que acontece, aludiendo a un continuo estado de presente. El ahora es la única cosa de la que nunca puedes escapar, el único factor constante en tu vida. Pase lo que pase, por más que cambie tu vida, hay una cosa segura: siempre es Ahora. Con el fin de fomentar la conciencia del ahora, y facilitar así el darse cuenta, se sugiere a la

gente que comunique sus experiencias en tiempo presente, la forma más efectiva de reintegrar a la personalidad las experiencias pasadas es traerlas al presente, actualizarlas, hacer que el sujeto se situé allí en fantasía y que haga de cuenta que lo pasado está ocurriendo ahora, para ello se hacen preguntas como las siguientes: ¿De qué tienes conciencia en este momento? ¿De qué te das cuenta ahora? ¿A que le tienes miedo? ¿Qué estas evitando ahora? ¿Qué deseas?

En Terapia Gestalt el proceso del darse cuenta (awareness), que tiene como objetivo que emerja a la superficie una figura o Gestalt que ha quedado inconclusa, no es siempre tan evidente. Cuando se tocan los mecanismos de defensa del ser humano, el organismo que los sostiene va a reaccionar. Estos mecanismos que se manifiestan, que han sido elegidos por el organismo del individuo para mantener su equilibrio precario o un desequilibrio que tiene todas las apariencias de equilibrio, que lo protegen de la intrusión externa del otro, estas resistencias son cinco a saber: confluencia, deflexión, retroflexión, introyección y proyección.

En consecuencia, cabe mencionar que no siempre las resistencias son necesariamente patológicas; más bien están consideradas como formas de energía orientada. Antes de ejercer resistencia, esta energía puede muy bien ir en el sentido de una adaptación o de una protección legítima. Dicha energía no es una fuerza inerte y se convierte en resistencia cuando disminuye el contacto, se bloquea o anula. El objetivo de la Terapia Gestalt, consiste por lo tanto, en lograr que la persona utilice al máximo su energía aumentando así su capacidad de contacto y su potencial.

Desde este repertorio teórico, el facilitador gestáltico, arma sus movimientos apoyado en estos pilares que actúan como agilizadores en el proceso de la formulación de las hipótesis, nacidas de cada “aquí y ahora” que vive en conjunto

con un sistema (persona, pareja, sociedad, organización), al que se le está facilitando un aprendizaje de vida.

En este enfoque el terapeuta actúa de acuerdo a las circunstancias y a lo que le dicta su intuición. Pasa de una técnica a otra sin secuencias preestablecidas, se han identificado tres tipos de técnicas para fines didácticos: supresivas, expresivas e integrativas.

Técnicas Supresivas: Así, se denominan a las técnicas cuyo objetivo es evitar que el paciente diga o haga algo que lo distraiga, que evite el contacto, que atenué la experiencia o la expresión directa, estas técnicas evitan: El Sobreísmo, el debeísmo, la manipulación, pedir autorización para decir o hacer algo, hacer exigencias, atenuar la experiencia.

Técnicas expresivas: Estas van dirigidas a aumentar la expresión, y de esta manera se incrementa el “darse cuenta”. Entre ellas están: Expresar la experiencia en una frase, Vocalización inestructurada, Frases experimentales, Traducción de Analógico a digital, anticipación del futuro o recuerdos del pasado.

Técnicas integrativas: Tienen como objetivo el integrar las partes alienadas del “yo”. Para estos efectos suelen utilizarse dos técnicas: “El encuentro Intrapersonal y Asimilación de Proyecciones”.

Desde esa perspectiva, el objeto de la terapia Gestalt, además de ayudar al cliente a sobreponerse a sus síntomas, es permitirle llegar a ser más completa y creativamente vivo y liberarse de los bloqueos y asuntos inconclusos, que disminuyen la satisfacción optima, autorrealización y crecimiento, por lo que se ubica en el orden de las terapias humanistas.

Por otro lado, la Gestalt aporta grandes beneficios, ventajas al comportamiento organizacional, especialmente cuando a través de esta se logra un verdadero equilibrio en las relaciones interpersonales. Es así como se estudia el comportamiento organizacional a propósito de elevar la eficacia y buen manejo de las interrelaciones con la utilización de este sistema en pro de aumentar el conocimiento del comportamiento de sus miembros para elevar la eficiencia y calidad del trabajo.

Teoría de la Acción Comunicativa.

El concepto de acción comunicativa es una de las bases que estableció el filósofo alemán Jürgen Habermas (1987) para estructurar su Teoría crítica de la modernidad.

En tal sentido, Habermas observa cómo la interacción social del ser humano pasa de estar basada en ritos y en lo sagrado a la potencia del signo lingüístico, con la fuerza racional de las verdades sometidas a crítica. Las estructuras de acción comunicativa orientadas a un acuerdo se vuelven cada vez más efectivas tanto en la reproducción cultural como en la interacción social o en la formación de la personalidad. Habermas opina que no hay mente, ni actividad intelectual sin un lenguaje previo. Si todo ser humano nació en una comunidad lingüística, el lenguaje es, paradójicamente, anterior al hombre, todo el que quiso decir algo ya tuvo que suponerlo.

A este respecto, Habermas admite esta independencia del lenguaje y elabora su teoría filosófica a partir de lo que él llama los universales del habla: aquellos supuestos que debe considerar cualquier hablante antes de emitir palabra, porque son “mandatos” del lenguaje. Estos supuestos son ciertos en cualquier lengua, por tanto universales. Un hablante no puede dejar de pretender, si es que quiere alcanzar un consenso comunicativamente:

1. Inteligibilidad para lo que se dice. La comunicación resulta imposible si lo que se dice es incomprensible para los demás.
2. Verdad para aquello que se dice. Para el contenido de lo que se dice en relación con lo objetivo (si digo “esta mesa es verde” debe ser verde) o para las condiciones de existencia de lo que se dice (si digo: “cierra la puerta” se presupone que la puerta estaba abierta).
3. Rectitud para su acto de habla en relación con un contexto normativo. Esto significaría lo siguiente: todo hablante se atiene a un conjunto de normas aceptadas por todos. Si dice “usted se calla” es porque debe estar autorizado a decirlo.
4. Veracidad para su formulación como expresión de su pensamiento. Lo que dice debe ser lo que cree o piensa, si miente, la comunicación se rompe.

Por tanto, estos cuatro supuestos: inteligibilidad, verdad, rectitud y veracidad, son los que forman la base de validez del habla. Para Habermas, el uso primario del lenguaje sería el orientar su empleo al entendimiento.

Este autor representa, hoy en día, una de las posturas más radicales frente al énfasis del llamado postmodernismo (fragmentación del lenguaje, prevalencia de la tecnología de la información, sobre la capacidad de procesamiento “comunicativo” de los individuos y grupos). A través de su teoría crítica se plantea la alternativa de reflexión en términos de lo subjetivo del individuo y grupos, considerándose el sentido que los propios agentes, miembros de una acción, poseen sobre su práctica de transformación social, mediante las “acciones comunicativas”.

Sin embargo, las acciones sociales entendidas como procesos cooperativos de interpretación entre los participantes, para negociar definiciones comunes frente a una situación dada, pueden quedarse simplemente en operaciones interpretativas entre los actores, que se disuelven en actos del habla y como consecuencia, sus interacciones sociales disueltas en meras conversaciones. Este mecanismo propio de la

hermenéutica no genera por sí mismo ningún tipo de acción transformadora. Es típico este tipo de intervenciones en muchas de nuestras organizaciones.

Es por ello que adquiere especial significación dentro de este contexto teórico, formulado por Habermas, J. (1987), el “mundo de la vida”, en tanto que aparece como el entorno formador de horizontes para los procesos de entendimiento y validación intersubjetiva para los planes de acción. Diferenciando entre lo que es contexto de la situación (territorio) y lo que es contexto del mundo de la vida (mapa), para representar, en el último caso, aquello que es susceptible de tematización y provisión de convicciones, susceptibles de consenso, frente a la necesidad de entendimiento ante determinada situación de la realidad social u organizacional.

De igual manera, la comunicación real está llena de problemas que impiden estas condiciones ideales del habla. Existen todo tipo de patologías en la comunicación humana, pero esto no excluye la necesidad de un modelo de comunicación ideal como referencia, el modelo que el uso correcto del lenguaje exigiría. Cuando existen perturbaciones en la comunicación todos tenemos conciencia de que el proceso comunicador está pisando sobre supuestos no admitidos, de que existe una anomalía. Las expectativas de normalidad quedan desmentidas si lo que dices es falso, o no eres quién para decírmelo, o mientes, o no te entiendo, y se produce violencia cuando no se consigue restablecer la comunicación.

De este modo, cuando no funcionan las bases de validez del habla y se interrumpe el proceso comunicativo, es cuando para Habermas se hace necesario lo que él llama el discurso: una forma reflexiva de interacción que se esfuerza en recomponer la comunicación. Si los supuestos admitidos no son sólidos, hay que buscar un consenso en una discusión, que sea tal, que garantice la simetría y la igualdad de oportunidades para los hablantes y donde se puedan aducir los mejores argumentos.

Con esto quiere decir lo siguiente: cuando se produce una situación de incomunicación y, por tanto, de violencia más o menos encubierta, los hablantes deben crear una situación ideal del habla en la que cada hablante se olvida de las diferencias de poder, sexo, edad y de las normas compartidas, ya que la violencia reinante las ha puesto en duda, y deben tener así igualdad de oportunidades para expresar los mejores argumentos que posean para defender su postura. El consenso se produce sobre la base de la coacción del mejor argumento: si me dejo convencer es porque pretendo que las razones en las que se asienta mi convicción son igualmente convincentes para cualquier hablante. El ideal de la razón está inscrito en la interacción lingüística, la alternativa al diálogo no es otra que la sinrazón y la violencia.

Centrados en este enfoque, la comunicación lleva inscrita en su piel la promesa de resolver con razones las perturbaciones. Quien habla pisa una dimensión en la que aparecen claros los conceptos verdad/mentira, justicia e injusticia. El lenguaje nos da la posibilidad de consensuar normas de comportamiento y de propiciar, por tanto, el progreso histórico. Habermas da un nuevo sentido a la frase de Aristóteles: “el hombre, porque habla, sabe de lo justo y de lo injusto”. Sobre el lenguaje, establece la posibilidad de crear una ética, una política y una teoría consensual de la verdad.

Por todo ello Habermas, establece diferentes tipos de acción en los que interviene la comunicación. De un lado, distingue entre las acciones que se llevan a cabo en un contexto social y las que lo hacen en uno no social. Por otro lado, en función del objetivo que tiene la acción, Habermas establece otro criterio de clasificación. Así establece tres tipos de acción: 1. En aquellos casos en que la acción está orientada al éxito en un contexto no social, habla de acción instrumental. 2. Cuando la acción se realiza orientada al éxito pero en un contexto social, lo denomina acción estratégica. 3. Finalmente, en aquellos contextos sociales en que el objetivo es la comprensión mutua es cuando, según Habermas, aparece la acción comunicativa.

Referentes Conceptuales

Para la investigación se definen los siguientes conceptos que permiten orientar y apoyar el análisis e interpretación de los hallazgos con respecto a la comunicación Asertiva y su proceso en las organizaciones hacia los fines de la efectividad de la misma.

La Comunicación

Robbins, (2004), señala que no es más que la transmisión de significado de una persona a otra, que debe incluir transferencia y comprensión de las ideas. De allí que la comunicación une a la gente para compartir sentimientos y conocimientos, relacionados con el comportamiento y los vínculos entre individuos. Esta manera de relacionarse con otras personas, se hace a través de datos, ideas, pensamientos y valores.

De acuerdo a este autor la comunicación es la relación entre dos o más personas, la participación mutua, el encuentro, donación, referencia al ser – si – mismo, el transmitir mensajes, sentimientos y pensamientos.

Con respecto a la Comunicación dentro de las Organizaciones Robbins (2004), plantea que tiene cuatro funciones centrales: Controlar, Motivar, Expresar emociones e Informar.

La comunicación controla la conducta de los miembros de varias maneras. Las organizaciones tienen jerarquías de autoridad y lineamientos formales que deben seguir los empleados. Por ejemplo, la comunicación desempeña una función de control cuando se pide a los empleados que primero comuniquen las quejas laborales a su jefe inmediato, que se limiten a la descripción de sus puestos o que cumplan con las políticas de la empresa.

La comunicación alienta la motivación porque les aclara a los empleados qué deben hacer, cómo lo están haciendo y qué pueden hacer para mejorar un rendimiento deficiente. La definición de metas concretas, la retroalimentación sobre el avance logrado hacia las metas y el reforzamiento de la conducta deseada, estimulan la motivación y requieren que exista comunicación.

En el caso de un gran número de empleados, el grupo de trabajo es su fuente primaria de interacción social. La comunicación que ocurre en el grupo es un mecanismo fundamental que permite a sus miembros manifestar sus frustraciones y sentimientos de satisfacción. Por consiguiente, la comunicación se convierte en una puerta de expresión emocional de sentimientos y de realización de las necesidades sociales.

La última función de la comunicación se refiere al papel que desempeña cuando facilita decisiones. Ya que, mediante la transmisión de datos para identificar y evaluar las posibles opciones, proporciona la información que necesitan las personas y los grupos para tomar decisiones.

No se debe pensar que alguna de estas cuatro funciones es más importante que las demás. Para que los grupos funcionen como deben, es preciso tener cierto control de los miembros, estimularlos para que trabajen, proporcionarles un medio para expresar emociones y para tomar decisiones. Podemos considerar que casi cualquier intercambio de comunicación en una organización o grupo cumple con una o varias de estas cuatro funciones.

Relaciones entre organización y comunicación

La organización y la comunicación se encuentran estrechamente vinculadas dentro del funcionamiento que busca resultados positivos entre necesidades y satisfactores. Sus vínculos vienen dados a través de los componentes: a) Políticos, de una acción

estratégica global, b) Socioculturales, de los valores y de las representaciones simbólicas de las acciones reguladas por normas y c) Psicológicos, los establecidos mediante las acciones diálogicas entre los participantes o miembros de la organización.

Según Bartoli, (1992), en su trabajo sobre la comunicación en las organizaciones, la “organización comunicante” presenta ciertas características fundamentales:

- Ser abierta: para comunicarse con el medio ambiente exterior de manera interactiva.
- Ser evolutiva: no rutinaria ni excesivamente formalista, a fin de manejar con eficacia su desarrollo frente a lo imprevisto.
- Ser flexible: para permitir igualmente y de manera oportuna comunicaciones formales e informales.
- Tener finalidad explícita: que proporcione un hilo conductor, coherente a la comunicación formal.
- Ser autorresponsabilizante: para todos los miembros, con la finalidad de evitar la búsqueda de un “poder artificial”, por parte de algunos mediante la retención de información.
- Ser energética: para crear, por sí misma, mediante información, formación educativa y comunicación, potencialidades internas que pueden ser llevadas a una finalidad práctica.

Por otra parte, Bartoli, nos habla que la contingencia es un principio clave para el análisis de la comunicación en las organizaciones. “La adaptación a las especificidades del contexto constituye uno de los factores esenciales de la eficacia”. Y este argumento presenta, a saber diferentes facetas-ambiente externo (político, económico, cultural), políticas de administración, hábitos sociológicos y culturales, además de la influencia de personalidades individuales o colectivas asociadas con la vida de la organización.

Asertividad

Asertividad, una voz relacionada con las comunicaciones que se ha incorporado al lenguaje común de las personas.

Al definir lo que es la asertividad nos referimos a una forma para interactuar efectivamente en cualquier situación, incluyendo aquellos momentos en las relaciones entre los seres humanos que representan un reto para quien envía un mensaje, debido a que a través de éste se puede confrontar o incomodar a quien lo recibe.

Para Aguilar (1993), la persona asertiva se aprecia y se acepta sin prejuicio crítico destructivo ninguno, le gusta la manera que es en todos los sentidos, busca lo mejor para sí misma tiene confianza y seguridad en sus capacidades, valora sus esfuerzos y se respeta.

Los componentes de las habilidades asertivas se pueden desprender, con fines de evaluación y/o terapéuticos, en conductas verbales y conductas no verbales (Valadez, 2002).

El comportamiento asertivo se caracteriza, según Bravo y Martínez (2003; en Acevedo, 2008) como:

- La capacidad de afirmar y defender nuestros derechos, expresar nuestros sentimientos, pensamientos, convicciones y deseos de manera directa, honesta, apropiada y flexible. Implica respeto por uno mismo y por los demás.
- Constituye una forma activa de relacionarse y de abordar la vida que implica confianza en las propias capacidades, sentido de libertad, espontaneidad, firmeza y apertura hacia los demás.

- Se diferencia del comportamiento agresivo que es destructivo, inapropiado, que no respeta y viola los derechos de los demás; igualmente es diferente del comportamiento pasivo que viola derechos, permitiendo el sometimiento, la humillación, el abuso que hace sentir inferior a un ser humano.

En este sentido, ser asertivo también implica tener un control de las emociones, ante diversas situaciones. La asertividad por tanto juega un papel fundamental en el manejo de sus habilidades sociales en contextos y situaciones donde tiene que exponer opiniones, sentimientos, formas de pensar y de relacionarse como sucede en el ámbito laboral.

Para Castanyer (2002) las personas asertivas conocen sus propios derechos y los defienden, respetando a los demás, es decir, no van a "ganar", sino a "llegar a un acuerdo".

Comportamiento externo:

- Habla fluida / seguridad / ni bloqueos ni muletillas / contacto ocular directo, pero no desafiante / relajación corporal / comodidad postural.
- Expresión de sentimientos tanto positivos como negativos / defensa sin agresión / honestidad / capacidad de hablar de propios gustos e intereses / capacidad de discrepar abiertamente / capacidad de pedir aclaraciones / decir "no" / saber aceptar errores.
- Conocen y creen en unos derechos para sí y para los demás.
- Sus convicciones son en su mayoría "racionales" (esto se explicará más adelante).

Sentimientos/emociones:

- Buena autoestima / no se sienten inferiores ni superiores a los demás /
- satisfacción en las relaciones/respeto por uno mismo.

- Sensación de control emocional.

También en este caso, la conducta asertiva tendrá unas consecuencias en el entorno y la conducta de los demás:

- Frenan o desarman a la persona que les ataque
- Aclaran equívocos
- Los demás se sienten respetados y valorados
- La persona asertiva suele ser considerada "buena", pero no "tonta".

Por otro lado, tomando en cuenta las referencias anteriores, cuando hablamos de aprender a ser asertivos nos referimos a promover el desarrollo de las habilidades que nos permitirán ser personas directas, honestas y expresivas en nuestras comunicaciones; además de ser seguras, auto-respetarnos y tener la habilidad para hacer sentir valiosos a los demás.

Una de las definiciones que se realizan para definir la asertividad está relacionada con:

Respetar y expresar aquello que necesitas, sientes y piensas y obrar en consecuencia, sin pasividad o agresividad.

En este mismo orden de ideas, asertividad es también, examinar los propios intereses y estimar en qué medida deben ser respetados. No es un capricho momentáneo, sino lo que realmente quiero.

Observar la conducta específica del otro y determinar su estilo de comportamiento.

Gestionar los sentimientos frente a los demás para no tener conductas agresivas o pasivas. Al saber cómo es quien tengo delante, puedo comprender cómo le va a sentar aquello que yo le diga.

Ponerse en el lugar del otro y tratarlo asertivamente, aunque él no se comporte de igual manera. No entrando en juegos ni dinámicas que nos alejen de nuestro objetivo.

En este sentido, comunicarse con asertividad permite transmitir nuestras necesidades o deseos de forma madura y racional sin provocar el rechazo o malestar de la otra persona.

Utilizar correctamente la comunicación asertiva es una de las herramientas necesarias en el mundo laboral (se une a las características del buen líder) y personal.

Ser asertivo implica:

- Tener una comunicación intrapersonal muy efectiva consigo mismo: Ser conscientes de nuestros pensamientos, sentimientos, motivaciones, necesidades y deseos sin juzgarlos, administrar nuestras emociones y asumir la situación de manera responsable.
- Encontrar el valor que se tiene por quien se es, la consciencia de ser tan importantes como cualquier otra persona en este planeta. No más importantes, pero tampoco menos, ni el mejor ni el peor, todos igual de importantes.
- Es administrar nuestras emociones y asumir la situación de manera responsable.
- Saberse y sentirse bien por los talentos recibidos y por las cualidades desarrolladas. Es reconocer que nuestra inteligencia es suficiente para valorar nuestras situaciones, y tomar decisiones sin necesidad de la aprobación de otros.
- Haber aprendido a reconocerse, y esto representa tener una imagen positiva de si misma(o), y un sentimiento positivo que se han logrado a través de un aprendizaje continuo, idealmente el ser asertivos debería de llevarnos a trabajar conscientemente hacia una solución de “Ganar – Ganar” esto significa asegurarnos que todas las partes involucradas encuentren satisfacción a sus necesidades tanto como sea posible.

Asertividad Indirecta

Según, Flores y Diaz-Loving (2004) en su Escala Multidimensional de Asertividad (EMA), asertividad indirecta es una de las dimensiones que mide la inhabilidad del individuo para tener enfrentamientos directos cara a cara con otras personas en situaciones cotidianas o de trabajo, ya sea con familiares, amigos, jefes y compañeros de trabajo, llevándolo por lo tanto a expresar sus opiniones, deseos, sentimientos, peticiones, limitaciones personales, realizar peticiones, a decir no, a dar y recibir alabanzas y a manejar la critica por medio de cartas, teléfono, etc.

La asertividad es innata y aprendida.

De manera que el camino hacia la asertividad, puede convertirse en un aprendizaje, un proceso nuevo de descubrimiento de las potencialidades que se tienen en una relación consigo mismo es un comportamiento aprendido. Si corremos con la suerte de contar con buenos modelos de personas asertivas durante nuestra infancia, será natural para nosotros desarrollar ese hábito, de otra manera posiblemente nos encontremos en la situación de desear cultivarlo.

De allí pues que algunas personas evitan ser asertivas porque temen desagradar a otros y no ser aceptados por esto. Sin embargo, aunque se podría evitar una desavenencia inmediata al evitar ser asertivos, a la larga podría lastimarse la relación. Esto también podría suceder si evita hacer valer sus derechos y permite que se aprovechen de usted una y otra vez. Algunas personas encuentran dificultad en ser asertivas por actitudes negativas aprendidas durante la infancia, en esos casos ayuda concentrarse en lo positivo en nosotros, los demás y la situación. Comience a expresar lo que le agrada de sus amigos y familia y pronto le devolverán los elogios.

Es por ello que las personas deben estar preparadas para manejar inteligentemente los conflictos interpersonales. Estos surgen naturalmente, debido a que los individuos

poseen creencias, sentimientos y deseos divergentes. De no manejarse con cuidado, estos conflictos pueden causar sentimientos de inseguridad, exclusión, irritación y frustración.

Se requiere por tanto que tales situaciones de tensión pueden prevenirse por medio de un comportamiento asertivo responsable. No obstante, muchas personas obvian el valor de promover el comportamiento asertivo. Algunas personas que se oponen al entrenamiento en asertividad debido a que confunden el comportamiento asertivo con el agresivo. Cuando estas personas escuchan la palabra “asertividad”, imaginan personas que demandan sus derechos en forma ruidosa y ofensiva.

En este sentido dichas personas consideran que entrenar a alguien para ser asertivo significa convertirlo en un ser calculador y manipulador, que intenta controlar a los otros con el objeto de lograr fines egoístas. Ellos temen que la asertividad transforme a personas agradables e seres rebeldes e irritables. Nada podría estar más alejado de la realidad, ya que esas características son típicas del comportamiento agresivo y no del comportamiento asertivo.

Dinámica de Grupos

La dinámica de grupos tuvo su origen en Estados Unidos a finales de 1930 , por la preocupación de la mejora en los resultados obtenidos en el campo político, económico, social y militar del país; la convergencia de ellas , así como la teoría de la Gestalt, contribuyeron a fundamentar la teoría de la dinámica de grupos.

Al respecto, el psicólogo norteamericano de origen alemán Kurt Lewin (1930) fue el pionero en el estudio de los grupos. Su teoría del campo del comportamiento fundamentó no solo el estudio del comportamiento individual, sino también permitió la interpretación de fenómenos grupales y sociales.

En los años de 1930 la colaboración entre Moreno y Lewin, sus investigaciones y teorías que desarrollaron disiparon, las dudas sobre la existencia de los grupos, llegándose a demostrar experimentalmente la realidad psicológica de los grupos. A partir de allí se llevaron a cabo importantes investigaciones que consolidaron el ámbito de la psicología de los grupos en la psicología social.

Los orígenes de las dinámicas para grupos se remontan al trabajo experimental de Kurt Lewin en especial al realizado en una asamblea de dirigentes de la comunidad de Connecticut, convocada en 1946 por la comisión interracial. La asamblea tenía como objetivo encontrar modos más efectivos de enseñanza de habilidades individuales y colectivas requerida para una vida armoniosa y productiva en la sociedad moderna.

En parte debido al azar y en parte por la planeación, los participantes descubrieron el potencial de entrenamiento de un grupo en el cual el contexto en el que se da el aprendizaje es el mismo proceso por el que los miembros aprenden a trabajar juntos. Muchas de las directrices que las dinámicas para grupos han seguido fueron planeadas en esta asamblea.

De igual manera, las Dinámicas para Grupos, desde 1947, han sido fundamentalmente un proceso de experimento, investigación, y evaluación que pretende descubrir las condiciones necesarias para que tenga lugar el aprendizaje de un nuevo concepto o conducta.

En consecuencia, el Avance científico en las ciencias sociales y en la psicología social posibilitó el desarrollo de un área que va a tener al grupo como un objeto de análisis: la dinámica de grupos (Cartwright y Zander, 1971).

Núñez y Loscertales (1996) afirman: “la dinámica de grupos ha tenido y sigue teniendo un interesante y amplio campo de aplicaciones en la intervención psicosocial. Hay algunas simples y superficiales, como puede ser el uso de técnicas

grupales para mejorar el clima social, la productividad y el aprendizaje de determinados grupos. En forma descriptiva se puede decir que la Dinámica de Grupo “trata de explicar los cambios internos que se producen como resultado de las fuerzas y resultados que influyen en los grupo como un todo. También se interesa por investigar los procesos mediante los cuales la conducta individual se modifica en virtud de la experiencia del grupo.

Villaverde (1978) señala:”En forma sintética podemos decir que la Dinámica de Grupo se ocupa del estudio de la conducta de los grupos como un todo y de las variaciones de la conducta individual de sus miembros como tales: de las relaciones entre los grupos, de formular leyes o principios y de derivar técnicas que aumentan la eficacia de los grupos”.

El grupo y sus características

Puesto que la dinámica de grupo tiene su centro en los grupos se ha de especificar qué se entiende por estos; Shaw (1995:25) entiende por grupo “...dos o más personas que interactúan mutuamente de modo tal que cada persona influye en todas las demás y es influida por ellas”. Para esta investigación el grupo será el conjunto de dos o más personas que interactúan en un espacio y un tiempo determinado, con conciencia del "nosotros" y que establecen normas y principio de acción que aceptan, para alcanzar metas o fines comunes.

Por otra parte, si bien es cierto, que existen características afines existen entre los grupos, la diversidad dependerá de: sus fines, estructura, tamaño, funcionamiento, relaciones entre sus miembros, tipo de objetivos que persiguen, forma de autoridad criterios para la membresía, grado de libertad en la toma de decisiones. Castillo (2009) realiza una clasificación genérica de los diferentes tipos de grupos entre los cuales se encuentran: los grupos formales e informales, institucionales, de trabajo.

En cuanto al campo comunitario se puede observar que hay dos tipos de grupos según su origen: los que han sido formados por la voluntad de sus participantes y aquellos formados a partir de la iniciativa de una dirección política o social externa al grupo en este caso la elección de participar no se da por afinidad al grupo, sino por la posibilidad de acceder a un servicio o un beneficio determinado prevaleciendo los objetivos individuales.

El agrupamiento es forzado y la información se mantiene en los puestos de 'poder', esto impide la participación de la gente. Según Cirigliano y Villaverde, (1978): un grupo consiste en dos o más personas que comparten normas con respecto a ciertas cosas y cuyos roles sociales están estrechamente intervinculados. El grupo no es una suma de miembros; es una estructura que emerge de la interacción de los individuos y que induce ella misma cambios en los individuos.

Según Turner (1990): el grupo psicológico se define como aquel que es significativo, desde el punto de vista de la psicología, para los miembros que lo forman, al que se remiten subjetivamente para la comparación social y para la adquisición de normas y valores, al que aceptan pertenecer personalmente y que influye sobre sus actitudes y comportamientos.

En este mismo orden de ideas, para este autor un grupo social tiene lugar cuando dos o más individuos comparten una identidad social común y se perciben a sí mismos como miembros de la misma categoría social, que comparten alguna implicación emocional en esta definición común de sí mismos y que logran algún grado de consenso social acerca de la evaluación de su grupo y de la pertenencia a él.

Así mismo destacó elementos definitorios de la noción de grupo: un grupo está formado por dos o más personas, las cuales comparten ciertos contenidos (normas, objetivos, sistemas de comunicación, afectos, prejuicios, estereotipos, etc.). Los

miembros de los grupos interactúan entre sí, mientras cooperan para conseguir las metas del grupo. Y tienen permanencia temporal.

Sin embargo, para conseguir lo anteriormente expuesto el grupo ha de planificar acciones ya que por el mero hecho de estar “reunidas” no han de obtener un rendimiento óptimo. Para lograr el trabajo en equipo no solo es importante querer es necesario también hacer, esto requiere ponerse en marcha y propiciar ciertas condiciones básicas que lo posibiliten.

Cohesión Grupal

Es el grado con que los miembros de un grupo se sienten atraídos mutuamente, además se relaciona con la atracción hacia el grupo y resistencia a abandonarlo, la moral o nivel de motivación que muestran sus miembros y la coordinación de esfuerzo para obtener objetivos comunes, así lo expresa Shaw (1995).

De igual forma este autor refiere que grupos con elevada cohesión se sienten más satisfechos, y además también asevera que generalmente la satisfacción es consecuencia de las expectativas individuales y las posibilidades que se tienen dentro del grupo, así como la aceptación de los objetivos y tareas grupales.

Definición Operacional de las Variables de Estudio

Asimismo, Hurtado (2000), establece que la operacionalización de las variables "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), es decir, Operacionalmente se mide por la suma de los puntajes obtenidos en los ítems valorados a través de una escala de medición, en este caso el instrumento utilizado en la presente investigación consta de cinco opciones: Completamente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, De Acuerdo, Completamente de acuerdo, tomando en cuenta la conceptualización, para las

dimensiones elementos que maneja el Instrumento de medición en cuestión, formas de comunicación: Asertiva, Asertividad indirecta y No asertividad.

Objetivos Específicos	Variable	Dimensión	Indicadores	Instrumentos
Diagnosticar los factores intervinientes en el manejo de la comunicación asertiva	Comunicación Asertiva	Estilos Actitudes Institucional	Participativo Autoritario Positivas Negativas Ambiente de trabajo Relaciones Interpersonales Sentido de Pertenencia Motivación Necesidades Integración	Observación Participante Pre-taller Entrevista Estructurada
Diseñar un programa de intervención grupal para el manejo de la comunicación asertiva	Programa de Intervención Grupal	Asertividad Indirecta	Inconvenientes para decir o expresarse abiertamente	Escala Multidimensional de Asertividad (EMA) de Flores y Díaz (2004) Pre-Test Post-Test Registro de Observación
Evaluar los resultados del programa de intervención grupal para el manejo de la comunicación asertiva		No Asertividad	Dificultades para expresar sus deseos, opiniones, sentimientos, etc.	
		Asertividad	Capacidades para expresar sus limitaciones, sentimientos, opiniones, etc.	

A continuación se presenta de en una forma descriptiva, el cuadro de la Operacionalización de Variables en el estudio de la presente investigación.

Operacionalización de Variables

Cuadro N° 1

Objetivo General: Determinar el efecto de un programa de intervención grupal en el manejo de la comunicación asertiva en los miembros del Instituto Autónomo Cuerpo de Bomberos y Bomberas y Administración de Emergencias de Carácter Civil del Municipio Guacara del Estado Carabobo.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

En este capítulo se explica la metodología que permite alcanzar los objetivos trazados en la investigación, en donde se especifica el tipo de investigación. Además se evalúa el contexto donde se realizó el estudio, las técnicas e instrumentos que se utilizaron para recopilar evidencias, y también se muestran las técnicas de análisis de los datos.

Tipo de investigación

La presente investigación es de naturaleza cuantitativa, de tipo experimental según Arias, F. (2006), “la investigación experimental es un proceso que consiste en someter a un objeto o grupo de individuos a determinadas condiciones, estímulos o tratamiento (variable independiente), para observar los efectos o reacciones que se producen (variable dependiente).

Diseño de la investigación

El diseño a emplear es el pre-experimental del cual Hernández (2008) indica que “se utilizan cuando el investigador pretende establecer el posible efecto de una causa que se manipula”. Por otro lado Arias, F. (2008) refiere que “Un modelo básico pre-experimental es el diseño Pretest-Postest con un solo grupo, a quien se le aplica un pretest o medición antes del estímulo o tratamiento, otra prueba o postest luego del mismo” (p.35).

Definición de eventos:

Proceso generador

Tomando en cuenta el proceso del presente estudio, el cual se enmarca en el tipo y diseño de investigación experimental focalizado en lo pre - experimental, permite la aplicación de instrumentos guiados a identificar la variable (necesidad) inmersa en el grupo a intervenir, en ese sentido se generan diversos elementos con la finalidad de estructurar la información requerida para el logro de los objetivos.

En este sentido, en primera instancia se trabajó con la entrevista estructurada con la intención de examinar al grupo a intervenir, seguidamente se aplicó la observación participante como abordaje en la identificación de factores externos e internos que pudieran incidir en la interacción entre grupos.

En este mismo orden de ideas, luego que se recogieron los datos generadores del grupo foco, la investigadora procedió al diseño del programa de intervención, bajo los lineamientos que surgieron del proceso de observación participante, que se realizó en diferentes momentos tomando tres días para estos efectos, que incluyeron además la entrevista estructurada, observación de eventos durante días feriados, un Pretaller y pre-test aplicado como actividad pre-grupal.

Evento a modificar

En correspondencia a la identificación de la variable como factor dependiente a transformar, se crea un programa de intervención, diseñado para aplicarse en talleres, que permitirán a los participantes modificar y evidenciar el efecto que se espera en el grupo focal.

Evento deseado

Brindar herramientas sobre la comunicación asertiva para fortalecer una comunicación efectiva y trabajo en equipo en los bomberos de la Sección “B” de los bomberos de Guacara.

Población y muestra.

“Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (Selltiz et al., 1980).

Arias, F. (2006), define la muestra como un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible.

Ante las definiciones de población y muestra, el grupo a intervenir está conformado por 15 personas que laboran en el Instituto Autónomo Cuerpo de Bomberos y Bomberas y administración de Emergencias de Carácter Civil del Municipio Guacara del Estado Carabobo, y como en los rangos estadísticos, la representación de la muestra, constituye la muestra intencionada, que según Arias, F (2006) los elementos son escogidos con base en criterios o juicios preestablecidos por el investigador. (p.85)

Selección de Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para la selección de instrumentos de recolección de datos, se tomó en cuenta los modelos cualitativos y cuantitativos como eje central del proceso lógico racional y empírico en la intervención del grupo.

Recolectar datos “implica elaborar un plan detallado de procedimientos, que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico” (Hernández el al., 2010).

En la presente investigación se aplicó la observación participante “el investigador pasa a formar parte de la comunidad o medio donde se desarrolla el estudio, pueden

ser libre o no estructurada es la que se ejecuta en función de un objetivo, pero sin una guía prediseñada que especifique cada uno de los aspectos que deben ser observados, (Arias, 2006) este puede obtener datos sobre las diferentes actitudes o comportamientos de los sujetos de estudio.

Así mismo se aplicó una entrevista, es “la que se realiza a partir de una guía prediseñada que contiene las preguntas que serán formuladas al entrevistado” (Arias, F. 2006). En este sentido se elaboró una guía con dieciocho (18) preguntas abiertas, enmarcadas en dimensiones sobre aspectos personales, profesionales y laborales, con el propósito de recabar datos de la realidad del grupo, para obtener el foco de intervención.

El instrumento utilizado para medir la Comunicación Asertiva se obtiene de la aplicación de una Escala Multidimensional de Asertividad, de Flores, M. y Díaz-Loving R. (2004), que contiene 45 items, mide tres dimensiones a saber: Asertividad Indirecta, No asertividad y Asertividad, que corresponde al instrumento aplicado para el Pre-test y el Postest de la aplicación del programa de Intervención.

Descripción del procedimiento de recolección de datos

A los efectos de recabar los datos, se contactó con la Institución y el departamento de adiestramiento, haciendo una programación de los días y las actividades a realizarse. Seguidamente se procedió según las fechas pautadas a la consecución del objetivo, primeramente con la observación participante, seguido del Pre-taller y la entrevista estructurada. Ya teniendo los datos y la información que arrojaban los mencionados instrumentos se procedió a la aplicación de la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA) como Pre-test para medir la variable objeto del diagnóstico obtenido de acuerdo a los instrumentos antes mencionados.

De igual modo, luego de aplicar el programa de intervención grupal que buscaba brindar herramientas sobre la comunicación Asertiva en el grupo de bomberos de la

Sección “B” de Guacara, se procedió a la aplicación nuevamente de la Escala Multidimensional (EMA) como Post-Test.

Selección de las técnicas de análisis

El análisis de los datos arrojados de la aplicación de los instrumentos, es un procedimiento para la interpretación de los resultados de la investigación. En el caso de los datos recaudados de manera cuantitativa que se desprenden de la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA) de Flores y Díaz-Loving, (2004), estos se cuantifican, se codifican de manera numérica, la información se vacía en una base de datos o matriz para su análisis.

A este respecto, luego de obtener las puntuaciones se interpretan con base a baremos respectivos, buscando si las puntuaciones obtenidas por cada sujeto para cada dimensión, están dentro de la normalidad, es decir, si caen por arriba o por debajo de las puntuaciones *T* lineales de 40 a 60 que se desprenden de los datos normativos de la Escala en cuestión. Si se tienen puntuaciones fuera de este rango, significaría que en los individuos predomina uno u otro estilo de respuesta en sus relaciones interpersonales.

CAPITULO IV RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO

Métodos de recolección de la información

Instrumentos, técnicas y procedimiento para recabar la información

A continuación se detalla la información principal de los resultados obtenidos durante la aplicación de técnicas e instrumentos utilizados en la realización del diagnóstico, que permitieron detectar las debilidades de los miembros de la Institución objeto del presente estudio a tal efecto se aplicaron, Entrevista Estructurada, Pre-Taller y Observación participante.

Entrevista Estructurada: La misma se realizó en dos días a los 15 integrantes de la sección “B” del Cuerpo de Bomberos de Guácara, se indagaron aspectos como que le gustaba y disgustaba del grupo, las situaciones problemas y las estrategias de solución, ante ello se hacía referencia que deberían mejorar las relaciones del grupo y con respecto a la comunicación mencionaron en su mayoría que era muy tirante y déspota en algunos de los jefes lo cual se desprende de las dos visitas realizadas a la Institución.

De la misma forma, los participantes motivados por la entrevista, se sentían más abiertos para expresar sus inquietudes, como algunos lo tomaron de desahogo para contar muchas cosas que mantenían guardados en sí mismos, entre las cosas que se pueden mencionar esta el descontento, decepción, malestares por las situaciones que viven a diario en su sitio de trabajo.

A este respecto se pudo constatar los problemas alrededor de la comunicación entre los miembros del grupo y las limitaciones para el establecimiento de estas, así mismo durante este proceso se facilitó un acercamiento hacia la variable de estudio en el mismo escenario donde se emiten las interrelaciones entre los trabajadores y la dinámica grupal de los mismos.

Observación Participante: Esta se realizó en tres (3) oportunidades dentro de la Institución, en los momentos de cambio de Guardia, como también durante el periodo de semana santa de este año en curso, donde se dió la oportunidad de ver de manera inmediata las interrelaciones bidireccional que asumían integrantes del grupo en un estado natural de procesamiento laboral, tanto en su centro de trabajo como en los sitios ubicados para el monitoreo de los temporadistas en semana santa, donde situaron puestos de supervisión y ayuda a las diferentes comunidades circundantes en el área de Guacara Edo. Carabobo.

Pre-Taller: Por otro lado, se aplicó una actividad pre-grupal, denominada “Encontrar el Camino, con el objetivo de clarificar el grupo foco, en esta actividad la investigadora pudo visualizar diferentes aspectos del grupo, la manera como se comunicaban, las relaciones interpersonales, pudiendo concluir que existen varias variables en la que se destaca la comunicación, seguida por la cohesión grupal y motivación.

Criterios para la selección de los informantes.

Considerando los criterios pertinentes para la selección de los informantes se manejaron los siguientes: cargo que ocupa dentro de la organización, tiempo desempeñando el cargo, conocedor del grupo a intervenir, disponibilidad para suministrar la información requerida. Ante los criterios se seleccionó un informante que reunió los requisitos, en este caso fue uno de los Cargos medios de la Institución, Teniente próximo al Comandante al mando, el cual tiene actualmente 18 años laborando en la Institución, posee conocimiento de todas las aéreas y manejos laborales que conciernen a la labor de los integrantes del grupo.

Criterios para la selección del grupo

El grupo fue elegido por la investigadora, una vez que el Sargento que desempeña labores en el departamento de adiestramiento y selección de personal comunicara la importancia y necesidad de un trabajo grupal, a fin de subsanar la problemática que se venía presentando con los trabajadores de las diferentes secciones del Cuerpo de Bomberos de la Institución. En este sentido, la selección del grupo se focalizó en la Sección “B” de los Bomberos de Guacara, por las características del grupo en cuestión y la necesidad que surge para la realización de una intervención grupal que facilite el trabajo de las variables detectadas.

Descripción del grupo foco

Resultados

El grupo está conformado por 15 personas de la Sección “B” pertenecientes al Instituto Cuerpo de Bomberos de Guacara, Estado Carabobo. Es un grupo formal, ya que pertenecen a una Institución legalmente constituida y realizan una labor en un horario y días determinados, en este sentido realizan guardias de 24 horas con dos días de descanso entre cada una de estas; es un grupo heterogéneo cuyas edades oscilan entre 24 a 50 años de edad y en cuanto a su nivel académico, en su mayoría son bachilleres, seguidos por técnicos medios y licenciados (ver cuadro 2).

Por otra parte se encuentran en una etapa de grupo de confrontación según Tuckman y Jensen (1977), la misma se caracteriza por: Conflictos relacionados con aspectos interpersonales y de ejecución de la tarea, tratan de determinar cómo encajan en la estructura, además de formar subgrupos, aquí el manejo del conflicto es la tarea que se debe superar, mantener el conflicto a un nivel manejable es lo propio, a fin de estimular el crecimiento y desarrollo continuo del grupo. Los integrantes de la sección “B” tienen más de 6 años en la Institución aproximadamente.

Cuadro 2

Constitución del Grupo

N°	Nombre	Sexo	edad	Instrucción	Cargo
1	E.F.	M	33	Bachiller	Cabo Segundo
2	J.G.	M	26	Bachiller	Cabo Segundo
3	A.P.	M	35	Bachiller	Cabo Segundo
4	L.L	M	32	T.S.U	Sargento Primero
5	C.P	F	35	T.S.U	Analista de Personal
6	A.C.	M	28	Bachiller	Cabo Segundo
7	Y.C.	M	42	Bachiller	Sargento Primero
8	G.P.	M	24	Bachiller	Cabo Segundo
9	J.N.	M	42	Bachiller	Cabo segundo
10	Y.M	F	36	4to. Semestre Seg.Ind.	Sargento Ayudante
11	N.O	M	41	Bachiller	Sargento ayudante
12	G.H.	M	37	Licenciado Educ.	Cabo Primero
13	H.V	M	40	T.S.U	Teniente
14	C.M.	M	39	Lic. Rel.Industriales	Sub-Teniente
15	A.M	M	50	T.S.U	Teniente

Fuente: Varón (2013)

Despliegue sintético de la información

En el Instituto Cuerpo de Bomberos de Guacara, del Estado Carabobo, se observaron diferentes focos de conflictos, los cuales se manifestaron en los desacuerdos u hostilidades que emitían los subordinados que se observaron en las diferentes actividades que se llevaron a cabo en la institución, mostrando signos de desmotivación en sus correlatos, como también falta de cohesión grupal y con más relevancia problemas de comunicación, que impedían en ocasiones un clima organizacional cónsono con la labor que se realiza y están dados a prestar un servicio optimo y con mística de servicio, creando entre jefe y subordinados tensiones que favorecen conflicto y mal manejo en las relaciones interpersonales dentro del grupo laboral.

Durante el proceso de la aplicación de los instrumentos para recolectar información, entre algunas de las limitaciones que se encontraron fueron las siguientes: los horarios y tipo de trabajo que este personal ejecuta, impedía la fluidez en la aplicación de los instrumentos.

Así mismo, la falta de espacio adecuado para la realización de la actividad, motivado por las reuniones consecutivas por parte de la autoridades de la Institución y también objeto de los imprevistos que se ocasionaban propios de la labor que ejecutan como cuerpo de bomberos ante emergencias que se suceden a diario.

Por otro lado, algunos de los miembros del grupo manifestaban rechazo y poca disposición para la aplicación de los instrumentos. Sin embargo la aceptación del grupo se manifestó entre palabras considerando estos una oportunidad para su crecimiento personal y profesional.

Análisis de la información:

A continuación se presentan los cuadros Nos 3, 4 y 5, se relacionan con la observación participante, el pre-taller y la Entrevista Estructurada respectivamente, los cuales se utilizaron como herramientas para detectar el grupo foco.

Cuadro N° 3

Técnicas	Conductas	Procesos	Foco
Observación participante	Algunas de los miembros del grupo llegan tarde a la actividad de grupo	Falta de interés	Motivación.
	Se observan sub grupos.	Falta de integración	Cohesión grupal
	Se hablan con doble sentido (se menosprecia al compañero con expresiones verbales inadecuadas)	Estilos de comunicación	Comunicación
	Competencias a nivel profesional insana	Necesidad de reconocimiento	Autoestima

Observación Participante

Fuente: Varón (2013)

Cuadro N° 4

Pre-Taller

Pre-Taller	<p>Se formaron grupos pequeños, se observó gestos de incertidumbre</p> <p>Dificultad para iniciar la tarea</p> <p>Miembros de un sub grupo comenta con burla el trabajo del otro.</p> <p>Mientras uno de los integrantes del grupo expresa su opinión, unos hablan sin poner atención.</p>	<p>Inseguridades</p> <p>Bloqueos</p> <p>Actitudes negativas</p> <p>Ruido en la comunicación</p>	<p>Cohesión grupal</p> <p>Motivación.</p> <p>Conflicto</p> <p>Comunicación</p>
------------	--	---	--

Fuente: Varón (2013)

Cuadro N° 5

Entrevista Estructurada

Entrevista Estructurada	Tratan de ser complacientes con los jefes	Desconfianza	Comunicación
	Manifiestan que hay personas más preparadas en cargos inferiores y los que están más preparados sabotean el trabajo del otro	Complejos Necesidad de reconocimiento	Conflicto
Entrevista Estructurada	Si les ofrecieran cambiarse de trabajo a otra institución con las mismas condiciones económicas, prefieren quedarse en su trabajo actual.	Interés en la institución	Sentido de pertenencia
	Algunos manifiestan inconformidad y estar incómodos en el grupo	Disconformidad	Comunicación
	La mayoría declaran: “ que los miembros del grupo hablan desfavorablemente del grupo y la institución”	Estilos de comunicación	Sentido de pertenencia
	Algunos de los miembros del grupo exteriorizan “ hay personas con mala intención y ponen	Actitudes negativas	Conflicto

Entrevista Estructurada	<p>pedra de tranca para impedir surgir dentro de la institución”</p>	Necesidad de reconocimiento	Autoestima
	<p>Otros integrantes del grupo expresan “ que los jefes son intransigentes ante pequeños errores</p>	Desmotivación	Sentido de pertenencia.
	<p>Comentan algunos integrantes “ que están esperando que termine pronto la jornada para irse corriendo”</p>	Necesidad de integración	Cohesión grupal
	<p>Refieren que “Los jefes también deberían hacer estos talleres”</p>	Integración	Cohesión grupal
	<p>Están satisfechos con la <i>trayectoria</i> en la institución</p>	Participación	Motivación
	<p>Su trabajo les permite tomar iniciativas</p>		

Fuente: Varón (2013)

Focalización de las variables objeto de la intervención

En términos generales, una variable se puede definir como una propiedad que puede variar y cuya variación es susceptible de medirse (Hernandez, R. et al.; 2010).

La variable siempre se aplica al grupo y objetos que se investigan, los cuales adquieren distintos valores en función de la variable estudiada.

En este sentido pueden ser de diferentes tipos, entre ellas y tomando en cuenta las variables objeto del presente estudio tenemos: la variable Independiente según Arias (2006: 56) Son las causas que generan y explican los cambios en la variable dependiente. En los diseños experimentales la variable independiente es el tratamiento que se aplica y manipula en el grupo experimental. La variable dependiente son aquellas que se modifican por la acción de la variable independiente.

Finalmente las variables Intervinientes: son las que se interponen entre la variable independiente y la variable dependiente, pudiendo influir en la modificación de esta última.

Variable independiente: Programa de Intervención tendrá una duración de 16 horas, el cual se desarrollará en dos sesiones. En el que participaran 15 personas de la sección “B” del Instituto de Bomberos de Guácara, Edo. Carabobo, con la finalidad de manejar las diversas estrategias de comunicación que existen dentro de una organización, desarrollar la comunicación asertiva, la cual permitirá establecer vínculos satisfactorios y efectivos, Por otra parte la asertividad en la comunicación refleja la convicción íntima del valor personal de la importancia y dignidad del ser y el reconocimiento y valor de la condición humana.

En este sentido, el desarrollo del programa de intervención es completamente viable su ejecución, ya que se cuenta con el respaldo de la institución, el compromiso de los participantes y los recursos físicos y materiales que se requieren.

Variable dependiente

Al respecto de acuerdo a la información suministrada se detectó que “la comunicación Asertiva” es la debilidad que presenta el grupo de la sección “B” del

Instituto de Bomberos de Guácará del Estado Carabobo, como variable dependiente factor indispensable en los grupos.

Variable intercurrente o interviniente:

Para efectos del desarrollo del programa de intervención como variable interviniente surgió la Cohesión Grupal como foco generador de conflicto en el grupo en la Institución Cuerpo de Bomberos de Guacara del Estado Carabobo. Si se maneja de manera efectiva permitirá la perfectibilidad del programa, ya que esta variable está íntimamente ligada al buen funcionamiento de los individuos en su diario accionar.

CAPITULO V

DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA DE INTERVENCIÓN

Presentación del Programa

Esta investigación tuvo como finalidad realizar un programa de intervención grupal para trabajar la comunicación asertiva, el proceso de la selección de la variable de estudio se llevó a cabo mediante la realización de diferentes actividades como un pre-taller, la entrevista semi estructurada y la observación participante.

Los resultados obtenidos de las referidas actividades, se totalizaron y procesaron, logrando valores que permitieron ubicar el grupo foco objeto de la presente investigación. A tal efecto el programa de intervención para el manejo de la comunicación asertiva, consta de herramientas propias que pueden utilizarse en el campo laboral, hay ciertas habilidades que todo personal de una organización inteligente debe desarrollar para contar con buenas destrezas de comunicación. En consecuencia, López, C. (2001) establece las siguientes habilidades: diagnosticar, escuchar, preguntar y sentir.

Para efectos de la realización del programa, se consideraron una serie de métodos para organizar su ejecución, desde el diseño hasta la aplicación del mismo; en primera instancia fue la revisión bibliográfica la cual se ajusta a la necesidad del grupo por medio de los procesos y los focos generados por la observación directa, los instrumentos utilizados para recolectar información, seguidamente el análisis del mismo orienta hacia dónde, cómo y para qué se debe abordar el tema en el proceso de la intervención del grupo.

En tal sentido, en el programa se plantean objetivos que persigue dicha intervención grupal; las técnicas a desarrollarse están relacionadas con el modelo

gestalt, y la temática diagnosticada en relación a la comunicación, de igual manera se explican las actividades a realizar con los respectivos recursos a utilizar, tanto humanos como materiales.

Sustento Teórico.

La presente investigación se apoya en uno de los más importantes exponentes de la psicología conductual como lo es Joseph Wolpe, quien definió la Terapia de la Conducta como “aplicación de los principios del aprendizaje en la superación de los hábitos no adaptativos” (Wolpe, 1973). El término hábito hace referencia a una manera constante, uniforme de responder ante situaciones/estímulos determinadas y específicas. No todos los hábitos reportan beneficios reales, entendiéndose por esto, que no todos contribuyen con el mantenimiento del equilibrio bio-psico-social del individuo.

Sobre la base de las consideraciones anteriores, la investigadora se apoya en la teoría de la conducta de Wolpe, ya que a través del programa sobre comunicación asertiva y sus diversas técnicas, pretende realizar cambios conductuales y ofrecer herramientas que favorezcan las relaciones interpersonales tanto dentro del campo laboral como familiar del individuo, en este caso en particular a los integrantes del grupo de Bomberos de Guacara.

En cuanto a las técnicas a aplicar en dicho programa, se tomó como referencia de sustentación teórica al Enfoque Gestáltico, desarrollado por Frits Perls en la década de los 50, la Gestalt no es solo un enfoque psicoterapéutico, es una síntesis coherente de diferentes corrientes filosóficas y metodológicas, una forma de vivir y de concebir las relaciones interpersonales. Perls, en su modo de vida, son sus enseñanzas y en su trabajo clínico, promovió un modelo que enfatiza y promueve el crecimiento del ser humano al darse cuenta en el aquí y el ahora de la conducta problema y como resolverla.

Justificación del programa de Intervención

Los conflictos interpersonales surgen naturalmente, ocasionados por las creencias, sentimientos y deseos diversos de que son objeto los seres humanos. El manejo inadecuado de estos conflictos puede causar sentimientos de inseguridad, exclusión, irritación y frustración. Uno de los factores esenciales de este tipo de interrelaciones es el tipo de comunicación que se lleva a cabo dentro de los miembros de una comunidad, organización o núcleo familiar.

En este sentido se creó un Programa de intervención grupal, dirigido a los Bomberos de Guacara, orientado al mejoramiento de las relaciones interpersonales entre sus miembros, considerando la comunicación como eje primordial a este respecto. Esta variable surge desde la realización del diagnóstico para mejorar la problemática en el grupo.

Por lo anteriormente expuesto se establece que un compromiso direccionado a una mayor y mejor comunicación en ambos sentidos, es lo ideal para favorecer una comunicación cara a cara, apoyándose en acciones con elementos congruentes entre lo que se dice y lo que se hace, dando como resultado un clima de credibilidad, aumentando la confianza que favorece la comunicación asertiva.

En función de estos supuestos, se utiliza el enfoque de la Teoría Gestalt como soporte teórico para la aplicación del programa, teniendo en cuenta que el tipo de comunicación en una organización es esencial para el buen funcionamiento de todas las áreas de desarrollo tanto personal como laboral. Teniendo en cuenta que todas las personas que consiguen éxito y un respeto duradero (ya sea en el campo laboral, empresarial o familiar) saben comunicar de forma asertiva, aun intuitivamente, sus ideas, propósitos y emociones.

Con referencia a lo anterior, se dispone de los recursos, apoyo de la institución y la disposición e interés del grupo para llevar a cabo la intervención, lo cual garantizará la factibilidad.

Por otro lado, los aportes logrados y la experiencia práctica representan un cuerpo de conocimientos a ser utilizados como referencia en investigaciones posteriores relativas al mismo tema en base a las conclusiones que se obtuvieron, los cuales pueden ser ampliados o modificados.

Objetivos del Programa

Objetivo General

Brindar herramientas de la comunicación asertiva, para el mejoramiento de las relaciones interpersonales, en un grupo de Bomberos de Guacara, Edo. Carabobo.

Objetivos Específicos

- Propiciar un clima de confianza y disposición
- Identificar los conceptos básicos de la comunicación
- Motivar la expresión de las experiencias personales vividas durante la acción.
- Promover en los participantes el manejo del lenguaje verbal y no verbal, para mejorar el autoconocimiento y la comunicación efectiva.
- Identificar los elementos básicos del trabajo colectivo, la comunicación, el aporte personal y la actitud de colaboración de los miembros de un grupo.
- Expresar emociones, sentimientos y aprendizajes a través de verbalizaciones.
- Motivar a los participantes a Darse cuenta sobre sus cualidades y fortalezas.
- Participar herramientas de asertividad en situaciones planteadas.
- Valorar los resultados del trabajo en el grupo durante la sesión.
- Desarrollar a través del trabajo en equipo las relaciones efectivas entre sus miembros.
- Autodescubrir los motivos personales.
- Mejorar la comunicación o interacción entre los miembros del Grupo.

- Fomentar comunicación asertiva con el trabajo grupal

Contenidos del Programa

Elementos de la Comunicación Asertiva

Manejo de la escucha activa

El Darse Cuenta

Comunicación Verbal y no verbal

Comportamiento Asertivo

Relaciones interpersonales.

Escucha activa, participación, mensaje, emisor, receptor, comunicación asertiva

Autoestima, percepción de uno mismo, reconocerse en el aquí y el ahora.

Participación activa, mensajes agresivos o no asertivos para aplicar herramientas asertivas.

Trabajo en equipo, colaboración, liderazgo, perseverancia.

Trabajo en equipo, coordinación, motivación, cohesión grupal

Métodos y Procedimientos de la aplicación del programa

Se puede resumir a continuación la serie de métodos que se tomaron en cuenta para organizar desde el diseño hasta la ejecución del programa, a tal efecto se realizó una revisión bibliográfica que sirviera de apoyo para la realización del programa de intervención partiendo de las necesidades observadas directamente. Por otro lado se analizaron los instrumentos utilizados para el diagnóstico, lo cual orienta hacia donde, como y para que se debe abordar el tema en el proceso de la intervención del grupo.

Por consiguiente es importante hacer referencia en la utilización del método deductivo en la presente investigación, toda vez que al hablar de método deductivo el mismo va de lo general a lo particular, utilizando una serie de herramientas e instrumentos que permitan conseguir los objetivos propuestos de llegar al punto de esclarecimiento requerido.

Se requiere por tanto en el programa actividades o técnicas que movilicen al grupo, para despertar en los mismos el darse cuenta de sus acciones e interrelaciones grupales, con la finalidad de manejar el proceso de la comunicación asertiva en ellos, de ahí que las experiencias vividas en la ejecución de las mismas pueda servir de pautas para el cambio en el aquí y el ahora de las debilidades detectadas en los contactos realizados dentro de la Institución Bomberos de Guácará, con el propósito que superen los obstáculos que impiden una mayor y mejor comunicación.

En esa misma dirección apunta la selección de técnicas para la programación de actividades a seguir en el cumplimiento de la aplicación del programa de intervención enmarcadas en la comunicación por medio del modelo Gestalt de Fritz Perls, modelo que permite libertad de expresión en el aquí y el ahora, sin límites de decir lo que sienten y observan de su interacción con la finalidad de lograr amalgamar, compactar las relaciones inter e intra personal en el Grupo de Bomberos de Guacará, el cual está conformado por 15 participantes que estarán guiados por el facilitador en cada sesión.

Tiempo, etapas y programación de actividades

Por lo anteriormente expuesto, queda previsto que el programa se ejecute de forma presencial, con una duración de 16 horas, es decir dos días, de 08 horas cada uno, en un horario de aplicación de 8am a 12 y de 1pm a 5pm en día de semana, el mismo se realizó con actividades teórico-prácticas, con los integrantes de la Sección “B” del Grupo de Bomberos de Guacará.

En este sentido el taller se organizó en diferentes etapas, una primera Etapa de Inicio, donde se realizan técnicas que permitan la integración del grupo, una segunda Etapa de Desarrollo con técnicas que promuevan el darse cuenta con la movilización de aspectos detectados en el grupo Foco y finalmente una Etapa de Cierre donde se

analicen los aspectos trabajados en el aquí y el ahora, fundamentados en la Teoría de la Gestalt, se centra sobre la importancia del proceso del darse cuenta o toma de conciencia del momento inmediato, es decir sobre su actuación, y si esta le causa algún daño tanto a su persona como a sus compañeros.(ver cuadros Nos: 8,9,10 y 11)

Personal requerido y participantes

La estructura de la intervención requiere de la participación de los miembros del Grupo operativo (15 personas), la facilitadora, 01 personal técnico para la grabación, 01 personal de apoyo para la logística.

Recursos

Para el cumplimiento de cada actividad se requiere de materiales de oficina entre marcadores, colores, pinturas, papel bond, rompecabezas, cinta plástica, tirro, vasos y aros; también se utilizaron cojines que se obsequiaron al finalizar los talleres a los participantes, música Lapto, C`ds, 2 Mesas, filmadora, imágenes relativas al modelo teórico y para el refrigerio vasos desechables, servilletas, platos de cartón, torta, galletas, jugos, café con leche y café negro, refrescos (ver cuadro N° 6)

Cuadro N° 6

Concepto	Descripción
Espacio para la aplicación del programa	Aula amplia con aire acondicionado

Ambientación	Imágenes relativas al modelo teórico de apoyo a las técnicas, cortinas.
Música	Lapto para reproducir la música que acompaña la técnica.
Mesas	2 mesas, una para refrigerios y comida y otra para apoyo logístico con material de técnicas.
Cojines	18 cojines, de colores concordantes con la decoración
Papelería	Hojas blancas, lápices, creyones, marcadores, tirro, cartulinas
Sillas	3 sillas
Grabadora de Video	Video grabadora con capacidad para grabar la jornada de aplicación del programa.
Refrigerio	Café negro, café con leche, galletas saladas y dulces, jugos y agua, torta.
Almuerzo	Plato principal, ensalada, pan, jugos, postre.

Recursos

Fuente: Varón (2013)

Costos y Financiamiento del Programa

Con un estimado de acuerdo al presupuesto de 9.850, 00 Bs. F. para los gastos de materiales necesarios para las actividades, refrigerios, obsequio, decoración, materiales de oficina, considerando que el espacio físico donde se realizó el programa fue facilitado por el Colegio Universitario de Administración y Mercadeo C.U.A.M, contiguo a los Bomberos de Guacara, lugar amplio y adecuado para el desarrollo del programa. (ver cuadro N° 7)

**Cuadro N° 7
Costos y Financiamiento del Programa**

Conceptos	Costo Bsf.
Revisión Bibliográfica	1.500
Imágenes decoración del aula, Distintivos - participantes	750
Cortinas y otros elementos decoración	600

Materiales, recursos para realización de actividades (creyones, marcadores, hojas, bolígrafos, lápices, rompecabezas, sobres, etc)	550
Asesorías	1.500
Cojines	1.200
Refrigerios	1.350
Vasos, servilletas, cubiertos, manteles, etc.	600
Honorarios grabación y apoyo logístico	1.800
Total	9.850

Fuente: Varón (2013)

Criterios para la evaluación de la efectividad

Para la efectividad de la intervención se evaluó con la aplicación de un pre-test y pos-test que mide la comunicación Asertiva, adicionalmente para la evaluación del programa se elaboró un cuestionario basado en el modelo de objetivos de Tyler (1973) que consta de cinco (05) ítems de preguntas abiertas las cuales evaluaron las dimensiones en la que se desarrollo el programa desde el momento de la comunicación, expectativas, intereses, aprendizajes, entre otros. Tyler, (citado por Escudero, T, 2003) refiere que los resultados deben estar relacionados con lo esperado, cuyas fases de aplicación son: identificación de los objetivos operativos, selección de los instrumentos para medir los logros, aplicación y comparación de lo planteado con lo obtenido.

**PROGRAMA DE INTERVENCION
SOBRE COMUNICACIÓN ASERTIVA**

OBJETIVO GENERAL: Brindar herramientas de la comunicación asertiva al grupo de Bomberos de Guacara.

1ra. Sesión Mañana

Cuadro N° 8

Etapa	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.	CONTENIDOS	TÉCNICAS	ACTIVIDADES	TIEMPO	RECURSOS	EVALUACION
Inicio	Promover el lenguaje no verbal y el autoconocimiento	Comunicación no verbal	“Haciendo Mímica”	La finalidad es que ambos equipos logren hacer mímica de un subgrupo a otro. A cada equipo se le entregará un sobre con el contenido de las mímicas que realizaran para ser identificadas por el sub-grupo contrario, hasta alcanzar la mayor cantidad de mímicas.	30min.	Humanos: Facilitador/ Participantes. Materiales: dos sobres con los reactivos correspondientes para realizar las mímicas.	
Desarrollo	Identificar los conceptos básicos de la comunicación	Escucha activa, participación, mensaje, emisor, receptor, comunicación asertiva	¿Es Así?	Se solicitan varios voluntarios para realizar un dibujo con las instrucciones que se les dirán previamente para que ellos lo construyan	60min.	Humanos: Facilitador/Participantes Materiales: Lámina de Papel, creyones de cera, lápiz	Producciones dibujadas por los participantes y expresiones verbales acerca de su aprendizaje
Cierre	Motivar la expresión de las experiencias personales vividas durante la acción.	Comunicación Verbal	“Rebotando aprendizaje”	Consiste en ir pasando la pelota de mano en mano, y a cada participante que le toque debe expresar que aprendió en esta sesión	30min.	Humanos: Facilitadores/ participantes. Materiales: una pelota	Verbalizaciones realizadas por los participantes, acerca de los aprendizajes adquiridos

**PROGRAMA DE INTERVENCIÓN GRUPAL
SOBRE COMUNICACIÓN ASERTIVA**

Etapa	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CONTENIDOS	TÉCNICAS	ACTIVIDADES	TIEMPO	RECURSOS	EVALUACIÓN
Inicio	Identificar los elementos básicos del trabajo colectivo, la comunicación, el aporte personal y la actitud de colaboración de los miembros de un grupo.	Comunicación verbal y no verbal	“Rompecabezas”	La finalidad es armar un rompecabezas en un periodo de tiempo determinado en equipo. Los participantes se reúnen en sub-grupos y al llenar el rompecabezas les falta una pieza que deben ubicar en el sobre de otro equipo de los que están armando sus rompecabezas.	45min.	Humanos Facilitador/participante. Materiales: Rompecabezas	Participación con expresiones como “el ejercicio me permitió y/o “me siento” y/o ahora estoy....
Desarrollo	Motivar a los participantes a darse cuenta sobre sus cualidades y fortalezas	Autoestima, Percepción de uno mismo, reconocerse en el aquí y el ahora.	Avisos Clasificados	Los participantes redactan avisos publicitarios como los del Diario, ofreciéndose según sus cualidades y fortalezas.	45min.	Humanos: Facilitador/Participante. Materiales: Camiseta en papel bond con escritura relativa.	Por la actividad y por las expresiones verbales tales como, por ejemplo: En este momento me siento, Ahora se..., me sirve para darme cuenta de...Experimente ...
Cierre	Expresar emociones, sentimientos y aprendizajes a través de verbalizaciones	Importancia de la comunicación verbal y no verbal	Papelógrafo del aprendizaje	Consiste en llenar una copa vacía con las manifestaciones del aprendizaje obtenido durante la sesión	30min.	Humanos: Facilitadores/participantes. Materiales: Hojas blancas, lápices y plumones.	Expresiones verbales de los participantes acerca de los aprendizajes obtenidos durante el encuentro.

1ra. Sesión de la Tarde

Cuadro N° 9

**PROGRAMA DE INTERVENCION GRUPAL
SOBRE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA**

OBJETIVO GENERAL: Brindar herramientas de la comunicación asertiva al grupo de Bomberos de Guacara.

2da. Sesión Mañana

Cuadro N° 10

Etapa	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.	CONTENIDOS	TÉCNICAS	ACTIVIDADES	TIEMPO	RECURSOS	EVALUACION
Inicio	Motivar a los participantes a Darse cuenta, y tomar riesgos.	Participación activa, Relaciones interpersonales en equipo	El Baile	Los participantes en parejas, bailan al son de la música, cuando la música pare se montan encima de la hoja de periódico, así sucesivamente hasta que la hoja de periódico sea doblada a mitad de la pagina y queden los dos montados en ese espacio	30min.	Humanos: Facilitador/Participantes . Materiales: Hojas, lápices,	Participación con expresiones como “el ejercicio me permitió y/o “me siento” y/o ahora estoy....
Desarrollo	Autodescubrir los motivos personales.	Participación activa, mensaje agresivos o no asertivos, para aplicar herramientas asertivas	Descubriendo o mis necesidades y motivación	El facilitador pide a los participantes que identifiquen a nivel individual cuáles son los elementos o hechos que les proporcionan seguridad en la familia, el trabajo y la sociedad (cinco por lo menos en cada área), y que lo expresen por escrito en hojas tamaño carta. Al finalizar comparten con el grupo y el facilitador la experiencia.	60min.	Humanos: Facilitador/Participantes . Materiales: Historias de situaciones dramáticas, rolos, bate, pistola de juguete, otros..	Participación con expresiones como: la técnica me permitió darme cuenta de...me siento... y/o ahora estoy.....
Cierre	Valorar los resultados del trabajo en el grupo	Cierre Comunicación verbal	Las tres sillas	Se colocan tres sillas en el centro del aula, donde las mismas tiene un cartel para que los participantes	30min.	Humanos: Facilitadores/ participantes. Materiales: 3 sillas,	Responde las preguntas. Llegue....., Me sentí..... Me

	durante la sesion.			respondan: ¿Cómo llegue? ¿Cómo me sentí? ¿Qué te llevas?		carteles.	voy.....
--	--------------------	--	--	---	--	-----------	----------

**PROGRAMA DE INTERVENCION GRUPAL
SOBRE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA**

2da. Sesión Tarde

Cuadro N° 11

Etapa	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CONTENIDOS	TÉCNICAS	ACTIVIDADES	TIEMPO	RECURSOS	EVALUACION
Inicio	Desarrollar a través del trabajo en equipo las relaciones efectivas entre sus miembros.	Trabajo en Equipo, coordinación, motivación cohesión grupal	La torre	Los participantes se reúnen en sub-grupos, formaran una torre con los vasos que les entrega el facilitador lo más estable posible, seguidamente pasaran por medio de los vasos un aro y luego sacarlo sin derrumbar la torre.	30min.	Humanos: Facilitador/Participante. Materiales: Tirro Grueso	Por la actividad y por las expresiones verbales tales como: En este momento me siento, . Ahora se, me sirve para darme cuenta de..Experimente...
Desarrollo	Crear una experiencia a partir de la cual se pueda reflexionar sobre valores como: trabajo en equipo, respeto, colaboración, liderazgo, perseverancia.	Trabajo en equipo, colaboración, liderazgo, perseverancia.	El nudo	El facilitador explica que deben tomarse de las manos, no pueden tomar las dos manos de la misma persona, ni de la persona que tienen al lado. De ahora en adelante no pueden soltarse. Ahora trataran de desenredar el nudo. La idea es ver si se puede volver a formar un círculo (a veces se forman dos círculos interconectados).	60min.	Humanos: Facilitador/participantes Materiales: Una pelota o una botella	El participante reporta palabras tales como: Me di cuenta de, me sintonice con la narración de mi compañero... me sentí.....
Cierre	Promover en los participantes el manejo del lenguaje verbal y no verbal, para mejorar el autoconocimiento y la comunicación efectiva.	Participación Comunicación escrita, verbal y trabajo en equipo	La camiseta	. El facilitador entrega a los participantes una camiseta en papel Bond, para que dibujen sus manos y escriban en la parte delantera “como se percibe” e igualmente los compañeros le escribirán en la parte trasera de la camiseta como ellos lo perciben.	60 minutos	Humanos: Facilitador/Participante. Materiales: Camiseta en papel bond con escritura, pinta dedos, marcadores, lápiz.	. Por la actividad y por las expresiones verbales tales como, por ejemplo: En este momento me siento, Ahora se..., me sirve para darme cuenta de....Experimente...

CAPITULO VI

DESCRIPCION DE RESULTADOS

Resumen del proceso de intervención

Descripción y evaluación de la implementación

Ambiente Físico

Este estuvo conformado por dos áreas espaciosas ubicadas en el Instituto Universitario Cuam acordes para la realización de las diferentes actividades a realizarse. Los espacios fueron dos salones de clases con buena iluminación, aire acondicionado, confortables, los cuales se decoraron adecuadamente de acuerdo al modelo que apoya el plan de intervención, en este caso el Enfoque Gestalt, a este respecto se colocaron imágenes y contrastes de colores, cojines y todo aquello que sirviera para apoyar la realización de las técnicas.

En este orden de ideas, se utilizó un área para la aplicación de las técnicas y otro salón de clase contiguo al salón de las actividades se utilizó para el refrigerio y almuerzo de los participantes, el cual también se encontraba decorado con los mismos colores del modelo a ejecutar relacionado con la comunicación asertiva entre los integrantes del grupo de participantes del Taller.

Ambiente Psicológico

Se dio en un clima de paz y armonía, preparado adecuadamente con los elementos que propiciaran las relaciones entre sus miembros y dieran el soporte para la realización del programa.

Las técnicas utilizadas durante la intervención lograron que los participantes mostraran actitudes de apertura e interés hacia las actividades, en este ambiente se conjugaron emociones diversas como la alegría, amor, tristeza, rabia, miedo, producto del permitirse en el aquí y el ahora, vivenciar situaciones emocionales auténticas que al conectarlas propician el darse cuenta y en consecuencia una mejor regulación y satisfacción personal.

Por otro lado, es bueno destacar que la Institución y su Comandante apoyaron en toda su magnitud la aplicación del programa y todas aquellas actividades previas realizadas a fin de obtener los datos importantes que sirvieron de marco para su aplicación.

Finalidad

Es brindar herramientas sobre la comunicación asertiva en los miembros del cuerpo de Bomberos de Guacara, las cuales faciliten el trabajo en equipo y así el mejor desempeño de las labores que realizan a diario.

En ese mismo sentido la aplicación del programa y sus consecuentes resultados es de importancia vital para medir su efectividad.

Cumplimiento del Programa

El programa fue desarrollado en dos (2) sesiones de 8 horas de duración cada una, en el horario de 8am a 12m y de 1pm a 4pm, algunas de las actividades desarrolladas se narran a continuación.

Primer día de aplicación del programa

Etapas de Inicio: En la primera sesión de la mañana, se utilizó una técnica rompe hielo denominada “Haciendo Mímica”, con la finalidad de promover un clima de confianza y darse cuenta como se comunican con el lenguaje no verbal. Esta actividad permitió a los participantes distenderse, disfrutaron la actividad, se rieron,

representaron diferentes animales sin verbalizaciones, hubo una participación amena y espontánea.

Etapa de Desarrollo: Se trabajó con la técnica denominada ¿Es Así? Donde los participantes trabajaron la escucha activa, la comunicación asertiva y elementos de la comunicación como el emisor, el receptor y el mensaje, donde los participantes reunidos en parejas y colocados de espaldas sentados en el piso, uno iba relatando el dibujo que el otro tenía en su mano y el receptor lo iba dibujando en una hoja, de acuerdo a como él lo entendía.

Cabe destacar, que los participantes se mostraron abiertos en su participación y al terminar la actividad en el procesamiento de la experiencia manifestaron opiniones tales como me di cuenta de lo importante de la escucha activa, me sentí en ocasiones frustrado al no poder entender en su totalidad lo que el compañero quería transmitirme y me doy cuenta de cómo en la comunicación diaria pasa lo mismo.

Etapa de Cierre: Este consistió en una técnica llamada “Rebotando el aprendizaje” donde se iba pasando una pelota de mano en mano por cada participante y al que le tocaba, debía manifestar lo aprendido en la sesión. Respondieron al objetivo, comunicando libremente su punto de vista y respetando la opinión de sus compañeros.

Terminada la sesión de la mañana se reunieron en el salón dispuesto para el almuerzo, teniendo una hora de tiempo para luego incorporarse a la sesión de la tarde.

1ra. Sesión turno de la tarde.

Etapa Inicio: En este momento se aplicó la técnica “Rompecabezas”, trabajando la comunicación verbal y no verbal, los participantes debían armar un rompecabezas en sub-grupos, teniendo como dificultad que faltaba una pieza de su rompecabezas, la cual la tenía otro de los grupos, la actividad promovió en los participantes el compañerismo, algunos de los que finalizaron primero se fueron reuniendo

alrededor del grupo que no había finalizado, terminando todos en un solo grupo al final del ejercicio, logrando la culminación de todos y cada uno de los rompecabezas, hubo una gran compenetración y se reafirmó la colaboración, solidaridad y trabajo en equipo.

2da. Sesión turno de la tarde

Etapa de Desarrollo: en este espacio de tiempo se realizaron técnicas de reconocimiento a nivel personal y del otro en relación a sus cualidades, actividad de creatividad y trabajo en equipo, de compañerismo de actitudes de afrontamiento ante diversas situaciones, seguidamente se realizó la técnica de los Dinosaurios manejando la afectividad entre sus miembros, se cumplieron los objetivos perseguidos por la facilitadora.

Etapa de Cierre. Se hizo un procesamiento de lo trabajado en las dos técnicas anteriores, con manifestaciones tales como me di cuenta de....., me sentí....., me llevo como aprendizaje..... Se lograron los objetivos de las técnicas.

Segundo día de aplicación del programa

Etapa de Inicio: En la primera sesión de la mañana, se ejecutó una técnica denominada “El Baile”, los participantes reunidos en parejas tenían que bailar al son de la música, al parar la música iban doblando una hoja de periódico y parándose en ella y así sucesivamente hasta que la hoja de periódico fuese doblada a su mínima expresión y ellos lograran pararse sobre ella. Se logró el objetivo en un 100% , con una participación activa, incentivando las relaciones interpersonales del trabajo en equipo, tomando los riesgos pertinentes para el logro del objetivo.

Etapa de Desarrollo: Se trabajó con una técnica denominada Descubriendo mis necesidades y motivación, donde los participantes tenían que identificar los elementos o hechos que les proporcionaban seguridad en la familia, en el trabajo y la sociedad.

Fue una experiencia enriquecedora entre los participantes, pudiendo percibir en el otro en el aquí y el ahora aspectos que desconocían y que al mismo tiempo aportaban a las relaciones entre el grupo un ingrediente de solidaridad y reconocimiento de las individualidades y de aspectos propios que por medio de la actividad fueron dándose.

Etapa de Cierre: En el procesamiento de las actividades anteriores, fue donde permitió a unos de los integrantes del grupo trabajar aspectos de su personalidad que impedían el libre desarrollo de sus potencialidades, dándoles herramientas para el manejo de las mismas para su provecho en el accionar de su vida diaria.

2da. Sesión de la Tarde

Etapa de Inicio: En este espacio se ejecutó la técnica “La Torre”, para lo cual se les hizo entrega de vasos y un aro con hilos sujetadores, buscando con esta actividad una comunicación asertiva, promover el trabajo en equipo, la coordinación, motivación y cohesión grupal. Uno de los equipos finalizó primero, seguidamente los otros dos hicieron lo propio.

Etapa de Desarrollo: Se fundamentó en una actividad denominada “El Nudo”, los participantes entrelazados de manos con diferentes compañeros del grupo, debían desenredarse y formar uno o dos círculos perfectos, esta técnica se logró en un 70%. No obstante fue de gran participación y se valoraron aspectos como trabajo en equipo, respeto, liderazgo, perseverancia.

Etapa de Cierre: Por último en el cierre los participantes manifestaron como llegaron?....., que aprendieron?....., y que se llevan?....., reconocieron en ellos actitudes que antes del taller presentaban y se dieron cuenta por medio de las diferentes actividades realizadas como pueden utilizar las herramientas adquiridas, para una comunicación asertiva en beneficio de un mejor trabajo grupal y clima organizacional que les favorece a ellos y a la Institución.

Seguidamente se les entregó un cuestionario de evaluación del programa de intervención, contenido de cinco preguntas. Finalizada la actividad la facilitadora dio las gracias a los participantes por su asistencia y la participación activa que tuvieron en las dos jornadas de aplicación del Programa. Los participantes también quisieron emitir sus agradecimientos a la Facilitadora, mencionando alguno de ellos, lo agradados que se sentían de haber asistido al Taller, algunos comentarios: “nunca pensé que esta actividad fuese tan buena”me di cuenta de muchas cualidades positivas tanto de mis compañeros como mías propias, gracias a las técnicas utilizadas” “los compañeros que no asistieron no saben lo que se perdieron”

En este mismo orden de ideas, se les obsequio a los participantes el cojín que utilizaron en el taller, el cual fue comprado a propósito de la actividad. Los participantes estuvieron muy agradecidos por el regalo recibido.

Análisis del trabajo del facilitador

Fase Planificación

La planificación se realizó a partir de las necesidades observadas en el diagnóstico y la determinación de las variables a intervenir, tomando en consideración estos datos se concretó la actividad en dos talleres vivenciales, que tuvieron que ver con la comunicación asertiva, la cohesión grupal y las relaciones interpersonales dentro de las organizaciones.

Seguidamente se realizó una revisión bibliográfica, enfocada en técnicas grupales, a fin de pre-seleccionar las más convenientes de acuerdo al objeto de estudio y el Enfoque Gestalt, bajo el cual se sustenta la presente investigación, de ahí se diseña y se elabora el programa de intervención, que incluyó una planificación por etapas (inicio, desarrollo, cierre), se esquematizó la planificación identificando los objetivos, contenidos, técnica, actividades, recursos, tiempo y evaluación.

Al mismo tiempo, para localizar el Instrumento de la evaluación para la comunicación Asertiva, se contactó con la Dirección de Psicología de la Universidad Arturo Michelena. Revisando la lista de los instrumentos se ubicó la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA), elaborada por Mirta Margarita Flores Galaz y Rolando Díaz-Loving, la cual fué utilizada como Pretest y Postest, antes y después de la aplicación del Programa de Intervención Grupal.

Fase de Desarrollo

La planificación, la disposición de los participantes, y el compromiso observado, facilitaron que el desarrollo del programa de intervención se realizara satisfactoriamente. Se llevó a cabo el proceso tomando en consideración todas las necesidades observadas. Se centró y movió la energía según las necesidades percibidas y se estuvo atento a las etapas del grupo. En esta primera fase se dió libertad para expresarse y no se hicieron confrontaciones. Se dejaron fluir. Se atendieron los procesos individuales y grupales que se fueron dando.

Además, se contó con el espacio físico adecuado, que permitió a los participantes el contacto intra e interpersonal, y que incluía sus necesidades básicas cubiertas.

Fase de Evaluación

En esta fase se procede la evaluación de la intervención con la finalidad de demostrar la efectividad del programa. Antes de la ejecución del programa hubo que organizar la logística del evento, los implementos de las técnicas de acuerdo a las variables a trabajar, la decoración del espacio.

Durante la aplicación del programa a través de las manifestaciones de los participantes, se pudo observar la disponibilidad de trabajo, gestos de agrado, reflexiones. Mientras se facilitó se detectaron procesos personales, a los cuales se les dio el tratamiento adecuado y oportuno, se realizaron reencuadres para el logro de los

objetivos. También se le suministró un instrumento a cada uno de los participantes para que reflejaran su impresión del taller.

Posteriormente finalizada la intervención se evaluó con las manifestaciones de satisfacción, pidiendo se realicen a nivel macro actividades de este tipo, que puedan favorecer a más personas dentro de la Institución.

En este mismo orden de ideas, la importancia del análisis de los papeles de trabajo elaborado por los grupos, lo que permite la perfectibilidad de programas futuros en el desarrollo de los grupos.

Dificultades encontradas

La dificultad más relevante fue la ausencia de 5 miembros del grupo, de los cuales tres salieron de vacaciones y otros tenían compromisos que les impidieron su asistencia a los talleres, esto ocasionó que no todos aprovecharan los conocimientos y adquisición de las herramientas para la comunicación asertiva.

De la misma forma, de los 10 participantes que asistieron el primer día del taller, al segundo día del taller faltó uno por motivos de salud, quedando el grupo en 9 participantes, siendo este un número impar de sujetos, al momento de la ejecución de técnicas que requerían números pares hubo que realizar ajustes y también se puede mencionar al no terminar esta persona ausente, el segundo día la totalidad de ambos talleres está en desventaja con respecto a los que estuvieron hasta el final de las actividades programadas en la adquisición de todo el conocimientos y herramientas que propiciaba el programa de intervención grupal.

Impresión de los participantes

Los participantes mostraron un excelente sentido de satisfacción, lo cual se hizo patente en el compartir de la experiencia y con el instrumento de evaluación donde todos manifestaron que el contenido del taller fue de calidad en cuanto al tema abordado, las técnicas utilizadas, tiempo utilizado y experiencias personales. Otro

punto a tomar en cuenta por los asistentes fue el espacio físico, las condiciones ambientales, los accesorios utilizados opinaron en un 95% fue adecuado. En relación al desempeño de la facilitadora, el 100% consideró que fue eficiente por las instrucciones impartidas, el dominio del grupo, el tono de la voz y el lenguaje empleado.

Análisis de los procesos del grupo

Para la descripción de las etapas del desarrollo del grupo en el programa de intervención, se tomó en cuenta el modelo de Schutz (1978), quien desarrolló gran parte de su trabajo con grupos, y elaboró una Teoría Tridimensional de las relaciones interpersonales, según la cual toda persona tiene necesidad de los otros, y esta necesidad se va a manifestar en tres áreas a saber:

Inclusión: se refiere a la necesidad de estar incluido entre o vinculado con los otros, la búsqueda de aprecio, estima, prestigio, amistad, cordialidad y amabilidad. La inclusión puede identificarse como conducta extravertida (a incluirse en el otro) y la exclusión, como carácter introvertido (no se mezcla con los demás).

Control: concierne a procesos interpersonales que se dan en la toma de decisiones, en dominar y ejercer poder y autoridad sobre los otros.

Afecto: corresponde a los sentimientos íntimos, personales y emocionales, que se intercambian con otras personas; las relaciones interpersonales de amor pertenecen a esta categoría. La persona con una alta necesidad de afecto intenta establecer relaciones afectivas cercanas con los otros y la persona con un nivel bajo lo evita, se aleja de los otros y puede incluso llegar a sentir más odio que amor hacia ellos.

Etapas de Inclusión

Este grupo tiene un origen formal, es decir se conforma como equipo, respondiendo a la estructura organizativa que demandan los servicios de atención a la

comunidad relacionados con la protección de los individuos y los bienes de la comunidad en situaciones de emergencia. Por medio de estas características o semejanzas que los identifica sus expresiones eran explicativas relacionadas en cuanto al cómo llegaron a conocerse y el tiempo que tienen cada uno en la institución, que en este caso la mayoría de los miembros tienen más de 8 años de servicio, de ahí las manifestaciones de los mismos desde las técnicas.

En ese sentido a partir de las actividades que se realizaron en la aplicación del programa durante cada técnica, se observó apertura y disposición manifestando agrado, sentirse libre por expresar lo que siente, vincularse con los compañeros en las actividades a realizar, logrando así que este nivel de pie a la etapa de control.

Etapa de Control

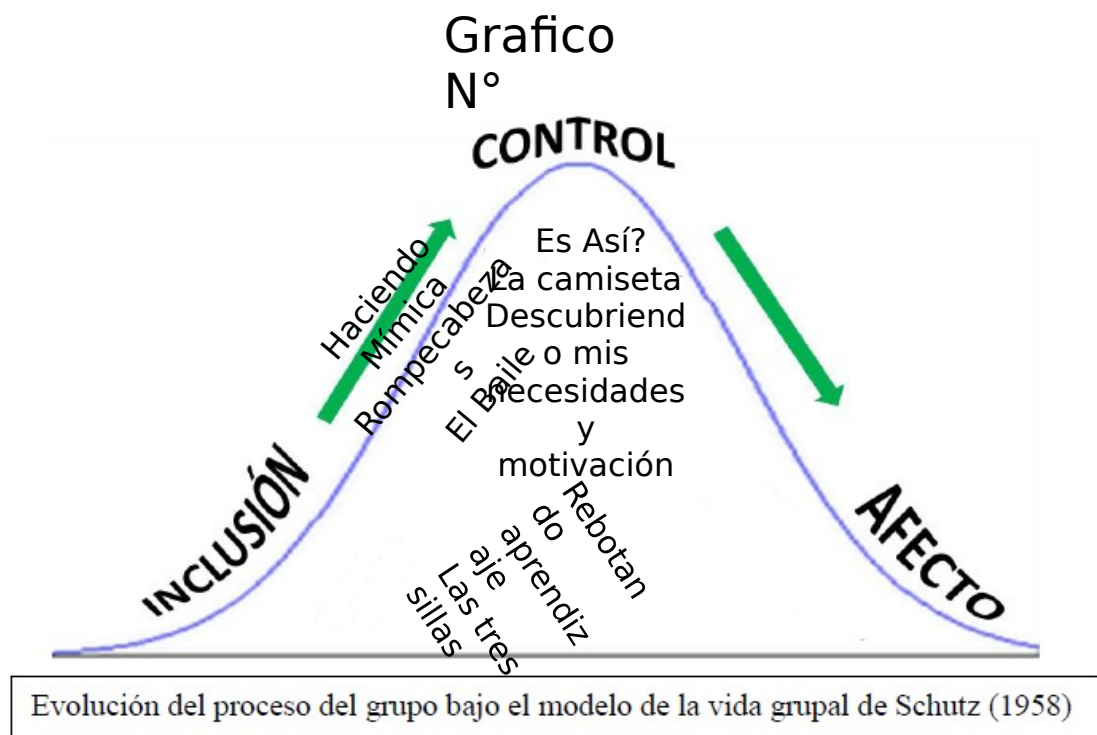
Para esta fase de acuerdo a la técnica “Es Así” reconocen la diferencia que existe en la comunicación verbal, la escucha activa, la importancia de involucrarse y comunicarse asertivamente, así mismo el grupo expuso su interés en cambiar su manera de hablar para poder comunicarle al resto de sus compañeros de una manera clara y precisa, poder escuchar con atención al otro independiente del mensaje emitido y de esta manera recibir una respuesta coherente y pertinente ante la situación.

La participación es mayor en la discusión de problemas que los afectan dentro de la Institución y lo concerniente a sus labores de desempeño diario. Se observó respeto por lo que dice cada persona, sin dejar de prevalecer su opinión personal.

Etapa de Afecto

En esta fase se manejaron técnicas como “La camiseta”, “Descubriendo mis necesidades y motivaciones” donde después del procesamiento de las mismas y el darse cuenta los participantes manifestaban reconocer y comprometerse a mejorar sus acciones y actitudes para consigo mismo y con los demás, donde el proceso

emocional se expandió en ellos; llegando al punto de la asertividad de expresar lo que sentían en ese momento para consolidar lo que en otros espacio no lo habían comentado. (ver Gráfico N° 1)



Fuente: Varón, C. (2013)

Efectos de la Intervención

Presentación de los Resultados

Para medir la efectividad de la intervención a través del programa se presentan los resultados de los dos momentos que se aplicaron antes y después del mismo por medio del Pre- Test y el Post – Test.

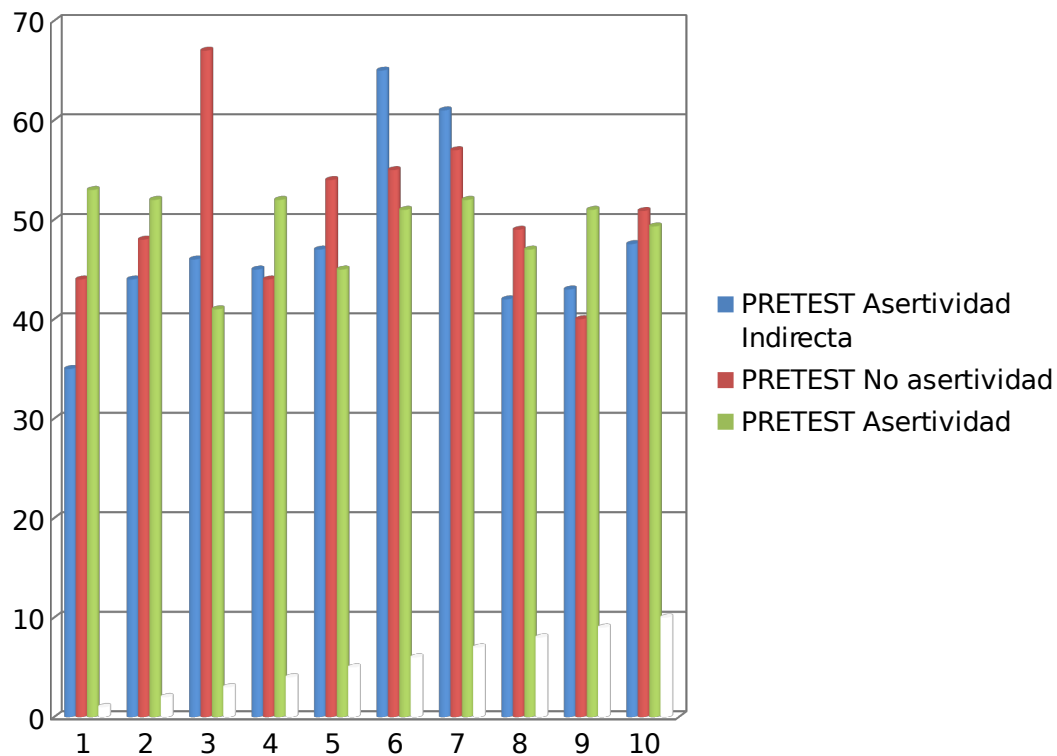
A nivel de Pre-test

A continuación se muestran los resultados de la aplicación del pre – test, en donde la frecuencia de valores se evidencia un resultado en el promedio de Asertividad 49,33% de acuerdo a los rangos de la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA).

Cuadro N° 12
Resultados del Pre-Test

	PRETEST		
Sujeto	Asertividad Indirecta	No asertividad	Asertividad
1	35	44	53
2	44	48	52
3	46	67	41
4	45	44	52
5	47	54	45
6	65	55	51
7	61	57	52
8	42	49	47
9	43	40	51
Totales	47,55555556	50,88888889	49,33333333

Grafico N° 2
Resultados de las puntuaciones totales en el Pre-test de la Escala
Multidimensional de Asertividad (EMA)



Fuente: Varón, C. (2013)

Interpretación:

Considerando las puntuaciones de la aplicación del Test de Comunicación Asertiva, los valores arrojados por cada uno de los participantes, se identificó los rangos relevantes de acuerdo a las tres dimensiones: Asertividad Indirecta, No asertividad y Asertividad.

En este mismo orden de ideas tal como lo plantean Flores y Díaz (2004) en la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA) de acuerdo a las dimensiones antes mencionadas, refiere que las puntuaciones que determinan la Asertividad en un grupo

se encuentran entre cuarenta a sesenta puntos (40-60) puntuaciones T lineales, y dentro de este rango por debajo de la media se encuentra el promedio de las puntuaciones del grupo con un total de Asertividad en un de 49,33 en cuanto a la variable de estudio.

A nivel del Post – Test

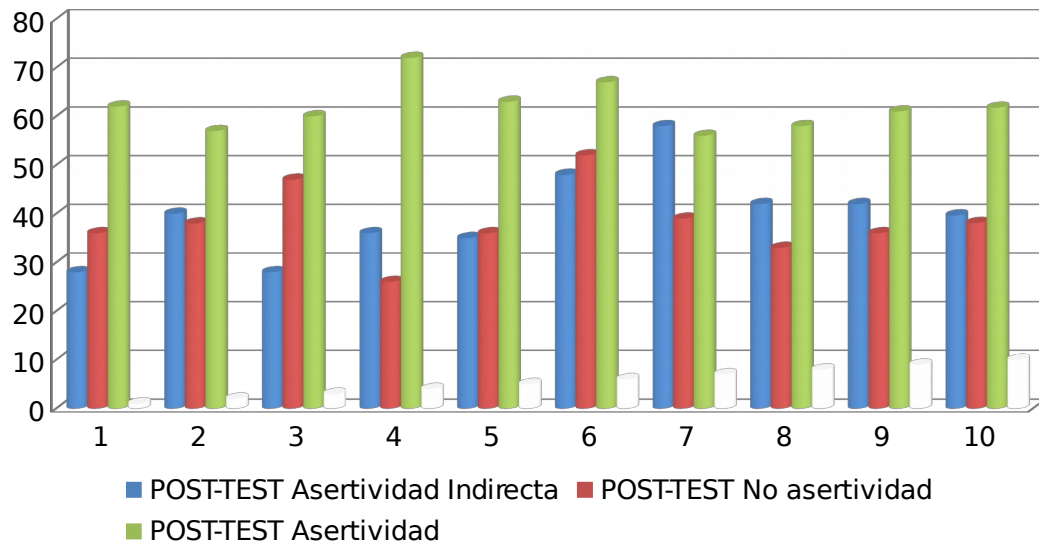
A continuación se muestran los resultados de la aplicación del instrumento de Post-Test, en el que se puede observar un incremento porcentual significativo, en cuanto al promedio grupal de la dimensión Asertividad.

Cuadro N° 13
Resultados del Post-test

Sujeto	POST-TEST		
	Asertividad Indirecta	No asertividad	Asertividad
1	28	36	62
2	40	38	57
3	28	47	60
4	36	26	72
5	35	36	63
6	48	52	67
7	58	39	56
8	42	33	58
9	42	36	61
	39,66666667	38,11111111	61,77777778

Grafico N° 3

**Resultados de las puntuaciones totales en el Post-test de la Escala
Multidimensional de Asertividad (EMA)**



Fuente: Varón, C. (2013)

Interpretación:

Para efecto de la aplicación del Instrumento posterior a la intervención del grupo y en un lapso de siete días, se pudo evidenciar un incremento en la dimensión Asertividad, arrojando un valor promedio entre los participantes de 61,77, lo que determina un alza considerable en cuanto a la variable de estudio.

De esta manera, se puede concluir que luego de la Aplicación del Programa de Intervención Grupal sobre la Comunicación Asertiva, se obtuvo un promedio de 12,44 puntos por encima de los valores arrojados en el Pre-test, lo cual muestra un favorable resultado de la aplicación del Programa de Intervención.

A nivel del Pret-Test y Post – Test

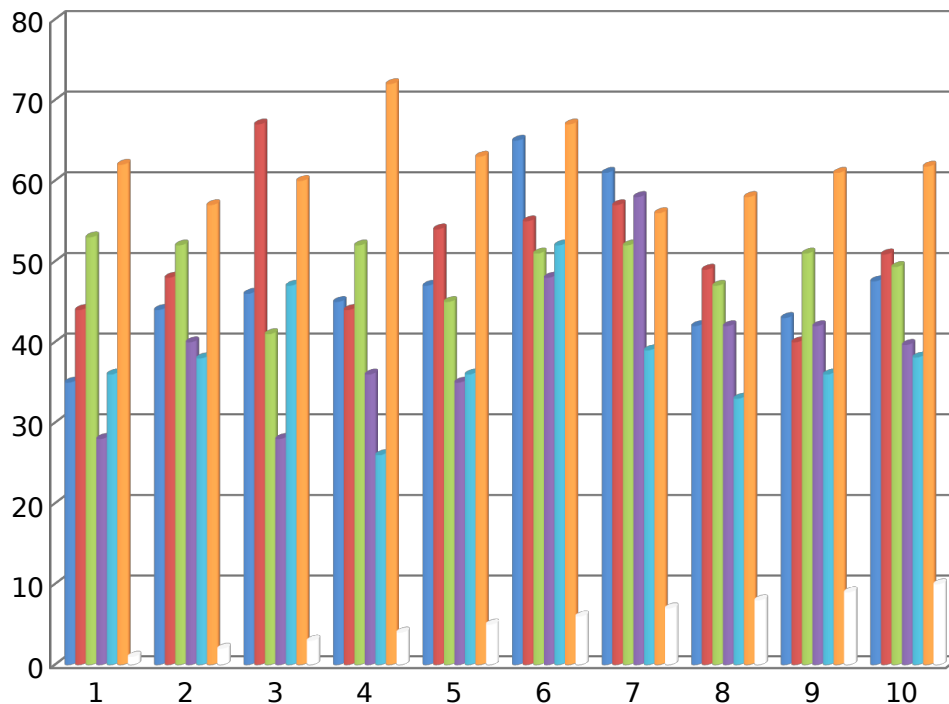
En este caso se muestran las relaciones entre los dos instrumentos aplicados en el Pretest y Post-Test de la Aplicación del Programa de Intervención Grupal, para evidenciar el cambio que se produjo en un antes y un después de la aplicación del programa.

Cuadro N° 14
Resultados del Pre-tes y Post-test

Sujeto	PRETEST			POST-TEST		
	Asertividad Indirecta	No asertividad	Asertividad	Asertividad Indirecta	No asertividad	Asertividad
1	35	44	53	28	36	62
2	44	48	52	40	38	57
3	46	67	41	28	47	60
4	45	44	52	36	26	72
5	47	54	45	35	36	63
6	65	55	51	48	52	67
7	61	57	52	58	39	56
8	42	49	48	42	33	58
9	43	40	51	42	36	61
Totales	47,55555556	50,88888889	49,33333333	39,66666667	38,11111111	61,77777778

Fuente: Varón, C. (2013)

Grafico N° 4
Comparación de las puntuaciones Totales en el Pre y Post-test de la Escala
Multidimensional de Asertividad (EMA)



Fuente: Varón, C. (2013)

Interpretación:

En la comparación de los resultados de la aplicación de los instrumentos de Pre-Test y Post-test de la Escala Multidimensional de asertividad (EMA) se puede evidenciar el incremento en la variable de estudio en 12,44 puntos en la dimensión Asertividad, mostrando que el programa de intervención para la comunicación asertiva fue efectivo.

Por otro lado tomando en consideración la puntuación obtenida en el Post-test de 61,78% puntos, que de acuerdo a los baremos que del Instrumento aplicado (EMA), reflejan que los sujetos aumentaron la Asertividad en relación a su comunicación de manera efectiva, por lo que se puede concluir que estarán más capacitados de

expresar sus limitaciones, sentimientos, opiniones, etc., con un consecuente desempeño más hábil en sus relaciones interpersonales.

Por otro lado es importante mencionar que las otras dos dimensiones que maneja la escala Multidimensional de Asertividad como son la Asertividad Indirecta y la No Asertividad están en correlación con los datos obtenidos favorablemente; se puede apreciar que ambas dimensiones arrojaron puntajes un antes y un después de la aplicación del programa que se vinculan positivamente, dando consistencia a la efectividad del Programa de Intervención.

Análisis por variables y dimensiones

Variable Independiente:

En cuanto a esta variable el programa de intervención se cumplió según lo estipulado, en tiempo, contenido, espacio y propósito principal de fortalecer la comunicación Asertiva en el Grupo de Bomberos de Guacara.

En este sentido se evidenció en los resultados comparativos del pre-test y post-test una incremento en la comunicación asertiva, en consecuencia una mejora en las relaciones grupales y motivación para el trabajo

Variable Dependiente:

En referencia a esta variable se focalizo en la actuación del grupo antes y después de la aplicación del programa en donde refleja un comportamiento favorable que se desprende de los resultados de las puntuaciones obtenidas, que establece una diferencia significativa en relación al proceso de comunicación y las herramientas adquiridas que permiten a los participantes el manejo de las relaciones interpersonales como las intrapersonales, con un consecuente crecimiento en temas sobre comunicación gestual, escrita y verbal hasta las barreras de comunicación en busca de la eficiencia y eficacia del grupo en su dinámica de vida.

Variable interviniente:

En este caso la “Cohesión Grupal” se evidenció a lo largo de las sesiones, considerando que durante el proceso de experiencias y aplicación de las técnicas propiciaron al grupo identificar sus fortalezas y debilidades ante la variable mencionada, en el cual la enumeración de tareas y estrategias, permitieron la consolidación como equipo hacia la integración dentro de la Institución para el beneficio de la colectividad.

Análisis y discusión de los resultados*Cualitativamente*

La efectividad se reflejó en la disposición de los participantes a participar en las actividades planificadas, conjuntamente con el fortalecimiento de los aspectos personales y de funcionamiento grupal. Así mismo se puede mencionar que se mostraron procesos personales y se expusieron en colectivo, incrementándose con ello el nivel de confianza, respeto y empatía en el grupo. Por otro lado al solicitar que se incluyan otros grupos dentro de la institución para la realización de estos talleres y para ellos mismos se realicen otros en este sentido, muestra el interés que se desprende de lo trabajado en el Programa de Intervención grupal objeto de este estudio.

Cuantitativamente

En este estudio los resultados obtenidos en cuanto a la aplicación del pre- test y el post- test, muestran en los participantes un incremento en la mejora de sus relaciones grupales, siendo las dimensiones No Asertividad y Asertividad Indirecta unas de las que variaron considerablemente en las puntuaciones obtenidas en la Escala de medición, obteniendo en consecuencia unos valores que permitieron la consistencia con la dimensión Asertividad en los datos finales de la Post-prueba.

Cabe señalar que un 100% de los participantes evaluaron favorablemente la actividad, otorgando la máxima puntuación a los contenidos programáticos, el ambiente y la actuación de la facilitadora.

Conclusión y recomendaciones

Una vez analizados los resultados obtenidos a través de las distintas estrategias, se considera que el programa de intervención fue efectivo para lograr el fortalecimiento de la comunicación asertiva en el grupo de la sección “B” de Bomberos de Guacara, al hacer uso de las herramientas adquiridas en los Talleres vivenciales promueven mejores relaciones interpersonales y de trabajo en equipo.

En este sentido, se favorece la participación, disposición colectiva para desarrollar los objetivos planteados por el mismo. Permite trabajar los conflictos interpersonales que están causando presión e influencia sobre las acciones a realizar.

De esta manera se confirma que los seres humanos somos seres relacionales y es la comunicación el medio por excelencia para realizar dicha tarea, y de cómo comunicamos nuestros deseos, inquietudes y opiniones diversas, dependerá el éxito que se obtenga para el logro de las metas, tanto a nivel individual como grupal. Las personas deben estar preparadas para manejar inteligentemente los conflictos interpersonales. Estos surgen naturalmente, debido a que los individuos poseen creencias, sentimientos y deseos divergentes. De no manejarse con cuidado, estos conflictos pueden causar sentimientos de inseguridad, exclusión, irritación y frustración.

Así mismo, se coincide con los teóricos que afirman que la comunicación asertiva de los jefes a sus subordinados y viceversa, favorece la satisfacción personal de cada individuo en la organización, su reconocimiento como ser humano, el respeto por su dignidad, la remuneración equitativa, el reconocimiento, las oportunidades de desarrollo, el trabajo en equipo y la evaluación justa, son componentes no solo del clima organizacional, sino que representa elemento permanente de la cultura organizacional.

Esta experiencia obtenida a través del programa de intervención grupal confirma que las técnicas y demás recursos de la Dinámica Grupal, son efectivas para promover cambios en los integrantes de un grupo, cambios que desde la terapia

gestalt no son soluciones, sino son procesos de autoanálisis y auto reflexión de su propia experiencia que le permitió al grupo darse cuenta de que tiene la posibilidad de revisarse para mejorar en un futuro su persecución individual, social y familiar.

Se confirma que el Enfoque Teórico escogido sirvió como soporte tanto para el diagnóstico como para el desarrollo del programa de intervención, siendo directo, amplio se adapta a todas las situaciones problemáticas con las cuales se desea trabajar.

Otro aspecto que hay que resaltar es el aporte del recurso fílmico como técnica de autoevaluación del facilitador y para procesos de coevaluación grupales, permitiendo el análisis de las actividades, procesos y técnicas utilizadas para ubicar y perfeccionar las mismas.

En este orden de ideas se recomiendan que para el mejor desempeño de las relaciones dentro de las instituciones o entes organizacionales, se promueva la escucha activa, el reconocimiento del otro, el trabajo en equipo entre otros.

Respecto a la efectividad del programa considerando las diferencias arrojadas en la variable dependiente en el Pre-test y luego en el Post-test con cambios significativos en dichos valores, ya que en la dimensión asertividad en el Pre-test tuvo una puntuación de 49,33% y en el Post-test esta misma dimensión se incrementó positivamente a 61,77%, por lo que se puede concluir que el programa de intervención fue un éxito para los propósitos de la investigación, habiéndose obtenido valores que comprueban dicha hipótesis.

Por otro lado, las recomendaciones están orientadas a mantener programas dirigidos al fortalecimiento de la comunicación en los diferentes escenarios de la vida de los individuos, tanto de la Institución donde se aplicó el programa de intervención, como también a las diferentes organizaciones donde se prestan servicios a las comunidades. A fin de que manejen la comunicación asertiva entre sus miembros, evitando la proliferación de ambientes conflictivos.

A los miembros del Grupo en particular se les recomienda la utilización de las herramientas adquiridas durante el programa de intervención, entre ellas se pueden mencionar la escucha activa, compartir mas en grupo para conocerse más y comprenderse mejor, comunicarse con asertividad, encontrar el valor que se tiene por quien se es, administrar las emociones de manera responsables, etc.

REFERENCIAS

- Acevedo, L. (2008). **La conducta asertiva y el manejo de emociones y sentimientos en la formación universitaria de docentes.** Investigación Educativa 12, 127-139.
Revista Científica Electrónica de Psicología, ICSa-UAEH, N°9.

- Aguilar, E. (1987). **Asertividad: cómo ser tú mismo sin culpas**. Editorial Pax México.
- Aguilar, E. (1993) **Domina la comunicación**. Editorial Árbol, México.
- Alvarez-Gayou, J. (2003). **Como hacer Investigación Cualitativa**. Fundamentos y Metodología. Editorial Paidós, México.
- Anca, M. (1996). **La comunicación en las Organizaciones**.
Revisado el 7 de Junio de 2013.
<http://www.gerencie.com/comunicacion-en-las-organizaciones.html>
- Arias, F. (2006) **El Proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica**. Editorial Episteme. Caracas, Venezuela.
- Anzieu, D. y Martin, J. (2007) **Dinámica de los Grupos Pequeños**. Biblioteca Nueva.
- Bartolí, A. (1992). **Comunicación y Organización**. Editorial Paidós, Barcelona.
- Boscan y Muñoz, (2011) **“Programa de intervención para mejorar la comunicación en el personal de la Fundación Amigos del niño con Cáncer-Zulia”**, Universidad Central de Venezuela, Caracas-Venezuela.
- Canto, J. (2002). **Dinámica de Grupos. Aspectos Técnicos, ámbitos de intervención y fundamentos teóricos**. Ediciones Aljibe, Málaga.
- Cartwright, D y Zander, A. (1971). **Dinámica de Grupos. Investigación y Teoría**. Editorial Trillas, México.
- Castanedo, C. (2007) **Terapia Gestalt. Enfoque centrado en el Aquí y el Ahora**. Editorial Herder. España.
- Castanyer, O. (2002) **La Asertividad: Expresión de una Sana Autoestima**. Editorial Desclee De Brouwer. 3ra. Edición.
- Castillo, O. (2009). **Dinámica de Grupo y Juegos Cooperativos**. Biblioteca de Ciencias de la Educación. Universidad de Carabobo, Valencia, Edo. Carabobo, Venezuela.
- Cembranos, F. y Medina J. **Grupos Inteligentes. Teoría y práctica del trabajo en equipo**. Cuarta edición. Editorial Popular. España.
- Escudero, T. (2003). **Desde los tests hasta la investigación evaluativa actual**. Revista Electronica de Investigación y Evaluación Educativa, v. 9, n. 1.
http://www.uv.es/RELIEVE/v9n1_1.htm. Consultado en 26 de mayo de 2013.

- Falletta, J. (2008) **“Programa de intervención dirigido a mejorar la Comunicación Asertiva de los empleados de la Gerencia de Tecnología de BSP de Venezuela C. A.”** Universidad Central de Venezuela.
- Flores, M. (2011), **“Programa de Intervención sobre la comunicación en estudiantes de educación de adulto del Liceo Nacional Nocturno Alejo Zuloaga”**, Valencia, Edo. Carabobo, Venezuela.
- Flores, M. y Diaz-Loving, R., (2004). **Escala Multidimensional de asertividad (EMA)**. Editorial Manual Moderno. México.
- Fritz, P. (2008) **Dentro y Fuera del Tarro de La Basura**. Editorial Cuatro Vientos.
- García, D. **El Grupo. Métodos y Técnicas Participativas**. Segunda Edición, Editorial Espacio, Buenos Aires.
- Cirigliano, G. y Villaverde, A. (1981) **Dinámica de Grupos y Educación. Fundamentos y Técnicas**. Decima cuarta Edición, Editorial Humanitas. Buenos aires, Argentina.
- González-Méndez. (2005) **El Paradigma Personal. Un modelo integrador en psicoterapia**. Editado por consejo de publicaciones. Universidad de los Andes.
- Habermas, J. (1987). **Teoría de la acción comunicativa**. Editorial Taurus, Madrid.
- Hernández, R. et al (2010) **Metodología de la Investigación**. Editorial Mc Graw Hill. Quinta edición. México.
- Hurtado, de B. (2000). **Metodología de la Investigación Holística**. Caracas. Venezuela. Editorial Sypal, IUTC.
- López, C. (2001). **Las habilidades de la comunicación, componente de la calidad del servicio**.
<http://www.gestiopolis.com/canales/demarketing/articulos/14/commskills.htm>.
 Recuperado el 25 de mayo de 2013.
- Nuñez, T. y Loscertales, F. (1996). **El Grupo y su Eficacia**. EUB. Barcelona. España.
- Ocampo, M. ed. (2007) **Comunicación empresarial**. 1ra. Edición. Bogotá Colombia, Universidad de la Sabana.
- Pierret, G., **La Terapia Gestalt. Su práctica en la vida cotidiana**., Editorial Dilema, España.

- Ramírez, A. (2011) **“Programa de Intervención grupal sobre la comunicación afectiva y efectiva en la Empresa Producciones Grupos Medios PD, C.A,** Valencia, Estado Carabobo, Venezuela.
- Robbins, S. (2004). **Comportamiento Organizacional.** Editorial Pearson, Décima Edición, México.
- Salazar, J.M., E. Santoro y col. (1979). **La psicología social:** Una panorámica general. México: Trillas.
- Santoro, E., y col. (1979). **La psicología social:** Una panorámica general. México: Trillas.
- Selltiz, C. et al., (1980) **Métodos de Investigación en las Relaciones Sociales.** Técnicas y Estudios Experimentales, Editorial Rialp. Madrid. España.
- Shaw, M.(1995) **Dinámica de Grupo. Psicología de la conducta de los pequeños grupos.** Editorial Herder. España.
- Tuckman, B. y Jensen, M. (1977). **Etapas del Desarrollo del Grupo pequeño.** Grupo y Estudios Organizacionales. Revisado en la web el 7 de Julio de 2013.
<http://infed.org/mobi/bruce-w-tuckman-forming-storming-norming-and-performing-in-groups>
- Turner, J. (1990). **Redescubrir el Grupo Social.** Ediciones Morata, Madrid.
- Valadez, A. (2002). Aplicación de técnicas cognitivo conductuales en un caso de problemas Familiares, reestructuración cognitiva, asertividad y manejo de contingencias. Universidad Nacional Autónoma de México. Facultad de Estudios Superiores Iztacala. Revista Científica Electrónica de Psicología, ICSa-UAEH, N°9.
- Villaverde, A. y Cirigliano G.(1978). **Dinámica de Grupos y Educación. Fundamentos y Técnicas.** Editorial Humanitas,. Buenos Aires. 14ª. Edición.
- Zinker, J.(1979). **El proceso Creativo en la Terapia Gestáltica.** Editorial Paidós. Buenos Aires, Argentina.

ANEXOS

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

EVALUACION DEL PROGRAMA DE INTERVENCION

1. ¿Tus expectativas fueron cubiertas?

2. ¿Cuál fue tu mayor aprendizaje?

3. ¿Cómo te sentiste en el Taller?

4. ¿Cómo evalúas la actuación del facilitador?

5. El compromiso que te llevas es:

Observaciones.

Sugerencias.

Objetivo: Promover el lenguaje no verbal y el autoconocimiento.	
Nombre de la Técnica: “Haciendo Mímica”	
Origen /Autor:	Cd Técnicas de Dinámica de Grupo, Alida Malpica, Adaptación de Varón (2013)
Contenido:	Comunicación no verbal
Descripción:	El grupo se divide en dos equipos de manera equitativa con la finalidad de que ambos logren hacer mímica de un subgrupo a otro. A cada equipo se le entregará un sobre con el contenido de las mímicas que realizarán para ser identificadas por el sub-grupo contrario, hasta alcanzar la mayor cantidad de mímicas.
Nivel de Grupo	Licenciados, T.S.U., Bachilleres
Tamaño del Grupo	15 participantes
Edades	Entre 22 a 50 años
Dirigido a:	Bomberos y personal administrativo de Instituto de Bomberos de Guacara
Tiempo:	25 minutos
Actividades	

Facilitador	Participante
<ul style="list-style-type: none"> .-Se crea el clima adecuado .-Se dividen en dos grupos .-Da las instrucciones. .-Se les entrega un sobre a cada equipo contentivo de las mímicas que van a realizar cada uno .-Participa activamente dando las pautas. 	<ul style="list-style-type: none"> .Está atento a las instrucciones -Se agrupa en uno de los 2 equipos -Ejecuta las pautas dadas por el facilitador -Interviene activamente.
<p>Recursos: Humanos: facilitador y participantes Materiales: 2 Sobres con los reactivos para realizar las mímicas.</p>	
Riesgo:	Que alguna persona no quiera realizar la técnica, que alguno de los participantes no se sienta a gusto con la actividad.
Procesamiento:	¿Cómo te pareció la actividad? ¿De qué te diste cuenta? ¿Cómo te hizo sentir la experiencia?
Evaluación (Afectiva-Aprendizaje)	Por la actividad y participación activa en la ejecución de la técnica.

Manual del Facilitador

Objetivo: Identificar los conceptos básicos de la comunicación	
Nombre de la Técnica: ¿Es Así?	
Origen /Autor:	Zambrano, Jazmín (2005) adaptada por Varón (2013)
Contenido:	Escucha activa, participación, mensaje, emisor, receptor, comunicación asertiva
Descripción:	Todos los participantes se agrupan en parejas, se sientan en el piso espalda con espalda, uno va a dibujar lo que el otro le va narrando. Luego de terminado el tiempo comparte con la pareja el dibujo objeto del ejercicio. Se reúnen en círculos sentados en el piso, comparten la experiencia.
Nivel de Grupo	Bachilleres, Técnicos Superior y Licenciado
Tamaño del Grupo	15 participantes
Edades	De 22 años a 50 años.
Dirigido a:	Trabajadores del Cuerpo de Bomberos de Guacara
Tiempo:	60 min.
Actividades	
Facilitador	Participante
<p>Desarrollo</p> <ul style="list-style-type: none"> -El facilitador crea el ambiente y clima adecuado. -Pide a los participantes que se coloquen sentados formando un círculo. -Discute brevemente los objetivos de la actividad. -El instructor divide al grupo en parejas -Realiza la actividad de acuerdo al papel que debe representar. -Al finalizar se reúnen en círculo para compartir lo más relevante de la experiencia. -Está atento al proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> -Sigue las instrucciones del facilitador. -Se ubica en el círculo -Oye las indicaciones de lo que va a hacer. -Se reúne en pareja -Realiza la actividad de acuerdo a las instrucciones del facilitador. -Se reúne en el círculo y participa activamente en el compartir de la experiencia.
Recursos: Humanos: Facilitador/Participantes. Materiales: Papel Bond, lápices y creyones.	
Riesgo:	Que no se realice la actividad, que no se logren los objetivos.
Procesamiento:	¿Cómo te pareció la actividad? ¿De qué te diste cuenta? ¿Cómo te sentiste con la experiencia? Se hace énfasis en el presente, en el sentimiento del participante.
Evaluación (Afectiva-Aprendizaje)	Producciones dibujadas por los participantes y expresiones verbales tales como: Me di cuenta de.....Aprendí.....

Manual del Facilitador

Objetivo: Motivar la expresión de las experiencias personales vividas durante la acción	
Nombre de la Técnica: “Rebotando aprendizaje”	
Origen /Autor:	Desconocido adaptada por Varón (2013)
Contenido:	Comunicación verbal
Descripción:	Consiste en ir pasando la pelota de mano en mano de forma aleatoria, y a cada participante que le toque debe expresar que aprendió en esta sesión
Nivel de Grupo	Bachilleres, Técnicos Superior y Licenciado
Tamaño del Grupo	15 participantes
Edades	De 22 años a 50 años.
Dirigido a:	Trabajadores del Cuerpo de Bomberos de Guacara
Tiempo:	60 min.
Actividades	
Facilitador	Participante
<ul style="list-style-type: none"> -El facilitador crea el ambiente y clima adecuado. -Pide a los participantes que se coloquen sentados formando un círculo. -Discute brevemente los objetivos de la actividad. -Está atento al proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> -Sigue las instrucciones del facilitador. -Se ubica en el círculo -Realiza la actividad de acuerdo a las instrucciones del facilitador. -Se reúne en el círculo y participa activamente en el compartir de la experiencia.
Recursos: Humanos: Facilitador/Participantes. Materiales: Papel Bond, lápices y creyones.	
Riesgo:	Que no se realice la actividad, que no se logren los objetivos.
Procesamiento:	¿Cómo te pareció la actividad? ¿De qué te diste cuenta? ¿Cómo te sentiste con la experiencia? Se hace énfasis en el presente, en el sentimiento del participante.
Evaluación (Afectiva-Aprendizaje)	Verbalizaciones realizadas por los participantes de los aprendizajes adquiridos en expresiones tales como: Ahora se....., me sirve para darme cuenta de

Manual del Facilitador

Objetivo: Identificar los elementos básicos del trabajo colectivo, la comunicación, el aporte personal y la actitud de colaboración de los miembros de un grupo.	
Nombre de la Técnica: “Rompecabezas”	
Origen /Autor:	Cd Técnicas de Dinámica de Grupo, Alida Malpica, Adaptación de Varón (2013)
Contenido:	Comunicación verbal y no verbal
Descripción:	El grupo se divide en cuatro equipos de manera equitativa, con la finalidad de armar un rompecabezas en un periodo de tiempo determinado. A cada equipo se le entregará un sobre con el contenido del rompecabezas. Cada rompecabezas tiene una pieza que no corresponde, la cual deben solicitar a algunos de los miembros de otro equipo para poder resolver todo el rompecabezas. Uno de los integrantes del equipo hará el rol de observador, puede tomar nota de lo observado. Gana el equipo que termina primero de armar el rompecabezas.
Nivel de Grupo	Licenciados, T.S.U., Bachilleres
Tamaño del Grupo	15 participantes
Edades	Entre 22 a 50 años
Dirigido a:	Bomberos y personal administrativo de Instituto de Bomberos de Guacara
Tiempo:	25 minutos
Actividades	
Facilitador	Participante
<ul style="list-style-type: none"> .-Se crea el clima adecuado .-Se dividen en cuatro grupos .-Da las instrucciones. .-Se les entrega un sobre a cada equipo contentivo del rompecabezas que van a armar . –Participa activamente dando las pautas. 	<ul style="list-style-type: none"> .Está atento a las instrucciones -Se agrupa en uno de los 4 equipos -Ejecuta las pautas dadas por el facilitador -Interviene activamente.
Recursos: Humanos: facilitador y participantes	
Materiales: 4 Sobres con los rompecabezas..papel y lápiz	
Riesgo:	Que alguna persona no quiera realizar la técnica, que alguno de los participantes no se sienta a gusto con la actividad.
Procesamiento:	¿Cómo te pareció la actividad? ¿De qué te diste cuenta? ¿Cómo te hizo sentir la experiencia?
Evaluación (Afectiva-Aprendizaje)	Por la actividad y participación activa en la ejecución de la técnica.

Objetivo: Motivar la expresión de las vivencias personales vividas durante la sesión.	
Nombre de la Técnica: “Las tres sillas”	
Origen /Autor:	Desconocido adaptada por Varón (2013)
Contenido:	Comunicación verbal
Descripción:	Se colocan tres sillas en el centro del aula, donde las mismas tiene un cartel para que los participantes respondan: ¿Cómo llegue? ¿Cómo me sentí? ¿Cómo me voy?
Nivel de Grupo	Bachilleres, Técnicos Superior y Licenciado
Tamaño del Grupo	15 participantes
Edades	De 22 años a 50 años.
Dirigido a:	Trabajadores del Cuerpo de Bomberos de Guacara
Tiempo:	60 min.
Actividades	
Facilitador	Participante
<ul style="list-style-type: none"> -El facilitador crea el ambiente y clima adecuado. -Coloca tres sillas en el centro del aula. -Discute brevemente los objetivos de la actividad. -Está atento al proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> -Sigue las instrucciones del facilitador. -Se ubica en el círculo -Realiza la actividad de acuerdo a las instrucciones del facilitador. -Se reúne en el círculo y participa activamente en el compartir de la experiencia.
Recursos: Humanos: Facilitador/Participantes. Materiales: Papel Bond, lápices y creyones.	
Riesgo:	Que no se realice la actividad, que no se logren los objetivos.
Procesamiento:	¿Cómo te pareció la actividad? ¿De qué te diste cuenta? ¿Cómo te sentiste con la experiencia? Se hace énfasis en el presente, en el sentimiento del participante.
Evaluación (Afectiva-Aprendizaje)	Responde las preguntas. Llegue....., Me sentí..... Me voy.....

Manual del Facilitador

Objetivo: Motivar a los participantes a Darse cuenta, y tomar riesgos	
Nombre de la Técnica : El Baile	
Origen /Autor:	Gerzav (2012), adaptada por Varón (2013)
Contenido:	Participación activa, Relaciones interpersonales en equipo
Descripción:	Los participantes en parejas, bailan al son de la música, cuando la música pare se montan encima de la hoja de periódico, así sucesivamente hasta que la hoja de periódico sea doblada a a su minima expresión y queden los dos montados en ese pequeño espacio de la hoja.
Nivel de Grupo	Bachilleres, Técnicos Medios y Licenciados
Tamaño del Grupo	15 participantes
Edades	De 22 años a 50 años.
Dirigido a:	Bomberos y personal administrativo de Instituto de Bomberos de Guacara
Tiempo:	45 min.
Actividades	
Facilitador	Participante
<p>Cierre</p> <ul style="list-style-type: none"> -El facilitador crea el ambiente y clima adecuado. -Pide a los participantes que se coloquen en círculo. -Discute brevemente los objetivos de la actividad. -Se les entrega una hoja doble de periódico -Se pide se reúnan con una pareja para realizar la actividad. -Está atento al proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> Sigue las instrucciones del facilitador. -Se ubica en el círculo -Oye las indicaciones de lo que va a hacer. Recibe la hoja de periódico -Se reúne con una pareja para realizar la actividad - participa activamente en el compartir de la experiencia.
<p>Recursos: Humanos: participantes, facilitador Materiales: Música, reproductor CD, periódico.</p>	
Riesgo:	Que no se realice la actividad, que no se logren los objetivos.
Procesamiento:	¿De qué te diste cuenta? ¿Cómo te sentiste con la experiencia?Se hace énfasis en el presente, en el sentimiento del participante.
Evaluación (Afectiva-Aprendizaje)	Expresiones verbales tales como: Me di cuenta de..... Aprendí.....Sentí.....Ahora reconozco en mi.....

Manual del Facilitador

Objetivo: Autodescubrir los motivos personales.	
Nombre de la Técnica: Descubriendo mis necesidades y motivación	
Origen /Autor:	Gerzav (2012), adaptada por Varón (2013)
Contenido:	Modelo Gestal. (Fritz Perls) Técnicas Expresivas
Descripción:	El facilitador crea el ambiente y clima adecuado, discute brevemente los objetivos de la actividad. Les pide a los participantes que identifiquen a nivel individual cuáles son los elementos o hechos que les proporcionan seguridad en la familia, el trabajo y la sociedad (cinco por lo menos en cada área), y que lo expresen por escrito en hojas tamaño carta. Al finalizar comparten con el grupo y el facilitador la experiencia.
Nivel de Grupo	Bachilleres, Técnicos Medios y Licenciados
Tamaño del Grupo	10 participantes
Edades	De 22 años a 50 años.
Dirigido a:	Trabajadores del Cuerpo de Bomberos de Guácara
Tiempo:	45 min.
Actividades	
Facilitador	Participante
<ul style="list-style-type: none"> -El facilitador crea el ambiente y clima adecuado. -Pide a los participantes que se coloquen sentados formando un círculo. -Discute brevemente los objetivos de la actividad. -Reparte el material de trabajo a cada grupo. -El instructor solicita a los participantes que identifiquen a nivel individual cuáles son los elementos o hechos que les proporcionan seguridad en la familia, el trabajo y la sociedad (cinco por lo menos en cada área), y que lo expresen por escrito en hojas tamaño carta. (10 min). -El instructor divide al grupo en subgrupos de 4 a 5 participantes, pidiéndoles que lleguen a conclusiones subgrupales y las anoten en las hojas que se les van a repartir. -El instructor pasa entonces a tabularlas según los conceptos de la pirámide de necesidades de Abraham Maslow, contabilizando y sacando porcentajes de cada uno de ellos. -Está atento al proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> Sigue las instrucciones del facilitador. -Se ubica en el círculo -Oye las indicaciones de lo que va a hacer. -En una hoja tamaño carta escribe lo requerido por el facilitador. -Se reúne en subgrupo de 4 o 5 personas -Interpreta el Dibujo del collage de sus compañeros del subgrupo. -Permanece en el círculo y participa activamente en el compartir de la experiencia.
Recursos: Humanos: participantes, facilitador	
Materiales: Hojas blancas, lápices y plumones.	
Riesgo:	Que no se realice la actividad, que no se logren los objetivos.
Procesamiento:	¿De qué te diste cuenta? ¿Cuales elementos fueron más fáciles de ubicar? ¿Cómo te sentiste con la experiencia? Se hace énfasis en el presente, en el sentimiento del participante.
Evaluación (Afectiva-Aprendizaje)	Expresiones verbales tales como: Me di cuenta de..... Aprendí.....Sentí.....Ahora reconozco en mi.....

Manual del Facilitador

Objetivo: Desarrollar a través del trabajo en equipo las relaciones efectivas entre sus miembros.	
Nombre de la Técnica: La Torre	
Origen /Autor:	Desconocido, adaptada por Varón (2013)
Contenido:	Trabajo en Equipo, coordinación, motivación cohesión grupal
Descripción:	Los participantes se reúnen en sub-grupos y formaran una torre lo más estable posible con los vasos que les entrega el facilitador, seguidamente pasaran y retiraran un aro por medio de los vasos sin derrumbar la torre. Gana el equipo que lo logra primero.
Nivel de Grupo	Bachilleres, Técnicos Superior y Licenciado
Tamaño del Grupo	15 participantes
Edades	De 22 años a 50 años.
Dirigido a:	Trabajadores del Cuerpo de Bomberos de Guacara
Tiempo:	60 min.
Actividades	
Facilitador	Participante
<p>Desarrollo</p> <ul style="list-style-type: none"> -El facilitador crea el ambiente y clima adecuado. -Pide a los participantes que hagan sub-grupos. -Discute brevemente los objetivos de la actividad. -Entrega el material para realizar la técnica -Al finalizar se reúnen en círculo para compartir lo más relevante de la experiencia. -Está atento al proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> -Sigue las instrucciones del facilitador. -Se ubica en el círculo -Oye las indicaciones de lo que va a hacer. -Se reúne en sub-grupo -Recibe el material para realizar la técnica. -Realiza la actividad de acuerdo a las instrucciones del facilitador. -Se reúne en el círculo y participa activamente en el compartir de la experiencia.
Recursos: Humanos: Facilitador/Participantes. Materiales: Papel Bond, lápices y creyones.	
Riesgo:	Que no se realice la actividad, que no se logren los objetivos.
Procesamiento:	¿Cómo te pareció la actividad? ¿De qué te diste cuenta? ¿Cómo te sentiste con la experiencia? Se hace énfasis en el presente, en el sentimiento del participante.
Evaluación (Afectiva-Aprendizaje)	Por la actividad y por las expresiones verbales tales como: En este momento me siento, . Ahora se..., me sirve para darme cuenta de....Experimente...

Manual del Facilitador

Manual del Facilitador

Objetivo: Crear una experiencia a partir de la cual se pueda reflexionar sobre valores como: trabajo en equipo, respeto, colaboración, liderazgo, perseverancia.	
Nombre de la Técnica: El Nudo	
Origen /Autor:	Gerzav (2012), adaptada por Varón (2013)
Contenido:	Trabajo en equipo, colaboración, liderazgo, perseverancia.
Descripción:	Para formar el nudo el grupo se para en círculo, hombro con hombro. Levantan los brazos al frente. El facilitador explica que deben tomarse de las manos pero no pueden tomar las dos manos de la misma persona ni de la persona que tienen al lado. De ahora en adelante no pueden soltarse. Ahora tratarán de desenredar el nudo. La idea es ver si se puede volver a formar un círculo (a veces se forman dos círculos interconectados). El grupo debe idear estrategias para lograrlo.
Nivel de Grupo	Bachilleres, Técnicos Medios y Licenciados
Tamaño del Grupo	15 participantes
Edades	De 22 años a 50 años.
Dirigido a:	Bomberos y personal administrativo de Instituto de Bomberos de Guacara
Tiempo:	45 min.
Actividades	
Facilitador	Participante
Cierre -El facilitador crea el ambiente y clima adecuado. -Pide a los participantes que se coloquen en círculo. -Discute brevemente los objetivos de la actividad. -Está atento al proceso.	Sigue las instrucciones del facilitador. -Se ubica en el círculo -Oye las indicaciones de lo que va a hacer. - participa activamente en el compartir de la experiencia.
Recursos: Humanos: participantes, facilitador	
Materiales: Música de fondo, reproductor CD	
Riesgo:	Que no se realice la actividad, que no se logren los objetivos.
Procesamiento:	¿De qué te diste cuenta? ¿Cómo te sentiste con la experiencia? Se hace énfasis en el presente, en el sentimiento del participante.
Evaluación (Afectiva-Aprendizaje)	Expresiones verbales tales como: Me di cuenta de..... Aprendí.....Sentí.....Ahora reconozco en mi.....

Objetivo: Promover en los participantes el manejo del lenguaje verbal y no verbal, para mejorar el autoconocimiento y la comunicación efectiva.	
Nombre de la Técnica: La Camiseta	
Origen /Autor:	Canto J., Dinámica de Grupos, Ediciones Aljibe (2002). Adaptada por Varón C.
Contenido:	Modelo Gestal – Frederick Perls Técnicas Expresivas
Descripción:	El facilitador entrega a los participantes una camiseta en papel Bond, para que escriban en la parte delantera “como se percibe”, se la pongan, caminen por el salón y le permitan al resto del grupo leer y anotar en la parte posterior “como te percibo”. Reflexionar acerca de lo recibido. Compartir con el grupo la experiencia.
Nivel de Grupo	Licenciados(Educación-Psicología- relaciones industriales)
Tamaño del Grupo	15 participantes
Edades	Entre 22 a 50 años
Dirigido a:	Bomberos y personal administrativo de Instituto de Bomberos de Guacara
Tiempo:	45 minutos
Actividades	
<p style="text-align: center;">Facilitador</p> <ul style="list-style-type: none"> .-Se crea el clima adecuado .-Reparte el material (camiseta en papel bond y marcadores) .-Da las instrucciones, se les pide a los participantes que en la parte delantera escriba como se percibe. Se la coloca y se desplaza por el salón para dar oportunidad a los integrantes del grupo, de leer lo escrito. .-Seguidamente los otros participantes anotan en la parte trasera “como te percibo” a cada uno de los compañeros del grupo. .-Promueve en los participantes la reflexión de lo recibido por parte de sus compañeros. .-Clarificar conceptos usados. .-Procesa la experiencia. 	<p style="text-align: center;">Participante</p> <ul style="list-style-type: none"> .-Sigue las instrucciones .-Recibe la camiseta en papel bond: en la parte delantera escribe “como se percibe”, se coloca la camiseta y camina por el salón para permitir que los integrantes del grupo lean lo que él escribió. .-Cada uno escribe en la parte posterior de la camiseta de los compañeros:”como te percibo” .-Reflexionan acerca de lo recibido. .-Está atento a la clarificación de los conceptos usados .-Comparte la experiencia.
Recursos: Humanos: facilitador y participantes	
Materiales: Aula de clases, Camiseta en papel bond, marcadores o lápices	
Riesgo:	Que alguna persona no quiera realizar la técnica, que alguno de los participantes no se sienta a gusto con la actividad, y no haga contacto con ella. No desee compartir su experiencia. O se disguste con lo que el otro le escriba.
Procesamiento:	¿Qué sentiste con tu camiseta? ¿Puedes integrar algo nuevo a la imagen de ti mismo? ¿ Hay congruencia en cómo te ven los demás y como te percibes a ti mismo?.
Evaluación (Afectiva-Aprendizaje)	Por la actividad y por las expresiones verbales tales como, por ejemplo: En este momento me siento, Ahora se....., me sirve para darme cuenta de.....

Objetivo: Autodescubrir los motivos personales.	
Nombre de la Técnica: Papelógrafo del aprendizaje	
Origen /Autor:	Gerzav (2012), adaptada por Varón (2013)
Contenido:	Modelo Gestal. (Fritz Perls) Técnicas Expresivas
Descripción:	El facilitador crea el ambiente y clima adecuado, discute brevemente los objetivos de la actividad. Les pide a los participantes que pinten, escriban y expresen en los Papelógrafos destinados a la actividad, el aprendizaje personal revelado en las dos actividades anteriores a nivel individual. Seguidamente el facilitador tabula las respuestas del grupo utilizando la pirámide de Maslow. Al finalizar comparten con el grupo y el facilitador la experiencia.
Nivel de Grupo	Bachilleres, Técnicos Medios y Licenciados
Tamaño del Grupo	15 participantes
Edades	De 22 años a 50 años.
Dirigido a:	Trabajadores del Cuerpo de Bomberos de Guacara
Tiempo:	30 min.
Actividades	
Facilitador	Participante
Cierre -El facilitador crea el ambiente y clima adecuado. -Pide a los participantes que se coloquen sentados formando un círculo. -Discute brevemente los objetivos de la actividad. -Reparte el material de trabajo a cada grupo. -El instructor solicita a los participantes que identifiquen a nivel individual los aprendizajes obtenidos en las 2 actividades anteriores y los plasmen en los diferentes papelógrafos destinados para este propósito, mediante dibujos, expresiones escritas, etc. (10 min). - Seguidamente el facilitador tabula las respuestas según los conceptos de la pirámide de necesidades de Abraham Maslow, contabilizando y sacando porcentajes de cada uno de ellos. -Está atento al proceso.	Sigue las instrucciones del facilitador. -Se ubica en el círculo -Oye las indicaciones de lo que va a hacer. -Participa activamente en el llenado del Papelógrafo con dibujos, Escritos y expresiones del aprendizaje obtenido ----Permanece en el círculo y participa activamente en el compartir de la experiencia.
Recursos: Humanos: participantes, facilitador	
Materiales: Hojas de Portafolio, lápices y plumones.	
Riesgo:	Que no se realice la actividad, que no se logren los objetivos.
Procesamiento:	¿De qué te diste cuenta? ¿Cuales elementos fueron más fáciles de ubicar? ¿Cómo te sentiste con la experiencia? Se hace énfasis en el presente, en el

	sentimiento del participante.
Evaluación (Afectiva-Aprendizaje)	Expresiones verbales tales como: Me di cuenta de..... Aprendí.....Sentí.....Ahora reconozco en mi.....

Manual del Facilitado

Objetivo: Motivar a los participantes el Darse cuenta, el autoconocimiento, su autoconcepto, en el aquí y el ahora.	
Nombre de la Técnica: AVISOS CLASIFICADOS	
Origen /Autor:	Desconocido. Adaptada por Varón C. (2013)
Contenido:	Modelo Gestal – Frederick Perls Técnicas Expresivas
Descripción:	Cada cual recibe una hoja en blanco. Debe escribir un aviso clasificado como los del diario, ofreciéndose según sus mejores cualidades.- Se ponen los avisos en la pared para que los participantes los puedan leer, antes de retirarse el participante visualiza el mejor aviso clasificado. Al final, se hace el compartir de la experiencia.
Nivel de Grupo	Licenciados, T.S.U. Bachilleres.
Tamaño del Grupo	15 participantes
Edades	Entre 22 a 50 años
Dirigido a:	Bomberos y personal administrativo del Instituto de Bomberos de Guacara.
Tiempo:	35 minutos
Actividades	
Facilitador	Participante
<ul style="list-style-type: none"> .-Se crea el clima adecuado .-Reparte el material (papel Bond y lápiz) .-Da las instrucciones para que redacten el aviso clasificado. . -Seguidamente se les pide a los participantes que coloquen el aviso clasificado en la pared en el sitio asignado y visualice el mejor aviso clasificado de todos. -Se les pide que lean todos los avisos clasificados de sus compañeros. -Solicita terminado el tiempo se sienten en círculo en el piso. .-Procesa la experiencia 	<ul style="list-style-type: none"> .-Sigue las instrucciones .-Recibe el material (papel bond, y lápiz) .-Lee los avisos de los compañeros. -Visualiza el mejor aviso clasificado de todos. -Se reúnen sentados en círculos en el piso. . -Comparte la experiencia.
Recursos: Humanos: facilitador y participantes	
Materiales: Aula de clases, papel bond, marcadores o lápices. Música de fondo.	
Riesgo:	Que alguna persona no quiera realizar la técnica, que alguno de los participantes no se sienta a gusto con la actividad, y no haga contacto con ella. No desee compartir su experiencia. O se disguste con lo que el otro le escriba.
Procesamiento:	¿Qué te pareció la actividad? ¿Qué sentiste en la realización de tu aviso clasificado? ¿?

	¿ Hay congruencia en el aviso clasificado y el mejor aviso clasificado de todos? ¿De que te diste cuenta?.
Evaluación (Afectiva- Aprendizaje)	Por la actividad y por las expresiones verbales tales como, por ejemplo: En este momento me siento, Ahora se....., me sirve para darme cuenta de.....

Manual del Facilitador