



Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Centrales
Rómulo Gallegos (UNERG)
Área Ciencias de la Educación
Centro de Estudios
e Investigación
(CEIACERG)



REVISTA CIENTÍFICA CIENCIAEDUC

GENERANDO CONOCIMIENTOS



REVISTA ELECTRÓNICA

SEMESTRAL

Volumen 9 Número 1

ENERO 2026

Venezuela

Esta Obra está bajo Licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional.



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS CENTRALES
RÓMULO GALLEGOS
ÁREA CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CENTRO DE ESTUDIOS E INVESTIGACIÓN (CEIACERG)
REVISTA CIENTÍFICA CIENCIAEDUC



REVISTA CIENTÍFICA
CIENCIAEDUC
Depósito Legal Número: GU2180000
ISSN: 2610-816X

INDEXACIÓN



School&CollegeListings



índice de revistas
en consolidación
ameliaCA



Estrategias Basadas en la Comunicación Asertiva para el Fortalecimiento de las Relaciones Interpersonales

Autores: MSc. Bethiver López, MSc. Freddy Vizcaya, MSc. Yvan Vizcaya
Contraloría Municipal del Municipio Bruzual estado Yaracuy, CORPOELEC
Correo: rothsany@gmail.com, freddyfg131@gmail.com, yvanviz08@gmail.com
Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0007-6598-1793>, <https://orcid.org/0009-0008-7010-7926>, <https://orcid.org/0009-0000-0968-7679>

Línea de Investigación Matriz: Estado, Sociedad y Desarrollo. Eje Temático:
Pedagogía

Como citar este artículo: MSc. Bethiver López, MSc. Freddy Vizcaya y MSc. Yvan Vizcaya "Estrategias Basadas en la Comunicación Asertiva para el Fortalecimiento de las Relaciones Interpersonales" (2025), (1,16)

Recibido: 11/09/2025 Revisado: 13/09/2025 Aceptado: 25/09/2025

RESUMEN

Existen espacios o ámbitos donde las relaciones interpersonales no se logran establecer, llevándose más bien un proceso comunicativo que entorpece las sanas relaciones entre quienes forman un determinado conglomerado, donde se observa que existe disfuncionalidad en las relaciones empleado – empleado, como consecuencia debilidad en las relaciones interpersonales como es en este caso. La presente investigación tiene por objetivo general proponer estrategias basadas en la comunicación asertiva para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales en los empleados de la Policlínica Yaracuy C.A. Chivacoa, municipio Bruzual estado Yaracuy. La misma, corresponde a un estudio de campo de carácter descriptivo enmarcado en la modalidad de proyecto factible. Para el presente estudio se llevó a cabo un diagnóstico, en el cual, se aplicó la técnica de la encuesta, utilizando un instrumento tipo cuestionario basado en la escala de Lickert, con cinco alternativas de respuestas siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca, dicho instrumento fue validado por tres especialistas. A fin de medir la confiabilidad del instrumento, se aplicó una prueba piloto a seis (06) empleados no pertenecientes a la muestra seleccionada, dando un rango de 0.95 indicando que el instrumento es altamente confiable. La población de estudio estuvo constituida por veintisiete (27) empleados pertenecientes a la Policlínica Yaracuy C.A. Desde esta perspectiva, surge la iniciativa de formular una propuesta sobre estrategias basadas en la comunicación asertiva para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales. Concluyéndose que este estudio representa la posibilidad de originar una efectividad y eficiencia en el trabajo grupal entre los empleados y por ende a la comunidad, con el fin de resolver los problemas suscitados en el entorno de salud.

Descriptores: Estrategias, comunicación Asertiva - Relaciones Interpersonales.

Reseña Biográfica: BL: Magister en Gerencia de Recursos Humanos - UNEFA, Licenciada en administración, Mención: Materiales Físicos y Financieros-UNESR, Técnico Superior Universitaria en Informática - UPTYAB y Técnico Superior Universitario en Administración de Empresas - IUTEPAL, actualmente Directora de Planificación y Gestión Organizacional de la Contraloría Municipal del Municipio Bruzual estado Yaracuy

FV: Magister en Gerencia de Recursos Humanos - UNEFA, Licenciada en administración, Mención: Materiales Físicos y Financieros-UNESR, Técnico Superior Universitaria en Informática - UPTYAB y Técnico Superior Universitario en Relaciones Industriales – IUT-Antonio José de Sucre, actualmente Operador Avance de la CORPOELEC estado Yaracuy,

YV: Magister en Gerencia de Recursos Humanos - UNEFA, Licenciada en administración, Mención: Informática UNESR, Técnico Superior Universitaria en Informática – IUTIRLA, actualmente Operador de Subestación de CORPOELEC estado Yaracuy.

MSc. Bethiver López, MSc. Freddy Vizcaya y MSc. Yvan Vizcaya

Estrategias Basadas en la Comunicación Asertiva para el Fortalecimiento de las Relaciones Interpersonales

Strategic Planning Based on Interpersonal Relationships to Strengthen the Organizational Climate

Autores: MSc. Bethiver López, MSc. Freddy Vizcaya, MSc. Yvan Vizcaya
Municipal Comptroller of the Municipality of Bruzual in the state of Yaracuy,
CORPOELEC

Mail: rothsany@gmail.com, freddyfg131@gmail.com, yvanviz08@gmail.com

ORCID Code: <https://orcid.org/0009-0007-6598-1793>,
<https://orcid.org/0009-0008-7010-7926>,
<https://orcid.org/0009-0000-0968-7679>

Main Research Line: State, Society, and Development. Thematic Axis: Pedagogy

How to cite this article: **MSc. Bethiver López, MSc. Freddy Vizcaya, and MSc. Yvan Vizcaya**

"Strategies Based on Assertive Communication for Strengthening Interpersonal Relationships" (2025),
(1,16)

Received: 11/09/2025 Revised: 13/09/2025 Accepted: 25/09/2025

ABSTRACT

There are spaces or areas where interpersonal relationships are not established, rather a communicative process hinders healthy relationships among those who form a certain group, where dysfunctionality in employee-employee relationships is observed, as a result of weakness in interpersonal relationships, as is the case here. The present research aims to propose strategies based on assertive communication for the strengthening of interpersonal relationships among the employees of the Polyclinic Yaracuy C.A. Chivacoa, Bruzual municipality, Yaracuy state. The same corresponds to a descriptive field study framed within the feasible project modality. For the present study, a diagnosis was carried out, in which the survey technique was applied, using a questionnaire-based instrument based on the Likert scale, with five response alternatives: always, almost always, sometimes, almost never, and never. This instrument was validated by three specialists. In order to measure the reliability of the instrument, a pilot test was applied to six (06) employees not belonging to the selected sample, yielding a range of 0.95 indicating that the instrument is highly reliable. The study population consisted of twenty-seven (27) employees belonging to Polyclinic Yaracuy C.A. From this perspective, the initiative arises to formulate a proposal on strategies based on assertive communication for strengthening interpersonal relationships. It was concluded that this study represents the potential to create effectiveness and efficiency in group work among employees and consequently to the community, in order to address the issues arising in the health environment.

Descriptors: Strategies, Assertive Communication - Interpersonal Relationships.

Biographical Sketch: BL: Master in Human Resources Management - UNEFA, Bachelor's Degree in Administration, Mention: Physical and Financial Materials-UNESR, Higher University Technician in Computer Science - UPTYAB and Higher University Technician in Business Administration - IUTEPAL, currently Director of Planning and Organizational Management of the Municipal Comptroller of the Municipality Bruzual Yaracuy State. FV: Master's Degree in Human Resources Management - UNEFA, Bachelor's Degree in Administration, Mention: Physical and Financial Materials-UNESR, Higher University Technician in Computer Science - UPTYAB and Higher University Technician in Industrial Relations - IUT-Antonio José de Sucre, currently Advance Operator of the CORPOELEC Yaracuy state, YV: Master's Degree in Human Resources Management - UNEFA, Bachelor's Degree in Administration, Mention: Computer Science UNESR, Higher University Technician in Computer Science – IUTIRLA, currently Substation Operator of CORPOELEC Yaracuy state.

Introducción

En la historia de la humanidad los seres humanos se han visto en la necesidad de desarrollar un proceso comunicativo, el cual les permitiera implementar un tipo de relaciones con sus pares, inicialmente para sobrevivir en los ambientes hostiles que muestra la historia, así como en la obtención de alimentos producto de la cacería de algún animal. Todo esto llevó a las personas que vivieron en las primeras etapas de la historia a un tipo de socialización, el cual se continúa practicando hoy día mediante acciones comunicativas.

En este orden de ideas, la capacidad de formar el comportamiento humano con resultados favorables lleva consigo una serie de factores, y se refiere a la habilidad de desarrollar la actuación en sí, el resultado y lo favorable de dicha conducta. Esta capacidad supone la posibilidad de realizar una acción, que a su vez implica y considera al ser humano como generador de actos propios, desarrollados con conocimiento de causa. Por esta razón, la acción de las personas se determina en una o varias conductas interpersonales relacionadas entre sí, siendo la conducta empleada un medio para alcanzar una meta proporcionando soluciones en los conflictos entre sí mismo y las circunstancias.

Es por ello, que el proceso de socialización se va dando a través de un complejo transcurso de interacciones, de variables personales, ambientales y culturales. Así pues, resalta la familia como grupo social básico donde se producen los primeros intercambios de conductas sociales y afectivas, valores y creencias, que tienen una influencia muy decisiva en el comportamiento social. Posteriormente, el individuo experimentará otras interacciones, bien sea con vecinos, compañeros de estudio, las relaciones laborales.

En consecuencia, se considera de gran importancia la participación protagonista del proceso de comunicación asertiva como estrategia para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales de los empleados en la Policlínica Yaracuy, Chivacoa municipio Bruzual estado Yaracuy.

Objetivo General

Proponer estrategias basadas en la comunicación asertiva para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales en los empleados de la Policlínica Yaracuy C.A. Chivacoa, municipio Bruzual estado Yaracuy.

Objetivos Específicos

Diagnosticar la situación actual que presentan los empleados con respecto a las relaciones interpersonales en la Policlínica Yaracuy C.A.

Determinar la factibilidad técnica y social de la propuesta de estrategias basadas en la comunicación asertiva para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales en los empleados de la Policlínica Yaracuy C.A.

Diseñar estrategias basadas en la comunicación asertiva para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales en los empleados de la Policlínica Yaracuy C.A. Chivacoa, municipio Bruzual estado Yaracuy.

Justificación

La importancia de esta investigación radica en la necesidad observada en la Policlínica Yaracuy C.A. Chivacoa municipio Bruzual estado Yaracuy, donde se observa inadecuadas relaciones interpersonales en los empleados, por tanto, es de suma preocupación para la organización, pues para todos es conocido que la comunicación asertiva tiene como propósito contribuir a la mejora de la sociedad a través de ciudadanos críticos, honrados y responsables.

Cabe destacar, que esta investigación aportará conocimientos teóricos acerca de la comunicación asertiva y relaciones interpersonales. Además, aportará beneficios no solo a los empleados, sino también a los directivos de la institución objeto de estudio. Por consiguiente, los resultados que generará esta investigación ofrecerán un modelo de cambio y una serie de recomendaciones para el fortalecimiento de las relaciones personales en los empleados, como posibles alternativas de solución, de tal manera que puedan estimular con mayor efectividad el cumplimiento de sus funciones y demás tareas.

Desde el punto de vista práctico, se justifica porque ofrece lineamientos investigativos con respuestas a un problema real en el ámbito organizacional como gerencial con basamento certero y centralizado dentro de los nuevos esquemas de investigación, sirviendo a su vez de base para otros investigadores preocupados por la problemática planteada en el mismo campo de acción de las variables que sustentan este estudio, como es la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales.

Asimismo, el estudio también cobra importancia social, pues trata de verificar la aplicación de una serie de lineamientos en relación a la comunicación asertiva en pro de

fortalecer las relaciones interpersonales entre directivos, empleados y demás miembros de la comunidad de la organización.

De igual manera, metodológicamente, se justifica porque presenta un instrumento que sirve para la fundamentación de investigaciones futuras sobre los temas propuestos, con validez y confiabilidad, los cuales permiten a su vez medir, mediante los instrumentos en otras instituciones para ver cómo se está dando la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales, por tanto, es un aporte metodológico al sistema.

Seguidamente, se desarrolla el cuerpo o fundamentación teórica del estudio, el cual lleva como propósito mostrar una serie de temáticas en torno a la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales con el fin de insertarlo en el ámbito organizacional de la Policlínica Yaracuy C.A. Igualmente, pretende plantear una serie de estrategias provechosas para trabajar con actividades, donde directivos y empleados logren cohesión y productividad efectiva.

Teoría de las relaciones humanas

La teoría de las relaciones humanas se basa en la interacción entre los grupos sociales. Al respecto, Chiavenato (citado por Bolívar 2011, 64), las define como “las acciones y actitudes desarrolladas por los contactos entre personas y grupos”. Esto hace suponer que el ser humano necesita relacionarse con otros individuos y ajustarse a ellos deseando ser comprendido y aceptado, a través de una adecuada comunicación, para así poder satisfacer sus intereses y aspiraciones inmediatas.

Por ello, el empleado en las organizaciones necesita comprender la esencia de esas relaciones, para obtener los mejores resultados de las personas con las que interactúa y lograr así un ambiente laboral adecuado. De allí, que el estudio de las relaciones interpersonales permite destacar la importancia de los individuos dentro de las organizaciones ya que el logro de los objetivos de toda organización dependerá de sus recursos humanos y la relación existente entre ellos y la institución, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

En consecuencia, las buenas relaciones interpersonales en las Instituciones del sector salud permiten buscar la mejor manera para que los individuos trabajen en forma armónica y así eliminar los conflictos. En tal sentido se tiene que fijar la atención en las estrategias que utilice el gerente para propiciar cambios y lograr un ambiente agradable, cordial y respetuoso.

Teoría de Albert Ellis

El interés por el estudio y el análisis de las relaciones interpersonales no es nuevo, pues son varios los teóricos que se han dedicado, sobre una base empírica, a elaborar conceptos referidos a estas y otras temáticas afines, teniendo en cuenta por una parte la complejidad de dichas relaciones en los distintos ámbitos donde se llevan a cabo, y por otra los efectos de operatividad y no operatividad, producto de la dinámica social.

Por consiguiente, dadas las características de la población objeto de estudio, el aporte que es considerado el más apropiado por el investigador, lo representa la teoría de Albert Ellis (1956), un reconocido psicólogo clínico, creador de la Terapia Racional Emotiva, basada en el control de los estados afectivos mediante el desarrollo de las capacidades cognoscitivas humanas y el papel tan importante que las mismas tienen en el desarrollo y funcionamiento de la personalidad.

La comunicación asertiva es una herramienta que favorece al empleado en su rol laboral. Igualmente, el trabajador, manejando su dinámica comunicativa a través de la asertividad, le permitirá a nivel personal y profesional funcionar conductualmente de forma operativa, de manera libre para manifestarse a través de palabras y acciones correctas con sus semejantes, fijando metas y prioridades que lo orienten a la autorrealización, es decir, manteniendo siempre su dignidad y respeto sin afectar los derechos de los otros.

Según Guillou (2010, 124), la comunicación asertiva es “Expresar con claridad, y en forma apropiada al contexto y la cultura, lo que se siente, piensa o necesita”. Una persona asertiva es capaz de dar a conocer lo que piensa, siente o necesita de forma directa y comprensible, mostrando siempre respeto por los derechos, los sentimientos y criterios de su

interlocutor. Para esto, al comunicarse da a conocer y hacer valer sus opiniones, derechos, sentimientos y necesidades, respetando las de las demás personas.

La comunicación asertiva se fundamenta en el derecho inalienable de todo ser humano a expresarse, a afirmar su ser y a poner reglas claras para relacionarse de forma sana con otras personas. Así se aumentan las posibilidades de que las relaciones interpersonales se lesionen menos y sea más sencillo abordar los conflictos. Por su parte, Riso (2004a, 45), describe la conducta asertiva como:

Aquella conducta que permite a la persona expresar adecuadamente (sin medir distorsiones cognitivas o ansiedad y combinando los componentes verbales y no verbales de la manera más efectiva posible) oposición (decir no, expresar en general sentimientos negativos) y afecto (dar y recibir elogios, expresar sentimientos positivos en general) de acuerdo a sus intereses y objetivos, respetando el derecho de los otros e intentando alcanzar la meta propuesta.

En base a la definición anterior, se puede afirmar que la comunicación es una necesidad vital del ser humano para relacionarse con sus semejantes. Su esencia como ser sociable, miembro de una comunidad, implica una reciprocidad interpersonal de transmitir, receptionar e intercambiar intencionalmente ideas, sentimientos, pensamientos, opiniones, información en general, es decir, mensajes significativos, dentro de un contexto determinado y por medio de un sistema convencional de signos.

En el mismo orden de ideas, Castillo (2006, 86), conceptualizan la asertividad “como una cualidad que define aquella clase de interacción sociales que constituye en acto de respeto por igual a las cualidades y características personales de uno, y aquellas personas con quién se desarrolla la interacción”. Salmuri (2008, 123), define a la asertividad como “la habilidad que permite al individuo expresar sus propios sentimientos, pensamientos u opiniones, de una manera adecuada respetando los derechos de los demás, es decir expresar sentimientos y deseos positivos y/o negativos sin negar los derechos de nuestro entorno”.

En este sentido, el autor antes citado explica que la asertividad es un estilo de comportamiento en las relaciones humanas, e interpersonales, de allí que la comunicación asertiva está basada en la propia personalidad del individuo, en su confianza en sí mismo y

autoestima. Ejemplo: Una persona asertiva es cuando se comunica abiertamente en una forma adecuada y franca, capaz de interactuar con personas de todos los niveles, acepta o rechaza en su mundo emocional a las personas y establece quienes van a ser sus amigos y quiénes no.

Método

La comunicación asertiva es una herramienta que favorece al empleado en su rol laboral. Igualmente, el trabajador, manejando su dinámica comunicativa a través de la asertividad, le permitirá a nivel personal y profesional funcionar conductualmente de forma operativa, de manera libre para manifestarse A través de expresiones y conductas apropiadas hacia los demás, estableciendo objetivos y prioridades que lo conduzcan a la autorrealización, es decir, procurando siempre hacerse reconocer y respetar sin transgredir los derechos ajenos.

Según Guillou (2010, 124), la comunicación asertiva es “Expresar con claridad, y en forma apropiada al contexto y la cultura, lo que se siente, piensa o necesita”. Quien se comunica de manera asertiva manifiesta con claridad sus pensamientos, emociones o necesidades, considerando al mismo tiempo los derechos, las emociones y los valores de las personas con quienes interactúa. Para esto, al comunicarse da a conocer y hacer valer sus opiniones, derechos, sentimientos y necesidades, respetando las de las demás personas.

La comunicación asertiva se fundamenta en el derecho inalienable de todo ser humano a expresarse, a afirmar su ser y a delimitar el alcance de las relaciones interpersonales. Así se aumentan las posibilidades de que las relaciones interpersonales se lesionen menos y sea más sencillo abordar los conflictos. Por su parte, Riso (2004b, 45), describe la conducta asertiva como:

Aquella conducta que permite a la persona expresar adecuadamente (sin medir distorsiones cognitivas o ansiedad y combinando los componentes verbales y no verbales de la manera más efectiva posible) oposición (decir no, expresar en general sentimientos negativos) y afecto (dar y recibir elogios, expresar sentimientos positivos en general) de acuerdo con sus intereses y objetivos, respetando el derecho de los otros e intentando alcanzar la meta propuesta.

En base a la definición anterior, se puede afirmar que la comunicación es una necesidad vital del ser humano para relacionarse con sus semejantes. Su esencia como ser sociable, miembro de una comunidad, implica una reciprocidad interpersonal de transmitir, receptionar e intercambiar intencionalmente ideas, sentimientos, pensamientos, opiniones, información en general, es decir, mensajes significativos, dentro de un contexto determinado y por medio de un sistema convencional de signos.

En el mismo orden de ideas, Castillo (2006, 86), conceptualizan la asertividad “como una cualidad que define aquella clase de interacción sociales que constituye en acto de respeto por igual a las cualidades y características personales de uno, y aquellas personas con quién se desarrolla la interacción”. Salmuri (2008, 123), define a la asertividad como “la habilidad que permite al individuo expresar sus propios sentimientos, pensamientos u opiniones, de una manera adecuada respetando los derechos de los demás, es decir expresar sentimientos y deseos positivos y/o negativos sin negar los derechos de nuestro entorno”.

En este sentido, el autor antes citado explica que la asertividad es un estilo de comportamiento en las relaciones humanas, e interpersonales, de allí que la comunicación asertiva está basada en la propia personalidad del individuo, en su confianza en sí mismo y autoestima. Ejemplo: Una persona asertiva es cuando se comunica abiertamente en una forma adecuada y franca, capaz de interactuar con personas de todos los niveles, acepta o rechaza en su mundo emocional a las personas y establece quienes van a ser sus amigos y quiénes no.

Resultados

Con el propósito de disponer el diagnóstico que sea la base para el desarrollo de la propuesta sobre estrategias basadas en la comunicación asertiva para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales en los empleados de la Policlínica Yaracuy C.A. Chivacoa, municipio Bruzual estado Yaracuy, se procedió al análisis e interpretación de los resultados alcanzados en la investigación.

Es por ello, que para el análisis e interpretación de los datos se tomó en consideración las referencias de Arias (2006, 75), quien lo conceptualiza como: “procedimientos que

permiten obtener datos o información de un instrumento aplicado, a través de la estadística descriptiva y se proyecta en tablas o gráficos". En base a estas expresiones se desarrolló el análisis de los resultados que originó la fase I correspondiente al estudio diagnóstico.

Cuadro 2

Distribución de frecuencia y porcentajes en relación a la dimensión: Elementos Expresivos, **índicador:** tono de voz

Nº	Ítems	Alternativas									
		S	%	CS	%	AV	%	CN	%	N	%
1	Cuando se siente intimidado (a) por alguno de sus compañeros, suelen bajar el volumen de su voz para no ofuscarlo	1	4	5	19	9	33	12	44	0	0
Promedios		1	4	5	19	9	33	12	44	0	0

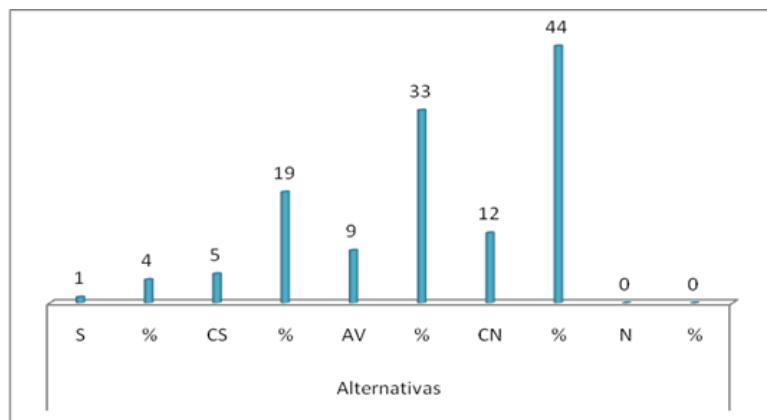


Gráfico 1. Representación gráfica del resultado promedio en relación a la dimensión: Elementos Expresivos, **índicador:** Tono de voz

En lo que respecta al ítem 1, el 4% de los informantes consideran que siempre cuando se siente intimidado (a) por alguno de sus compañeros, suelen bajar el volumen de su voz para no ofuscarlo, el 19% opinan que casi siempre, un 33% creen que algunas veces y 44% casi nunca.

Para sustentar lo planteado, Riso (2004c), menciona que las personas que se sienten intimidadas por figuras de autoridad suelen bajar el volumen de su voz, al considerar que de esa forma el impacto de su mensaje no ofuscará al receptor. Las personas que carecen de asertividad suelen hablar con un tono de voz muy bajo, lo cual no solo entorpece la comunicación, sino que también hace que sean percibidas como tímidas o inseguras.

Cuadro 3

Distribución de frecuencia y porcentajes en relación con la dimensión: Elementos Expresivos, **indicador:** Fluidez Verbal

Nº	Ítems	Alternativas									
		S	%	CS	%	AV	%	CN	%	N	%
2	Cuando se conversa con alguien que carece de fluidez verbal se siente intranquilo.	6	22	8	30	13	48	0	0	0	0
	Promedios	6	22	8	30	13	48	0	0	0	0

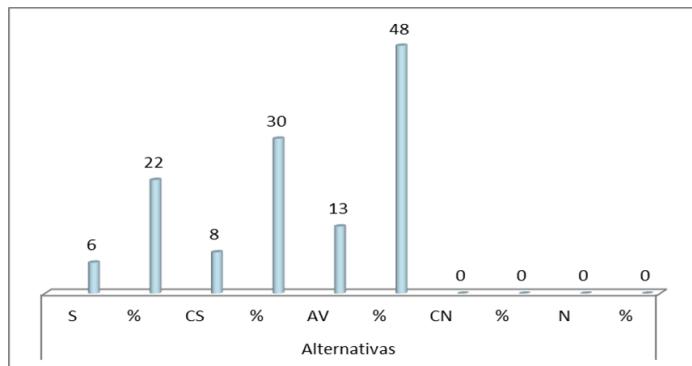


Gráfico 2. Representación gráfica del resultado promedio en relación a la dimensión: Elementos Expresivos, **indicador:** Fluidez Verbal

En correspondencia al ítem 2, el 22% de los encuestados opinaron que siempre cuando se conversa con alguien que carece de fluidez verbal se siente intranquilo, el 30% consideran que casi siempre y un 48% algunas veces lo piensan. Al respecto Riso (2004d, 53) la fluidez verbal “requiere espontaneidad y seguridad”. Los tiempos muy prolongados para dar una respuesta, debido a que se piensa demasiado, generan angustia en la persona que está

esperándola. Las personas inseguras o inasertivas consideran que cada pregunta es un problema que deben resolver. Emplean diversos recursos inadecuados, tales como muletillas, silencios entre una frase y otra, repeticiones y aclaraciones innecesarias, reiteradas disculpas e insinúan en vez de afirmar. Cuando se conversa con alguien que carece de fluidez verbal se siente impaciencia y desesperación.

Cuadro 4

Distribución de frecuencia y porcentajes en relación a la dimensión: Elementos Expresivos, **indicador:** Entonación de la voz

Nº	Ítems	Alternativas									
		S	%	CS	%	AV	%	CN	%	N	%
3	Cuando alguien habla con una entonación pobre, se nota aburrimiento.	7	26	9	33	11	41	0	0	0	0
Promedios		7	26	9	33	11	41	0	0	0	0

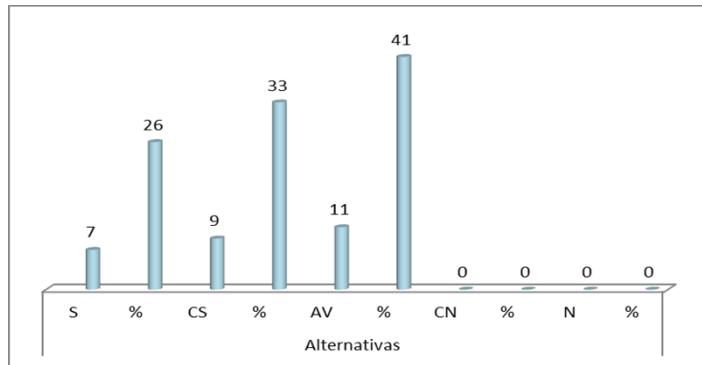


Gráfico 3. Representación gráfica del resultado promedio en relación a la dimensión: Elementos Expresivos, **indicador:** Entonación de la voz

Con referencia al ítem 3, 26% de los encuestados respondieron que siempre cuando alguien habla con una entonación pobre, se nota aburrimiento, un 33% casi siempre, mientras que un 41% algunas veces lo consideran.

En este sentido, tomando en consideración lo planteado por Riso (2004e), la entonación comunica e implica interés. Si el interlocutor es parco, la persona se siente poco apreciada. Cuando una persona se expresa con una entonación monótona y carente de matices emocionales, genera en la demás sensación de aburrimiento, falta de interés y desmotivación para contestar.

Conclusiones

A lo largo de esta investigación se logró cumplir con el objetivo general de proponer estrategias fundamentadas en la comunicación asertiva para fortalecer las relaciones interpersonales entre los empleados de la Policlínica Yaracuy C.A., ubicada en Chivacoa, municipio Bruzual del estado Yaracuy. El diagnóstico inicial permitió identificar debilidades en la forma en que los trabajadores se relacionan, evidenciando carencias en habilidades comunicativas, empatía y resolución de conflictos.

Posteriormente, se evaluó la factibilidad técnica y social de implementar estrategias orientadas a mejorar la interacción entre el personal, concluyéndose que existe un entorno favorable para su aplicación, tanto por la disposición de los empleados como por las condiciones organizacionales que permiten incorporar prácticas comunicacionales más efectivas.

Finalmente, se diseñaron estrategias concretas basadas en los principios de la comunicación asertiva, enfocadas en promover el respeto mutuo, la escucha activa, la expresión clara de ideas y emociones, y el establecimiento de límites saludables. Estas propuestas buscan no solo mejorar el clima laboral, sino también contribuir al bienestar individual y colectivo dentro de la institución.

En síntesis, el trabajo permitió abordar integralmente la problemática planteada, ofreciendo soluciones viables y pertinentes que pueden ser aplicadas en el contexto organizacional para optimizar las relaciones humanas y fortalecer el trabajo en equipo.

De acuerdo a lo expuesto y a la importancia que reviste todo lo planteado en el estudio, se presentan las siguientes recomendaciones:

Volumen 9 Número 1 Enero a Julio 2026 Revista Semestral- Venezuela

1. Definir el propósito de la comunicación asertiva como recurso para generar un equilibrio grupal entre empleados y los que integran la comunidad de la institución en general.
2. Proporcionar las herramientas necesarias para realizar diagnósticos donde se determine el conocimiento sobre el proceso de la comunicación asertiva para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales.
3. Establecer parámetros que permitan fundamentar la relevancia del uso de la comunicación asertiva en los empleados de la institución en conjunto con la comunidad.
4. Presentar la propuesta con el propósito de generar criterios para su posible aplicación en otros contextos.
5. Estudiar la propuesta, desde la perspectiva de capacitación del recurso humano, a fin de formar el ya existente; a objeto de asegurar la calidad y excelencia institucional a nivel local, regional y nacional.
6. Implementar en las diferentes instituciones que conforman los sectores adyacentes a la institución estudiada, de manera permanente y sistemática, actualización profesional a los empleados en materia relacionadas con la temática. Esto coadyuvaría en la mejora del desempeño organizacional para el cumplimiento de sus funciones específicamente en lo que respecta a la comunicación asertiva para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales.

Referencias Bibliográficas

- Albert, Esteban. Psicología del Trabajo para Relaciones Laborales. España, McGraw Hill, 2011
- Arias, Fidias. El Proyecto de Investigación. Caracas: Editorial Exísteme, 2006
- Castillo, Antonio Comprender la Comunicación. Caracas, Venezuela: Monte Ávila. Editores, 2006
- Chiavenato Idalberto. El Perfil del Docente en el Nuevo Paradigma Educativo. PLANIUC. Año XIV, Nº 21. Venezuela. 2005
- Guillou, Sebastian. Habilidades para la Vida. Dirección de centros de salud, gestión por proyectos. Madrid Escuela Española, 2010
- Riso, Walter. Entrenamiento asertivo. Medellín: Rayuela. 2004
- Salmuri, Xender. Gerencia y Desafíos del Siglo XXI. Serie: Educar. 2008