

---

## PROGRAMA DE INTERVENCIÓN GRUPAL SOBRE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA EL GRUPO CARITAS

### GROUP INTERVENTION PROGRAM ON ASSERTIVE COMMUNICATION FOR THE CARITAS GROUP

**Yolaima Karina Rivas Ramos**

Universidad de Carabobo, Facultad de Ciencias de la Educación, Valencia, Venezuela  
[ykr\\_2@yahoo.com](mailto:ykr_2@yahoo.com)

Recibido: 18/04/2018 – Aprobado: 25/07/2018

---

#### Resumen

El grupo Cáritas de la parroquia Santa Marta presentó problemas en la comunicación, el objetivo general planteado fue determinar el efecto de un programa de intervención grupal sobre la comunicación asertiva para el grupo Cáritas, enmarcado en la terapia Gestalt y la teoría de la Acción Comunicativa. La investigación fue experimental, con población y muestra de 15 personas. Para el diagnóstico se utilizó la observación simple, participante y estructurada y entrevista estructurada. Se evaluó su efecto con un pre-test y post-test de 45 preguntas enmarcadas en la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA), logrando un cambio en la variable dependiente, aumentando el nivel de comunicación asertiva, disminuyendo la asertividad indirecta y la no asertividad, modificando conductas que impedían la comunicación del grupo.

**Palabras clave:** Comunicación asertiva, Programa de intervención grupal, Grupo Cáritas

#### Abstract

The Cáritas group from the Santa Marta parish presented communication problems, the general objective was to determine the effect of a group intervention program on assertive communication for the Cáritas group, framed in Gestalt therapy and the theory of Communicative Action. The research was experimental, with population and sample of 15 people. For the diagnosis used simple observation, participant and structured and structured interview. Its effect was evaluated with a pre-test and post-test of 45 questions framed in the Multidimensional Assertiveness Scale (EMA), achieving a change in the dependent variable, increasing the level of assertive communication, decreasing the indirect assertiveness and the non-assertiveness, modifying behaviors that prevented the communication of the group.

**Keywords:** Assertive communication, Group intervention program, Cáritas Group

## Introducción

En las sociedades la organización de los ciudadanos ha sido la base del crecimiento y desarrollo de las mismas, los grandes inventos y aun los pequeños han servido para el avance y ayuda de las mayorías, los intercambios de información dentro de los grupos que trabajan en investigaciones pueden vincularse y se ven fortalecidos así como la información que llega a cada individuo. En este sentido podemos tomar la reflexión respecto a la comunicación dada por Monsalve (2009), que explica como el desarrollo humano del individuo va de la mano con la comunicación asertiva así como su madurez y autoestima, de esta forma se tiene a un sujeto capaz de aceptarse y aceptar a los demás como seres iguales que es el fin que se busca dentro de las organizaciones y de la sociedad.

En el grupo Cáritas de la parroquia Santa Marta del Municipio Naguanagua se observaron indicios de algunas limitaciones en la comunicación de sus miembros, que estuvieron centradas en las observaciones que se realizaron durante varias visitas.

El estado de incertidumbre generado por la falta de comunicación asertiva dentro del grupo hace que se establezca como objetivo General: Determinar el efecto de un programa

de intervención grupal sobre la comunicación asertiva para el grupo Cáritas de la Parroquia Santa Marta de Naguanagua. Y como objetivos Específicos: Diagnosticar los factores que dificultan la comunicación asertiva entre los miembros del grupo Cáritas de la Parroquia Santa Marta de Naguanagua. Diseñar un Programa de Intervención Grupal para el mejoramiento de la comunicación asertiva dentro del grupo Cáritas de la Parroquia Santa Marta de Naguanagua. Aplicar el Programa de Intervención Grupal para el mejoramiento de la comunicación asertiva dentro del grupo Cáritas de la Parroquia Santa Marta de Naguanagua. Medir los efectos de la intervención grupal del grupo Cáritas de la Parroquia Santa Marta de Naguanagua.

Dentro de este marco, la perspectiva humanista del hecho comunicacional donde prevalece el respeto del individuo hacia su entorno y hacia sí mismo, permite tomar el enfoque de la teoría Gestalt desarrollada por Perls (1952) que ha estudiado el comportamiento y desarrollo del ser humano, y que lo considera como un individuo capaz de superarse gracias a su propia fortaleza; se utilizan algunos principios de Perls que van enlazados con la comunicación asertiva, como son: Aquí y ahora: en el cual se destaca la percepción que tiene el individuo de lo que está ocurriendo en su vida y su entorno en

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

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

externo que sugiere lo objetivo (enunciados verdaderos) y lo social (relaciones interpersonales) y lo interno que representa lo subjetivo (vivencias).

En cuanto a los trabajos que otros investigadores han publicado entorno a la comunicación asertiva se encuentra en primer lugar la investigación de Varón (2014), titulado Programa de intervención grupal sobre la comunicación asertiva, donde concluye que la comunicación asertiva representa un elemento clave en el buen desempeño profesional, y en virtud de ello estableció un plan de intervención grupal basado en la teoría de Gestalt.

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

posturas y conseguir una mayor cohesión grupal.

Por último Agüero (2014), con su trabajo de investigación titulado Programa de intervención grupal sobre el proceso de la comunicación en los adolescentes del 9no año sección "b" de educación básica del colegio sagrado corazón, concluye que la pertinencia en el uso de los principios de la Teoría Gestalt de Perls para desarrollar su programa y conseguir la toma de conciencia de cada miembro, de esa forma pueda ver sus fallas y sus fortalezas asumiendo la responsabilidad de sus actos al momento de interactuar con el otro.

### **Metodología**

La naturaleza de la investigación desarrollada fue de naturaleza cuantitativo positivista, de tipo experimental con un diseño pre-experimental que de acuerdo a lo descrito por Arias (2012), consiste en un diseño básico en el cual se le aplica a un solo grupo un pre-test o medición inicial y un post-test o medición final después de haber aplicado un estímulo, esto conlleva a poseer poco control en el proceso; sin embargo este tipo de diseño permite la comprobación de hipótesis analizando una sola variable mientras el grupo se desenvuelve en su propio ambiente, de esta forma se diseñan

procedimientos que permitan realizar los cambios requeridos.

En relación a la población el grupo en estudio está conformado por un total de 15 personas que conforman el grupo Cáritas de la parroquia Santa Marta de Naguanagua. En cuanto a la muestra a tomar en la investigación se tendrá en cuenta lo establecido por Arias (2012) "Si la población, por el número de unidades que la integran, resulta accesible en su totalidad, no será necesario extraer una muestra. En consecuencia, se podrá investigar u obtener datos de toda la población objetivo". (p. 83), bajo este criterio se tomó la totalidad de integrantes del grupo de trabajo.

Para el pre-test y el post-test se utilizó el instrumento Escala Multidimensional de Asertividad EMA, de Flores y Díaz-Loving (2004), el cual consta de una lista de 45 afirmaciones tipo Likert de cinco opciones de respuesta, que se cuantifican y codifican de manera numérica y la información se vacía en una base de datos, con estos resultados se establecen los niveles dentro de las tres (3) dimensiones de asertividad (asertividad, no asertividad y asertividad indirecta) presentes en el grupo, este instrumento puede ser administrada a los adolescentes a partir de los 15 años de edad y adultos y su

tiempo de aplicación es entre los 20 y 30 minutos, referido por Rodríguez (2014).

**Resultados y discusión**

De acuerdo al análisis de la información realizado a las técnicas aplicadas durante el diagnóstico al grupo se obtuvo como variable dependiente la Comunicación Asertiva y la motivación como variable interviniente, por lo que el programa de intervención grupal desarrollado fue la variable independiente utilizada para general un cambio en la Comunicación Asertiva (variable dependiente) del grupo.

Para evaluar el efecto de la intervención en el grupo se aplicó el instrumento denominado “Escala Multidimensional de Asertividad (EMA)” diseñada y validada por Flores y Díaz-Loving (2004); el cual midió las tres dimensiones:

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

individuo para expresar abierta y directamente sus opiniones, deseos, sentimientos, opiniones, etc. Las personas eligen medios indirectos para expresarse en muchas situaciones, tales como teléfono, cartas, etc. evitando del contacto directo.

Por el contrario, si los individuos obtuvieran puntuaciones por debajo de la media, indica que son personas capaces de expresarse abiertamente, sin necesidad de hacerlo de manera indirecta, y la No asertividad, donde los individuos son incapaces de expresar sus deseos, opiniones, sentimientos, etc. indicado por puntuaciones altas son personas no asertivas.

Puntuaciones bajas por debajo de la media, indican personas que carecen de este problema. Los resultados se presentan en la tabla N° 1 y en el gráfico N° 1, del pres-test y post-test.

**Tabla 1. Resultados del pre-test y post-test**

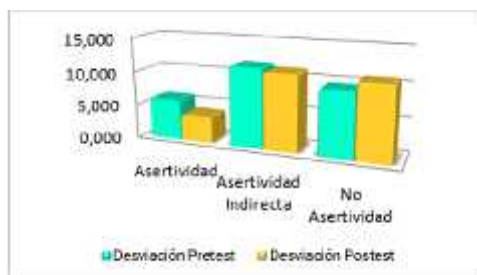
GRUPO	PRETEST		POSTEST		PRETEST		POSTEST	
	ASERTIVIDAD	ASERTIVIDAD	ASERTIVIDAD	ASERTIVIDAD	ASERTIVIDAD	ASERTIVIDAD	ASERTIVIDAD	
Nº	ME	DE	ME	DE	ME	DE	ME	DE
10	80	20	80	20	10	90	10	90
12	84	16	20	24	34	66	34	66
14	81	19	80	20	80	20	80	20
16	84	16	20	24	34	66	34	66
18	80	20	80	20	10	90	10	90
20	80	20	80	20	10	90	10	90
22	84	16	20	24	34	66	34	66
24	81	19	80	20	80	20	80	20
26	84	16	20	24	34	66	34	66
28	81	19	80	20	80	20	80	20
30	84	16	20	24	34	66	34	66
TOTAL	2400	600	2400	600	600	1800	600	1800
PROMEDIO	80	20	80	20	20	60	20	60

Fuente: Rivas (2017)

En la tabla N° 1, al comparar los valores medios de las dimensiones, muestra la

mejoría en todos los valores registrados, por su parte la asertividad registró un aumento de 3 puntos mostrando los logros del programa de intervención, así mismo la asertividad indirecta se redujo en 2 puntos y la no asertividad disminuyó en 2,1 puntos, en este sentido las reducciones registradas consolidan el comportamiento del grupo para comunicarse más asertivamente y la pertinencia de la aplicación del programa. A continuación se presenta el gráfico N° 1, el cual muestra las desviaciones estándar del pre-test y post-test:

**Gráfico 1.** Resultados de las Desviaciones Estándar del Pre-test y del Post-test de la Escala Multidimensional de Asertividad.



Fuente: Rivas (2017)

Analizando el gráfico N°1 que muestra las desviaciones estándar de las dimensiones medidas con el instrumento EMA, se aprecia la disminución de los valores de la desviación en la asertividad por lo cual se consigue un grupo más homogéneo en su comunicación asertiva, del mismo modo ocurre con la asertividad indirecta, que aunado con la disminución de la media; conlleva a que

como grupo la comunicación indirecta sea la que menos adopten los participantes y disminuyan en importancia en sus relaciones interpersonales.

No obstante se aprecia un aumento en la desviación de la no asertividad que indica que se hacen más notorias las diferencias de comunicación entre los participantes, esto se evidencia en los valores brutos contenidos en la tabla N° 1 donde la dimensión no asertiva del pre-test muestra a tres participantes con valores mayores de 50 y en la no asertiva del post-test solo uno supera ese número, siendo esto otra mejora atribuible al programa de intervención.

### Análisis por variables y dimensiones

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

Variable independiente: el programa de intervención desarrollado en la presente investigación generó en los integrantes del grupo Cáritas, una mejora de la comunicación asertiva y estimuló la

introspección de los participantes para propiciar el cambio de sus conductas.

Las afirmaciones anteriores se fundamentan en los resultados del análisis comparativo del pre-test y post-test, así como en los comentarios y comportamiento observado en la evaluación del taller donde los participantes se mostraron más dispuestos a compartir sus opiniones y sentimientos con el grupo recibiendo el apoyo y comprensión de los demás.

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

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

animados a la participación activa en cada etapa del taller.

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

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

**Cuantitativamente: en el análisis cuantitativo**

utiliza según lo expuesto por Palella & Martins (2012) la interpretación de los datos

a través de la codificación de los mismos dándoles un tratamiento lógico y razonado basados en teorías, a este respecto los resultados obtenidos en el pre-test y el pos-test se aprecian una propensión mayor a la comunicación asertiva, una disminución a la comunicación asertiva indirecta y a la no asertividad, estos aspectos se evidenciaron en el ambiente de mayor acercamiento donde fluyó una comunicación más abierta que expuso vivencias más íntimas entre los participantes.

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

### **Conclusiones**

Habiendo realizado el diagnóstico, este dio como resultado una falta de comunicación asertiva en el grupo Cáritas se pudo realizar un diseño del programa de intervención que proporcionó a los participantes el apoyo y herramientas suficientes para asumir un cambio en su comunicación, posteriormente

se aplicó el taller que constó con tres técnicas que obtuvieron observaciones positivas de los participantes y logró la introspección de sus conductas comunicativas.

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

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

### **Alcances**

La experiencia lograda con la investigación que condujo a la aplicación del taller, sirve como experiencia para realizar trabajos



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

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

### **Recomendaciones**

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

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

### **Referencias**

Agüero, E. (2014). Programa de intervención grupal sobre el proceso de la comunicación en los adolescentes de 9no año sección "B" de educación básica del colegio sagrado corazón. Naguanagua-Venezuela.

Arias, F. (2012). El proyecto de investigación. Caracas-Venezuela: Episteme, C.A.

Carrera, F. (2014). Programa de intervención grupal para la comunicación asertiva del personal del departamento del servicio médico de la empresa SEMELAV C.A. Naguanagua-Venezuela.

Flores & Diaz-Loving (2004). Manual de la Escala Multidimensional de Asertividad. México: Manual Moderno.

Habermas, J. (1992). Teoría de la acción comunicativa, I. Madrid. España. Editorial Taurus.

\_\_\_\_\_ (1992). Teoría de la acción comunicativa, II. Madrid. España. Editorial Taurus.

Monsalve, A. (2009, 5 de marzo). Comunicación asertiva y desarrollo humano [web log post]. Recuperado de <http://alfredomonsalvelopez.blogspot.com/2009/03/comunicacion-asertiva-y-desarrollo.html> [24/11/2016].

Palella, S. & Martins, F. (2012). Metodología de la investigación cuantitativa. Caracas-Venezuela: Fedupel.

Perls, F. (1952). Terapia Gestalt. México, DF. Árbol Editorial

Rodríguez, C. & Garibay, J. (Abril, 2014). Medición de la asertividad en estudiantes de administración de la FESC-UNAM. Llevado a cabo en el XVII Congreso Internacional sobre Innovaciones en Docencia e Investigación en Ciencias Económico Administrativas. Cuautitlán, México.

Varón, C. (2014). Programa de intervención grupal sobre la comunicación asertiva Trabajo de Grado. Naguanagua-Venezuela.