



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



**PROGRAMA DE INTERVENCIÓN GRUPAL PARA EL
FORTALECIMIENTO LA COMUNICACION AFECTIVA Y EFECTIVA
EN LOS ALUMNOS CURSANTES DEL 5º SEMESTRE DE LA MENCIÓN
DE ORIENTACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO**

Autor: **Carlos Galeno.**

Tutor: **Licda: Omaira C. Fermín N.**

Bárbula, Febrero de 2017



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



**PROGRAMA DE INTERVENCIÓN GRUPAL PARA EL
FORTALECIMIENTO LA COMUNICACION AFECTIVA Y EFECTIVA
EN LOS ALUMNOS CURSANTES DEL 5º SEMESTRE DE LA MENCIÓN
DE ORIENTACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO**

**Trabajo de Especialización presentado antes el área de estudios de postgrado
de la universidad de Carabobo para optar al título de especialista en:
Dinámica de Grupo**

Autor: Carlos Galeno.

Tutor: Licda: Omaira C. Fermín N.

Bárbula, Febrero de 2017

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 **Licda. Omaira Cecilia Fermín Nadal** titular de la cédula de identidad N° **V-11.358.808**, en mi carácter de Tutor del Trabajo de Especialización (**X**), Maestría; titulado **“PROGRAMA DE INTERVENCIÓN GRUPAL PARA EL FORTALECIMIENTO LA COMUNICACION AFECTIVA Y EFECTIVA EN LOS ALUMNOS CURSANTES DEL 4º SEMESTRE DE LA MENCIÓN DE ORIENTACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO”** presentado por el (la) ciudadano (a) **Carlos Galeno** titular de la cédula de identidad N° **V-14.514.379**, para optar al título de Especialista en Dinámica de Grupo, hago constar que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se le designe.

En Valencia a los 13 días del mes de Enero del año dos mil 17

Firma
C.I.

AUTORIZACION 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 **Licda. Omaira Cecilia Fermín Nadal** titular de la cédula de identidad N° **V-11.358.808**, en mi carácter de autor del Trabajo de Especialización (X), Maestría titulado **“PROGRAMA DE INTERVENCIÓN GRUPAL PARA EL FORTALECIMIENTO LA COMUNICACION AFECTIVA Y EFECTIVA EN LOS ALUMNOS CURSANTES DEL 5º SEMESTRE DE LA MENCIÓN DE ORIENTACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO”** presentado por el (la) ciudadano (a) **Carlos Galeno** titular de la cédula de identidad N° **V-14.514.379**, 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 13 días del mes de Enero del año dos mil 17

Firma
C.I.:

DEDICATORIA

A Dios, a la Virgen y al Dr. José Gregorio Hernández por ser mis guías y acompañantes en este transitar, en especial a la luz de mis ojos mi hija, inspiración con tan solo ver tu tierna mirada, escuchar tu dulce voz cuando me llamas **“PAPI”**, mi hermosa **DAMITA María Eugenia Galeno Seijas** y mi sobrino **Daniel Enrique Bracho**, recordando siempre lo bonito que es vivir cada instante que me ha regalado la existencia, porque de ellos también he aprendido, a mis pilares de vida, mis abuelos **María De Lourdes Falcón de La Rosa y Pedro José la Rosa** agradecido inmensamente por cada espacio de vida a mi lado.

“RECUERDO TRISTE DE UN PASADO ALEGRE...

RECORDAR ES VIVIR!!!”

Carlos A. Galeno L.R.

AGRADECIMIENTO

Primeramente a Dios por permitirme vivir, a la Virgencita Santa y al Dr. José Gregorio Hernández por ser mis guías celestiales cuidarme y protegerme en cada instante de este largo transitar.

A mis padres por darme la vida, **Carlos E. Galeno O.** gracias por tu apoyo y estar allí, por enseñarme que la constancia es fundamental para poder llegar a donde quiera llegar, **Cleidy A. La Rosa F.** mi ángel y mi guía terrenal en todo momento, mi apoyo incondicional, mi pilar fundamental, gracias por todo, por mantener tu confianza depositada en mí, gracias por creer en mí, por recorrer día a día cada experiencia y cada momento vivido gracias por ser y estar. **TE AMO.**

Mi inspiración, mi amor bonito, mi amor puro y sublime, mi amor verdadero, al amor y dueña de mi vida **“MI HERMOSA DAMITA MARIA EUGENIA GALENO SEIJAS”**, mantienes viva en mí esas ganas de luchar y alcanzar mis metas y sueños, para ti cada éxito, para ti cada sueño alcanzado, para y por ti mi amada princesa cada meta alcanzada, agradecido y bendecido por Dios y la Vida, verte crecer, ser independiente e inteligente me llena el alma, tu sonrisa me enamora cada día, orgulloso de ser tu papito, simplemente gracias vida por ti... **TE AMO CON LA VIDA HIJA!!!**

Mi sobrino Daniel Enrique que rápido haz crecido, inteligente e independiente, con cada invento y cada ocurrencia aprendo, Dios te bendiga siempre **“MI CANITO”**.

A mi hermana Kleinee (Thane), contigo me inicie desde muy temprana edad en el rol de las responsabilidades, te he visto crecer y formarte día a día hasta llegar a ser profesional y ahora como madre de mi príncipe, gracias por ayudarme a crecer. **TE AMO.**

A mi hermana Emely (Nanito), contigo el camino fue más fácil pero aun así te acompañe y me acompañaste en cada una de nuestras etapas como hermanos, ya te falta poco, de ti orgulloso estoy, tu eres de las buenas, tu mi futura doctora. **TE AMO.**

A mis viejos, mi “**WELITA**” María me enseñaste a cómo mantener la constancia y la mejor disposición para todo, fuiste mi confidente y mi mejor amiga, “**MI VIEJO**” José, tus canas fueron como las hojas de un libro abierto, experiencia e historia de vida vivida a plenitud, esas son las marcas de la entrega incondicional hacia tu familia, marcas de la experiencia dejada y entregada como un legado, ustedes son y fueron el mejor ejemplo de amor, de un hasta que la muerte los separe, sé que desde el cielo me bendicen a cada instante y que caminan a mi lado a toda hora... **LOS AMO Y LOS EXTRAÑO...** “**RECUERDO TRISTE DE UN PASADO ALEGRE**”.

Mi viejita Iraima de Arjona, gracias, simplemente gracias por estar siempre, tu amor, cariño y apoyo nunca han faltado para mí y para mi hija, Dios te bendiga **TE AMO.**

A mis tíos José La Rosa (chito), Nery de La Rosa, Carlos La Rosa y Yelitza de La Rosa, agradecido con ustedes, Dios les siga bendiciendo inmensamente.

A la familia Hernández en todas sus extensiones mil gracias por estar en cada una de las etapas de mi crecimiento. Que Dios los Bendiga en todo momento.

A mi primo Yordi Galeno, sé que desde el cielo me cuidas y me acompañas en todo momento, sé que si estuvieras vivo celebraríamos juntos este gran logro. Dios te cuide y te tenga en la gloria.

A la Dra. Hidramely Castillos y a la Licda. Omaira Fermín, gracias por todo su apoyo y atención.

A toda mi familia gracias, muchas gracias por creer en mí.

Índice

	p.p.
Resumen	xv
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I	4
EL PROBLEMA	4
Planteamiento del Problema.....	4
Objetivos de la investigación.....	8
Objetivo General.....	8
Objetivo Específicos.....	8
Justificación de la investigación.....	9
CAPITULO II	10
MARCO TEÓRICO	10
Antecedentes.....	10
Bases teóricas.....	12
CAPITULO III	32
MARCO METODOLÓGICO	32
Tipo de investigación.....	32
Diseño de investigación.....	32
Definición de Eventos.....	33
Población y Muestra.....	34
Selección de instrumentos de recolección de datos.....	35
Descripción del procedimiento de recolección de datos.....	37
Selección de las técnicas de análisis.....	38
CAPÍTULO IV	40
RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO	40
Métodos de recolección de la información.....	40
Instrumentos, técnicas y procedimiento para recabar la información....	40
Criterios para la selección de los informantes.....	41
Criterios para la selección del grupo.....	41

Resultados.....	41
Descripción del grupo foco.....	41
Despliegue Sintético de la Información.....	42
Análisis de la información.....	43
Focalización de las variables objeto de la intervención.....	44
Variable independiente:.....	44
Variable dependiente:.....	44
Variable Intercurrente:.....	44
CAPÍTULO V.....	45
DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA DE INTERVENCIÓN.....	45
Justificación del plan o programa.....	46
Objetivos del programa o propuesta.....	46
Contenidos del programa.....	47
Métodos y procedimientos de la aplicación del programa.....	47
Tiempo, etapas y programación de actividades.....	48
Recursos utilizados para la aplicación del programa.....	48
Costos y financiamiento del programa.....	48
Criterios para la evaluación de efectividad.....	49
CAPÍTULO VI.....	57
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	57
Resumen del proceso de intervención.....	57
Descripción y evaluación de la implementación de la intervención.....	57
Ambiente físico.....	57
Ambiente Psicológico.....	58
Finalidad.....	58
Cumplimiento del programa.....	59
Análisis del trabajo del facilitador.....	61
Fase Planificación.....	61
Fase de Desarrollo.....	61

Fase de Evaluación.....	61
Dificultades encontradas.....	62
Impresión de los participantes.....	62
Análisis de los procesos del grupo.....	63
Efectos de la intervención.....	63
Presentación de los resultados.....	64
A nivel de Pre-test.....	64
A nivel de Post-test.....	65
Análisis por Variable y dimensión.....	65
Análisis y discusión de los resultados.....	66
Conclusiones, alcances y recomendaciones finales.....	68
Bibliografía o Referencias Bibliográficas.....	69



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



Autor: Carlos Galeno.
Tutor: Almin Ramírez.
Año: 2017

**PROGRAMA DE INTERVENCIÓN GRUPAL PARA EL
FORTALECIMIENTO LA COMUNICACION AFECTIVA Y EFECTIVA
EN LOS ALUMNOS CURSANTES DEL 5º SEMESTRE DE LA MENCIÓN
DE ORIENTACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO**

RESUMEN

Las relaciones que se dan entre los miembros de un grupo de estudiantes se establecen gracias a la comunicación que mantienen en el día a día; en esos procesos de intercambio se asignan, se delegan compromisos, que dan sentido a ser parte del mismo. En todo grupo de estudiantes, se predicen e interpretan comportamientos, se evalúan y se planifican estrategias que activen el cambio dentro del mismo, se proponen metas individuales y grupales en un esfuerzo en conjunto. En esta realidad, se encuentra inmersa los Estudiantes del 4º Semestre de la Mención de Orientación de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Carabobo, de acuerdo al diagnostico, se comprobó la carencia de comunicación, que impide la fluidez en la relaciones interpersonales e intrapersonal en el grupo; para dar respuesta ante la problemática se utilizó como objetivo general el determinar el efecto de un programa de intervención grupal para el fortalecimiento de la comunicación efectiva y afectiva para los estudiantes del 4º semestre de la mención de orientación de la facultad de ciencias de la educación de la universidad de carabobo, que permitirá establecer, elaborar y evaluar dicho programa de intervención desde el modelo terapéutico gestáltico de Perls (1952), estructurado bajo el diseño de investigación pre - experimental que se ajusta al estudio de programas que aborda eventos en el que, son formulados para poner a prueba, de forma inequívoca, la existencia de relaciones , sus causales entre una o varias variables independientes y una o varias variables dependientes los resultados obtenidos en la aplicación del post- test de manera significativa con la efectividad y afectividad en el proceso de la comunicación a través de reflexiones y reportes concienciados en pro de mejorar su personalidad en los estudiantes de la mención orientación.

Descriptor: programa de intervención grupal, comunicación efectiva y afectiva, factores intervinientes en la comunicación.

Línea de Investigación: Desarrollo Humano.

UNIVERSITY OF CARABOBO
FACULTY OF EDUCATION
GRADUATE ADDRESS
EXPERTISE IN GROUP DYNAMICS

Author: Carlos Galen.
Tutor: Omaira C. Fermin N.
Year: 2017

GROUP INTERVENTION PROGRAM FOR STRENGTHENING THE
EMOTIONAL AND EFFECTIVE COMMUNICATION CADETS 5TH
SEMESTER STUDENTS OF THE WORDS OF TARGETING THE FACULTY
OF EDUCATION AT THE UNIVERSITY OF CARABOBO

ABSTRACT

The relationships between the members of a group of students are established through communication that keep the day to day; in these exchange processes are allocated commitments that give meaning to be part of it is delegated. In all groups of students, are predicted and interpret behaviors are evaluated and strategies that trigger change within the same plan, individual and group goals proposed in a joint effort. In this reality, is immersed Students 4th Semester Mention Guidance Faculty of Education at the University of Carabobo, according to the diagnosis, lack of communication, which prevents fluency relationship was found interpersonal and intrapersonal in the group; to respond to the problem was used as a general objective to determine the effect of a group intervention program for strengthening the effective and affective communication for students of 4th semester mention guidance from the faculty of science education University of Carabobo, which will establish, develop and evaluate this intervention program from Perls Gestalt therapeutic model (1952), structured under the research design pre - which fits experimental study programs that address events in which are formulated to test unequivocally the existence of relationships, causal relationships between one or more independent variables and one or more dependent variables the results of the implementation of the post-test significantly to the effectiveness and affectivity in communication process through reflection and conscious reports towards improving your personality in students mention guidance.

Descriptors: group intervention program, effective and affective communication factors involved in communication.

Research Line: Human Development.

INTRODUCCIÓN

El proceso de la comunicación es esencial para la existencia de los humanos, en cuanto a las relaciones con los demás y consigo mismo, en tal sentido, la interpersonalidad en la comunicación ha sido definida por Prieto (1981) como: aquella en la que los actores se relacionan cara a cara. Implica cierta proximidad, por lo que fácilmente el emisor y el receptor pueden intercambiar sus roles continuamente.

Por otra parte, la educación es un hecho social y un derecho humano fundamental, tomando en cuenta al mismo tiempo se produce como fenómeno social, donde la comunicación, incluso es un proceso difundido dentro de la civilización en la humanidad. A su vez se presenta como simetría de condiciones sustancialmente al ser humano de manera que ambas tanto la comunicación y educación son partes integradoras para la realidad humana, entendida como el conjunto de procesos y fenómenos que participan en la persona y que indisolublemente dinamizan entre sí; para posibilitar sus individuales objetivos y para materializar otros mayores de tipo social.

Se puede señalar que, la evolución de las teorías educativas desde la conductiva como la constructivista ha debido traer consigo la evolución de las formas de comunicación y tipos que ocurren entre los docentes y los estudiantes; la cual en ese espacio ocurre un proceso de relación entre las partes, muy especialmente en educación superior, la experiencia de las aulas de las casas de estudios superiores presentan una comunicación obscurantista, desasistida en algunas veces de las más elementales previsiones que demanda la atención obligatoria a la dignidad personal del estudiantado, a la par genera un clima progresivamente disonante rompe con las metas ulteriores del proceso de enseñanza-aprendizaje e imposibilita la vigencia de los más elementales valores de la persona.

En este entorno, se obstaculiza el proceso de la comunicación entre los estudiantes y los docentes, en educación superior produce una descodificación en el deterioro de los canales; barreras de diversas naturalezas y carencias de correctas estrategias comunicativas, que lejos de superarse con el mutuo reconocimiento del fenómeno, se acentúan en la medida que el docente asume una posición unidireccional, jerarquizada y autónoma frente a estudiantes que se tornan progresivamente menos asertivos, afectando un proceso, que está llamado no sólo a cumplirse, sino a evolucionar en la formación de los profesionales universitarios hacia la sociedad.

Se tiene entonces, que la intención de la comunicación interpersonal entre docentes y estudiantes universitarios radica en una identificación puramente con la emisión de un mensaje que es un contenido programático; sino que estos deben estar envueltos en fines teleológicos, superiores al pleno aprendizaje; referidos a la construcción del propio saber, en las dimensiones de estructuras éticas, morales y sociales que permitan luego el desarrollo profesional dentro de dichas limitantes.

Dentro de un marco concepción integrada de la comunicación, impone un tratamiento que parta de la consideración más elemental focalizado como fenómeno; en tal sentido Marroquin y Villa (1995) establece que la idea de un contacto humano, entre emisor y receptor, es a través de su interacción en un cierto contexto; logran el objetivo de hacer común determinada información visto desde el agente personal, interpersonal y se agregaría a la definición expuesta, cuando la intermediación entre el emisor y el receptor es directa y del ámbito contextual participan marcadamente los elementos no verbales que viene de la existencia humana.

Siguiendo el orden de ideas, se presenta Kinichi y Kreitner (2003), establece que los efectos de una eficaz comunicación interpersonal, se maneja por lo siguiente: La calidad de la comunicación interpersonal en una organización es muy importante y por otro lado las personas con buenas habilidades de

comunicación ayudaron a que los grupos tomaran mejores decisiones y fueran promovidos más frecuentemente que personas en que esa capacidad estaba menos desarrollada.

Por otro lado, el mismo tendrá un cronograma de los pasos a realizar para ejecutar el trabajo de grado, además de reflejar las referencias bibliográficas utilizadas hasta el momento, ahora bien este trabajo de investigación, busca brindar las herramientas necesarias para mejorar la asertividad entre un grupo de individuos, que conlleve a crecer tanto como personas, como el grupo, de igual manera que se optimice las relaciones con todo su entorno.

Cabe señalar, que esta investigación está dividida en seis capítulos de la manera siguiente: Capítulo I El Problema Establece el Planteamiento del problema, la justificación de la investigación, los objetivos planteados, tanto el general como los específicos. Capítulo II Marco Teórico Se cita un resumen de dos antecedentes a esta investigación, uno a nivel internacional y otro realizado en el país relacionado con la dinámica de grupos y se definen las bases teóricas.

Capítulo III Marco Metodológico Se define el tipo de investigación a utilizar, el diseño, el tipo de diseño, la muestra, se presentan los instrumentos para recoger los datos, y el procedimiento y también las técnicas de análisis de los mismos. Capítulo IV Resultados del Diagnóstico Se especifica los resultados a través de los instrumentos utilizados para la aplicación del programa de intervención.

Capítulo V Descripción del Programa de Intervención se describen detalladamente: la justificación, los objetivos, contenidos, métodos y procedimientos, tiempo, personal requerido, recursos, costo y la evaluación de la intervención. Capítulo VI Discusión de los resultados Se analiza con detalle y detenimiento todo el proceso de intervención y los efectos de la intervención. Por último se presentan las conclusiones, alcance, recomendaciones y la bibliografía consultada.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema.

La educación en Venezuela ha tenido cambios significativos en su sistema educativo, requiriendo la formación del recursos humanos capacitados para ejercer una profesión, donde están involucrados la comunicación de una manera asertiva y los programas educativos, necesarios para el desarrollo del país, con el uso de técnicas, métodos y estrategias de manera novedosa. Partiendo de las relaciones y vínculos que se dan en los docentes y los estudiantes de educación superior se establecen gracias a la comunicación diaria; en esos procesos de intercambio se delegan funciones y se establecen compromisos.

El estudio de la presente investigación surgió durante una actividad aplicada a los estudiantes del 4º Semestre de la mención de Orientación de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Carabobo, donde se evidencia un ambiente comunicativo poco eficiente, donde se aprecia con frecuencia las fallas existentes en la comunicación en el grupo de estudiantes. Nace la inquietud de establecer si dichos problemas son originados por el simple hecho de haber estudiantes nuevos en el salón de clases o es producto de otros factores.

Dicha situación genera un ambiente poco agradable, que impide crear y poner en marcha los cambios necesarios para responder de manera efectiva a las exigencias del mundo actual y el futuro; por otro lado los ámbitos de la acción humana: revisado en lo epistemológico, social y emocional, conlleva a mirar cómo la facultad de comunicarse, hace de la relación humana el calificado positivo con respecto al otro.

Por su parte, Satir (1995), resalta la importancia de la comunicación efectiva, que tiene como características las siguientes: que el interlocutor se manifiesta y se expresa de manera clara y directa, y que cuando el intérprete o el interpelado puede aclarar o clarificar lo que dice y cuando la realimentación sea posible, de una u otra manera es precisa en la educación superior entre los estudiantes y docentes.

En consecuencia, se ha considerado un punto interesante el estudio de la comunicación para detectar como puede influir en la vida de los estudiantes, así como también, evidenciar cuáles son las dificultades más frecuentes en el proceso de la comunicación que los mismos presentan, para poder analizar y plantear hipótesis que ayuden a solucionar los problemas comunicacionales que puedan encontrarse en el presente estudio.

Los problemas de comunicación entre los estudiantes de educación de adulto, en su mayoría están ligados a la falta de un vocabulario correcto, diferencias en tendencias ideológicas, religiosas o políticas. La timidez o introversión es otra barrera en la comunicación donde no se expresan las dudas por miedo a la burla o a no ser comprendido, también puede que quien emite el mensaje no ordene las ideas de forma precisas antes de prorrumper un recado, dificultando el entendimiento; el interlocutor no mostrará importancia por el mensaje.

Es este sentido, Hernández y Piñero (2005) establecen que cada uno de los seres humanos poseen por naturaleza la habilidad de comunicarse, es un proceso que nace desde la necesidad de relacionarse con otra persona, sin embargo, existen realidades en la que la comunicación solo se realiza mecánicamente, mas no se realiza el proceso en su acción, con la finalidad de lograr un éxito.

De esta manera, se apunta a la instauración de un ambiente comunicativo que intensifique y anime las acciones individuales y colectivas, que integre esfuerzos, que comprometa atrevimientos para que se fortalezca el grupo, tiene que ser encargo y responsable de todos los integrantes, por ello toda persona

comprometida con ellos mismos y con el resto de sus compañeros, interactúa cooperativamente, desea ser aceptada y espera que sus opiniones sean tomadas en cuenta aunque sea por minoría de su grupo de estudio; se necesita del consenso total para poder alcanzar los objetivos planteados; aunque la falta de escucha, el no querer o no saber entender al otro, va deteriorando lentamente la comunicación y el grupo pierde fuerza y es un blanco fácil de agentes desestabilizadores que lo llevan a la desintegración del mismo, pues el hombre como ser social, necesita del grupo para su subsistencia, para la defensa y para desarrollarse en virtud de sus necesidades.

Bajo ese mismo enfoque, Kerlinger (1987) señala es común que todo ser humano se encuentre con barreras u obstáculos para comunicarse. Estas barreras pueden ser los motivos que generen un distanciamiento con su grupo social. Los obstáculos más comunes que impiden lograr una buena comunicación se deben a la falta de asertividad al expresarnos. Es necesario conocer sus metas, aficiones, intereses, modo de actuar, modo de pensar, y la única forma de hacerlo realmente es demostrando interés, comunicando sus necesidades personales, así lograrán tener confianza. Hay que hacer un esfuerzo y aprovechar el tiempo libre con las personas para dialogar tranquilamente, No saber escuchar, ocasiona fuertes peleas y disgustos entre la familia, amigos y demás personas. El trabajo, la falta de tiempo, llevar los problemas del trabajo a la casa y el cansancio, pueden acarrear problemas de comunicación con la familia.

Lenardo (2004), señala que cuando existe un ambiente hostil, conductas inoperantes, expresiones inadecuadas, gestos desagradables ante la propuesta de la Programación Neurolingüística por Richard Bandler (1973) repercute directamente en un clima social, armónico propiciando un ambiente, que incide positivamente en el desarrollo personal, social y laboral; por ello que las organizaciones, deben aprender a manejar la comunicación efectiva y asertiva que le permita un flujo adecuado de información para el manejo de habilidades sociales que potencien las alternativas de solución a las situaciones de conflictos que surgen en el ambiente originados por los miembros del grupo.

Formulación del Problema.

Esta situación se presenta con los alumnos cursantes del 4º Semestre de la Mención de Orientación de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Carabobo, quienes han revelado acciones poco operativas en cuanto al desarrollo del uso del nivel del lenguaje en la comunicación efectiva y afectiva desde la observación directa, evidenciándose lo siguiente: la carencia de comunicación, en el que se omite elementos indispensables como la escucha activa que impide la fluidez en la relaciones interpersonales e intrapersonales en los estudiantes.

De modo accesorio, en esta investigación se aspira que los estudiantes cursantes del 4º Semestre de la Mención de Orientación de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Carabobo, puedan utilizar herramientas a través de técnicas de comunicación efectiva y afectiva, hacia la transformación de de modo significativa y eficaz congruentemente en lo que se dice, se hace y se comporta, favorecer un clima afectivo, así mismo poder conseguir con firmeza una conciencia optima en todos los sentidos.

De acuerdo a lo ante expuesto, se plantea un programa de intervención los alumnos cursantes del 4º Semestre de la Mención de Orientación de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Carabobo, considerando para ello, las siguientes interrogantes en esta investigación.

¿Cuáles son los elementos que interfieren en el proceso de comunicación en los estudiantes del 4º semestre de la mención de orientación de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Carabobo?

¿Cómo elaborar un programa de intervención para el manejo de la comunicación efectiva y afectiva en los Estudiantes del 4º semestre de la mención de orientación de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Carabobo?

¿Cuál es el resultado del programa de intervención sobre la comunicación efectiva y afectiva aplicado a los estudiantes?

Objetivos de la Investigación.

Objetivo General.

Determinar el efecto de un Programa de Intervención Grupal para el Fortalecimiento de la Comunicación Efectiva y Afectiva para los Estudiantes del 4º semestre de la mención de orientación de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Carabobo.

Objetivos Específicos.

Establecer los factores intervinientes en la comunicación efectiva y afectiva para los Estudiantes del 4º semestre de la mención de orientación de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Carabobo.

Elaborar un Programa de Intervención Grupal para el Fortalecimiento de la Comunicación Efectiva y Afectiva para los Estudiantes del 4º semestre de la mención de orientación de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Carabobo.

Aplicar un Programa de Intervención Grupal para el Fortalecimiento de la Comunicación Efectiva y Afectiva para los Estudiantes del 4º semestre de la mención de orientación de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Carabobo.

Evaluar Programa de Intervención Grupal para el Fortalecimiento de la Comunicación Efectiva y Afectiva para los Estudiantes del 4º semestre de la mención de orientación de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Carabobo.

Justificación.

Esta investigación desde la comunicación efectiva y afectiva de los alumnos cursantes del 4º Semestre de la Mención de Orientación de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Carabobo alcanzando así la relación dentro de su ambiente de estudios, desde los fundamentos de la comunicación que dan bien sea de manera verbal, no verbal, por gestos, el cual provee de ideas, dogmas, sentimientos y emociones. En una postura, en este estudio se orienta en los estudiantes mediante técnicas de comunicación asociado a actividades para manejar la comunicación efectiva y afectiva en los estudiantes.

Ante los indicios se enfoca en el desarrollo de la investigación, maneja su relevancia, pues si los alumnos cursantes del 4º Semestre de la Mención de Orientación de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Carabobo; operaran procesos inherentes ante la variable en cuestión de forma activa, develaran caracteres favorables para aminorar la problemática relacionada con la acción de comunicarse eficazmente.

Así mismo, es necesario en esta investigación el desarrollo un programa de intervención grupal sobre la comunicación efectiva, que les acceda en los sujetos un abanico indispensable en el marco de una comunicación asertiva en su ambiente de estudio y el entorno donde se desarrollen, libremente dentro de la sociedad. Desde el punto de vista práctico, se considera relevante la investigación, por cuanto constituye una herramienta de diseño, de un programa de intervención grupal para el manejo de la comunicación efectiva y afectiva. El programa se aplicará en los alumnos cursantes del 4º Semestre de la Mención de Orientación de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Carabobo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la Investigación.

“Los antecedentes de la investigación, entendida como diferentes trabajos realizados por otros estudiosos sobre el mismo problema. Estos antecedentes pueden ser tanto nacionales como internacionales”. (Palella y Martins. 2006. p. 68). De ahí que, comunicación mediante el producto afectivo y efectivo, parte de una relación entre dos o más vinculando aspectos de la personalidad de cada interlocutor y receptor es un estilo de comunicación por el cual las individuos expresan lo que piensan, opinan o sienten, de que las investigaciones previas que guardan relación con el estudio. Esto se manifiesta de una manera abierta y desenvuelta, pero acatando las normas de respeto hacia uno y los demás, en tal sentido se presentan, tomando en cuenta que para.

De allí que, Pérez (2009). En la realización de un Programa de intervención dirigido a optimizar la comunicación asertiva en estudiantes de educación de la UNESR. El objetivo de la investigación fue determinar los efectos en la Comunicación Asertiva de las estudiantes de Educación Preescolar de la Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez (UNESR), Núcleo Los Teques, Estado Miranda, La Dinámica de Grupos sirvió de base para diseñar las estrategias adecuadas y aplicar técnicas de carácter vivencial idóneas para el aprendizaje, haciendo énfasis en los procesos grupales y en especial en los elementos de la comunicación asertiva que afectan al grupo y al individuo garantizando el logro de los cambios en sus comportamientos.

De esta manera, el estudio pretende abordar elementos identificados en el diagnóstico, a través de la ejecución de un programa de intervención al grupo para sobre comunicación asertiva ante los procesos grupales que hacen posible vivir experiencias desde la cotidianidad en los ambientes escolares, la misma tiene

relación para los Estudiantes del 4º Semestre de la Mención de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Carabobo.

Este tipo de señalamiento coincide con Falletta (2008). La aplicación de un Programa de intervención dirigido a mejorar la Comunicación Asertiva de los empleados de la Gerencia de Tecnología de BSP de Venezuela C. A. Se determinó que la principal dificultad del grupo es la comunicación asertiva, el objetivo general de esta investigación es determinar la efectividad de un programa de intervención dirigido a mejorar la comunicación asertiva entre los miembros de la empresa, se basa en el enfoque sobre comunicación asertiva de Castanyer (2004).

Desde otro punto de vista, Estrada (2008). En su trabajo titulado Programa de intervención dirigido a aplicar las herramientas de la comunicación asertiva entre las docentes de la U.E.E.B. “Los Teques”. En la investigación, se diagnosticó un grupo de docentes de la U.E.E.B Los Teques”, dirigido la intervención en fortalecer las habilidades en la comunicación asertiva, bajo el enfoque propuesto por Riso (2002), basado en la Asertividad como cuestión de dignidad y defensa de los derechos personales, en la aplicación del mismo comprobó en la carencia del uso de herramientas comunicacionales y la toma de conciencia por parte de los participantes en mejorar sus acciones ante las situaciones y relaciones interpersonales..

De igual modo como concluye este autor en la búsqueda y defensa de los derechos humanos se relaciona la investigación considerando, que los mismos, ante el concepto humanista, la comunicación efectiva y afectiva se hace importante en los grupos para las buenas relaciones organizacionales; asignada la relación como parte de un derechos en los hombres y para los hombres.

En esa trayectoria, Reinoso. (2008), en su Programa de intervención dirigido a mejorar la comunicación asertiva de un grupo de maestras de preescolar. Se propuso como objetivo general de esta investigación el determinar los efectos de

la aplicación de un programa de intervención dirigido a mejorar la comunicación asertiva en el grupo de docentes y como objetivos específicos se plantearon el diseñar, aplicar y evaluar el programa de intervención. Tomándose la “Comunicación Asertiva” como variable de estudio. Los resultados mostraron mejoras en la comunicación asertiva de las participantes, estableciendo límites y expresando sentimientos personales sin hacerse daño; lo que permite afirmar que, mediante la aplicación de estrategias adecuadas, se pueden entrenar las conductas requeridas para mejorar la comunicación asertiva.

Dentro de este marco se plantea la investigación en cuanto al manejo de la comunicación efectiva y afectiva en los Estudiantes del 4° Semestre de la Mención de Orientación de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Carabobo para la mejora de la correlación organizacional focalizada desde paradigmas humanistas teorías comunicacionales y modelos de intervención para efectos del cambio en el mismo.

Bases Teóricas.

El ser humano ha sido educado a través de diferentes corrientes psicológicas, entre estas se encuentra el conductismo, centrado en la observación, medición, manipulación y el rechazo, de todo aquella que sea intrínseco, a la conducta reflejada por la persona; donde juega un papel muy importante debido a la relación entre ellos, para establecer una comunicación efectiva y afectiva de calidad, es así, como se presenta la teoría de esta investigación bajo el modelo de la terapia de gestalt.

Terapia Gestalt y Fundamentos de la Terapia, según Perls (1952).

Es una terapia perteneciente a la psicología humanista (o Tercera Fuerza), la cual se caracteriza por no estar hecha exclusivamente para tratar enfermos, sino también para desarrollar el potencial humano Perls (1952), se enfoca más en los procesos que en los contenidos. Pone énfasis sobre lo que está sucediendo, se está

pensado y sintiendo en el momento, por encima de lo que fue, pudo haber sido, podría ser o debería estar sucediendo.

Dentro de los pilares fundamentales de la Gestalt utiliza el método del darse cuenta (awareness) predominando el percibir, sentir y actuar. En donde se denomina al cliente quien aprende a hacerse más consciente de lo que hace. Así mismo, marcha en el desarrollando de su habilidad para aceptarse y para experimentar el "aquí y ahora" sin tanta interferencia de las respuestas fijadas del pasado.

En relación a lo postulado por el autor usualmente se prefiere considerar el término cliente que paciente, considerando que el paciente es aquel que se encuentra enfermo y acude a otro que lo cure, mientras que cliente es un término más neutro, el cual sólo indica que es alguien que acude a la consulta del terapeuta. En esta terapia, el cliente es quien tiene que autocurarse, el terapeuta sólo le guía y le ayuda para que lo consiga, haciendo más bien una función de observador externo y no tanto del que cura.

De manera que, el objetivo de la terapia Gestalt, además de intervenir al cliente a superponer sus ansiedades, y síntomas, es permitirle llegar a ser más completa y creativamente vivo y liberarse de los bloqueos y asuntos inconclusos que disminuyen la satisfacción óptima, autorrealización y crecimiento. Por tanto, se ubica en la categoría de las terapias humanistas.

Adicionalmente la Gestalt aporta grandes beneficios, ventajas al comportamiento organizacional, es decir a los espacios universitarios como institución, especialmente cuando se logra un verdadero equilibrio en las interrelaciones de las personas que hacen vida en ella; además que el comportamiento organizacional es el estudio de la manera cómo las personas, ya sea en grupo o individualmente, así como las estructuras que la conforman, actúan o impactan con el propósito de aplicar los conocimientos adquiridos en la mejora de la eficacia y eficiencia. En tal sentido, estudiar lo que las personas hacen dentro

de la organización y como su conducta afecta a la misma, considerando que existen en ellas procesos sistémicos donde se combinan ciencia y personas; tecnología y humanidad.

Se puede decir que, el comportamiento humano, tanto individual como grupal, dentro de las organizaciones es impredecible porque combina necesidades y sistemas de valores arraigados en las personas. Lo importante es aumentar el conocimiento y comprensión sobre el comportamiento de la gente en las organizaciones, e incrementar la capacidad para elevar la eficiencia y calidad del trabajo y de las relaciones humanas en el mismo, en vista que las organizaciones representan un sistema abierto en constante comunicación, tanto con los individuos y grupos que la integran, como con el ambiente, para así percibir sus variaciones y adaptarse a sus necesidades, todo con la finalidad de alcanzar las metas y objetivos planeados por ésta.

Ante la influencia de la Gestalt junto con la psicología organizacional pueden ayudar a analizar las relaciones interpersonales dentro de la organización para optimizar su rendimiento y lograr una mayor efectividad, ya que una organización puede ser fuente de enriquecimiento en el desarrollo personal y promotora del bienestar de sus integrantes, en la medida en que cada uno de ellos haga un análisis de su mundo interior, sus deseos, motivaciones, cualidades, defectos, virtudes, miedos y aprenda a manejarlas sin miedo a exteriorizarlas y lo más importante, trabajar en ellas, para ser cada día una mejor persona, un mejor empleado, ir formando mejores relaciones con sus compañeros de trabajo, jefes y superiores en general.

Dentro de este enfoque, las tensiones, conflictos y fracasos de las empresas necesitan para su comprensión y tratamiento, no sólo de un análisis organizacional y estratégico sino también de un análisis psicosocial que involucra las ideas, sentimientos, intereses y aspiraciones de todos los seres que la conforman, así

como el impacto que causa en ellos el ambiente exterior y en el que se desenvuelven.

En tal sentido, un conflicto siempre se expresa a través de los individuos, éstos tienen una personalidad que reacciona subjetivamente ante diversas situaciones. El individuo aspira al éxito psicológico y a la autoestima, por ello, si se desarrollan las actividades esenciales de la organización centradas en el logro de los objetivos, los individuos tendrán más oportunidad de expresar y desarrollar cada vez más sus potencialidades y habilidades, mantener una buena autoestima, relaciones laborales, satisfacción, motivación e identificación con el trabajo y tareas que desarrollan y así alcanzar el éxito personal y profesional.

Por tanto, aplicando las técnicas de la Gestalt, todos y cada uno de los integrantes de la organización, puede ordenar de una mejor manera su mente, canalizando sus fuerzas hacia la consecución de metas, aprendiendo de sus miedos y fracasos, pero dejándolos atrás, pensando en el futuro pero viviendo el presente, ya que como sabemos, el pasado ya pasó, el futuro es incierto, pero sin el día de hoy no hay un mañana, por lo tanto, el saber aplicar un esfuerzo máximo que garantice, vivenciando sus experiencias, promoviendo capacidades, destrezas, crecer cada día como personas, como compañero, amigo, profesional, favoreciendo de esta manera un buen ambiente de trabajo, el desarrollo de actividades y el éxito de la organización.

Visto como lo plantea Perls (1952), el manejar la ayuda haciendo que se valore el presente y se resuelvan las situaciones al instante, es decir, que no queden Gestalt inconclusas, que puedan representar problemas futuros. Por ejemplo en situaciones como esta: “en todos los trabajos realizados siempre término peleándome con el jefe”, implica que hay un ciclo sin cerrar, que puede ser probablemente de la infancia, y que no permita que esa persona cambie de actitud. De manera que, la terapia Gestalt puede ser una herramienta interesante a aplicar en el desarrollo del personal de las empresas, obteniendo que los empleados se comprendan a sí mismos y se orienten a mejorar, a que se relacionen mejor con su

ambiente organizacional y manteniendo contactos beneficiosos con sus compañeros de trabajo.

Técnicas y herramientas aplicadas en la terapia Gestal por Perls (1952)

A partir de la frase que define la postura de Perls (1952) “se enfoca más en los procesos que en los contenidos”, la cual estructura una serie de técnicas y herramientas que permiten al paciente poder comprender sus necesidades y requerimientos para el desarrollo psicológico, social y filosófico del individuo, con el fin último de generar cambios significativos desde la experiencia con los argumentos teóricos.

Figura N° 01



Elaborado por Galeno (2013) Técnicas y herramientas aplicadas en la terapia Gestal por Perls (1952)

Los Objetivos de la Terapia Según Perls (1952).

Dentro de la terapia gestalt se fundamenta en: pasar del apoyo externo al auto apoyo; en aprender a darse cuenta de lo que hace y cómo lo hace (auto-responsabilidad), permite lograr la mayor integración posible, ya que esto facilita el crecimiento y desarrollo del individuo y por último fomentar en el paciente una actitud activa y responsable que le permita aprender a observar sus conductas y a experimentar otras nuevas.

También busca centrar los objetivos en cuanto a todo lo que se aprecia, como efecto de procesos organizadores, en donde la realidad que rodea al cliente de la terapia gestáltica es absolutamente concluyente; se trata de una infinidad de realidades alternativas, alteradas controladamente por los principios organizadores de la conciencia; de los cuales se pueden mencionar algunos rasgos característicos:

Tomando en cuenta los rasgos característicos, donde se maneja que el sujeto para conocer se vale de estructuras, como totalidades complejas, las cuales son propias y comunes en todos los niveles de funcionamiento cognitivo, por tanto no tienen un origen (son innatas), también la conducta está organizada en totalidades o estructuras, a través de las configuraciones tienen un origen físico, precisando las unidades simples no son el punto de partida, sino el producto de la descomposición de unidades complejas, por otro lado realiza aportaciones al campo de lo perceptual – auditivo-visual - afirmando que la percepción del mundo se basa en configuraciones complejas. Esto permite poder reconocer aspectos fundamentales en el comportamiento organizacional.

El proceso de la comunicación en un grupo. Según Berlo, (1996).

La comunicación es un fenómeno inherente a la relación grupal de los seres vivos por medio del cual éstos obtienen información acerca de su entorno y de otros entornos y son capaces de compartirla haciendo partícipes a otros de esa información. La comunicación es de suma importancia para la supervivencia de

especies gregarias, pues la información que ésta extrae de su medio ambiente y su facultad de transmitir mensajes serán claves para sacar ventaja del modo de vida gregario.

Desde un enfoque Etimológicamente, la palabra comunicación deriva del latín "comunicare", que puede traducirse como "poner en común, compartir algo". Se considera una categoría polisémica en tanto su utilización no es exclusiva de una ciencia social en particular, teniendo connotaciones propias de la ciencia social de que se trate, en el que el proceso de transmisión de información de un emisor (A) a un receptor (B) a través de un medio. En la transmisión y la recepción de esa información se utiliza un código específico que debe ser "codificado", por el emisor y "decodificado" por el receptor", que en la teoría de Carl Rogers se denomina terapia centrada en la persona.

Elementos del proceso de la comunicación en grupo. Según Berlo, (1996).

Los elementos de la comunicación en grupo son: fuente, emisor o codificador, código (reglas del signo, símbolo), mensaje primario (bajo un código), receptor o decodificador, canal, ruido (barreras o interferencias) y la retroalimentación o realimentación (feed-back, mensaje de retorno o mensaje secundario).

Fuente: Es el lugar de donde emana la información, los datos, el contenido que se enviará, en conclusión: de donde nace el mensaje primario.

Emisor o Codificador: Es el punto (persona, organización...) que elige y selecciona los signos adecuados para transmitir su mensaje; es decir, los codifica para poder llevarlo de manera entendible al receptor. En el emisor se inicia el proceso comunicativo.

Receptor o Decodificador: Es el punto (persona, organización), al que se destina el mensaje, realiza un proceso inverso al del emisor ya que en él está el descifrar e interpretar lo que el emisor quiere dar a conocer. Existen dos tipos de receptor, el pasivo que es el que sólo recibe el mensaje, y el receptor activo o perceptor ya que es la persona que no sólo recibe el mensaje sino que lo percibe y

lo almacena. El mensaje es recibido tal como el emisor quiso decir, en este tipo de receptor se realiza lo que comúnmente denominamos el feed-back o retroalimentación.

Código: Es el conjunto de reglas propias de cada sistema de signos y símbolos que el emisor utilizará para transmitir su mensaje, para combinarlos de manera arbitraria porque tiene que estar de una manera adecuada para que el receptor pueda captarlo.

Mensaje: Es el contenido de la información (contenido enviado): el conjunto de ideas, sentimientos, acontecimientos expresados por el emisor y que desea transmitir al receptor para que sean captados de la manera que desea el emisor. El mensaje es la información.

Canal: Es el medio a través del cual se transmite la información-comunicación, estableciendo una conexión entre el emisor y el receptor. Mejor conocido como el soporte material o espacial por el que circula el mensaje. Ejemplos: el aire, en el caso de la voz; el hilo telefónico, en el caso de una conversación telefónica.

Referente: Realidad que es percibida gracias al mensaje. Comprende todo aquello que es descrito por el mensaje.

Situación: Es el tiempo y el lugar en que se realiza el acto comunicativo.

Interferencia o Barrera: Cualquier perturbación que sufre la señal en el proceso comunicativo, se puede dar en cualquiera de sus elementos. Son las distorsiones del sonido en la conversación, o la distorsión de la imagen de la televisión, la alteración de la escritura en un viaje, la afonía del hablante, la sordera del oyente, la ortografía defectuosa, la distracción del receptor, el alumno que no atiende aunque esté en silencio.

Retroalimentación o Realimentación: (mensaje de retorno): Es la condición necesaria para la interactividad del proceso comunicativo, siempre y cuando se reciba una respuesta (actitud, conducta...) sea deseada o no. Logrando la integración entre el emisor y el receptor. Puede ser positiva (cuando fomenta la comunicación) o negativa (cuando se busca cambiar el tema o terminar la comunicación). Si no hay realimentación, entonces solo hay información más no comunicación.

Niveles de comunicación en un grupo

Se considera relevante dentro de un proceso comunicacional el identificar niveles de comunicación en grupo adaptando la necesidad del mismo por cuanto implica la manera de expresarse desde el modelo de Rogers del no directivo y permite la libertad de formularlo para su comprensión.

Formal. Es algo superficial, pues se refiere sólo a las funciones que cada uno desempeña.

Exterior. La comunicación se queda en los aspectos del entorno personal: por ejemplo, el tiempo, los deportes, la política.

Perceptivo. Cada uno *se* comunica según percibe al otro.

Empático. Se viven las experiencias del otro como propias, con una profunda actitud de empatía.

Existencial. El animador ha *de* aspirar a este nivel existencial. Sus características más importantes son:

La soledad: Sólo en la soledad se puede escuchar el propio interior para encontrarse a sí mismo.

La manifestación: Cada uno se realiza al manifestarse a los demás.

La lucha: La comunicación no se da si no existe lucha, renuncia a los propios intereses para relacionarse con el otro.

El desinterés: Sólo llega a comunicarse en profundidad el que vive gratuitamente con y para los otros.

La igualdad: No se trata de uniformidad, sino de una especie de apropiación de la existencia del otro, pero respetándole y dejándole que sea él mismo.

El silencio: La unidad interior de la persona sólo se construye con el silencio, que por eso mismo favorece la comunicación con los otros.

El uso de la retroalimentación como instrumento que facilita la comunicación

La retroalimentación es un mecanismo muy importante que aumenta el valor de algunas reglas de actuación y disminuye el valor de otras. La retroalimentación llega al cerebro a partir de dos fuentes diferentes:

- Desde el entorno, por medio de los efectos sobre el cuerpo.
- Desde la comunicación intencional de un "maestro".
- Desde la manera como se percibe

La realimentación, también llamado retroalimentación o por su traducción en inglés feedback, es, en una organización, el proceso de compartir observaciones, preocupaciones y sugerencias con la otra persona con una intención de mejorar su funcionamiento como individuo. La realimentación tiene que ser bidireccional de modo que la mejora continua sea posible en una organización.

Referentes Conceptuales.

La Comunicación.

Dentro de un grupo u organización uno de los factores que intervienen en su desarrollo es el proceso de la comunicación. Este proceso es el mecanismo por el cual un mensaje sale de un emisor a un receptor. Se considera proceso debido a que la comunicación es dinámica, hay interacción y cada una de sus partes influyen en el proceso. Los pasos de la comunicación son: elaboración de una idea, comunicación, transmisión, recepción, decodificación, uso.

Entonces, a partir del paso número uno consiste en elaborar una idea o un pensamiento que el emisor desea transmitir. Este es el paso clave porque, a menos que se tenga un mensaje valioso, todos los demás pasos carecen de utilidad. El paso número dos consiste en codificar la idea en palabras, gráficos u otros símbolos adecuados para la transmisión. En este punto el emisor determina el método de transmisión para organizar las palabras y los símbolos en forma adecuada según el tipo de transmisión de que se trate. Por ejemplo, generalmente la transmisión de una conversación en uno y otro sentido no se organiza en la misma forma que para memorándums escritos.

Seguidamente, el paso número tres lo forma la transmisión. Cuando se elabora un mensaje hay que transmitirlo mediante el método elegido. Los emisores pueden seleccionar ciertos canales para evitar su comunicación enviando las barreras o inferencias. El mensaje enviado llega a otra persona, (recepción), y constituye el paso número cuatro, en éste, la iniciativa se transfiere a los receptores que están atentos para recibir el mensaje. Si es de naturaleza oral, necesita saber escuchar. Si el receptor no funciona el mensaje se pierde.

La decodificación es el paso número cinco. El mensaje hay que decodificarlo para que pueda entenderse el emisor desea que el receptor comprenda el mensaje exactamente como el lo envió. Por ejemplo, si el emisor transmite el equivalente a un cuadrado y el paso de decodificación produce un círculo, el mensaje se comunicó pero no generó una comprensión, lo que quiere decir que el receptor debe decodificar el mensaje como el emisor lo emite. Aunque el receptor puede mostrarse no del todo cooperativo y de hecho trata de no entender, normalmente realizan un intento genuino por comprender el mensaje propuesto. La meta realista en la mayoría de las situaciones es que obtenga una comprensión lo suficiente fidedigna para que se pueda decir que la comunicación se realizó con éxito.

El Proceso de la Comunicación Humana.

Se entiende a la comunicación como una de las necesidades más apremiantes del ser humano, relacionada conceptualmente con la socialización, su naturaleza es transaccional y como proceso consiste en una comunidad de experiencias e influencias mutuas. (Raymond Ross, 1983).

Aun cuando no están conscientes de ello mediante la comunicación influyen sobre los otros y se deja influir, en el intercambio de percepciones, imágenes, sentimientos e ideas estamos transfiriendo a nuestro/s interlocutor/es nuestra visión del mundo, o mejor dicho nuestra representación de él. El mundo (la realidad) es el territorio y lo que nosotros comunicamos es un mapa (una representación), estos conceptos de "mapas" y "territorios" provienen de la semántica general de Alfred Korzybski y posteriormente fueron tomados por la propuesta de la Programación Neurolingüística (PNL), donde se desarrolló toda una concepción interesante sobre los procesos de percepción y representación de la realidad propuesto por Watzlawick (1976).

Dicha teoría postula, a grandes rasgos, que la realidad o territorio es percibida por nuestros sentidos a través de tres canales fundamentales, el auditivo, el visual

y el kinestésico, a los que denomina canales de representación sensorial. Estos canales (o medios) presentan ciertas predominancias entre unas personas y otras, así por ejemplo, tenemos que unos individuos son fundamentalmente visuales, esto es que su percepción predominante se efectúa a través de este canal, luego puede seguirle el auditivo y finalmente el kinestésico (V-A-K) y en su comunicación con otras personas su lenguaje va estar cargado de esta fórmula de acercamiento a la realidad, encontrándose por ejemplo con un interlocutor con la fórmula (K-A-V), la comunicación, entre ambos, va a ofrecer ciertas dificultades para su buena comprensión, a menos que estén conscientes de esta diferencia y logren adecuarse uno al otro.

Ante la propuesta de la PNL, también formula que nuestra percepción del mundo, se efectúa mediante tres mecanismos que la pueden limitar, la generalización, la distorsión y la omisión, limitaciones que provienen tanto de los factores fisiológicos (en los sentidos del individuo), como de su psicología, esto es de su sistema de creencias que determina cierta concepción del mundo, o mapa para interpretar la realidad o territorio.

Los autores más representativos de esta corriente son Brander y Grinder (1980), y Watzlawick (1989), éste último perteneciente al colegio invisible de Palo Alto, proporciona interesantes supuestos para el estudio de la comunicación humana, basados en su teoría de las paradojas y contra paradojas, las cuales sirven para el desarrollo de su concepción del cambio.

Según Watzlawick (1989), la comunicación es realmente influyente en los individuos cuando sirve para generar un cambio de conducta o actitud frente al mundo y entiende que se pueden producir dos tipos de cambios: cambio 1, aquel de las apariencias, en los niveles superficiales del lenguaje y cambio 2 el que se produce en el nivel profundo del lenguaje y por ende genera rotundos cambios en la conducta, y en el sistema de creencias del individuo.

En función de anteriormente expuesto resulta particularmente interesante la revisión de la PNL y fundamentalmente la teoría de la Comunicación-Cambio de Watzlawick (1989) para los propósitos de la investigación, ya que todo cambio en las estructuras de un sistema, macro, de una organización, parte de la transformación de los individuos que la componen a nivel micro, y que para realizar cualquier tipo de cambio se debe pasar primero por la revisión de los subsistemas de creencias implicados e interactuantes en el sistema mayor, o cultura de la organización, para así poder entender los niveles de congruencia existentes entre la imagen ideal (deseada) y la imagen real, (resultante).

Para que las premisas se cumplan es preciso hacer hincapié que la comunicación congruente, aquella que logra integrar adecuadamente según los contextos específicos de acción, los aspectos formales y racionales, con aquellos otros emocionales e intuitivos, (de la comunicación interna, intrapersonal), para la ejecución coherente del lenguaje verbal (palabras-texto) con el lenguaje no verbal o lenguaje de las acciones (de la comunicación externa, interpersonal).

En virtud de ello, Satir (1978), formula cinco modelos o patrones de comunicación, que son fácilmente operacionables en las intervenciones de diagnóstico:

Comunicación Congruente: También llamada fluida o abierta, se realiza con franqueza, con el propósito de comprender y llegar a un acuerdo con el otro. Su herramienta fundamental es el feed-back, o retroalimentación positiva, consciente de las necesidades y circunstancias (contexto) de cada uno de los actores del proceso de comunicación.

Comunicación Agresiva: Es un patrón de comunicación incongruente, donde uno de los interlocutores disfraza su temor interior a través de la fachada de acusador. Generalmente se produce cuando entre sus interlocutores encuentra su patrón opuesto que lo reafirma, el minusválido. No busca el acuerdo, porque no hay entendimiento en el nivel profundo del lenguaje.

Comunicación Minusválida: También incongruente, el rol del actor que la asume se vale de posturas aplacadoras y suplicantes, por miedo a ejercer su verdadero poder para defender algún punto de vista propio. Se vale de la auto descalificación.

Comunicación Súper – Razonable: Su incongruencia está fundamentada en que elimina de su lenguaje cualquier asomo de sentimientos que pueda hacerlo flaquear. El actor que asume este rol se empeña en las justificaciones y argumentaciones de carácter lógico, para desacreditar la falta de certeza de sus interlocutores. Su enganche se produce con el irrelevante. Es incongruente, su estrategia el poder y dominio de la situación.

Comunicación Irrelevante: Su incongruencia se basa en la confusión interior que impide la concentración clara sobre algún punto de vista o sentimiento. "El irrelevante hará o dirá cosas que tengan poca relación con lo que digan o hagan los demás".

Comunicación Efectiva

La comunicación permite conocer e identificar las apreciaciones del individuo, los sentimientos, emociones que permite interpretar un proceso que favorece la espontaneidad y el desarrollo de la investigación en los seres humanos, exponiendo las divergencias del ser humano. Este [concepto](#), parte de la premisa que la aserción supone un repertorio de habilidades sociales en las cuales el individuo no sólo es espontáneo en la expresión de sus necesidades, sino que logra realizarlas sin gasto emocional innecesario, es decir, utilizando las respuestas mínimas necesarias.

Es importante señalar, que la comunicación efectiva es una herramienta que favorece a todo ser humano más aun si está en proceso de formación como ente integral de una sociedad. Igualmente, el estudiante manejando su dinámica comunicativa a través de la efectividad le permitirá a nivel personal funcionar

conductualmente de forma operativa, de manera libre para manifestarse mediante palabras y actos adecuados con sus semejantes, con metas y prioridades que le lleven a la autorrealización, es decir, que se haga siempre valer y respetar sin violar los derechos de los demás.

La mayoría de los autores coinciden que el mensaje de base sobre la asertividad, supone el desarrollo de un [estilo de vida](#) basada en la valoración personal, el [respeto](#) a las personas y la no [tolerancia](#) a las acciones que impliquen el determinen de sí mismo. Se puede considerar en este sentido, la comunicación asertiva, como una habilidad social, necesaria en las instituciones educativas por un lado, y el hecho la comunicación es una expresión natural de la persona le permite relacionarse con sus semejantes y con el mundo que le rodea, por tan razón la asertividad, permite la relación de la persona en el momento de comunicarse.

Comunicación Afectiva

En este sentido, la función afectiva de la comunicación hace referencia a toda la gama de emociones, sentimientos y vivencias que se generan y se desarrollan a través de la comunicación y que permiten la satisfacción de la imperiosa necesidad que todo ser humano posee para compartir diversidad de impresiones, sentimientos propios y sentirnos comprendidos, aceptados y apreciados por las personas que de una u otra manera son afectivamente significativas.

Existen diversas teorías orientadas por Satir (1978) explicativas sobre las emociones basadas en diferentes principios, que van desde los fisiológicos hasta aquellas relacionadas con el estudio de la expresión corporal de las mismas. Asimismo también existen diversas definiciones de emociones, según la referencia teórica en la que se inscribe.

Barreras de Comunicación

La comunicación no todas las veces se produce eficazmente, existen situaciones donde el proceso se bloquea o surgen las inferencias denominadas barreras u obstáculos en la comunicación. Pueden ser que éstas se produzcan por faltas en transmisión o en la percepción del contenido del mensaje que se comunica. Estas barreras o “ruidos”, pueden ser de diferentes tipos: Ruidos del ambiente físico; Ruidos del lenguaje o barreras semánticas; Ruidos psicológicos. y Ruidos o barreras administrativas.

Por lo antes expuesto, el primero es extrínseco al individuo y no son controlables fácilmente por el hombre. Proviene del ambiente que nos rodea. La barrera semántica está relacionada con el lenguaje utilizado, es decir, el uso de términos que el emisor utiliza sin garantizar que el receptor es capaz de entender. Responde a una adecuación del lenguaje utilizado para la emisión del mensaje a personas o grupos.

Se puede decir que, las barreras o ruidos psicológicos van referidos a bloqueos o inferencias que responden a emociones, sentimientos o preocupaciones del individuo y que le impiden tanto a emitir como a recibir mensajes. Este tipo de inferencias al igual que las producidas por el lenguaje, pueden ser controladas siempre y cuando el emisor pueda percibir que la comunicación esté interrumpida, para ello existe una técnica de chequeo denominada retroalimentación. Cabe destacar, que el proceso de retroalimentación es un medio que permite garantizar un mínimo de distorsión en la comunicación que se produce dentro de cualquier grupo. Consiste en un esfuerzo concertado para evitar la distorsión entre lo que intentan comunicar una persona y el mensaje que realmente reciben los demás.

Tomando en cuenta que las barreras son captadas de causar la distorsión en cualquier momento del acto comunicativo, es necesario utilizar medidas para salvar estos obstáculos. Estas medidas son: utilizar la retroalimentación, ser

sensible al mundo que recibe el mensaje, usar una adecuada redundancia y emplear canales múltiples.

Características de una Comunicación Eficaz

La comunicación tiene un aspecto técnico y un aspecto humano estrechamente relacionado entre sí. En un centro educativo esta comunicación debe reunir para ser eficaz, tres características, de una buena comunicación: Conveniente Clara y Cordial. Una comunicación es conveniente cuando no ocasiona perjuicios para la persona o deterioro del centro. Antes de establecer una comunicación se debe constar afirmativamente a la pregunta. Es conveniente establecer una comunicación concreta? La pregunta se relaciona con la frecuencia que se debe hacer la comunicación, porque unas comunicaciones con demasiada frecuencia ocasionan cansancio de quien recibe una y otra comunicación.

La frecuencia de las comunicaciones entre los miembros de una institución debe ser constante pero lo suficiente espaciadas para evitar el posible cansancio que lleva consigo el deterioro de la eficiencia de las comunicaciones. La segunda condición para que una comunicación sea eficaz es que sea clara, es decir, que el comunicante defina con claridad el objetivo o los objetivos que persigue. Para lograr esto, es necesario que se realice una adecuada selección de los signos, palabras que sean susceptibles de una interpretación correcta y unívoca.

La tercera condición es que sea cordial, el comunicarse debe tener en cuenta las comunicaciones de las personas a quien dirige la comunicación. Por esta razón las comunicaciones dedicadas a un grupo numeroso es difícil que sean eficaces, porque no se toma en cuenta la condición individual. En cambio, la comunicación dirigida a una sola persona o a un grupo reducido de personas tiene más posibilidad de eficacia porque se puede adaptar más a las condiciones de aquellos a quienes se les envía.

Definición Operacional de las Variables de Estudio

Según, Hurtado (2000), establece que la operacionalización de las variables "permite conceptualizar 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 cuatro opciones: Siempre, Casi Siempre, A veces, Casi nunca y Nunca, tomando en cuenta la conceptualización, para las dimensiones elementos, formas de comunicación efectiva y afectiva, verbal y no verbal, y el proceso de la comunicación.

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

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
Programa de intervención grupal	Es un conjunto de técnicas vivenciales, que está orientado a atender las necesidades que se presenta en un grupo.	Relaciones Interpersonales	Comunicación Verbal Comunicación no verbal	Instrumento de comunicación Afectiva y Efectiva Pretest Postest Registro de Observación
Comunicación Afectiva y Efectiva	Capacidad del individuo para transmitir a otra persona sus posturas, pensamientos, emociones, opiniones, creencias y sentimientos en pro de sus intereses y derechos, sin infringir o negar lo de los demás sin sentirse incomodo.	Comunicación Afectiva Comunicación Efectiva	Componente no verbal Componente Verbal Componente no verbal Componente Verbal	Instrumento de comunicación Afectiva y Efectiva Pretest Postest Registro de Observación

Fuente: Galeno (2013)

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

Tipo de Investigación.

De acuerdo a los objetivos que desea alcanzar en la investigación, entre los más relevantes como el determinar el impacto de una programa de intervención para el fortalecimiento la comunicación afectiva y efectiva en los alumnos cursantes del 4º semestre de la mención de orientación de la facultad de ciencias de la educación de la Universidad de Carabobo esta investigación se considera experimental con el fin de proporcionar información de la cual se puedan derivar criterio útiles para la toma de decisiones con respecto a la adquisición y desarrollo del programa. En efecto, Para Tamayo y Tamayo (2003), la investigación experimental:

Se presenta mediante la manipulación de una variable experimental no comprobada, en condiciones rigurosamente controladas, con el fin de describir de qué modo o por qué causa se produce una situación o acontecimiento particular. (p. 41)

Diseño de Investigación.

El diseño de investigación constituye el plan general del investigador para obtener respuestas a sus interrogantes o comprobar la hipótesis de investigación con relación al proceso de comunicación efectiva y afectiva a nivel organizacional. El diseño de investigación desglosa las estrategias básicas que el investigador adopta para generar información exacta e interpretable. Los diseños son estrategias con las que intentan obtener respuestas a preguntas como: Contar, Medir y Describir esto estipula la estructura fundamental y especifica la naturaleza global de la intervención.

De igual manera Tamayo y Tamayo (1988), establece que es la estructura a seguir en una investigación ejerciendo el control de la misma a fin de encontrar

resultados confiables y su relación con los interrogantes surgidos de la hipótesis”, una vez que se precisó el planteamiento del problema, se definió el alcance inicial de la investigación y se formularon las hipótesis (o no se establecieron debido a la naturaleza del estudio), el investigador debe visualizar la manera práctica y concreta de responder a las preguntas de investigación, además de cubrir los objetivos fijados.

Esto implica seleccionar o desarrollar uno o más diseños de investigación y aplicarlos al contexto particular de su estudio, la cual el término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea, en tal sentido se pretende aplicar el programa de intervención grupal en los estudiantes del 4° Semestre de la mención de Orientación de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Carabobo.

Ante este planteamiento el diseño de investigación que se ajusta al programa de estudio; con respecto al diseño de la investigación está enmarcado en el pre experimental en la forma de diseño de pre prueba – post prueba con un solo grupo que Hernández, Fernández y Baptista (2004), lo definen “A un grupo se le aplica una prueba previa al estímulo o prueba posterior al tratamiento (p. 220). En este estudio se aplicará el Test bajo el tema de comunicación efectiva y afectiva, antes y después de aplicar el programa con la finalidad de medir las dimensiones de la variable y comparar el nivel de creatividad de los docentes de educación inicial.

Definición de Eventos.

Proceso Generador.

Tomando en cuenta los pasos a seguir en un proceso a bajo la modalidad en el tipo y diseño de investigación experimental focalizado en lo pre - experimental, permite la aplicación de instrumentos direccionado a identificar la variable (necesidad) inmersa en el grupo a intervenir, en ese sentido se generar diversos

eventos con la finalidad de estructurar la información requerida para el logro de los objetivos.

De manera que los derivados en cuanto los procesos en los estudiantes del 4º Semestre de la mención de Orientación de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Carabobo como grupo interventor después de la realización de la observación directa se estructura la modalidad de aplicar un pre – test y un post – test aunados a un pre – taller ante la variable identificada para así poder medir el efecto en el mismo.

Evento a Modificar.

Dentro de los aspectos surgidos en la investigación identificados en el diagnóstico definido como variable es factor dependiente intrínsecamente del grupo a través del pre – taller, se diseña un programa de intervención estructurado en talleres que permitirá modificar y evidenciar el efecto que se requiere en el grupo focalizado en los objetivos planteados

Población y Muestra.

Según Hernández y otros (2010), señala que la población en estudio forma parte del universo conformado en atención de un determinado número de variables que se van a estudiar, que lo hacen un subconjunto particular con respecto al resto de los integrantes del universo.

Hernández y otros (2010), definen la muestra como “un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (p. 227).

El universo representado por el grupo a intervenir está conformado por 15 estudiantes, cursantes del 4º semestre de la Mención de Orientación de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Carabobo, los mismos

representan a los elementos del universo denominado población y como en los rangos estadísticos la representación de la muestra constituye la muestra es intencional, su técnica consiste en que es el investigador escoge a las unidades de estudio.

Selección de Instrumentos de Recolección de Datos.

Para la selección de instrumentos de recolección de datos, se tomo en cuenta los paradigmas cualitativos y cuantitativos como eje central del procesamiento lógico racional y empírico en la intervención del grupo que permite la concentración de información por parte de los miembros de la empresa.

Dentro de los métodos para la recolección de datos se utilizó como técnica la observación directa y la encuesta, y para el desarrollo de las técnicas su manejo bajo los instrumentos de guía de observación, cuestionario y la entrevista estructurada:

Selección de Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.

Observación directa:

Es aquella donde se tienen un contacto directo con los elementos o caracteres en los cuales se presenta el fenómeno que se pretende investigar, y los resultados obtenidos se consideran datos estadísticos originales. Para Ernesto Rivas González (1997) "Investigación directa, es aquella en que el investigador observa directamente los casos o individuos en los cuales se produce el fenómeno, entrando en contacto con ellos; sus resultados se consideran datos estadísticos originales, por esto se llama también a esta investigación primaria". Se caracteriza por la interrelación que se da entre el investigador y los sujetos de los cuales se habrán de obtener ciertos datos.

Con respecto al instrumento cuestionario, es establecida entre el investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto este se entiende como “cualquier recurso, disponible o formato (en papel, digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información.” (Arias, 2006. p. 69). A continuación, el instrumento que se realizara para la recolección de datos es el cuestionario considerando la definición de (Arias, 2006. p. 69) se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivos de una serie de preguntas.

Descripción del cuestionario para el pretest - postest

Los pasos para la realización de este estudio se realizo un cuestionario lo cual se aplico en un momento como pretest para la medida de la variable dependiente, aplicación del tratamiento o variable independiente y, por último, aplicación de nuevo, de un postest para la medida de la variable dependiente. El efecto del tratamiento se comprueba cuando se compara los resultados del postest con los del pretest.

En este sentido, para efectos de esta investigación se aplicará un pretest y postest instrumento diseñado por (Gambrill y Richey, 1975), denominado inventario de asertividad, el cual se adaptó para medir la comunicación afectiva y efectiva, considerando que la asertividad permite la idoneidad de las personas, celeridad, sinceridad, equilibrio emocional como fundamento para poder manifestar desde al ámbito afectivo las expresiones en el momento preciso y en el campo efectivo es la coherencia y congruencia de las palabras, ideas en los estudiantes cursantes del 4º semestre de la Mención de Orientación de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Carabobo.

Descripción del Procedimiento de Recolección de Datos.

En este sentido se puede decir que el procedimiento de recolección de datos, que se llevo a cabo tomando en cuenta las necesidades detectadas por las observaciones realizadas. De acuerdo al diseño de esta investigación identificada como experimental del tipo pre – experimental considerando que es posible medirla, el proceso de recolección de información para la identificación de la variable a intervenir los estudiantes del 4º Semestre de la mención de Orientación de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Carabobo, fue a través de la información de datos señalados en libros especializados, y navegando por internet logrando concentrar la misma debido a la dificultad de inquisición con relación a esta área.

En efecto, cuando se selecciona el diseño de investigación apropiado de acuerdo con el problema y necesidad en el grupo, la siguiente etapa consiste en la recolección de datos pertinentes sobre las variables involucradas en la investigación, proceso establecido por Hernández Sampieri (2010). La recolección de datos se realizó a través de los instrumentos aplicados al grupo, material de apoyo de interés relacionado con el estudio. En ese sentido se produjo la visita a recinto universitario y al aula de clases para conocer a los miembros que la conforman con el fin de establecer acuerdos para recopilar información, en primera instancia la observación permite desde el punto de vista perspicaz obtener exactitud del proceso orientado por un instrumento, seguidamente la aplicación de una entrevista estructurada a los miembros como a los informantes del grupo, es entonces donde se efectúa la utilización de un cuestionario para profundizar más la información y de ahí este sumario orienta el foco del grupo para su posible intervención.

Posteriormente se realizó el procesamientos de los datos, los cuales consiste en editar y codificar la información obtenida, la edición de dichos datos se hace con la intención comprender información en cuanto a comportamientos, conductas

observados en el grupo que determinan desde los parámetros sociales en cuanto a las relaciones interpersonales, intrapersonales, interacción en los mismos, clasificarla y poder así obtener parámetros que sustenten la necesidad del grupo ante una situación que por diversos factores interfiere en la simbiosis del grupo.

Selección de las Técnicas de Análisis.

En este punto se describen las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos que se obtengan: clasificación, registro, tabulación y codificación si fuere el caso. En lo referente al análisis, se definirán las técnicas lógicas (inducción, deducción, análisis, síntesis), o estadísticas (descriptivas o inferenciales), que serán empleadas para descifrar lo que revelan los datos que sean recogidos.

En los diseños experimentales de caso único, los datos pueden ser analizados mediante técnicas visuales o de representación gráfica o bien a través de procedimientos estadísticos. Sin embargo debe recordarse que ni los comportamientos de las personas son uniformes y constantes, ni las circunstancias permanecen siempre intactas, presentándose así una de las dificultades en lo que a variabilidad de datos se refiere. Esto da lugar a ciertas limitaciones a la hora de analizar e interpretar para obtener conclusiones. Campbel Stanley, (1963)

Así como lo establece Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2003), la Triangulación es una de la técnica para analizar los datos cualitativos. Se basa en analizar datos recogidos por diferentes técnicas, lo cual permite analizar una situación de diversos ángulos. Es un control cruzado empleando diferentes fuentes, instrumentos o técnicas de recogida de datos por medio de la observación directa, la encuesta y la entrevista.

Con relación a la observación y la entrevista esta se analizó a través de un registro de información o filmación del evento/fenómeno, toda la información debe ser minuciosamente transcrita. La transcripción de esta observación suele

hacerse como un registro narrativo. El lenguaje es natural, dejando constancia de lo observado sin hacer traducción a códigos.

Para los datos recaudados de manera cuantitativa como es el caso del cuestionario suelen expresarse a través de puntajes o se codifican de manera numérica, la información se vacía en una base de datos o matriz para sus análisis. Actualmente este tipo de análisis se realiza en una computadora, analizando estadísticamente los datos. Se emplean Estadística descriptiva como análisis de frecuencias en tablas o gráficos, o análisis a través de pruebas paramétricas, y análisis multivariados.

Evaluación del Programa.

Se efectuará a través de la aplicación de un instrumento que determina la afectividad de un programa de intervención grupal en ese sentido se estableció la creación de un instrumento que consta de 05 ítems estructuradas abiertas que verificarán la efectividad del mismo, adicional a esto los hallazgos que esto puede generar hacia la búsqueda del cambio conductual de los miembros de la empresa. Por medio del Modelo de Stufflebeam (1960), la evaluación es un proceso mediante el cual se proporciona información útil para la toma de decisiones.” Parte de la concepción de que “(...) la evaluación es el proceso de: identificar, obtener y proporcionar información útil y descriptiva acerca del valor y el mérito de las metas, planificación, realización y, el impacto de un objeto determinado, con el fin de servir de guía para, la toma de decisiones, solucionar los problemas de responsabilidad y, promover la comprensión de los fenómenos implicados.”

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DEL DIAGNÒSTICO

En cuanto a este capítulo, los resultados obtenidos, después de la realización del diagnóstico, se aplicaron observaciones directas durante cuatro días la cual fue monitoreada por el informante clave vinculado al proceso de indagación de en el grupo. De acuerdo a los pasos en la investigación se dejó ver las debilidades que presentan los estudiantes pertenecientes al 4º Semestre de la mención de Orientación de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Carabobo, con respecto a la comunicación, conjuntamente, la aplicación del cuestionario, la entrevista y la indagación del informante, ante la sinergia la realidad que tienen los sujetos desde un proceso recíproco en las relaciones inter e intrapersonales para la comunicación efectiva y afectiva, en un espacio enmarcado con un diálogo coloquial, abierto, franco, eficaz, exhaustivo, congruente, coherente, armónico que determinan las raíces y complejidad de los sentimientos, emociones en cada participante del grupo.

Métodos de Recolección de la Información.

De acuerdo, utilizadas en técnicas e instrumentos, técnicas y procedimiento para recabar la información dentro de los métodos para la recolección de datos se utilizaron: la observación directa y la encuesta – cuestionario, se basa en dos métodos inductivo y deductivo con miras a que los participantes desde su experiencias previas y las vividas canalicen sus comportamientos y conductas.

La Observación Directa.

En cuanto a la realización de la observación se pudo constatar la ausencia de la comunicación interpersonal a nivel grupal en el ámbito académico solo se produce únicamente cuando lo solicita el trabajo y se deja de lado la integración del mismo y entre ellos surge una distancia por estatus, título que los acreditan como

profesionales en distintas áreas de conocimiento, así como también un ambiente frío silencioso carente de calor humano por el compañero.

El cuestionario

Los resultados del cuestionario se reportaron ante una actitud diferente a lo observado en este espacio los miembros del grupo rompieron el silencio; lo cual, le permitió la comodidad de expresar sus evidencias en el grupo y ante ellos mismos desde su punto de vista y criterios que conservaban en sí mismo de lo que acontecía en el salón de clases, en una polaridad de situaciones que afrontaban cada día, donde en algunos momentos se hacía costumbre para efecto de las relaciones con los otros, debido a que las respuestas emitidas seguían el rumbo del instrumento aunque algunos comentarios estaban fuera de la estructura de la entrevista.

Resultados.

Descripción del Grupo Foco.

El grupo se formó hace 1 año y medio, cuando se conocieron en el aula de clases en la materia de Crecimiento Personal, parte de ese grupo vienen desde el 1º semestre y otros desde el 2º semestre, al inicio era un grupo de 42 personas inicialmente, ya de los cuales quedan 28 personas, 5 Varones, 24 Hembras, que van entre los 22 años y 37 años de edad, sin embargo el grupo a intervenir es de 15 personas, 5 Varones y 10 Hembras

En cuanto al desarrollo del diagnóstico se realizó a través de la observación directa por medio de una Guía de Observación; sumado a la interacción diaria con el grupo como también las notas de campos de acuerdo a las situaciones que se evidencian diariamente, esto permitió aseverar comportamientos del grupo que debilitan la ergonomía, la organización, la armonía situacional grupal como elementos fundamentales para el colectivo estudiantil.

Despliegue Sintético de la Información:

Para la realización del despliegue de la información, los datos recolectados por los instrumentos aplicados para el debido diagnóstico arrojaron información que exponen la necesidad de intervenir al grupo, considerando que presentan debilidad en Comunicación, Liderazgo, Toma de decisiones, Niveles de Jerarquización, que impide el desarrollo sostenible de los 4º Semestre de la mención de Orientación de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Carabobo lo cual imposibilita el desarrollo integral del individuo que se encuentra inmerso en el contexto educativo.

Durante los encuentros por los miembros del grupo con la intención de que los estudiantes interactúen para minimizar las relaciones que generan incomodidad en el grupo tales como, mal proceso de la comunicación, las actitudes observadas en el diagnóstico aplicado, considerando de que el grupo es relativamente pequeño (15 personas).

Así mismo, se pudo obtener limitaciones en la recolección de información se enmarco en la concentración del grupo foco para la aplicación de los instrumentos así como la disponibilidad para los encuentros de acuerdo al espacio, tiempo sin interrumpir las horas de clase y de trabajo. Sin embargo la aceptación del grupo se manifestó entre palabras y acciones considerando estos una oportunidad para su crecimiento personal y profesional.

Análisis de la información:

Cuadro N° 1

Aplicación de la Observación en el Grupo

Técnicas	Conductas	Procesos	Foco
Observación	Comunicación espontánea	Lenguaje expresivo	Comunicación
	Rasgos de competencia entre los miembros del grupo.	Liderazgo	Liderazgo
	Poca decisión en las actividades a desarrollar	Indecisión	Toma de Decisiones
	Palabras altaneras en la comunicación	Lenguaje expresivo	Comunicación
	Poca asistencia con regularidad a clases	Impuntualidad	Motivación.

Fuente: Galeno 2013

Cuadro N° 2

Aplicación de la Entrevista al Grupo

Técnicas	Conductas	Procesos	Foco
Cuestionario	Comunicación gestualizada	Lenguaje gestual	Comunicación
	Comunicación se limita a las actividades dentro del aula.	Comunicación	Comunicación
	Los grupos se reúnen por subgrupos.	Sectorización y parcelamiento del grupo	Cohesión
	Realizan rumores entre los miembros del grupo.	Rumor	Barrera de la Comunicación Comunicación

Fuente: Galeno 2013

Focalización de las variables objeto de la intervención

Variable independiente: Programa de Intervención bajo el enfoque gestáltico.

Variable dependiente: Para esta variable se manifestó por la recolección de datos el factor “La comunicación Afectiva y Efectiva” como dependiente en el área estudiantil.

Variable intercurrente o interviniente: Como variable interviniente surgió el liderazgo como foco generador de conflicto en el grupo de estudiantes pertenecientes al 4º Semestre de la Mención de Orientación de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Carabobo. En el que se manejó de manera efectiva la cual permitirá la aplicabilidad de un seguimiento en ellos debido a la solicitud y la comodidad que le alcanzo la experiencia habida.

CAPITULO V

DESCRIPCION DEL PROGRAMA

El Programa de intervención, estuvo dirigido a los Alumnos Cursantes del 4º Semestre de la Mención de Orientación de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Carabobo, para mejorar y manejar la comunicación efectiva y afectiva dentro de los ambientes académicos. Esta variable interviniente surge desde la realización del diagnóstico para optimizar la problemática existente en el grupo.

Dentro de éste marco, el programa de intervención está orientado al mejoramiento de las relaciones interpersonales entre los miembros de un conjunto de estudio, el cual permitió centralizar el enfoque de la terapia gestáltica para los alumnos a estudiar, considerando que la comunicación es uno de los aspectos más importantes en la comunidad académica hacia la búsqueda del desarrollo personal y profesional. Inferencia que conduce a que, todas las personas que consiguen un éxito sólido y un respeto duradero (ya sea en el campo laboral, académico, empresarial o familiar) saben comunicar de manera efectiva, de manera intuitivamente sus ideas, propósitos, emociones y expectativas.

En efecto el programa de intervención de comunicación con los alumnos se basa en el liderazgo de un grupo de estudiantes, quienes deben estar comprometido de manera firme y conductualmente con la idea de que la comunicación con cada uno de los integrantes del aula de clases sea notable para el logro de las metas colectivas. Con sus palabras y acciones van enfocadas a una mayor y mejor efecto en la comunicación, su compromiso trascenderá al resto del estudiantado. El compromiso deberá ser con una comunicación en ambos sentidos y no sólo unilaterales y de manera descendente (como sucede en muchas organizaciones ineficaces), deberá tener un énfasis en la comunicación cara a cara, apoyándose con acciones y con todos los elementos gráficos, escritos,

audiovisuales y en general no verbales que se tengan al alcance. Cuando hay congruencia entre lo que se dice y lo que se hace, la credibilidad y confianza aumentan y son el escenario, el clima perfecto, para que la comunicación eficaz y efectiva se logre.

Por lo antes expuesto, el programa consta de habilidades que se deben manejar en las estructuras por medio de la comunicación. Hay ciertas habilidades que todo individuo en formación e inteligente debe desarrollar para contar con buenas habilidades de comunicación. López (2006) establece las siguientes diagnosticar, escuchar, preguntar y sentir.

De esta manera, los aportes logrados y la experiencia práctica representan un antecedente para ser utilizados como referencia en investigaciones posteriores relativas al mismo tema en base a las conclusiones que se adquiera.

En consecuencia, se dispone de los recursos, y la disposición e interés del grupo para llevar a cabo la intervención, lo cual garantizará la factibilidad.

Objetivos.

Objetivo General.

Integrar en los Alumnos Cursantes del 4º Semestre de la Mención de Orientación de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Carabobo desde la comunicación efectiva y afectiva

Objetivos Específicos.

- Propiciar un clima de confianza a través de una técnica “Esto es un Abrazo”, movilización de energía del cuerpo.

- Promover la interrelación con los compañeros dentro y fuera del aula de clases.
- Compartir sentimientos y emociones.
- Identificar los roles de cada estudiante dentro del aula de clases.
- Desarrollar el líder situacional como eje fundamental de una comunicación efectiva y afectiva.

Contenidos del Programa.

- Comunicación Efectiva y Afectiva.
- El Darse Cuenta.
- Elementos de la comunicación Efectiva.
- Elementos de la Comunicación Afectiva.
- Elementos de la Comunicación Interpersonal.

Métodos y Procedimientos de la Aplicación del Programa.

Para efecto de la aplicación del programa se tomaron en cuenta una serie de métodos para organizar desde el diseño hasta la ejecución del mismo, en primera momento 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.

De esta manera, las actividades del programa constan de técnicas en sucesión creando la movilización del grupo para despertar en punto de contacto de cada uno de los integrantes vistos desde el darse cuenta con la finalidad de manejar el proceso de la comunicación afectiva y efectiva en ellos, de allí a la experiencia de sus acciones en cada una de las técnicas, les ofreció una indisoluble revisión ante cada ejercicio en la búsqueda de minimizar la debilidades halladas en las relaciones del día a día, en los espacios de estudio, elevándolos a una fortaleza

que impida el caída del grupo como compañeros de clases, a su vez se comparan con las respuestas emitidas en el instrumento con la vivencia del grupo.

Tiempo, Etapas y Programación de Actividades

En ese sentido la organización del programa en cuanto a tiempo, se estimó la duración de dieciséis (16) horas aproximadamente, divididas en dos días de ocho (8) horas cada uno, con extensión por si se presenta una eventualidad y amerita abordarla más tiempo, se considera justo y necesario para realizar los cierre de cada ciclo que haya abierto, ese intervalo se distribuye en tres etapas una de inicio, de desarrollo y cierre, para la etapa de inicio se establecerá una técnica integradora por medio de una estrategia “Esto es un Abrazo”; que promueva la interacción entre los mismos y les permita sentirse cómodos para el cumplimiento de todas y cada una de las actividades posteriores focalizadas en la comunicación efectiva y afectiva.

Recursos Utilizados para la Aplicación del Cronograma.

En efecto para el cumplimiento de cada actividad se requiere de materiales de oficina entre marcadores, colores, pinturas, papel bond, pabilo, cinta plástica; también se utilizara obsequios para ambos sexos para ser regalados en la actividad, música (mp3), lapto, cornetas, filmadora y para el refrigerio vasos y platos desechables, servilletas, almuerzo, refresco, agua y café o té.

Costos y Financiamiento del Programa.

Todo lo que se utilizará para llevar a cabo el proceso de intervención grupal correrá por cuenta del facilitador, con un estimado de acuerdo al presupuesto de 12.000, 00 Bs. F. para los gastos de materiales necesarios para las actividades, refrigerios, obsequio, decoración, materiales de oficina, considerando que el espacio físico se realizo en un salón de clases amplio y cómodo de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Carabobo para el desarrollo del programa.

Recursos Humanos:	
1 persona que grabe	Bs. 1.000,00
Recursos Materiales: Bs.2.000,00	
Cojines: (8)	Bs.1.000,00
Telas	Bs.1.000,00
Ambientación Bs.3.000,00	
Logística: Almuerzos	Bs.2.000,00
Bebidas	Bs.500,00
Postres	Bs.500,00
Transporte:	Bs.1.000,00
Total:	Bs: 12.000,00

Fuente: Galeno: (2013)

Criterios para la evaluación de la efectividad

Para llevar a cabo este procedimiento se elaboró un cuestionario post - test para ser aplicado una semana después del proceso de intervención, dicho instrumento consta de veinte (20) ítems de preguntas cerradas la cual evaluaron las dimensiones en la que se desarrollo el programa desde el momento de la comunicación, asertividad, expectativas, intereses, aprendizajes, entre otros.

Se utilizó el modelo de Stufflebeam (1960), la evaluación es un proceso mediante el cual se proporciona información útil para la toma de decisiones.” Parte de la concepción de que “(...) la evaluación es el proceso de: identificar, obtener y proporcionar información útil y descriptiva acerca del valor y el mérito de las metas, planificación, realización y, el impacto de un objeto determinado, con el fin de servir de guía para, la toma de decisiones, solucionar los problemas de responsabilidad y, promover la comprensión de los fenómenos implicados.”

Para conseguir esta información, Stufflebeam plantea lo que llama modelo CIPP, que es sencillamente la enumeración de cuatro tipos distintos de evaluación:

El primer tipo de evaluación se centra en el análisis de la población objeto de la intervención, en la valoración de sus necesidades, identificación de programas de intervención alternativas y análisis de la coherencia de los objetivos propuestos. El segundo se centra en el análisis de los programas, entrada, diseño y la planificación de la intervención.

La evaluación del proceso lo hace en el análisis de la realización de la intervención, las actividades desarrolladas y la implementación del programa.

La evaluación del producto incide en el análisis de los resultados, poniéndolo en relación con los objetivos y la información obtenida en los otros tipos de evaluación.

Su aporte se evidencia en la cuestión de los contenidos de la evaluación, fundamentalmente en el producto y en algunos casos en el proceso, amplía la metodología tradicional, creando una alternativa complementaria: una evaluación totalizadora. En este modelo también se debe prestar interés en: cuáles son las necesidades, si están plenamente recogidas en los programas/servicios, cómo se implementan éstos y cómo funcionan.

Stufflebeam propone una alternativa diferente a la de Tyler y Cronbach, tanto al concepto de evaluación como a sus criterios. Su modelo traspasa los marcos de evaluar la realización de los objetivos previstos, sino la medida en que su consecución contribuye a la satisfacción de las necesidades del “contexto.”

Su modelo demuestra un estadio cualitativamente superior a los anteriores, pues además de ampliar la metodología evaluativa tradicional, concibe no solo los objetivos perseguidos e inmediatos, sino también los mediatos. Considera los objetivos como nuevos tipos de evaluaciones tales como: Evaluación de

necesidades o “contexto”, de planificación, intervención, de “resultados”, “producto” hasta llegar dentro de esta última a proponerse un tipo de evaluación de impacto. Este crea una evaluación más general, superior a las anteriores.

Sin embargo un entorno social que puede estar liberado por conceptos neoliberales en materia de organización social, carece en gran medida de perspectiva social y ello constituye una limitación objetiva a la aplicación de un sistema evaluativo que no puede llegar a conocer cuáles son realmente los objetivos sociales aunque se lo proponga. Además el modelo carece de un concepto del entorno, pues solo concibe como caja de resonancia lo que denomina “contexto” que nada o poco tiene que ver con el entorno social. Por lo que en realidad en su modelo no llega a proponerse realmente lo que podríamos llamarlo una evaluación de impacto social.

Evaluación del contexto (C)

En este espacio se considerò la aplicación de un programa de intervención grupal a nivel organizacional (grupo estudiantil), ante la debilidad del proceso de comunicación efectiva y afectiva en aula de clase por os estudiantes, donde los resultados muestran un cambio significativo en lo antes expuesto.

Evaluación de los inputs (I) (entrada/diseño/planificación)

En cuanto al aspecto de impust (I), se logró la apertura desde el momento de la aplicación del pre-test para realizar cada proceso, tomando en cuenta la sugerencia de los miembros del grupo en el aula de clases ante la presencia de la situación viva en ella, seguidamente cumpliendo los pasos de recolección de información entre otros para el montaje del programa de intervención, además de la receptividad del grupo para la planificación del mismo.

Evaluación del proceso (P)

Los procesos para el desarrollo del programa de intervención se fueron cumpliendo de acuerdo a las sesiones diseñadas para el grupo, se fue dando con

fluidez hasta el momento que los estudiantes de educación de la mención Orientación de la Universidad de Carabobo se dan cuenta de la realidad en la que están inmersos y afloran desde la asertividad y las relaciones personales de entre ellos, con el objeto de abrirse a responder y ser escuchado que en momentos laborales y por respeto a sus jefes inmediatos, no podían expresarse sin que se sintieran como reclamo, si no como de atención ante lo solicitado.

Evaluación del producto (P)

Después de la observación y evaluación del programa, tomando en cuenta lo ocurrido en el proceso, cuando se logro que los estudiantes de educación de la mención Orientación de la Universidad de Carabobo reconocieran sus debilidades para así tomar conciencia desde el darse cuenta ajustada al modelo Gestáltico dio respuesta a los objetivos planteados en el programa de intervención, de ahí que lo esperado se considera como producto en el modelo de evaluación (p) planteado por Stufflebeam después de la aplicación del instrumento de post – test , que analizado con el pre-test demostró un cambio significativo y adicionalmente las reflexiones emitidas por el grupo.

!! HYPERLINK
 "http://images.google.
 co.ve/imgres?imgurl=
 http://isaacbrea.googl
 epages.com/logouc.jp
 g&imgrefurl=http://ya

Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias de la Educación
Dirección de Postgrado
Especialización en Dinámica de Grupo

Cuadro N°5

PLAN DE ACCIÓN TALLER N°1 SESIÓN 1

OBJETIVO GENERAL: Integrar a los estudiantes Cursantes del 5° Semestre de la Mención de Orientación de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Carabobo desde la comunicación efectiva y afectiva

EVOLUCIÓN DEL PROCESO (ETAPAS)	OBJETIVOS ESPECIFICOS	CONTENIDOS	TÉCNICAS	EVALUACIÓN	TIEMPO	RECURSOS
Formación Según Tuckman y Jensen (1977)	Propiciar un clima de confianza a través de una técnica de movilización de energía del cuerpo	Lineamientos en el grupo	Dar y recibir afecto	Con la participación de cada participante agregando una norma. Con manifestaciones verbales tales como : “Ahora sé que..” “Debo de...”	35 minutos	Humanos: Facilitador y participantes. Materiales: Papel Bond, marcadores.
	Promover la interrelación con los compañeros dentro y fuera del aula de clases.	Auto concepto	Doble Personalidad	Reconocimiento particular de cualidades que cada participante identifique. Participaciones expresadas con manifestaciones verbales como: “me fue fácil o difícil reconocerme en la cualidad que me entregaron, “me di cuenta de y/o, “el ejercicio me hizo sentir”, “Descubrí que”.	50 minutos	Humanos: Facilitador y participantes. Materiales: No aplica
	Compartir sentimientos y emociones.	Darse Cuenta	Regalar la felicidad	Con expresiones escritas: Aprendí que..., me sorprendí de., descubrí que., me gustó que., me gustaría saber mas de..., me llevo que...	45 minutos	Humanos: Facilitador y participantes. Materiales: Papel Bond, hojas y lápices

PLAN DE ACCIÓN TALLER N°1 SESIÓN 2

OBJETIVO GENERAL: Integrar a los estudiantes Cursantes del 5° Semestre de la Mención de Orientación de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Carabobo desde la comunicación efectiva y afectiva

EVOLUCIÓN DEL PROCESO (ETAPAS)	OBJETIVOS ESPECIFICOS	CONTENIDOS	TÉCNICAS	EVALUACIÓN	TIEMPO	RECURSOS
Formación Según Tuckman y Jensen (1977)	Romper el hielo entre los participantes del grupo al inicio de la sesión	Aquí y ahora	Escudo de armas	Con palabras tales como: Antes de la técnica me sentía..., ahora me siento..., descubrí que... Me di cuenta de... Con movimientos, gestos corporales	45 minutos	Humanos: Facilitador y participantes. Materiales: No aplica
	Identificar los roles de cada estudiante dentro del aula de clases.	Comunicación	Comunícate conmigo	Expresión Corporal coherente ante el proceso de la comunicación ¿Qué experimentaste? y/o ¿Cómo te sentiste? y/o ¿De qué te diste cuenta? y/o ¿Te dejaste influenciar por...?	60 minutos	Humanos: Facilitador y participantes. Materiales: No aplica
	Expresar los aprendizajes adquiridos a través de verbalizaciones de los participantes.	Toma de conciencia	Dar realimentación positiva / feed back	Con expresiones corporales responden a las siguientes interrogantes : "Cómo llegue", " Descubrí que" y "Como me voy"	45 minutos	Humanos: Facilitador y Participante Materiales: No aplica

PLAN DE ACCIÓN TALLER N°2 SESIÓN 1

OBJETIVO GENERAL: Integrar a los estudiantes Cursantes del 5° Semestre de la Mención de Orientación de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Carabobo desde la comunicación efectiva y afectiva

PLAN DE ACCIÓN TALLER N°2 SESIÓN 2

EVOLUCIÓN DEL PROCESO (ETAPAS)	OBJETIVOS ESPECIFICOS	CONTENIDOS	TÉCNICAS	EVALUACIÓN	TIEMPO	RECURSOS
Formación Según Tuckman y Jensen (1977)	Propiciar el manejo de la escucha activa	La Escucha en la comunicación	Torre de vasos	Con palabras tales como: “Noté que...”, “Al realizar la técnica sentí...” “la estrategia utilizada fue...”, “me di cuenta de...”, “la comunicación fue...”	50 minutos	Humanos: Facilitador y participantes. Materiales: No aplica.
	Experimentar a través del trabajo en equipo los elementos de la Comunicación Afectiva.	Elementos de la Comunicación Afectiva.	El cofre	Expresión Corporal coherente ante el proceso de la comunicación ¿Qué experimentaste? y/o ¿Cómo te sentiste? y/o ¿De qué te diste cuenta? y/o ¿Te dejaste influenciar por...?	80 minutos	Humanos: Facilitador y participantes. Materiales: No aplica
	Expresar los aprendizajes adquiridos a través de verbalizaciones de los participantes.	Importancia de la Comunica Afectiva	La gran Fiesta	Con movimientos corporales manifiestan lo aprendido y en una sola palabra manifiestan que se llevan	45 minutos	Humanos: Facilitador y Participante Materiales:

OBJETIVO GENERAL: Integrar a los estudiantes Cursantes del 5° Semestre de la Mención de Orientación de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Carabobo desde la comunicación efectiva y afectiva

EVOLUCIÓN DEL PROCESO (ETAPAS)	OBJETIVOS ESPECIFICOS	CONTENIDOS	TÉCNICAS	EVALUACIÓN	TIEMPO	RECURSOS
Formación Según Tuckman y Jensen (1977)	Romper el hielo para dar inicio a la nueva sesión del día	Elementos de la comunicación efectiva	Así me comunico	Con expresiones verbales: Aprendí que.	35 minutos	Humanos: Facilitador y participantes. Materiales: Papel Bond Lapices
	Desarrollar el líder situacional como eje fundamental de una comunicación efectiva y afectiva.	Elementos de la comunicación interpersonal	La Noticia	Expresión Corporal coherente ante el proceso de observarse Qué observaste y/o ¿Cómo te sentiste? y/o ¿De qué te diste cuenta? y/o ¿Como te sientes ahora...? ¿Qué descubriste? ¿Que aspectos descubres en ti ante la comunicación asertiva?	80 minutos	Humanos: Facilitador y participantes. Materiales: Obsequios, música
	Expresar sentimientos, emociones y aprendizajes a través de verbalizaciones.	Gestualidad corporal de la importancia en la comunicación grupal	El ovillo	Con expresiones verbales: “Escribiré en el cuaderno que aprendí que...” escribiré que me gustó que...” escribiré que no me gustó que.. descubrí que... dibujaré que me llevo que..	45 minutos	Humanos: Facilitador y participantes. Materiales: Un rollo de Pabilo

CAPITULO VI

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Resumen del proceso de intervención

Descripción y evaluación de la implementación de la intervención

Ambiente físico:

La intervención se llevo a cabo en las instalaciones de la Universidad de Carabobo, es una aula de clases, cómoda amplia para el desarrollo de las actividades planificadas para el grupo de estudiantes del 4º semestre de Educación mención Orientación; tomando en cuenta que la visibilización del mismo presento una iluminación natural y artificial acorde con el espacio, ventilación por medio de las ventanas comodas aunado al aire acondicionado del salón, que permitió generar ambiente de confort a los participantes, por otro lado, cada una de las técnicas establecidas por el programa de intervención se ajustó en el despliegue del perímetro cuadrado del salón para su mayor ejecución en cada sesión organizada para su aplicabilidad en los estudiantes.

Se tomo en cuenta el aula de clases para poder vincular la realidad que comúnmente los estudiantes viven, conviven y experimentan situaciones que emergen de la dinámica diaria que generaron la problemática en función de la necesidad de mejorar su proceso de comunicación afectiva y efectiva como compañeros de clases, de ahí que la amplitud del ambiente físico se acoplo para propiciar un darse cuenta en la realización de las técnicas.

Ambiente Psicológico:

El comienzo de la aplicación de las técnicas establecidas en el programa de intervención, además del ambiente físico, sirvió de enlace para incentivar y sensibilizar a los estudiantes del grupo a intervenir en conectarse con las experiencias vividas en cada sesión, originando un clima de confianza, libertad, así como en el espacio anterior, el simple hecho de realizarlo en las instalaciones de la universidad de Carabobo, introdujo un ambiente que movilizó la psiquis de cada miembro en que la comunicación va ligada por expresiones como manifestaciones emocionales y racionales.

En tal sentido, cada una de las técnicas, poseían un aintensionalidad que lograra que los estudiantes se dieran cuenta de su realidad, marcado a partir de la sensibilidad, apertura al trabajo, confianza de sí mismo y con los demás, permitirse conocerse y darse a conocer con los demás, ser auténticos con su personalidad, y aprender a demostrar desde la comunicación que ser asertivo, congruente y ecuánime, nutre las bases de la afectividad y efectividad.

Finalidad

En este espacio, se manejo el objetivo de la intervención focalizado en la terapia gestalt desde el yo ante la comunicación efectiva y afectiva, el desarrollar habilidades, destrezas en las relaciones para optimizar en la los estudiantes o espacio universitario un ambiente académico para su superación tanto estudiantil como futuros profesionales de la educación, a la par del proceso de evaluación que evidencie el logro de los objetivos alcanzados en el programa y un aprendizaje por parte de los miembros del grupo demostrando en un período corto mediano o largo y los cambios significativos.

Cumplimiento del programa

La efectividad del cumplimiento del programase despliego en el desarrollo de dos (2) sesiones de ocho horas de duración de 9am a 8:00 am a 12:00 y de 1: 00pm a 4:00pm.

Etapa de inicio: en función de esta etapa, se cumple el proceso de la construcción de la planificación a efectuar del programa de intervención, dando paso a que las técnicas tengan relación con la variable dependiente la comunicación afectiva y efectiva, así como la variable independiente el modelo gestáltico, con el propósito de desarrollar actividades basadas en las simulación de acciones que develan el proceso de la comunicación en grupo con la finalidad de que estos logren aprender el significado de cómo, porque y para comunicarse afectivamente (emoción) y efectivamente (razón).

De manera que, se inició con la bienvenida a participar libremente, comenzando con las instrucciones de cómo se desarrollaría cada sesión durante toda la jornada; previo a eso los participantes respondieron el instrumento pre – test, con la finalidad de medir el nivel de conocimiento que poseen acerca de la comunicación afectiva y efectiva. Para efecto del desarrollo: se invitó a realizar un encuentro comunicacional desde la escucha activa, con la intención de que pueda experimentar en conocer a plenitud su personalidad, de ahí comprender y entender cómo deben llevar a cabo el proceso mas allá de los elementos en la comunicación, dar y recibir afecto, doble personalidad y regalar felicidad, técnicas que contiguas producen un impacto en el sentir, razonar y actuar de cada participante mediante el habla.

En la sesión de la tarde; en la actividad de inicio los participantes se les que a través de la técnica Escudo de armas manifestar cual es el rol que cumple, en este espacio los mismos hacen proyección de acuerdo a sus percepciones para definir

el rol. De ahí que, en el desarrollo los participantes después de escoger un color, deben unirse en grupos de tres miembros con los colores iguales que poseen el resto; a cada uno de los grupos tendrán una situación, donde pudieron discutirlo para aplicar la efectividad de comunicar en el aquí y el ahora.

Con respecto al cierre, la actividad se describe con un juego Dar realimentación positiva / feed back, cada uno de los participantes fueron respondiendo las preguntas de ¿cómo llegué?, ¿Cómo me sentí?, y ¿Cómo me voy?, y las respuestas se dieron satisfactoriamente, comprometiéndose a volver y seguir participando para su crecimiento personal hacia la búsqueda de minimizar las diferencias con sus compañeras, reportando expresiones de que van a pensar las cosas antes de decirlas para no maltratar a nadie.

En la siguiente segunda sesión hacen presencia los participantes de manera puntual para dar continuidad a la intervención del grupo, comienzo con la formación de grupos donde los participantes tuvieron que comunicarse de manera verbal y no verbal en una torre de vasos. En el desarrollo se les invito a compartir un desayuno y luego se divide en subgrupo para compartir asertivamente la experiencia desde el inicio hasta el desarrollo. Para el cierre, los participantes se dividen en dos grupos para descubrir en un cofre creativo acerca de los elementos de la comunicación efectiva y afectiva, de manera que los elementos creados daban sentido a sus pensamientos conduciéndolos a la asertividad.

En la misma sesión en el turno de la tarde, los participantes son invitados a recorrer una galería y por todo el recorrido conversaron acerca de cómo así me comunico de acuerdo a lo señalado y el lugar indicado. En el desarrollo, se realizo una técnica denominada la noticia en el que un grupo de participantes salieron del aula y los que estaban dentro del salón observaron unas imágenes para luego comunicárselas a los demás por medio de gestos, de manera que desarrollaron habilidades gestuales desde la asertividad. Seguidamente en el cierre el grupo realizo una noticia aunado al ovillo referente a la comunicación grupal de acuerdo

a las dos jornadas experimentadas para intercambiar opiniones y concluir con reflexiones de significativas, en la que hubo darse cuenta, y toma de conciencia.

Análisis del trabajo del facilitador

Fase Planificación

En esta fase se planificó la sesión de trabajo en base al pre test para diagnosticar las necesidades encontradas en el grupo como proceso de viabilidad antes de hacer la intervención grupal en la que se produjo la identificación del tema denominado la Comunicación efectiva y afectiva, de ahí que se diseña y se elabora el programa de intervención.

Fase de Desarrollo

En esta fase se aplicó el programa de intervención a los Estudiantes de 5º semestre de Educación Mención Orientación de la Universidad de Carabobo desde la perspectiva del logro de los objetivos planteados en la intervención bajo técnicas de Comunicación efectiva y afectiva, manejado desde la Teoría de la Gestal.

Fase de Evaluación

En esta fase se procede la evaluación de la intervención con la finalidad de demostrar la efectividad del programa a través de las manifestaciones de los participantes, en donde se pudo observar la disponibilidad de trabajo, gestos de agrado, reflexiones lo que evidencio el éxito del taller como la participación de la facilitador. Posteriormente, de manera explícita se planificó la evaluación del taller , mediante producción escrita, oral, expresiones reflexivas de acuerdo a lo experimentado y sentido; después de unos días se les aplicó e instrumento post-test

Dificultades encontradas:

La dificultad encontrada fue la ausencia de una de las participantes que por motivo de presentárseles un problema personal fue imposible asistir, y que la primera sesión comenzó media hora después de lo acordado. Sin embargo, el desarrollo del taller se llevo a cabo a cabalidad.

Impresión de los participantes

Después de culminar la aplicación del programa de intervención, mediante cada una de sus sesiones los participantes pudiera diferencias una comunicación afectiva y una comunicación efectiva y de donde se origina cuando las personas son asertivas en todo momento, durante el despliegue de la ejecución de programa se evidenció gestualmente a agrado de cada participante en el aprendizaje obtenido, la manifestación de que nunca habían tenido experiencias de este tipo de actividades movilizadoras, el significado obtuvieron al reconocer a debilidad que comenten al comunicarse por algo sin importancia, la necesidad de escuchar con detenimiento para comprender al otro y sincerarse con si mismo para poder entender a los demás.

En ese sentido se les entregó un instrumento que permitió recabar información manifestada por los mismos hacia el taller expresiones de: Siempre lo hago (63.5 %), Habitualmente lo hago (83.2%) la Mitad de las veces lo hago (38.5%), Realment, Nunca lo Hago, para efecto de la facilitadora, considerando al mismo tiempo que este tipo de actividades es importante repetirla a nivel laborar como personal y familiar. Con respecto a la utilización de materiales, tiempo y espacio para el desarrollo de la misma manifestaron sentirse agrado por lo cálido de la decoración, a gusto por los obsequios recibidos y por los materiales

utilizados para la creación del collage les fascino hasta el punto de llevarse la creación para su oficina.

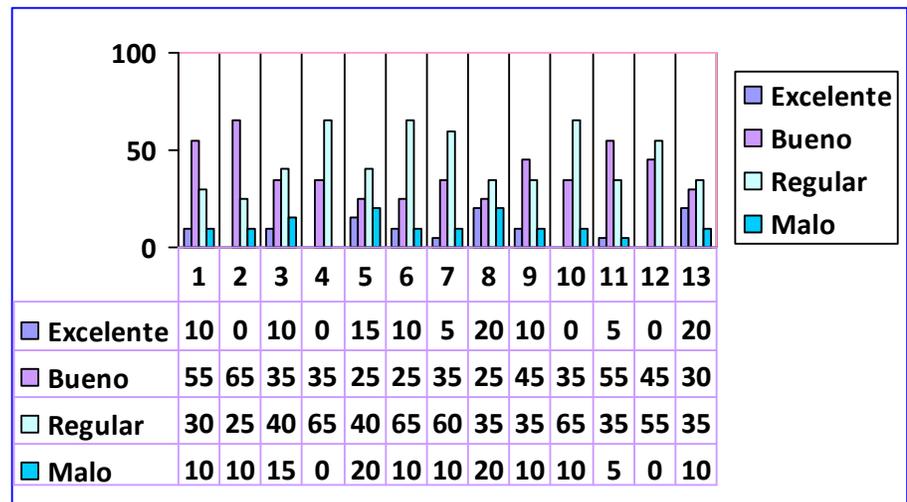
En líneas generales en el momento del refrigerio retomaron el tema en agrado por la experiencia vivida, dándose el permiso de poder repetir talleres y sesiones de este tipo para poder descubrir mas sobre ellos mismos, satisfacción por que pueden aplicar estas herramientas en sus espacios familiar, de pareja y personal, conciliando que ahora pueden identificar a las personas que los rodean para evitar entrar en el conflicto por no escuchar bien a los demás, que la comunicación es algo más profundo que el solo conocer emisor – canal – receptor, que es un trabajo complejo que amerita estudiarlo a profundidad y como las agregando si ellos pueden estudiar esta carrera para su crecimiento personal y profesional.

Otro aspecto que los participantes manifestaron es el nivel de madurez que se tiene que tener para aprender y enseñar a todo aquel que lo necesite más aun en su preparación como futuros docentes con la mención de orientación para llevarlos a cabo en el campo laborar en el asesoramiento de la población a la que van atender, que es un tema que muchos lo predicán y no lo aplica en realidad.

Presentación de los resultados

A nivel de Pre-test

Grafico N° 02
CUESTIONARIO

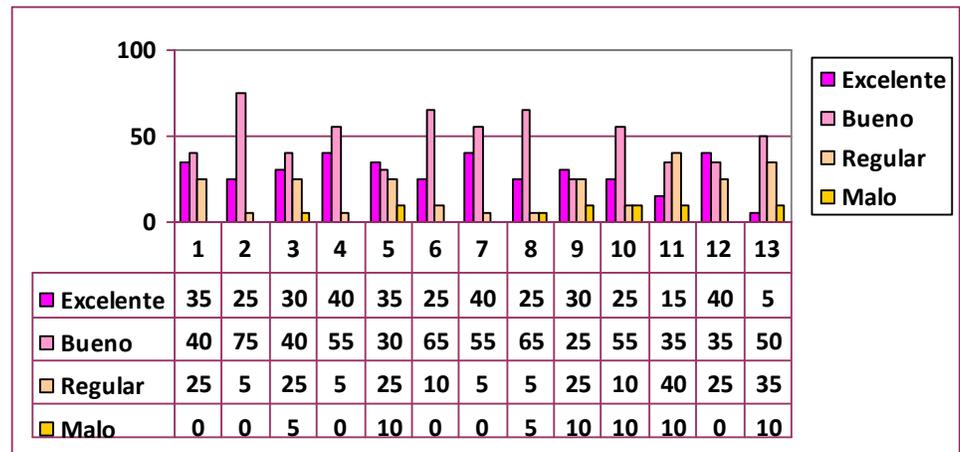


Interpretación:

De acuerdo a las repuestas del cuestionario aplicado a los estudiantes a nivel de pre- test se pudo comprobar la necesidad de reforzar la importancia de la comunicación efectiva y afectiva debido a que del 100 % de los encuestados el 44.61 % consideran Regular el proceso de comunicación que viven día a día y el 39.2 % respondieron que es Bueno, valores por debajo de la media normal la cual indica ser abordado para canalizar dicho proceso, mientras que el 10% que es malo y el 8.07% es excelente.

A nivel de Post – test

Grafico Nº 03
CUESTIONARIO



Interpretación:

Después de la aplicación de programa, los resultados obtenidos en cuanto a el proceso de comunicación en grupos del 100% de los encuestados el 48,07 % respondieron que es Bueno y el 28, 46% es excelente, así mismo el 18,46 % es regular y el 4.61 % respondieron que es malo, lo que certifica que el proceso comunicacional en los estudiantes de educación de adulto a cambiado significativamente.

Análisis por variables y dimensiones

Variable Independiente:

Considerando los resultados obtenidos en cuanto al pre-test y post-test en cuanto a la aplicación del Programa de Intervención sobre la Comunicación efectiva y afectiva a un grupo de estudiantes de educación, se enmarco en temas relacionados al mismo para así fortalecer esa

debilidad, tanto en el tiempo estipulado y abarcando la necesidad del grupo.

Variable Dependiente:

Tomando en cuenta esta variable se focalizo en la actuación del grupo antes y después de la aplicación del programa en donde refleja un intervalo estadístico que establece una diferencia significativa en relación al proceso de comunicación efectiva y afectiva para el manejo de las relaciones interpersonales como las intrapersonales orientando a los mismo en la toma de conciencia en la carencia que tienen para comunicarse así como la importancia tiene esta tema para el crecimiento personal fundamentado 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.

Análisis y discusión de los resultados

En este estudio los resultados obtenidos en cuanto a la aplicación del pre- test y el post- test, demuestra la carencia del significado del proceso de comunicación entre un grupo, las relaciones interpersonales e intrapersonales esto mostro un 44.61 % *“Regular”* esto representa un nivel de desconocimiento del tema tanto teórico como práctico en el que permite abordar el tema por medio de un programa y los resultados fueron para el 48.07% *“Bueno”* lo cual significa una diferencia significativa que a su vez compromete realizar un seguimiento para que este intervalo aumente y el problema minimice en un gran porcentaje.

Conclusión

Al momento de realizar el diagnóstico y los resultados obtenidos en el, permiten comprender la necesidad que el grupo emanaba e función de comunicarse, reportando eufóricamente sus emociones y realizando respuestas verbales que no producían alguna efectividad en el proceso comunicativo, lo que radica en la aplicación del pre – test es un desconocimiento en el manejo de ese tipo de comunicación ya que cognitivamente lo sabían, mas no lograban comprenderlo desde la experiencia y cotidianidad que se desarrolla.

En ese sentido las manifestaciones del grupo conformado por Estudiantes de 5º semestre de Educación Mención Orientación de la Universidad de Carabobo sobre la carencia del manejo de la comunicación se hacía sentir y por otro lado el interés de participar abiertamente para su crecimiento personal, en lo que se considera importante abordar temas sobre comunicación gestual, escrita, verbal y barreras de la comunicación efectiva y afectiva.

Tal como se comento anteriormente se manejo la aplicación del programa en esas directrices mediante técnicas grupales para la fluidez del mismo logrando así la participación entre ellos donde se produjo intercambio de información, aclararon dudas, expresaron sus sentimientos, realizaron feed back con sus compañeros y limaron asperezas con la finalidad de llevarse mejor las relaciones interpersonales. Es importante mencionar que los participantes concientizaron la experiencia debido a que expresaron sus compromisos se dieron cuenta de la necesidad que tienen de escuchar para luego responder, el no juzgar si no tienen pruebas en sus manos, donde compartieron sus reflexiones agradeciendo el vivir esta experiencia tan especial, momento que dan respuesta al cambio significativo durante el taller.

Seguidamente, los participantes durante y después de la aplicación del programa de intervención, se dieron la oportunidad de aprender una diversidad de

situaciones que lograron darse cuenta, en que momentos ellos lo han vivido directa o indirectamente, se identificaron con expresiones verbales, gestuales, escritas, que sin medir sus acciones lastimabas a otros y favorecían algunos; en tal sentido, cada uno pudo opinar que es necesario aprender con exactitud y firmeza él como comunicarse con el otro para tener, mantener y recuperar múltiples relaciones interpersonales, así como en conocerse así mismo de una manera intrapersonal.

Además, se pudo lograr mediante la aplicación de la intervenciones es el surgimiento del liderazgo que todos quieren manejar sin darse cuenta que uno de los elementos básicos de un líder es comunicar, una acción que todos hacen pero no saben si lo hacen o no lo hacen bien, si se benefician o no se benefician, donde todos concluían diciendo que es indispensable para el ser humano aprender a comunicarse con elementos afectivos y efectivo en toso momento.

Por lo expuesto anteriormente permitió los resultados obtenidos en la aplicación del post- test de manera significativa con la motivación de poder realizar este tipo de actividades movilizadoras llenas de actividades con esencia del autodescubrimiento, autoconcepto, emociones y asertivo hacen que el crecimiento personal y profesional de los Estudiantes del 4º semestre de Educación Mención Orientación de la Universidad de Carabobo este nutrido de un proceso de comunicación afectivo y efectivo.

Referencias

- Alvarado, R. (2005). Programa de capacitación en comunicación interpersonal bajo el enfoque de la programación neurolingüística, dirigido a los facilitadores de la maestría de educación superior. Trabajo de Grado UPEL-IPB. Maracay. Venezuela.
- Alvira, F. (1991) Metodología de Evaluación de Programas. Madrid. España Colección “Cuadernos Metodológicos” No 2. CIS.
- Berlo, A. (1996). El proceso de la comunicación. Madrid. España
- Campbel, S. (1963), Metodología de la investigación, México, Editorial Mc. Graw Hill.
- Campos, L. (2009). La Comunicación Asertiva. Del campo villares.com/archives/315 Google
- Carrión, S. (2002). Programación Neurolingüística para principiantes. Barcelona. España. Ediciones Océano.
- Cartwright y Zander. (2007), Dinámica de Grupos. Investigación y Teoría. Editorial Trillas. México – México.
- Castanyer, O. (2004). La Asertividad. Madrid. España. Editorial Descrea de Browser, SA.
- Cerda, H. (1991). Los Elementos de la investigación. (1ª. ed. pp. 45-103). Bogotá: El Buhó. Disponible en <http://postgrado.una.edu.ve/metodologia1/Lecturas/cerda1.Pdf>.
- Cirigliano y Villaverde. (2000), Dinámica de Grupos y Educación. Editorial Humanitas. Buenos Aires – Argentina
- Dyer, G. (2007). Formación de equipos. Serie del desarrollo Organizacional. Problemas y alternativas – 2ª [edición](#). Editorial Alhaya. USA
- Estrada, J. (2008). Programa de intervención dirigido a aplicar las herramientas de la comunicación asertiva entre las docentes de la U.E.E.B. “Los Teques”. Universidad Central de Venezuela. Caracas Venezuela.
- Falletta, M. (2008). La aplicación de un 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.

- Fuenmayor y Ada, (2007), Efectos de un programa de comunicación interpersonal en un grupo de funcionarios públicos. Universidad Central de Venezuela. Caracas Venezuela.
- Glass, V y Master J. (2000). Método de Estadísticos Aplicados a las Ciencias Sociales. Prentice Hall Internacional. España.
- González A. (2009), Investigación Cualitativa y Cuantitativa. Trabajo no publicado. Universidad Nacional Abierta. Dirección de Investigaciones y Postgrado Carabobo. Venezuela.
- González, L. (1996). Programa Neurolingüístico en Comunicación y Diálogo. Editorial Font. Trillas. México.
- Hernández y Otros. (2004), Metodología de la Investigación, México, Editorial Mc. Graw Hill.
- Hernández, Fernández y Baptista. (2003). Metodología de la Investigación. México. Editorial Mc Graw Hill.
- Hurtado, de B. (2000). Metodología de la Investigación Holística. Caracas. Venezuela. Editorial Sypal, IUTC.
- Keith, D. (2007) El [comportamiento humano](#) en el trabajo.: Sexta edición Editorial Alhaya. USA
- Kinichi, A. y Kreitner, R (2003). Comportamiento Organizacional. Conceptos, problemas y prácticas. México: McGraw-Hill.
- Kurt, L. (1948), "Action research and minority problems"; Journal of Social Issues 2 (4): 34-46.
- Leonardo, J. (2004). Programación Neurolingüística en los procesos grupales en las Organizaciones, Universidad Central de Venezuela, Caracas Venezuela
- López, Luis – Yarto Elizalde (1997), Dinámica de Grupos. Cincuenta Años Después - Editorial Desclée de Brouwer, S.A.
- Lara, L. (2006), Manejo de la Comunicación asertiva mediante el uso de estrategias en programación neurolingüística. Trabajo de Grado del CIPPPV. Barquisimeto. Venezuela
- Marroquín, M. y Villa, A. (1995). La comunicación interpersonal. Medicación y estrategias para su desarrollo. Bilbao: Ediciones Mensajero S.A.

- Martínez, V. (2009). Diseño Preexperimental. Universidad Autónoma de Baja California. <http://www.slideshare.net/AbSantiago/diseo-preexperimental> (consulta en línea el 18-06-2010)
- Moles, J. (1991) Psicología Conductual, 2da. Edición Graft Aragua, S.R.L.
- Moles, J. (2004) Psicología Conductual. Caracas. Venezuela. Editorial Greco. 2da, Edición.
- Moreno, V: (2004). Estrategias de Programación Neurolingüística para educar en Valores a los Docentes de I y II Etapa de Educación Básica, Maracay. Trabajo de Grado UPEL
- Murillo, S. (2004). Relaciones Humanas. México. Editorial Limusa.
- Olalla, (2009). Los procesos de la Organización. México. Editorial Limusa
- O`connor J. y Seymour, J. (2000). Introducción a la Programación Neurolingüística, Editorial Urano. 8ª Edición. Madrid. España
- Palella, S., Martins, F. (2006). Metodología de la Investigación Cuantitativa. FEDUPEL. Caracas.
- Perls, F. (1994). El enfoque gestáltico y testimonios de terapia. Santiago: cuatro vientos
- Perls, F. (1952). Terapia Gestalt. México, DF. Árbol editorial.
- Perls, F. (1994), Dentro y fuera del tarro de la [basura](#). Santiago: cuatro vientos
- Perls, F. (1976). El enfoque gestáltico. S. de Chile. Ed. cuatro vientos.
- Reinoso. M. (2008), en su Programa de intervención dirigido a mejorar la comunicación asertiva de un grupo de maestras de preescolar. Universidad Central de Venezuela. Caracas Venezuela.
- Pérez, I. (2009). Programa de intervención dirigido a optimizar la comunicación asertiva en estudiantes de educación de la UNESR. Universidad Central de Venezuela. Caracas Venezuela.
- Rodríguez, Y. (2004). Programa de Comunicación Asertiva dirigido a los docentes para fortalecer la Autoestima en la Escuela Integral Bolivariana. UPEL-Maracay
- Rosas P, C. (2005) Indicadores de cohesión grupal a considerar para su diagnóstico. *Acta odontol. Venezuela*, vol.39, no.2, p.4-9. ISSN 0001-6365.

- Shaw, Marvin E. (1994) *Dinámica de Grupo. Psicología de la Conducta de los pequeños grupos*. Biblioteca de Psicosociología. & Editorial Hender. Barcelona.
- Soto, J. (2005). *Estrategias para mejorar la comunicación interpersonal en un grupo de empleados de la empresa TRANS-COAL de Venezuela*. Universidad Central de Venezuela. Caracas Venezuela.
- Taylor, S.J. y R. Bogdan. 1994. *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*, Barcelona: Paidós.
- Tuckman, B. (1965). *Secuencia de desarrollo en grupos pequeños*. *Boletín Psicológico*, 63(384-399).