



**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE POSTGRADO**  
**MAESTRIA GERENCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**

**CAPACITACIÓN EMOCIONAL Y ESTILOS DE COMUNICACIÓN EN LOS  
CUSTODIOS QUE LABORAN EN LOS CENTROS DE INTERNAMIENTO. CASO  
PARTICULAR: CENTROS DE INTERNAMIENTO DR. PASTOR OROPEZA Y  
ALBERTO RAVELL, MUNICIPIO NAGUANAGUA EDO. CARABOBO**

Autor: Lcda. Viviana Román Coronel

C.I.: V-19.322.493

Tutora: Dra. Mariana Córdoba Contreras

C.I.: V-9.347.134

Naguanagua, Junio 2019

**CAPACITACIÓN EMOCIONAL Y ESTILOS DE COMUNICACIÓN EN LOS  
CUSTODIOS QUE LABORAN EN LOS CENTROS DE INTERNAMIENTO. CASO  
PARTICULAR: CENTROS DE INTERNAMIENTO DR. PASTOR OROPEZA Y  
ALBERTO RAVELL, MUNICIPIO NAGUANAGUA EDO. CARABOBO**

Naguanagua, Junio 2019

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios y al universo por la fuerza de voluntad y toda la capacidad de entendimiento dada para alcanzar las metas que me he propuesto.

A mi madre por su apoyo, y animación para continuar con este sueño y aunque hoy no se encuentra junto a mí, siempre está a mi lado acompañándome.

A mis hijos por ser mi motivo día a día a seguir luchando por lo que quiero, y a mi compañero de vida Víctor Núñez por ser mi impulso, mi luz, por ayudarme a creer y a crear esta meta trazada.

Al profesor Cesar león y Edgar león por hacer este proceso cada día más posible. Y Por motivarme a continuar.

A todo el cuerpo de docentes de la institución quienes se esforzaron cada día para hacer de mí una profesional de envergadura con la preparación necesaria para afrontar cualquier situación relacionada con la carrera obtenida.

A los Centros de Internamiento por prestarme la colaboración y ayuda necesaria para poder culminar la elaboración de mi investigación.

Gracia gracias gracias....

## INDICE GENERAL

	<b>PP.</b>
AGRADECIMIENTOS	<b>iii</b>
ÍNDICE DE CUADROS	<b>vi</b>
ÍNDICE DE GRÁFICOS	<b>viii</b>
INDICE DE TABLAS	<b>ix</b>
RESUMEN	<b>x</b>
INTRODUCCIÓN	<b>11</b>
CAPITULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento de Problema	<b>13</b>
Objetivo General	<b>17</b>
Objetivos Específicos	<b>17</b>
Justificación	<b>18</b>
CAPITULO II	
FUNDAMENTACIÓN TEORICA	
Antecedentes de la Investigación	<b>19</b>
Bases Legales	<b>22</b>
Bases Teóricas	<b>25</b>
CAPITULO III	
MARCO METODOLOGICO	
Tipo de Investigación	<b>38</b>
Diseño de Investigación	<b>38</b>
Población y Muestra	<b>39</b>
Tipo de Muestreo	<b>39</b>
Técnicas de Instrumento de la Recolección de Datos	<b>39</b>

Validez y Confiabilidad del Instrumento	<b>40</b>
Técnicas para analizar datos	<b>41</b>
Tabulación y Resultados	<b>41</b>
Análisis Generales	<b>62</b>
Aspectos Administrativos	<b>63</b>
<b>CAPITULO IV</b>	
Conclusión	<b>65</b>
Recomendaciones	<b>65</b>
Bibliografía	<b>67</b>
Anexos	

## INDICE DE CUADROS

	PP.
Cuadro N° 1 Técnicas de Comunicación Asertiva	
Cuadro N° 2 Características de la Comunicación Pasiva	
<b>RESULTADOS</b>	
Cuadro N° 3	41
Cuadro N° 4	42
Cuadro N° 5	43
Cuadro N° 6	43
Cuadro N° 7	44
Cuadro N° 8	45
Cuadro N° 9	45
Cuadro N° 10	46
Cuadro N° 11	47
Cuadro N° 12	47
Cuadro N° 13	48
Cuadro N° 14	49
Cuadro N° 15	49
Cuadro N° 16	50
Cuadro N° 17	51
Cuadro N° 18	51
Cuadro N° 19	52
Cuadro N° 20	53
Cuadro N° 21	53
Cuadro N° 22	54
Cuadro N° 23	55
Cuadro N° 24	55
Cuadro N° 25	56

	<b>PP.</b>
<b>RESULTADOS</b>	
Cuadro N° 26	<b>57</b>
Cuadro N° 27	<b>58</b>
Cuadro N° 28	<b>59</b>
Cuadro N° 29	<b>60</b>
Cuadro N° 30	<b>60</b>
Cuadro N° 31	<b>61</b>
Cuadro N° 32	<b>62</b>

## INDICE DE GRAFICOS

<b>RESULTADOS GRAFICOS</b>	<b>PP.</b>
Gráfico N° 1	42
Gráfico N° 2	42
Gráfico N° 3	46
Gráfico N° 4	44
Gráfico N° 5	44
Gráfico N° 6	45
Gráfico N° 7	46
Gráfico N° 8	46
Gráfico N° 9	47
Gráfico N° 10	48
Gráfico N° 11	48
Gráfico N° 12	49
Gráfico N° 13	50
Gráfico N° 14	50
Gráfico N° 15	51
Gráfico N° 16	52
Gráfico N° 17	52
Gráfico N° 18	53
Gráfico N° 19	54
Gráfico N° 20	54
Gráfico N° 21	55
Gráfico N° 22	56
Gráfico N° 23	56
Gráfico N° 24	57
Gráfico N° 25	58
Gráfico N° 26	59
Gráfico N° 27	60

<b>RESULTADOS GRAFICOS</b>	<b>PP.</b>
Gráfico N° 28	<b>61</b>
Gráfico N° 29	<b>61</b>
Gráfico N° 30	<b>62</b>

#### **INDICES DE TABLAS**

<b>RESULTADOS GRAFICOS</b>	<b>PP.</b>
Gráfico N° 1	<b>64</b>
Gráfico N° 2 Diagrama de Gantt	<b>64</b>



**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE POSTGRADO**  
**MAESTRIA GERENCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**

**CAPACITACIÓN EMOCIONAL Y ESTILOS DE COMUNICACIÓN EN LOS CUSTODIOS QUE LABORAN EN LOS CENTROS DE INTERNAMIENTO. CASO PARTICULAR: CENTROS DE INTERNAMIENTO DR. PASTOR OROPEZA Y ALBERTO RAVELL, MUNICIPIO NAGUANAGUA EDO. CARABOBO**

Autora: Lcda. Viviana Román Coronel

C.I.: V-19.322.493

Tutora: Dra. Mariana Córdoba Contreras

C.I.: V-9.347.134

Línea de Investigación: Comportamiento y Etica

Los Centros de Internamiento Dr. Pastor Oropeza y Alberto Ravel, es una institución que se dedica a la privación de libertad de jóvenes adolescentes que cometen actos ilícitos, el fin de esta institución es brindarles, a estos jóvenes privados de libertad, un trato con normas y límites, educación, entre otras, para que puedan tener una reinserción social adecuada, el personal custodio es el encargado de brindarle a los adolescentes algunos de estos puntos mencionados anteriormente, por tal motivo se realiza esta investigación con el fin de conocer las normativas y lineamientos de las correccionales en Venezuela, Definir la inteligencia emocional en el contexto comunicación organizacional, esto con el fin de saber cómo se maneja la inteligencia emocional en los centros de internamiento, asimismo, Establecer la inteligencia emocional en la comunicación organizacional de los custodios en los centros de internamiento, a través de la opinión de los actores involucrados y por último Analizar la relación entre las normativas y la situación actual de los centros de internamiento de Naguanagua. Se realizó la investigación bajo el criterio y la modalidad de campo como proyecto factible de tipo descriptivo, donde se enmarco dentro de una realidad consensual, para lograr con éxito la meta esperada con este estudio de investigación. Dicho trabajo está sustentado dentro del marco teórico que orientó mi investigación a desarrollar y culminar con éxito la investigación sobre la inteligencia emocional en los estilos de comunicación de los custodios que laboran en los centros de internamiento. Municipio Naguanagua.

**Palabra Clave: Inteligencia Emocional, Estilos de Comunicación, Centros de Internamiento Pastor Oropeza y Alberto Ravel, Municipio Naguanagua Edo. Carabobo.**

## INTRODUCCION

Es importante que toda institución haga uso de las normativas, reglas que se implementan desde un inicio, más aun cuando se habla de los Centros de internamiento, es decir donde se internan o privan de libertad a jóvenes adolescentes por actos ilícitos, estos centros deberían de contar con personal capacitado para guiar, orientar y enseñarles a estos jóvenes respeto, valores a través de una comunicación asertiva y de un buen manejo de las emociones.

El tiempo ha demostrado la importancia de la comunicación asertiva y la inteligencia emocional en las organizaciones e instituciones y más aún en los centros de internamiento donde se tiene a cargo a una numerosa cantidad de jóvenes adolescentes, por tal motivo se realizó esta investigación ya que se había observado por parte de los custodios los cuales son el personal encargado de estos jóvenes, maltrato verbal y no verbal hacia los adolescentes, obteniendo como resultado, un mal comportamiento en estos jóvenes. Entonces se hace las interrogantes ¿será que los custodios manejan una inteligencia emocional? ¿Conocen los estilos de comunicación? ¿Al entrar al centro de internamiento reciben algún tipo de capacitación emocional?, a través de esto se ha estructurado la investigación de esta forma:

En el Capítulo I se inicia con el planteamiento del problema, se identifica la problemática de los centros de internamiento Dr. Pastor Oropeza y Alberto Ravel, Municipio Naguanagua Edo. Carabobo, en el que contiene con detalle todo lo referente a centros de internamiento, a las normativas que debería tener y con las que deberían de cumplir, se formularon los objetivos tanto en lo General como los específicos. Y finalmente se presenta la justificación del problema.

En el Capítulo II presenta la Fundamentación teórico que soporta el estudio de la investigación, los antecedentes de la investigación, sus bases teóricas y legales, que ayudara al desarrollo de la presente investigación.

En el Capítulo III denominado Marco Metodológico se abordó al tipo y diseño de la investigación, la población y muestra, así como las técnicas e instrumentos de

recolección de datos las cuales permitirán recabar la información para el posterior análisis y discusión de los resultados, se trabajó el análisis e interpretación de los resultados, las cuales constituyen una comparación entre los resultados obtenidos y lo planteado por los autores consultados en la presente investigación y en función de los instrumentos de recolección de datos aplicados.

En el capítulo IV se realizarón las conclusiones y recomendaciones de la investigación que fueron los aportes sugeridos por la investigadora del estudio con la finalidad de aportar nuevos conocimientos en la ayuda de soluciones a otras instituciones del mismo ramo o diferentes de ellas, así como aportes valioso a estudiantes de la UNIVERIDAD JOSE ANTONIO PAEZ.

## CAPITULO I

### EL PROBLEMA

#### **Planteamiento del Problema.**

La Declaración Universal de Derechos Humanos como ideal común por el que todos los pueblos y naciones deben esforzarse, a fin de que tanto los individuos como las instituciones, inspirándose constantemente en ella, promuevan, mediante la enseñanza y la educación, el respeto a estos derechos y libertades, y aseguren, por medidas progresivas de carácter nacional e internacional, su reconocimiento y aplicación universales y efectivos, tanto entre los pueblos de los Estados Miembros como entre los de los territorios colocados bajo su jurisdicción y considerando que la libertad, la justicia y la paz en el mundo tienen por base el reconocimiento de la dignidad intrínseca y de los derechos iguales e inalienables de todos los miembros de la familia humana; Consideró entonces; que el desconocimiento y el menosprecio de los derechos humanos han originado actos de barbarie ultrajantes para la conciencia de la humanidad, y que se ha proclamado, como la aspiración más elevada del hombre, el advenimiento de un mundo en que los seres humanos, liberados del temor y de la miseria, disfruten de la libertad de palabra y de la libertad de creencias; ha considerado esencial que los derechos humanos sean protegidos por un régimen de Derecho, a fin de que el hombre no se vea compelido al supremo recurso de la rebelión contra la tiranía y la opresión.

En consecuencia a lo anteriormente expuesto; se hace necesario que todas las naciones se ajusten a tales preceptos para garantizar el valor más importante y preciado de la sociedad: “la libertad”. Es por ello que en este trabajo, se tomarán como referencias algunas posturas internacionales en relación al tema de la libertad y para ello citaremos a Cunalata (2012) quien manifiesta que la libertad: “es aquello que permite al hombre decidir si quiere hacer algo o no, lo hace libre, pero también responsable de sus actos. En caso de que no se cumpla esto último se estaría hablando de libertinaje.”(p.26). es decir, que estar en libertad te beneficia en muchos sentidos, ya que como seres humanos podemos realizar y actuar libremente, pudiendo disfrutar de algún lugar o

evento sin ningún obstáculo. Así mismo, no solo se es libre de actuar como se quiere sino también de pensar y expresar lo que realmente sentimos.

En contraposición a lo anterior, el autor Mestre (2014) plantea, que: “La privación judicial de libertad, es la medida, el acto del tribunal por el cual se ordena, se dispone, se acuerda la aprehensión de una persona de quien hay indicios de ser autor, coautor, cómplice, encubridor, de un hecho punible.”(p.14). En este orden de ideas, estar privado de libertad impide realizar y actuar como se desea, se reprimen todas las emociones y expresiones que se necesitan manifestar. En consecuencia las personas tendrían que ser supervisadas días y noches por otros sujetos, custodios, agentes de seguridad, entre otros y en donde la mayoría de estos empleados en especial, los pertenecientes a los centros de reclusión quienes utilizan esta situación para abusar del poder de autoridad.

Por otro lado, en Madrid, el despacho de abogados Cebrián y Asociados (2011) define que:

“los centros de internamiento en virtud de la Ley Orgánica de Responsabilidad Penal del Menor, los Centros de Internamiento de Menores Infractores nacen para dar cumplimiento a las medidas adoptadas por el órgano judicial, ya como medidas cautelares mientras se celebra el juicio, ya como lugar de cumplimiento de condena por sentencia firme. En dichos Centros se pueden ejecutar medidas judiciales de internamiento en régimen cerrado, semiabierto, abierto y terapéutico o específicos de reinserción laboral.”(p.41).

Es por ello que existen normativas que deberían cumplirse en los centros penitenciarios, así como lo son los derechos humanos, tal y como hace mención en la República de Ecuador, la autora Cunalata (2012) en ciertos artículos establecidos en las leyes de su país, tales como:

“Artículo 4. Nadie estará sometido a esclavitud ni a servidumbre, la esclavitud y la trata de esclavos están prohibidas en todas sus formas.

Artículo 5. Nadie será sometido a torturas ni a penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes.

Artículo 6. Todo ser humano tiene derecho, en todas partes, al reconocimiento de su personalidad jurídica.

Artículo 7. Todos son iguales ante la ley y tienen, sin distinción, derecho a igual protección de la ley. Todos tienen derecho a igual protección contra toda discriminación que infrinja esta Declaración y contra toda provocación a tal discriminación.”(p.36).

Asimismo; en México un estudio elaborado por Azaola (2014) revela que “el 76% de los adolescentes fueron golpeados o maltratados al momento de su detención y en algún punto de su juicio, el 77% no fueron notificados de cuáles eran sus derechos.”(p.50). Es decir, que estas personas que fueron seleccionadas según sus habilidades y cualidades para llevar a cabo el cumplimiento de la ley en un centro de internamiento, actúan de manera incongruente de acuerdo a los derechos humanos, por que abusan del poder de autoridad, aparte de esto no miden las consecuencias de sus actos. Según la autora, en otro análisis que realizó sobre adolescentes en conflicto con la ley, privados de libertad en Coahuila, Hidalgo, Morelos y Sinaloa:

“Los relatos de los jóvenes sugieren violaciones graves a sus derechos humanos. <Me torturaron, me dieron toques y tehuacanazos>, comento uno de los reclusos. <cuando me detuvieron yo estaba embarazada pero, como me golpearon, perdí a mi bebe>, preciso otra. <me pusieron el ojo morado y me pusieron la chicharra esa que te da toques en los bajos>, expuso otro más.”(p.18).

Relatos como estos, comprueba que estos jóvenes no reciben la atención suficiente para lograr reinsertarse a la sociedad.

De igual manera, se observaron que las instalaciones de los centros de internación no son adecuadas, no cuentan con el personal especializado necesario, no comprenden espacio suficientes ni en buenas condiciones para llevar a cabo programas educativos, deportivos de capacitación, de salud, o visitas familiares, entre otros.

También en Chile en un centro post penitenciario, en una publicación de un periódico llamado “Entorno Inteligente” (2014), el mismo reseña:

“que la comisionada del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura (MNP), Diana Vargas, quien visitó un Centro de reclusión, se mostró preocupada por la realidad encontrada en el Centro Educativo, los adolescentes reos manifestaron que fueron víctimas de algún tipo de maltrato,

manifestaron que fueron maltratados ya de forma física, verbal o emocional, por parte del propio director de la institución, de los educadores (guardias) o de algún otro funcionario.”(p.12-13).

En correspondencia con las citas anteriores, Venezuela prevé en la Ley Orgánica para la Protección de Niños, Niñas y Adolescentes la aplicación de sanciones que se equiparen al daño causado por la privación de libertad, sanciones con contenido educativo, por estar dirigidas a personas jóvenes en proceso de desarrollo tanto psicológico como físico, pero que igualmente restringen derechos, ya que, al ser institucionalizados, pierden libertad, intimidad, contacto con su grupo familiar y con la sociedad.

Se cree asimismo; que se hace importante observar el incremento de casos correspondientes a la sección penal de los adolescentes, para verificar la existencia de aspectos en la vida de los jóvenes transgresores que necesiten fortalecerse, siendo también necesario identificar las posibles causas que los conduzcan a cometer tales delitos, y de esta manera enfatizar medidas correctivas. Según investigaciones previas, los centros de internamiento destinados a los adolescentes en conflicto con la ley penal, son vistos como instituciones o centros autoritarios, más no realmente educativos, en los cuales vulneran derechos humanos de sus jóvenes inquilinos, quienes, por incumplir reglas sociales sancionadas, son privados de libertad.

En el Estado Carabobo, específicamente en el Municipio Naguanagua, existen solamente dos centros de reclusorios que fungen de correccionales o centros de reeducación para jóvenes adolescentes que infringen la ley; como son los casos de los centros de internamiento: Dr. Pastor Oropeza y Alberto Ravell. Los cuales fueron seleccionados en el presente trabajo para detectar las posibles problemáticas en relación a la pertinencia y correspondencia de los mismos, con el cumplimiento de las normativas establecidas para funcionamiento de estos centros y en consecuencia verificar si cuentan entre otras cosas, con una infraestructura, recursos económicos y un personal adecuado necesario para la recuperación de los adolescentes que albergan y de esta manera observar cómo se disciplina a su población reclusa para reinsertarlos a la sociedad.

Se cree pertinente afirmar de entrada, que nuestras normativas establecen, que estos centros de reclusión, deben ser lugares tanto recreativos como educativos, donde los

adolescentes cumplan la sanción impuesta, pero a su vez aprendan oficios que hagan de ellos, ciudadanos útiles para el futuro, pudiendo incrementarse las probabilidades de transformación, mediante la creación de políticas que atiendan a necesidades propias del centro, y de una buena comunicación asertiva destinadas a materializar los fines por los que fueron creados.

Por otra parte, se resalta la necesidad de que estos centros deben tener un personal que mantenga una comunicación adecuada, en estos centros de reclusión, para lograr disminuir de manera notable la agresividad que caracteriza a los internos, así como el resentimiento que acumulan los mismos, convirtiéndose muchas veces en un ambiente deplorable de aislamiento socio-familiar, que influye notoriamente en su crecimiento y personalidad.

En consecuencia, se requiere que tanto el Estado, como los organismos responsables de los centros de internamiento deben trabajar conjuntamente para adecuarse a normas que rigen la materia y garantizar condiciones de vida de la población interna, de lo contrario las leyes creadas para proteger a adolescentes infractores, quedarán solo en papel, por no adaptarse a la realidad que caracteriza a la sociedad actual.

Hasta el presente, no se han conseguido investigaciones previas que aborden la problemática que se pretende trabajar. Se cuentan con experiencias y discusiones de profesionales que laboran en el área de estudio para guiarnos y enriquecer la tesis en cuestión.

### **Objetivo General.**

Caracterizar la inteligencia emocional y el estilo de comunicación de los custodios en los centros de internamiento de Naguanagua Edo. Carabobo a través de un análisis de sus normativas.

### **Objetivos Específicos.**

Analizar la relación entre las normativas y la situación actual de estos centros en Naguanagua.

Presentar las Conclusiones y Recomendaciones.

### **Justificación.**

Como se planteara desde un inicio, el tema de la libertad es un principio fundamental inalienable de todo ciudadano y se encuentra reflejado en la Declaración Universal de los Derechos Humanos en todos los países del mundo. En Latinoamérica y por ende Venezuela, no escapa la responsabilidad de garantizar el cumplimiento de estos derechos inviolables. En este caso; partiendo de la experiencia en estos centros por parte del autor de esta investigación y desde la mirada de expertos en el área; se considera relevante, importante y vigente la temática abordada. De allí; que llama la atención preferente, el comportamiento de los custodios de estos centros, en lo referido a su estado emocional y comunicación dentro de las áreas de reclusión; por considerarse necesario que deberían aplicarse medidas de control idóneas e inculcarse comunicaciones efectivas para enfrentar la vida de los reclusos desde un punto de vista distinto, para que al salir estos adolescentes de los centros de reclusión, puedan ser aceptados socialmente, convirtiéndose esto en un trabajo de equipo, esto es, Estado-familia-sociedad, o sea, se refiere a que a pesar de que estos jóvenes adolescentes estén privados de libertad por cometer un delito y fueron sancionados, uno de los objetivos normados por la ley de estos centros de internamiento, es el de enseñarles respeto de una manera adecuada, comunicándose de forma asertiva, incrementando y fortaleciendo los valores; motivarlos para que se reinseren en el área educativa y así mismo guiarlos en el desarrollo de su plan de vida, esto, para obtener como resultado a un joven que pueda ser útil a la sociedad, teniendo responsabilidades de sus actos y usando los recursos que se le brindaron en dichos centros. En consecuencia, se cree, que una vez detectada la problemática planteada se ofrecerán alternativas válidas que puedan reorientar y mejorar estos centros de internamiento y tal vez en el mejor de los casos, ofrecer información útil para quienes tienen en sus manos la responsabilidad de dirigir los mismos.

## CAPITULO II

### FUNDAMENTACION TEORICA

#### **Antecedentes de la Investigación.**

De acuerdo a Balestrini (2006, p. 89) el marco teórico “amplía la descripción del problema, es un marco referencial o de respaldo que se pone al problema. Al desarrollar el marco teórico referencial, el problema puede resultar cuestionado, reformulado e incluso cambiado”<sup>7</sup>.

Tomando como referencia para el antecedente de este trabajo; el proyecto de la Doctora Elena Azaola (2015) titulada: “

” El estudio allí realizado tubo entre sus objetivos: a) la elaboración de un diagnóstico sobre la situación de los adolescentes en conflicto con la ley en cuatro entidades: Coahuila, Hidalgo, Morelos y Sinaloa y b) la propuesta de estrategias de intervención para la efectiva reinserción social de adolescentes a su familia y a la sociedad.

Partiendo de esa premisa, junto con el especialista en el tema Rubén Vasconcelos, de que: “el encarcelamiento no produce ningún efecto positivo para nadie... y, si no es posible evitar [la privación de la libertad] porque se trata un delito grave, hay que regresar a la sociedad lo más pronto posible al adolescente que ha sido encarcelado”. (Vasconcelos 2015 pág. 35). En este mismo planteamiento, los resultados arrojados en un estudio realizado en 2014, de una muestra representativa de adolescentes en todo el país que fueron objeto de diversas medidas por haber cometido infracciones a las leyes penales. De ese total, sólo el 27%, fueron privados de su libertad por considerar que cometieron delitos graves. Por otro lado se comprobó que el 93% fueron hombres y 7% mujeres.

De la anterior situación se concluyó, que en México debería construirse una política de reinserción social para los adolescentes puesto que, lo que se halla en juego, es la posibilidad de dotar a los jóvenes de herramientas que les permitan reincorporarse de manera sana y productiva a la sociedad, o bien la de arraigarlos en una carrera delictiva.

Es importante acotar, que esta situación es muy similar en nuestro país y por ende, creemos pertinente tomar estas referencias para verificar la posibilidad de aplicarlas acá.

Como se manifestara anteriormente; existe una estrecha relación entre el trabajo anterior y este proyecto, ya que se tomaran en cuenta como estrategias de intervención para la efectiva reinserción social de los adolescentes a sus respectivas familias y por ende a la sociedad misma. Como se observara, en el estudio referencial se hace necesaria entre otras variables, la capacitación de los custodios, como una posible solución para lograr que los mismos mejoren y sirvan como modelos ejemplares de una conducta a seguir para los adolescentes que se encuentran privados de libertad y de esta manera poder generar una reinserción social adecuada.

Por otra parte, citando al trabajo de grado de Noguera (2012) y que tiene como título:

“

se

pretende relacionar la profundización de dicha investigación, la cual fue lograda con un estudio desde esa perspectiva y en una óptica metodológica cuantitativa con un diseño no experimental de campo de carácter descriptivo en su fase diagnóstica, utilizando la observación y la encuesta estructurada como técnicas principales de recolección de datos, el tipo de estudio fue la modalidad de proyecto factible. El tratado de esta propuesta para un programa de Estrategias Gerenciales basado en la Inteligencia Emocional para el Desempeño del Personal en la Dirección de Desarrollo Estudiantil de la Universidad de Carabobo.

El elemento conclusivo de esta investigación realizada por Noguera, permitió llegar a conclusiones que en términos generales ratificaran la necesidad de fortalecer la gestión administrativa a través de estrategias gerenciales que permitieran rescatar e impulsar el personal directivo. De los resultados obtenidos; se pudo diseñar un programa de Estrategias Gerenciales basado en la Inteligencia Emocional para el Desempeño del Personal, modelo de gestión, contenido de estrategias que canalizaron el problema planteado aspirando a una solución que siendo implementada se concibió como un elemento importante que tuvo como propósito realizar mejoras organizacionales. Esta tesis aporta una gran gama de estrategias gerenciales basado en la inteligencia emocional, que permitieron capacitar emocionalmente a un personal, y así optar por una

solución satisfactoria. En consecuencia con el trabajo aquí realizado se pretende dar claridad y enriquecimiento, al tema aquí propuesto inicialmente.

En el mismo orden de ideas; en la investigación de Molina y Díaz (2014) que sirvió para optar al grado académico de Magister en Gerencia Educativa, y cuyo título “

Se pudo observar, que la comunicación asertiva es considerada como una estrategia gerencial de mucha significación; y sobre esta consideración, la comunicación constituye parte esencial en el desarrollo de la capacidad, motivación y productividad entre los miembros de una organización, para optimizar los niveles de asertividad, eficiencia y afectividad de las mismas.

En este contexto se orienta este trabajo de grado, cuyo objetivo consiste, en proponer la comunicación asertiva como estrategia gerencial a hacia el mejoramiento de la relación entre directivo y docentes a través del método coaching. Situación que los directivos y docentes deben superar y sobre los cuales se trabajó en esta investigación, sentando las bases para la mejora continua de habilidades comunicativas, y de esta forma, fortalecer la comunicación asertiva interna y la eficiencia institucional.

Considerándose la comunicación como un elemento clave para el buen desenvolvimiento y funcionamiento de las instituciones. El tratamiento de los datos obtenidos en la misa, la cual se realizó con una estadística descriptiva y con la cual se logró establecer un programa orientado al desarrollo de la comunicación asertiva a través del método coaching para el mejoramiento de la relación entre los directivos y los docentes. Esta investigación realiza un aporte importante a este proyecto ya que la misma utilizo como estrategia, la comunicación asertiva como uno de los estilos de comunicación, asimismo sería de gran utilidad la información que esta pueda brindar para reforzar el contenido de este tema.

Otra referencia que pudiese aportar elementos esclarecedores; lo presenta Pereira (2014) en sus estudios de postgrado, donde realizo una investigación titulada: “

”. La cual se desarrolló con el objetivo principal de estudiar la inteligencia emocional en el manejo de conflictos

laborales del personal administrativo específicamente del Departamento de Registro y Control de la Gobernación Bolivariana de Carabobo, para ello se determinaron las causas que generan conflictos en el personal administrativo y la influencia en el manejo de las emociones.

Allí; se explicaron los tipos de emociones que se presentaron entre el personal (en cuanto al manejo de conflictos), y se logró establecer una relación entre la inteligencia emocional y el manejo de conflictos en el departamento de registro y control de la organización referida. Atendiendo a lo anteriormente expuesto, la metodología de la presente investigación, se enmarca de tipo explicativa, tomando en cuenta la naturaleza de la misma fundamentada en un diseño, de campo. La muestra tomada arrojó resultados que fueron organizados, en tablas o cuadros de frecuencias y porcentajes, agrupados finalmente en gráficos circulares.

De manera general se puede concluir que los empleados administrativos de la oficina de personal de la gobernación, específicamente el Departamento de Registro y Control, no tuvieron la capacidad de manejar emocionalmente, sus conflictos laborales, ni poseer el control de sus emociones, antes las situaciones y adversidades que diariamente se enfrentaban en dicha oficina; cabe destacar que existen múltiples factores organizacionales, que ocasionaron malestar en el personal, tales como: la insatisfacción salarial, falta de comunicación y vocación de servicio y la poca valoración del personal por las labores realizadas así como, una falta de capacitación del personal, referente al manejo de las emociones, que generó como consecuencia, conflictos laborales.

Como se pudo observar; esta investigación fue importante para el estudio realizado, ya que aportó información relevante sobre la inteligencia emocional y sobre la posibilidad de diagnosticar, si los empleados tenían o no, capacidad para manejar emocionalmente sus conflictos.

### **Bases Legales.**

Según Villafranca (2002), “Las bases legales, no son más que leyes que sustentan de forma legal el desarrollo del proyecto.”(p.32) El autor explica también en este mismo orden, que las bases legales... “son leyes, reglamentos y normas necesarias en algunas investigaciones cuyo tema así lo amerite.”(p.35)

Inicialmente; se considera necesario hacer referencia a los fundamentos de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la cual fue creada, “como ideal común por el que todas las naciones deben esforzarse, a fin de que tanto los individuos como las instituciones, promuevan, mediante la enseñanza el respeto a estos derechos, y aseguren, por medidas progresivas de carácter nacional e internacional, su aplicación universal.” Se considera que el primer artículo guarda una estrecha relación con la presente tesis, en su postulado fundamental el cual plantea, que todos los seres humanos nacemos libres e iguales en dignidad y derechos y dotados de razón y conciencia, comportándose fraternalmente los unos con los otros.

Por otro lado; existen otras leyes que sustentan esta tesis, en cuanto a lo referido específicamente a protección de los adolescentes y una de las principales sería la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV), la cual según Jiménez (2008) “es el documento vigente, que contiene la Ley fundamental del país, dentro de cuyo marco deben ceñirse todos los actos legales. En ella se generan las instituciones, derechos y deberes fundamentales.” (p.12-14).

Nuestra carta magna, fue sometida a consulta popular para su aprobación, por primera vez en toda la historia de Venezuela, el 15 de diciembre de 1999, destacando dentro de su contenido, un artículo específico que refiere a los derechos del niño, niña y adolescente.

En su Artículo 78: “Los niños, niñas y adolescentes son sujetos plenos de derecho y estarán protegidos por la legislación, órganos y tribunales especializados, los cuales respetarán, garantizarán y desarrollarán los contenidos de esta Constitución... así mismo; la Convención sobre los Derechos del Niño y demás tratados internacionales que en esta materia, haya suscrito y ratificado la República.”

En consecuencia; las familias y la sociedad asegurarán con prioridad absoluta, protección integral, para lo cual se tomará en cuenta su interés superior en las decisiones y acciones que les conciernan. El Estado promoverá su incorporación progresiva a la ciudadanía activa y creará un sistema rector nacional para la protección integral de los niños, niñas y adolescentes.

Por otra parte; se creó la Ley Orgánica para la protección del niño y del adolescente (L.O.P.N.A), la cual, entro en vigencia el 1 de abril de 2000. Esta ley surge, gracias a un movimiento social en el que participan diversos integrantes de la sociedad y en el que niños, niñas y adolescentes son los protagonistas. Un Artículo relacionado seria el Artículo 3; el cual habla sobre el principio de igualdad y no discriminación. Las disposiciones de esta Ley se aplican por igual a todos los niños, niñas y adolescentes, sin discriminación alguna fundada en motivos de raza, color, sexo, edad, idioma, pensamiento, conciencia, religión, creencias, cultura, opinión política o de otra índole, posición económica, origen social, étnico o nacional, discapacidad, enfermedad, nacimiento o cualquier otra condición de los niños, niñas o adolescentes, de su padre, madre, representante o responsable, o de sus familiares.

También la L.O.P.N.A, menciona que todos los niños, niñas adolescentes tienen derecho de tener una defensa a su favor en su Parágrafo Segundo: “Todos los niños, niñas y adolescentes tienen derecho al control judicial de la privación de su libertad personal y al amparo de su libertad personal, de conformidad con la ley”.

Además esta ley señala en su Artículo 8; el derecho a la justicia. “Es importante que los niños, niñas y adolescentes tengan el derecho de defender su posición, es decir: de acudir ante un tribunal competente, independiente e imparcial, para la defensa de sus derechos e intereses ya que éste decida sobre su petición dentro de los lapsos legales”. En el artículo 89; cabe destacar la importancia que significa el respetar la integridad de joven, asimismo el tomar en cuenta los derechos humanos:

Artículo 89, “...derecho a un trato humanitario y digno. Todos los niños, niñas y adolescentes privados o privadas de libertad tienen derecho a ser tratados o tratadas con la humanidad y el respeto que merece su dignidad como personas humanas. Asimismo, gozan de todos los derechos y garantías de los niños, niñas y adolescentes, además de los consagrados específicamente a su favor en esta Ley, salvo los restringidos por las sanciones impuestas.”

En el mismo orden de ideas, la L.O.P.N.A, refiere que los empleados de toda entidad pública, tienen el deber de denunciar los casos de violación, amenaza y garantías que los niños, niñas o adolescentes estén padeciendo. El primer paso que estos deben dar es

informarles a los padres, representantes o responsables, salvo cuando sean estos los que amenacen o violen los derechos del joven.

El autor Soto (2001) menciona, que la emoción se define como una agitación o trastorno de la mente, sentimientos o pasión; cualquier estado mental exaltado o excitado. Conociéndoseles también, como sentimientos o estados del ánimo. “Las emociones son un estado interno del organismo, que puede ser provocado por la respuesta interna de una persona ante un estímulo percibido como agradable o desagradable”...” en consecuencia:

Reacción emotiva, caracterizada por un elevado estado de alerta o atención. Se trata de un proceso fisiológico, un fenómeno simple de reacción física.

Experiencia emotiva, asociada con situaciones de agrado o desagrado. Este proceso cognitivo de asociación es un fenómeno complejo.

La gran resonancia interior de la experiencia emotiva la hace aparecer como la única experiencia verdadera, mientras que la experiencia cognitiva propia del proceso de adquisición de conocimientos o actividad del intelecto apenas origina resonancias interiores importantes debido a que la mayoría de los conocimientos humanos se adquieren de un modo emotivamente neutro.” (Soto 2001 Pág. 10).

Es decir; que las emociones son impulsos que llevan a las personas a actuar de manera automática y cada una de ellas, desempeñaría un papel único en las reacciones que ocurren entre el cerebro y el cuerpo. Los nuevos estudios científicos señalan que cada emoción impulsa al cuerpo a un tipo diferente de respuesta.

“Posteriormente se describen algunas reacciones:

Enojo: incrementa el flujo sanguíneo hacia las manos, facilitando sostener un arma o golpear a un enemigo; también aumenta el ritmo cardíaco y hormonas como la adrenalina, que generan la cantidad de energía necesaria para acometer acciones vigorosas.

Miedo: disminuye la sangre en el rostro presentando palidez y la sensación de «quedarse frío» y fluye hacia las piernas favoreciendo así la huida. Al mismo

tiempo, el cuerpo se puede paralizar un instante, para procesar una respuesta más adecuada.

Felicidad: aumento en la actividad de un centro cerebral que impide los sentimientos negativos y calma los estados que generan preocupación e incrementa el caudal de energía disponible, proporcionando sensación de tranquilidad y entusiasmo.

Amor, ternura y satisfacción sexual: activan el sistema nervioso parasimpático, produciendo calma y satisfacción que favorece una buena relación con los demás.

Sorpresa: se arquean las cejas para aumentar el campo visual y la luz penetra en la retina, proporcionando más información.

Desagrado: se ladea el labio superior y se frunce ligeramente la nariz, con el intento de cerrar las fosas nasales para evitar el olor o sabor desagradable.

Tristeza: provoca la disminución de la energía y del entusiasmo por las actividades vitales como las diversiones y los placeres, cuanto más se profundiza y se acerca a la depresión, se pierde la fuerza corporal.” (Goleman 1995 Pág. 10).

El mismo autor; en un intento por definir el para qué sirven las emociones; menciona que los sentimientos y anhelos más profundos son puntos de referencia necesarios en la especie humana y gran parte de la existencia de los asuntos humanos obedecen a los sentimientos. Así mismo; parafraseando a Goleman, el poder de las emociones es extraordinario, sólo un amor poderoso puede llevar a unos padres a ir más allá de su propio instinto de supervivencia individual. Desde el punto de vista del intelecto, se trata de un sacrificio indiscutiblemente irracional pero, visto desde el corazón, constituye la única elección posible. Cuando se quiere dar una explicación sobre la evolución, no se puede dudar en destacar la preponderancia del corazón sobre la cabeza en los momentos realmente cruciales. Las emociones permiten afrontar situaciones difíciles que el intelecto no puede. Cada emoción induce a una forma de actuar.

En este sentido; el conjunto de emociones tiene un extraordinario valor de supervivencia y esta importancia se ve confirmada por el hecho de que las emociones

han terminado integrándose en el sistema nervioso en forma de tendencias innatas y automáticas del corazón.

Goleman (2004) define el término inteligencia emocional: “como la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás. Inteligencia emocional no es ahogar las emociones, sino dirigir las y equilibrarlas.”(p.42). Para el mismo Goleman, la Inteligencia Emocional está fundamentada en cinco (5) aptitudes básicas, divididas en personales y sociales, entendiéndose por aptitud una característica de la personalidad o conjunto de hábitos que llevan a un desempeño superior o más efectivo. Estas cinco aptitudes son: Autoconocimiento, Autorregulación, Motivación, Empatía, Habilidades Sociales. Divididas las tres primeras en aptitudes personales y las dos últimas en aptitudes sociales. Entendiéndose por aptitudes personales; aquellas que determinan el dominio de uno mismo y por aptitudes sociales; las que determinan el manejo de las relaciones con otras personas y con la sociedad en general.

Con la finalidad de profundizar en el concepto de Inteligencia Emocional, se describen las Aptitudes Personales:

Autoconocimiento: saber qué se siente en cada momento y utilizar esas preferencias para orientar la toma de decisiones. Dentro del auto-conocimiento se encuentran tres (3) sub-aptitudes: conciencia emocional, auto-evaluación precisa y confianza en uno mismo.

Autorregulación: manejar las emociones de modo que faciliten las tareas entre manos, en vez de estorbarla. Dentro de la autorregulación existen cinco (5) sub-aptitudes: autocontrol, confiabilidad, escrupulosidad, adaptabilidad e innovación.

Motivación: utilizar las preferencias más profundas para orientarse y avanzar hacia los objetivos. Dentro de la motivación existen cuatro (4) sub-aptitudes: afán de triunfo, compromiso, iniciativa y optimismo. De igual manera, las Aptitudes Sociales las cuales determinan el modo de relacionarse con los demás y se dividen en aptitudes generales y sub-aptitudes.

Empatía: percibir lo que sienten los demás, ser capaces de ver las cosas desde su perspectiva. Goleman (1996), plantea cinco (5) sub-aptitudes: comprender a los demás, ayudar a los demás a desarrollarse, orientación hacia el servicio, aprovechar la diversidad y conciencia política.

Habilidades Sociales: manejar bien las emociones en una relación e interpretar adecuadamente las situaciones y las redes sociales. Dentro de las habilidades sociales existen ocho (8) sub-aptitudes: influencia, comunicación, manejo de conflictos, liderazgo, catalizador de cambio, establecer vínculos, colaboración y cooperación, habilidades de equipo.

Primer Pilar. Conocimiento Emocional. Crea un espacio de eficiencia personal y confianza, mediante honestidad emocional, energía, retroinformación, intuición, responsabilidad y conexión. Elementos presentes: honestidad emocional, energía emocional, retroalimentación emocional e intuición práctica.

Segundo Pilar. Aptitud Emocional. Este pilar forma la autenticidad del individuo, su credibilidad y flexibilidad, ampliando su círculo de confianza y capacidad de escuchar, manejar conflictos y sacar el mejor descontento constructivo. Elementos presentes: presencia auténtica, radio de confianza, descontento constructivo, elasticidad y renovación.

Tercer Pilar. Profundidad Emocional. En este pilar se exploran maneras de conformar la vida y trabajo con un potencial único respaldándose con integridad, y aumentando su influencia sin autoridad. Elementos presentes: potencial único y propósito, compromiso, responsabilidad y conciencia, integridad e influencia.

Cuarto Pilar. Alquimia Emocional. Implica aprender a reconocer y dirigir las frecuencias emocionales o resonancias para producir una transformación. Elementos: flujo intuitivo, desplazamiento reflexivo en el tiempo, percepción de la oportunidad, creando futuro.

Se puede afirmar; que el primer pilar, contribuye al conocimiento emocional creando un espacio interior de gran confianza. El segundo pilar contribuye a la aptitud emocional creando un fuerte sentido de inspiración. El tercer pilar profundidad

emocional, forma el carácter y genera creatividad y el cuarto pilar, alquimia emocional, amplía la capacidad para encontrar soluciones, innovar para crear futuro.

### **La Comunicación.**

Para explicar los estilos de comunicación, se hace necesario tomar en cuenta el significado del término y en consecuencia, se hará referencia al autor Pasquali (2012), cuando manifiesta que: “La comunicación así entendida es bivalente, de modo que quien transmite puede recibir y quien recibe debe poder transmitir. Según él, esto ocurre cuando hay interacción recíproca entre los dos polos de la estructura relacional (Transmisor-Receptor).”8p.11).

En cuanto a los estilos de comunicación tomados en consideración para la presente investigación. Estos estarán integrados por tres variantes; las cuales son: agresiva, pasiva y asertiva, de estos tres tipos de estilos de comunicación que se usan día a día, no existe una clara conciencia de que algunas veces se le da preferencia a las variantes agresiva y pasiva. Por ello creemos necesario dejar en claro la explicación de cada una de las mismas, empezando en este caso con la comunicación asertiva.

Para definir esta variante; citaremos a Neidharet (1989), (citado por Naranjo 2008 Pág. 03). “Asertividad es la confianza puesta en nuestra propia persona, Es decir es una firmeza que emana de la personalidad. Cuando se posee esa firmeza, se aceptan sinceramente los sentimientos propios y se expresan ante los demás de una manera segura.

Se puede afirmar entonces; que al ser asertivos, tanto con la propia persona como al que nos comunicamos; se puede encontrar un equilibrio y tranquilidad, ya que se pueden expresar tanto las opiniones como derechos, de la forma más efectiva, buscando y alcanzando un bienestar para ambos.

Por otra parte el Psi. Según Guevara (2011), manifiesta que la Comunicación Asertiva “es la habilidad de expresar ideas positivas y negativas, asimismo los sentimientos de una manera honesta y directa, por otra parte nos permite afrontar de manera constructiva y encontrar una solución mutuamente satisfactoria.”(p.90).

Dentro de las Características de la comunicación Asertiva; se pueden destacar que la misma posee ciertas cualidades, las cuales motivan al individuo a tomarlas en cuenta al momento de comunicarse. El estilo de comunicación antes mencionado tiene seis características a saber:

1. Cuando miras a tu interlocutor, estas demostrando interés y esta actitud aumenta sustancialmente la confianza y cercanía.
2. Cuando asumes una postura corporal abierta, ya que tu comunicación no verbal demuestra interés y sinceridad.
3. Cuando observas tus gestos y aprendes a controlarlos, ya que los gestos adecuados te ayudan a dar énfasis a los mensajes que deseas reforzar.
4. Al momento de fijarte en tus niveles de voz, ya que al modularla de una manera adecuada, eres más convincente.
5. Al analizar cuánto tiempo escuchas y cuánto tiempo eres escuchado para aumentar la receptividad y el impacto.
6. Al identificar cuánto, cómo, cuándo y dónde intervienes, además observas la calidad de tus intervenciones en las conversaciones.

En lo referido a las técnicas de la comunicación asertiva; aquí son diversos los pasos por los cuales el individuo debe seguir para poder alcanzar o conseguir la misma, en el cuadro siguiente, realizado por Prias (2015), se podrá observar el planteamiento y significado de las técnicas:

## Cuadro N°1

### Técnicas de Comunicación Asertiva

---

Disco Rayado	Repetir el mismo punto de vista una y otra vez	Acuerdo Asertivo	Asumir el error “sin considerarnos un error”
Banco de Niebla	Dar la razón dejando en claro que no vamos a cambiar de idea	Acuerdo Negativo	Pedir disculpa y admitir el error
Aplazamiento Asertivo	No responder hasta estar más tranquilos	Autorrevelacion	Dar información sobre lo uno piensa, utilizar mensajes “yo”
Procesamiento del Cambio	No entrar en la provocación y sugerir algo positivo	Pregunta Asertiva	Pedir información sobre el problema
Ignorar	Responder a un ataque diciendo que en esa condición es mejor no discutir		

---

Según plantea Glezz (2013) la Comunicación Pasiva “se basa en conformidad y esperanzas de evitar la confrontación a toda costa, asimismo manifiestan auto negación de ideas, sueños, deseos, sentimientos, permitiendo que otros infrinjan en sus derechos, que decidan por ellos.”(p.8).

En el mismo orden de ideas; lo mencionado anteriormente, explica el comportamiento y sentimientos de una persona pasiva que además, da como resultado el

uso de una comunicación pasiva, en la Revista Gerentes, el Autor Alfonso (2012) afirma “los derechos de individuos pasivos son violados, porque ignoran sus propias necesidades o porque permiten que abusen de sus derechos. Estas personas usualmente justifican su comportamiento con el supuesto deseo de no crear problemas, Generalmente aceptan toda crítica, sintiéndose culpables”. (párr. 07).

Las características de la Comunicación Pasiva; según el artículo escrito por la autora King (2013) la misma; manifiesta que existen 6 tipos de características de la comunicación pasiva, es decir, la manera de cómo se comunica un individuo con un comportamiento pasivo y las cuales se mencionan a continuación:

## **Cuadro N°02**

### **Característica de la Comunicación Pasiva**

Timidez	Los comunicadores pasivos son tímidos y no pueden hablar cuando una situación lo requiere.
Sensibilidad	La sensibilidad extrema es también un rasgo común en los comunicadores pasivos. Si un jefe dice algo ligeramente crítico a un empleado pasivo, como: el empleado puede tomarse el comentario muy a pecho y experimentar tristeza extrema que no coincide con una leve reprimenda.
Conciencia de sí mismos	Las personas con un estilo de comunicación pasivo siempre son conscientes de cómo piensan que reaccionarán ante los demás. Esta es la razón por la que un sujeto pasivo no puede decirle a su jefe que un compañero de trabajo no se esforzó en un proyecto de la empresa.
Disculpas excesivas	Los comunicadores pasivos a menudo se disculpan por tener sentimientos u opiniones diferentes a los demás. Esto hace que las personas que viven y trabajan con la persona pasiva devalúen su opinión. Ser demasiado confiados en la conducción o los puntos

Demasiados confiados	de vista de otras personas es otro de los rasgos de un comunicador pasivo. Debido a que las personas con rasgos pasivos sienten que las opiniones de todos, menos las suyas, son valiosas, confiarán en lo que un cónyuge, amigo cercano o jefe les diga, sin tener en cuenta sus propios sentimientos.
Temor	Los comunicadores pasivos tienen miedo de que si expresan cómo se sienten, ofendan o enojarán a otra persona.

---

Otros elementos para-verbales característicos del estilo de comunicación pasivo descrito por Hofstadt (2005 pag. 4) en su libro llamado

, el autor, expresa ciertos elementos para-verbales característicos de un individuo que posee comunicación pasiva tales como: El volumen de voz bajo, tono tendiendo a la monotonía, fluidez verbal escasa y muy entrecortada, velocidad rápida, claridad escasa, tiempo de habla escaso y pausas largas y silencios abundantes.

Al contrario de lo mencionado anteriormente; la comunicación agresiva, está inmersa entre uno de los estilos de comunicación, tomando en cuenta que es uno de los estilos más usados por los individuos, y utilizados muy comúnmente por los custodios en los centros de internamiento. Asimismo nuevamente Hofstadt (2005) afirma que “la persona con estilo de comunicación agresivo se caracteriza porque se preocupa por defender a cualquier precio sus derechos, faltándole el respeto a los derechos de los demás, incluso cuando esto es absolutamente innecesario para defender los propios.”(p.22).

En lo referido a las Características de la comunicación Agresiva; Sánchez (2013) plantea que un individuo con comunicación y conducta agresiva “Saca provecho de otros para conseguir sus metas, expresivo y auto estimulante a expensas de los demás, sarcásticas, conducta no verbal, contacto visual airado..., Se mueve o se inclinan demasiado cerca, ademanes amenazadores, voz muy alta e interrupciones frecuentes.”(p.42). Asimismo estas personas presentan una conducta verbal haciendo palabrotas con un lenguaje abusivo y evaluando la conducta de otros.

Como resumen conclusivo de las teorías comunicacionales, se considera de extrema importancia, destacar a este estilo agresivo como uno de los más usados día a día. Se seleccionaron a estos cuatro autores por considerarlos de mayor relevancia en la temática abordada y en donde se hace necesario identificar entre los actores de los centros de reclusión; a los custodios, si los mismos se expresan hacia los jóvenes privados de libertad con un estilo de comunicación asertiva; como lo expone Neidharet, cuando afirma que realmente es este, el estilo adecuado para comunicarse, ya que la persona se siente segura, firme y expresa sus pensamientos de una manera amena.

Por otro lado; como lo explica Glezz, también lo hacen de una manera pasiva convirtiéndolos en personas conformes, donde evitan confrontaciones y dejan que otros tomen las decisiones por él, y por último; el estilo agresivo planteado por Hufstadt, en la se convierte en una persona que abusa de los derechos de otros, aun así no tenga la razón.

En cuanto a esta variable interviniente en la temática planteada para la elaboración de la presente tesis; se tomara como referencia los planteamientos de Goffman, (citado por Ruiz 2012 Pág. 13) “los espacios de reclusión involuntaria (cárceles, campos de concentración o presidios) y la función prioritaria que cumplen estas organizaciones es de proteger a la sociedad, lo que implica un apartamiento de quienes suponen una amenaza para ella”. Es decir, que el deber de estos centros de internamiento es el de buscar tanto el bienestar para la sociedad como para el individuo que es internado.

Asimismo; el mismo autor manifiesta que... “todo centro de internamiento tiene su funcionamiento el cual está regido por un cuerpo de funcionarios donde se controla la gestión para cumplir con los objetivos dela institución, al margen de cuáles sean las necesidades de los internos.”(p.13).

El autor en cuestión, distingue dos grupos que conviven dentro de estos establecimientos, los internos y el personal supervisor que los custodia. Ambos, presentan características diferenciadas. Mientras que unos son despojados de todo contacto con el mundo exterior y, por tanto, quedan sumidos en una rutina forzosa; los otros, mantienen su relación con el mundo exterior de forma que su vínculo con la institución es exclusivamente laboral.

Se toma este autor referencial, ya que explica de forma exhaustiva, la estructura de un centro de internamiento, además de los dos grupos que se manejan en el mismo, como lo son: los privados de libertad y el personal de custodia. Es importante tomar en consideración, como debería ser la relación entre estos dos grupos.

Para culminar este capítulo; se cree necesario, abordar el manejo de las emociones en el entorno laboral. Para ello; recordaremos que la inteligencia emocional se convierte en el factor de mayor importancia a la hora de definir cuál sería el indicador de éxito en las relaciones de trabajo. No por ello; se dejan de mencionar a otras áreas intervinientes como: las habilidades técnicas, los conocimientos, las capacidades mentales y físicas, el aspecto físico y el interés por un campo determinado de trabajo, las aspiraciones y las metas profesionales, hasta las circunstancias que obstaculizan el rendimiento.

Manejar una situación emocional en el lugar de trabajo, requerirá de las capacidades necesarias para resolver los problemas, al establecer entendimiento y confianza, saber escuchar y ser capaz de persuadir con una recomendación, poseer ciertas facultades como el conocimiento de sí mismo, la posibilidad de ver las cosas con perspectiva y cierto porte para ser la persona en que todos los presentes van a confiar. No basta tener un alto nivel académico, la capacidad de saber relacionarse, de hacerse escuchar si se requiere y de sentirse a gusto consigo mismo, ese es el tipo de facultades que constituyen la diferencia crucial de las personas con sano equilibrio emocional. Cada trabajo, por simple que sea, hace merecedor a quien lo desempeña del respeto, y el reconocimiento por sus propias aspiraciones y habilidades. El trabajo, en consecuencia, será una obra útil de la mejor utilización de las emociones propias y de los demás.

El control de las emociones, provoca cambios en el diario vivir y hacen deliberadamente que las emociones trabajen en beneficio propio, de tal manera que mejoren la calidad de vida del individuo. Si se pone atención en la información que proporcionan las emociones, se podrían cambiar las conductas, rendimientos y pensamientos a efecto de modificar las situaciones del entorno. Las emociones, cumplen un papel destacado en el diario vivir, por lo mismo, se debe estar consciente que si se maneja con inteligencia y criterio adecuado las emociones propias, se pueden alcanzar logros insospechados en las labores.

En consecuencia, para el desempeño eficaz y eficiente en todos los trabajos y en todas las especialidades, la inteligencia emocional y la expresión de dichas emociones es más importante que las facultades puramente racionales y cognitivas.

Pudiese afirmarse; que en todo tipo de organizaciones el hecho de que se pueda evaluar para mejorar las aptitudes emocionales, sugieren otra zona en la que se pueda incentivar el desempeño y la competitividad, lo que se necesitaría sería el afinar dichas aptitudes en la empresa, así como identificar, evaluar y aumentar los elementos de inteligencia emocional de manera individual.

Se concluye entonces; que la inteligencia emocional influye en la eficacia organizativa en varias áreas; contratación y conservación del empleado, desarrollo del talento, trabajo en equipo, compromiso, estado de ánimo y salud del empleado, innovación, productividad, eficacia, ventas, ingresos, calidad de servicios, clientela fiel y cliente o estudiante resultante. Todos los anteriores, se convierten en vitales para el desempeño y mantenimiento de una empresa u organización, además las relaciones ayudan a mejorar la inteligencia emocional individual y grupal para así mejorar la eficacia organizativa a través del liderazgo, clima y cultura organizativa apoyada de las políticas bien estructuradas de recursos humanos.

Cuando se define lo que es una organización inteligente emocionalmente; tendríamos que referirnos a Goleman (2003) quien afirma que “los trabajadores empiezan a cambiar en el momento en que cobran conciencia de la realidad, especialmente si es desagradable o incómoda, por ello es preciso reconocer el descontento a nivel emocional y el origen del mismo. La comprensión de la realidad emocional, de las normas de los equipos y de la cultura de una organización, proporciona el fundamento necesario para diseñar la visión, cuyo efecto dependerá de la conexión con la visión personal del trabajador.”(p.34).

En consecuencia; solo después de haber comprendido la realidad y la visión, sería posible identificar e investigar las diferencias y buscar el modo de coordinar lo que hoy ocurre con la visión del futuro. Cuanto más sintonizada se halle la realidad con el ideal, más duradero será el cambio.

Esta sintonización de la realidad con el ideal es la que se piensa, pudiese crear el marco de referencia más adecuado para superar la disonancia y configurar un grupo de

trabajadores emocionalmente inteligente, resonante, productivo y eficaz. Todos los aspectos mencionados anteriormente, deben ser trabajados paso a paso y afirmados en factores que apoyan el mantenimiento de la inteligencia emocional en la organización. Pasar de la visión a la acción; los líderes deben aprovechar toda oportunidad que se les presente, este se sirve de sí mismo como instrumento de descubrimiento y cambio, saben mantenerse cerca del proceso jamás dejarlo hasta alcanzar el objetivo propuesto, las interacciones y decisiones deben ser coherentes con los propios valores y con los de la organización que pretenden crear. Crear sistemas que alienten las prácticas emocionalmente inteligentes. Si bien las personas son muy importantes, también lo son los sistemas, las reglas y los procesos.

## CAPITULO III

### MARCO METODOLÓGICO

El Marco Metodológico según Balestrini (2006, p.125) “Es el conjunto de procedimientos lógicos, tecno-operacionales implícitos en todo proceso de investigación, con el objeto de ponerlos en manifiesto y sistematizarlos permitiendo descubrir y analizar el estudio y reconstruir los datos, partiendo de los conceptos teóricos convencionalmente operacionalizados” (p.125).

#### **Tipo de Investigación.**

El tipo de investigación que se aplica en este estudio es de Proyecto Factible tipo Descriptivo, el cual según la UPEL, (1998), Citado por la Revista Universitaria de Investigación (2002), "Es la elaboración de una propuesta o modelo operativo viable, o una solución posible a un problema de tipo práctico, para satisfacer necesidades de una institución o grupo social, refiriéndose a la formulación de políticas, programas, tecnología, métodos o procesos." (pág. 06).

Asimismo como se menciona en el párrafo anterior este estudio busca analizar la capacitación emocional, buscando la mejora de los estilos de comunicación de los custodios y para lograr esto se tiene como propósito usar estrategias tal como la capacitación emocional, siendo esto una posible solución para la problemática planteada.

#### **Diseño de la Investigación.**

El diseño de investigación de este estudio es de Campo, es decir que a través de diversos métodos se pudo recaudar información, los cuales fueron entrevistas al personal que labora en los centros, a los jóvenes que se encuentran privados de libertad; por otra parte se realizó una observación comportamental, y con los datos obtenidos se pudo llegar a una problemática existente, y para llegar a una solución es necesario investigar, que capacitación reciben los custodios y que estilos de comunicación manejan.

De esta misma forma; según Sabino (2000) el diseño de investigación de campo: “Se basan en información o datos primarios, obtenidos de la realidad, esto reside en que a

través de ellos el investigador puede cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han conseguido sus datos, haciendo posible su revisión o calidad” (p. 67).

### **Población y Muestra.**

Según Tamayo y Tamayo (1997) “La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (P.114). En este estudio la población es de 30 custodios, con edades comprendidas entre 24 y 60 años, los cuales 15 laboran en el centro de Internamiento Pastor Oropeza y 15 en el centro de internamiento Alberto Ravell.

Asimismo; Según Tamayo y Tamayo, (1997) afirma, que la muestra: “es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico” (p.38). En esta investigación, la muestra será de 15 custodios es decir el 50% de la población.

### **Tipo de Muestreo.**

El tipo de muestreo de este estudio es Probabilístico (Aleatorio), ya que la muestra que se va a tomar para estudiar no es la misma cantidad de la población, y Para Ferrer, (2010), citado por Tapia (2016), el Muestreo probabilístico (aleatorio) “Es de tipo donde los individuos de la población pueden formar parte de la muestra” (p. 01).

### **Técnicas de Instrumento de la Recolección de Datos.**

Es una técnica de recolección de información muy importante y “consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos o conducta manifiesta. Puede utilizarse como técnica de medición en muy diversas circunstancias.

Según Sampieri (1997) “puede servir para determinar la aceptación de un grupo, analizar conflictos dentro del aula, Existen dos (02) tipos diferentes de observación; participante o no participante. En la primera, el observador interactúa con los sujetos observados y en la segunda no ocurre esta interacción”. Está técnica será utilizada para recabar la información relevante en el centro de rehabilitación objeto de estudio.

La técnica que se utilizará en esta investigación será la encuesta, la cual es un medio que permite indagar en temas donde ayuda a obtener un equilibrio en la investigación, al

mismo tiempo se va adquiriendo esta información de un grupo de personas llamadas población. Asimismo se encontró que, Mayntz et al, (1976:133) citados por Manuel Ruiz, (2012), “describen a la encuesta como la búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener, y posteriormente reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados” (Pág. 10).

El instrumento Para Sabino (2000), citado por Contreras (2013), “son los recursos de que puede valerse el investigador para acercarse a los problemas, y extraer de ellos la información, se pueden utilizar formularios de papel, cuestionarios entre otros la cual sirve para recaudar datos, sobre un fenómeno determinado”. (Pág. 04)

El cuestionario que se propone para ser aplicado, consta de 30 preguntas entre dicotómicas, de selección, la cual las dicotómicas son preguntas cerradas, de selección así mismo como lo indica su nombre el investigado tendrá diversas opciones para dar su respuesta.

#### **Validez y confiabilidad del instrumento.**

La Validez del instrumento trata sobre la recolección de datos, donde este mide lo que pretende medir, según Hernández y otros (2000), citado por Contreras (2013), “señala que la validez, se determina antes de aplicar el instrumento. El procedimiento que se utiliza se denomina Juicio de experto con la aplicabilidad del Coeficiente de Proporción de Rango (CPR). El mismo requiere un mínimo de tres expertos (profesionales)”.

Por otra parte se encuentra una cierta cantidad de Investigadores y metodólogos, confirman que la confiabilidad de un Instrumento de Recolección de Datos, se refiere a la aplicación de la misma a un grupo de individuos o sujetos, esto tiene como objetivo producir resultados. Es por esto que Contreras (2013), menciona: “Se obtiene un resultado mediante la aplicación de un "Estudio Piloto" el cual consiste en aplicar el instrumento una vez validado, a una pequeña muestra, con características similares a la del estudio a realizar (10 sujetos), para determinar su confiabilidad” (pág. 16).

### **Técnicas para analizar los datos.**

En el análisis de datos según Santalla (2008), citado por Castellano (2014), este manifiesta que debe tomar en cuenta “la información relativa a las pruebas estadísticas o técnicas de análisis que se utilizarán, y los criterios empleados para la selección de la técnica de análisis elegida” (p.118). De esta misma forma es necesario demostrar los datos recolectados, para así explicar los resultados y la finalidad de dicho estudio.

Siguiendo el mismo orden de ideas uno de los pasos importantes para que se haga más explícito el análisis de datos es el análisis Descriptivo, según Lozano (2010), esta se refiere que “cuando se dispone de datos de una población, y antes de abordar análisis estadísticos más complejos, un primer paso consiste en presentar esa información de forma que ésta se pueda visualizar de una manera más sistemática y resumida” (pág. 02).

### **Tabulación y Resultados.**

Según Hurtado (2010). El análisis e interpretación de los resultados, “son las técnicas de análisis que se ocupan de relacionar, interpretar y buscar significados a la información expresada en códigos verbales e icónicos” (p. 60).

Razón por la cual, en el presente capítulo se plantea el análisis de los datos obtenidos mediante el instrumento aplicado para la recolección de la información, es importante señalar que se escogió el cuestionario por considerarse un instrumento de aplicación de forma individual, permitiendo la recolección de los datos por cada uno de los involucrados en el proceso.

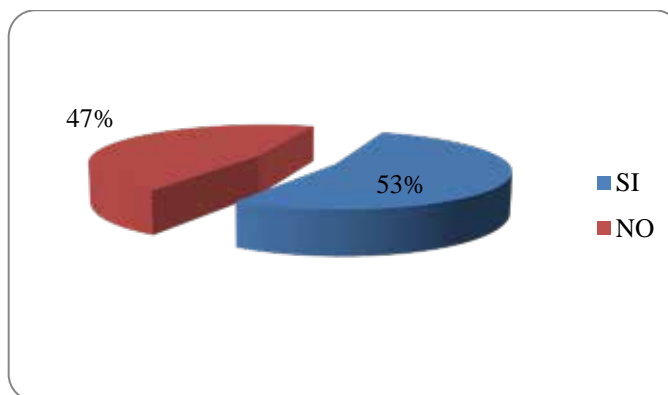
De acuerdo con la observación realizada en los Centros de internamiento Pastor Oropeza y Alberto Ravel, se procede a presentación de los resultados obtenidos en gráficos de tortas analizados porcentualmente por cada pregunta(ver anexos), los cuales se presentan a continuación:

#### **Ítem 1** ¿en tu área de trabajo Prefieres trabajar solo?

Cuadro N. ° 3

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	8	53%
NO	7	47%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N.º 1**



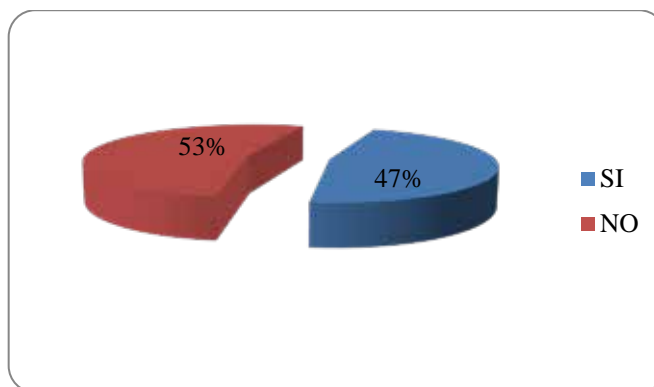
Según la representación gráfica y de los resultados de la encuesta, el 53% afirma que prefiere trabajar solo, mientras que el 47% lo niega.

Ítem 2 ¿en tu área de trabajo Prefieres trabajar en equipo?

Cuadro N.º 4

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	47%
NO	8	53%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Grafica N.º 2**



De acuerdo a la representación gráfica el 53% no le gusta trabajar en equipo, mientras que el 47% afirma que es importante trabajar en equipo, es decir que se

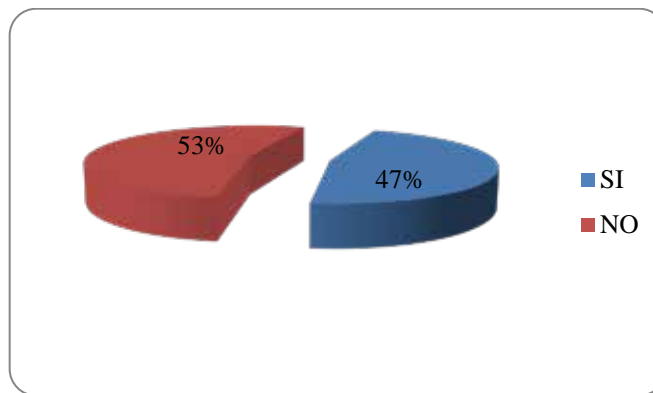
puede notar que el personal de custodios que laboran en los centros de internamiento se encuentra dividido.

Ítem 3 ¿Cuándo trabajas en un grupo, ¿prefieres integrarte en él?

**Cuadro N.º 5**

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	47%
NO	8	53%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Grafica N.º 3**



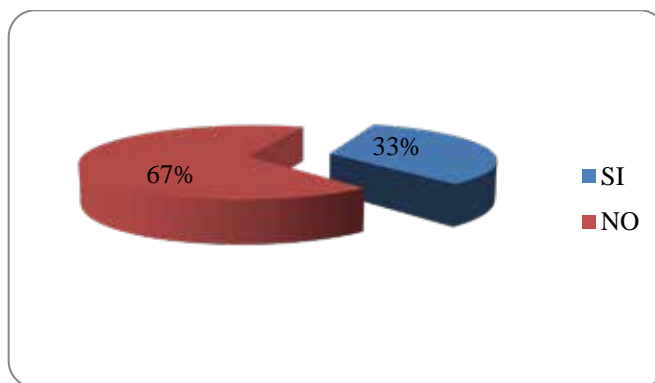
De acuerdo a los resultados presentados el 53% del personal no le gusta integrarse al equipo de trabajo mientras que el 47% si está de acuerdo y a gusto integrándose al equipo de trabajo.

Ítem 4 ¿Cuándo trabajas en grupo tiendes a asumir el liderazgo?

**Cuadro N.º 6**

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	33%
NO	10	67%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N.º 4**



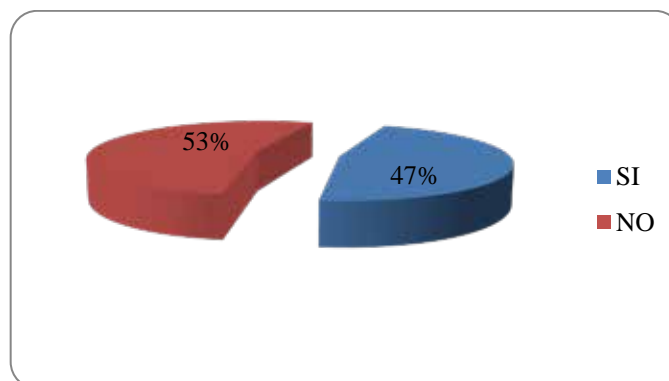
Se puede evidenciar que el 67% del personal de custodios que laboran en los centros de internamiento les gusta asumir el liderazgo, mientras que 33% prefiere no hacerlo.

Ítem 5 ¿Te consideras una persona resistente al estrés?

**Cuadro N.º 7**

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	47%
NO	8	53%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N.º 5**



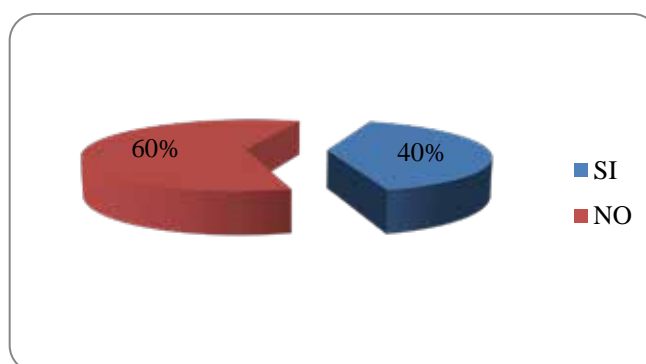
Como lo muestra la representación gráfica el 53% del personal custodio no se consideran resistentes al estrés, o a trabajar bajo presión, en cambio el 47% si se consideran personas con resistencia ante el estrés.

Ítem 6 ¿te consideras una persona resistente a las críticas ajenas?

**Cuadro N.º 8**

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	40%
NO	9	60%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N.º 6**



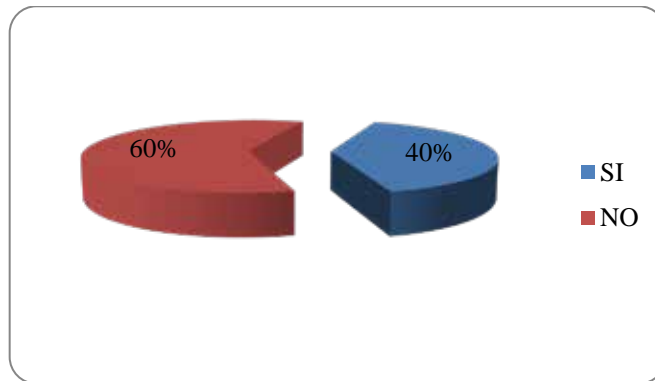
Según la muestra grafica el 60% del personal custodio no se consideran personas resistentes ante las críticas ajenas, mientras que el 40% afirman ser personas con resistencia ante las críticas.

Ítem 7 ¿En una discusión acalorada, en tu área de trabajo siempre intentas ponerte en el lugar del otro y comprender su punto de vista?

**Cuadro N.º 9**

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	40%
NO	9	60%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N.º 7**



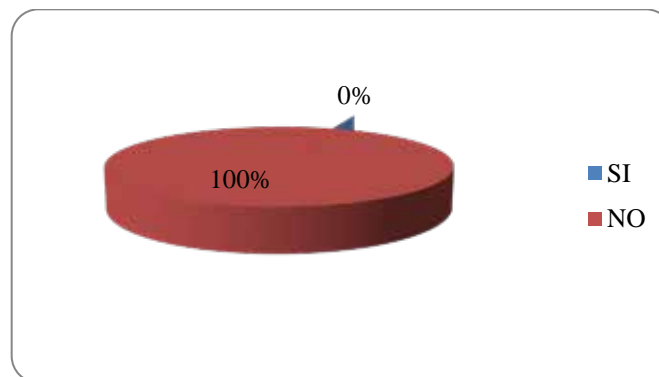
Según la representación gráfica el 60% del personal custodia niega ponerse en el lugar del otro y entender su situación es decir no muestran ningún tipo de empatía, mientras que el 40% afirma lo contrario.

Ítem 8 ¿En una discusión acalorada, en tu área de trabajo siempre intentas Pedir Disculpas para que la discusión no vaya a más?

**Cuadro N.º 10**

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	15	100%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N.º 8**



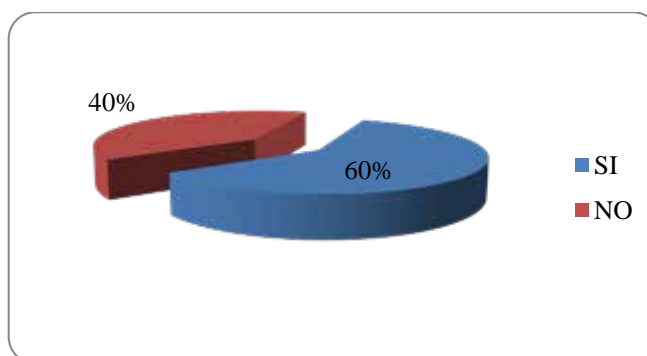
se puede observar en la representación gráfica que el 100%, es decir la totalidad del personal no intenta pedir disculpas para que la situación no vaya más allá.

Ítem 09 ¿En una discusión acalorada en el área de trabajo, siempre intentas Mostrar tu enfado para que la otra persona comprenda lo mal que te sientes?

**Cuadro N.º 11**

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
SI	9	60%
NO	6	40%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N.º 9**



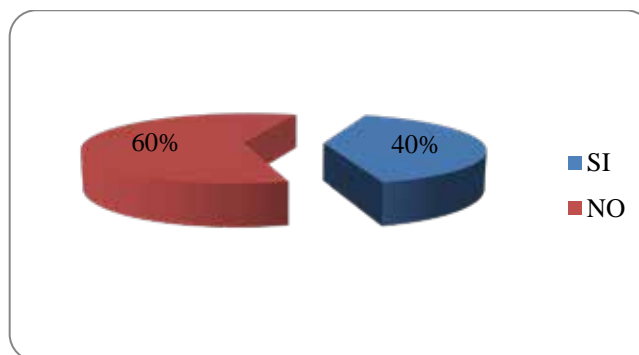
se puede evidenciar según la representación gráfica que el 60% del personal custodio, intenta mostrar su enfado en cuando alguna discusión que se presente, mientras que el 40% niega mantener ese tipo de actitud ante algún tipo de evento conflictivo.

Ítem 10 ¿En una discusión acalorada, en el área laboral siempre intentas Escuchar y explicar los motivos que tenías para hacer lo que hiciste?

**Cuadro N.º 12**

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	40%
NO	9	60%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N.º 10**



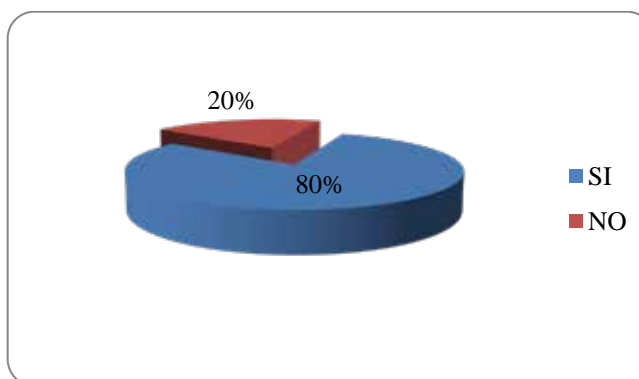
se puede observar en la representación gráfica que el 60% del personal custodio no intenta tener una escucha atenta ni explicar las razones de sus actos mientras que el 40% afirma que hace el intento de Escuchar y explicar los motivos que tenía para hacer lo que hiciste.

Ítem 11 ¿Te cuesta expresar tus emociones con palabras en el área laboral?

**Cuadro N.º 13**

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
SI	12	80%
NO	3	20%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N.º 11**



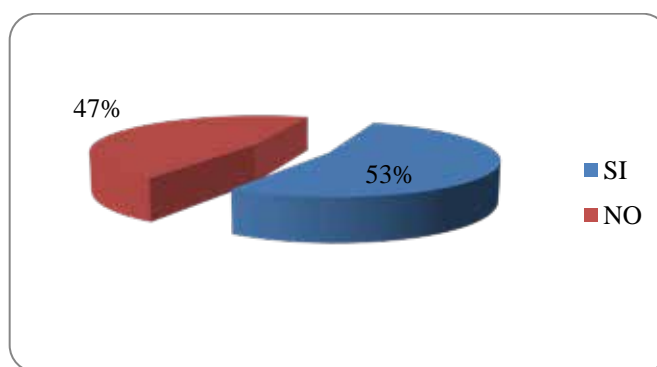
el 80% del personal custodio afirma que le cuesta expresar sus emociones, mientras que el 20% niega que le cuesta expresar sus emociones en el área laboral.

Ítem 12 ¿Conoces cuáles son las emociones?

**Cuadro N.º 14**

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	53%
NO	7	47%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N.º 12**



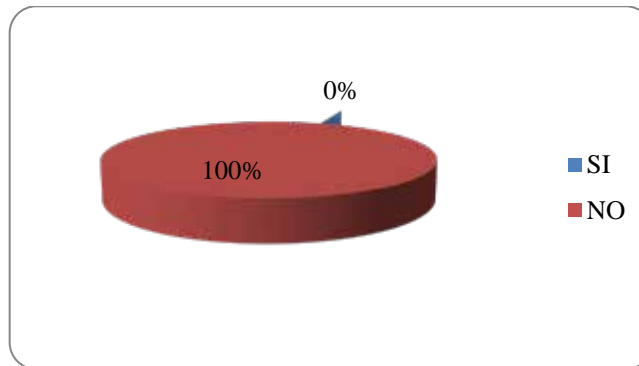
según los datos gráficos el 53% afirma saber cuáles son las emociones, mientras que el 47% niega conocer las emociones.

Ítem 13 ¿estás satisfecho con quién eres?

**Cuadro N.º 15**

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	15	100%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N.º 13**



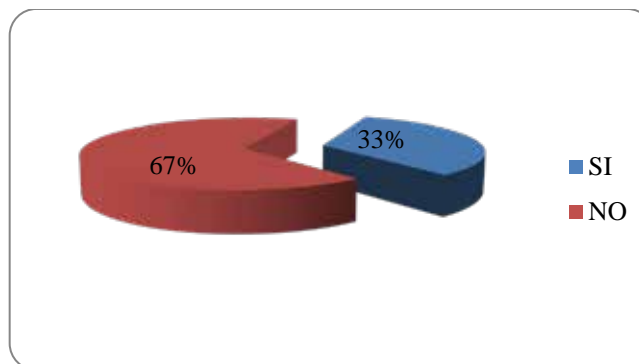
Análisis: según la representación gráfica se puede observar que el 100% es decir la totalidad de la muestra, indica que no se siente satisfecho con quien es.

Ítem 14 ¿Cuándo haces algo mal, ¿te críticas a ti mismo internamente?

**Cuadro N.º 16**

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	33%
NO	10	67%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N.º 14**



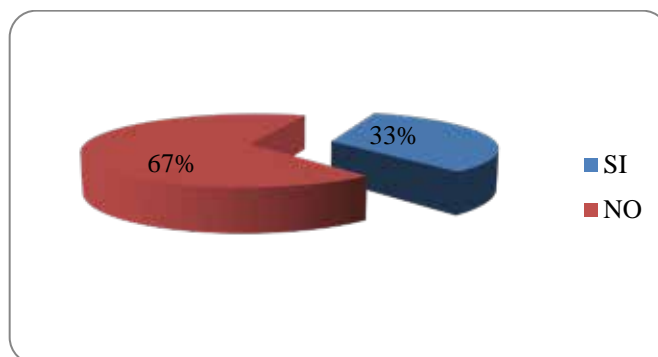
Análisis: según los datos gráficos el 67% niega que hacer algo mal internaliza y se critica así mismo, sin embargo, el 33% del resto de la muestra afirma internalizar sobre sus actos y reflexionar.

Ítem 15 ¿Te consideras capaz de influir positivamente en los sentimientos de alguien que está pasando por un mal momento?

**Cuadro N.º 17**

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	33%
NO	10	67%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N.º 15**



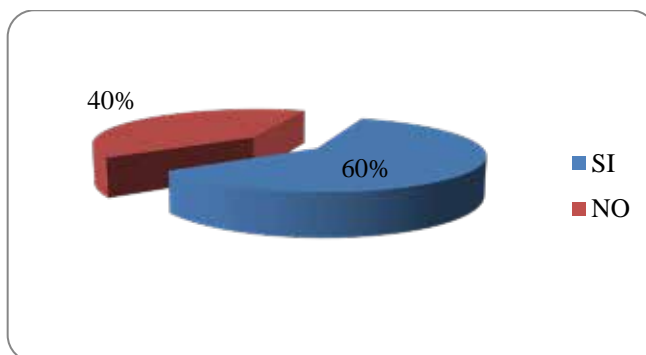
según los datos obtenidos en la gráfica el 67% no es capaz de influir positivamente en los sentimientos de alguna persona que esté pasando por un mal momento, mientras que el 33% se siente dispuesto a influir de forma asertiva en una persona.

Ítem 16 ¿Te cuesta mostrar tus sentimientos a aquellos que más quieres?

**Cuadro N.º 18**

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
SI	9	60%
NO	6	40%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N.º 16**



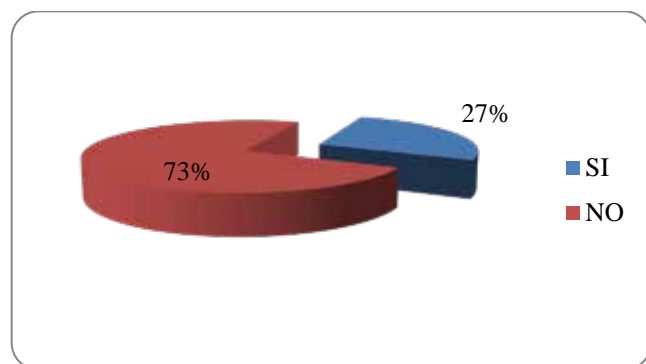
según los datos que se muestran en la gráfica el 60% afirma que le cuesta mostrar sus sentimientos a aquellos que más quieren, mientras que el 40% si se siente capaz de expresar sus sentimientos.

Ítem 17 ¿Si hay un cambio imprevisto aparentemente negativo reaccionas con optimismo?

**Cuadro N.º 19**

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	27%
NO	11	73%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N.º 17**



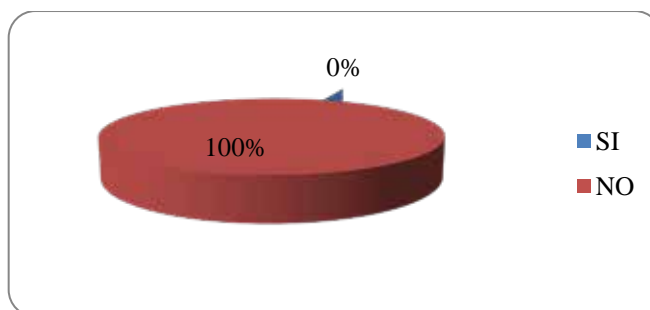
según la representación gráfica, el 73% afirma que si llegase a existir algún cambio imprevisto de forma negativa en el área laboral no reaccionarían con optimismo, mientras que 27% reaccionaría de forma asertiva.

Ítem 18 ¿si hay un cambio imprevisto aparentemente negativo reaccionas con miedo?

**Cuadro N.º 20**

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	15	100%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N.º 18**



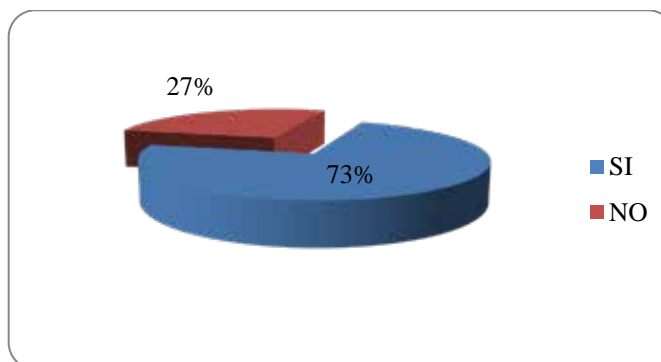
según los datos gráficos el 100% de la muestra niega reaccionar con miedo ante cualquier cambio imprevisto.

Ítem 19 ¿si hay un cambio imprevisto aparentemente negativo reaccionas con resignación a la espera que la situación mejore?

**Cuadro N.º 21**

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
SI	11	73%
NO	4	27%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N.º 19**



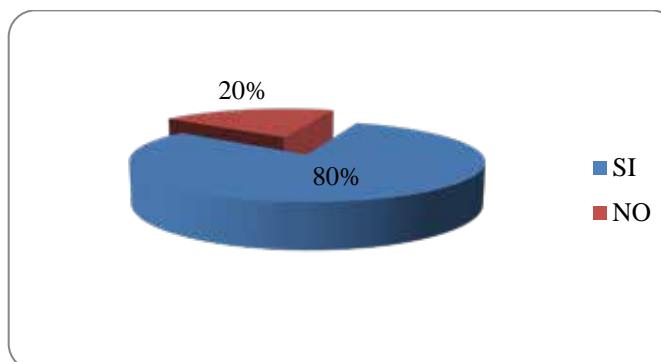
según la representación gráfica el 73% de la muestra no reaccionaría con resignación ante algún cambio de imprevisto, mientras que el 27% si esperaría que la situación mejorara.

Ítem 20.- ¿Cuándo crees que tienes razón, pero la gente te lleva la contraria, insistes en tus argumentos?

**Cuadro N.º 22**

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
SI	12	80%
NO	3	20%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N.º 20**



según los resultados gráficos el 80% de la muestra cuando cree tener la razón, pero la gente le lleva la contraria, insistes en sus argumentos, mientras que el 20% no muestra interés en mostrar sus argumentos.

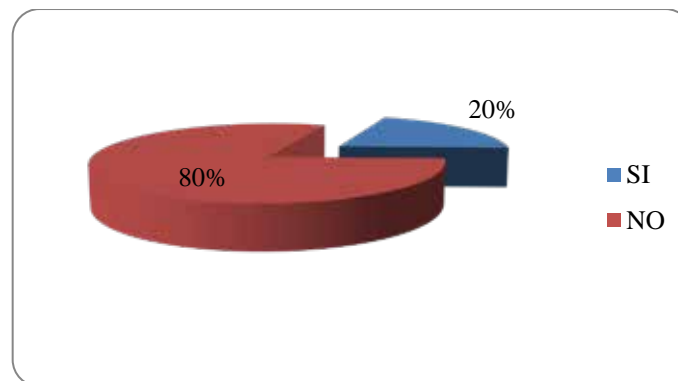
Ítem 21 ¿Cuándo crees que tienes razón, pero la gente te lleva la contraria, Sueles

detenerte un momento y pensar por qué estás sintiendo una emoción en concreto?

**Cuadro N.º 23**

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	20%
NO	12	80%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N.º 21**



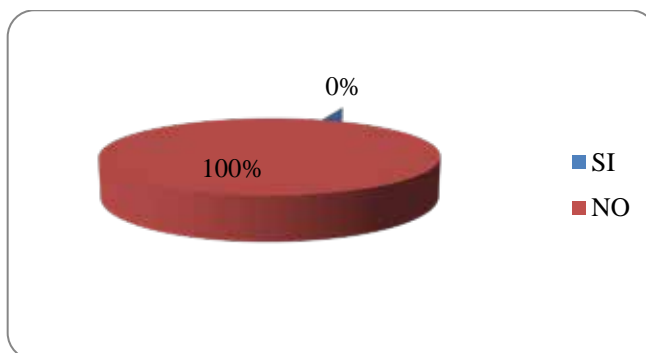
Análisis: en los resultados gráficos se mostró que el 80% de la muestra no se detiene a pensar en el por qué está sintiendo tal emoción, sin embargo, el 20% si se detiene a internalizar el por qué está teniendo ese tipo de emociones.

Ítem 22 ¿Acostumbro a evitar los conflictos personales, y cuando me veo en medio de uno, me pongo muy nervioso?

**Cuadro N.º 24**

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	15	100%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N.º 22**



Análisis: se pudo evidencia por los resultados de las gráficas que el 100% del personal custodio NO acostumbra evitar conflictos personales, ni a ponerse de forma nerviosa si se encuentra en uno de ellos.

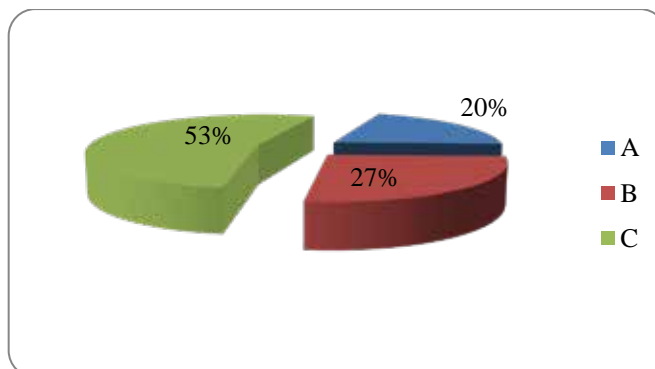
Ítem 23 ¿en conversaciones con tus amistades?

- A. Les cuento muy pocas cosas
- B. Soy un súper comunicador, expreso todo lo que siento
- C. Impongo casi siempre mi punto de vista

**Cuadro N.º 25**

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
A	3	20%
B	4	27%
C	8	53%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Grafica N.º 23**



se pudo observar en la representación gráfica que, en las conversaciones con las amistades, el 53% impone casi siempre su punto de vista, el 27% son súper comunicadores y expresan todo lo que sienten, mientras que el 20% cuenta muy poco sus cosas.

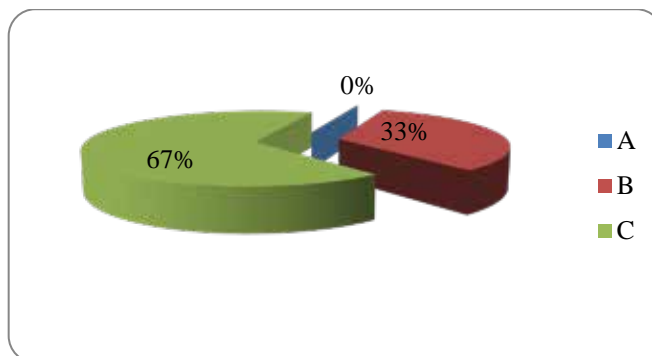
Ítem 24 ¿si alguien me critica yo....

- A- Pienso que siempre tienen razón. Yo soy el que falla
- B- Escuchare la crítica y después estaré de acuerdo o no.
- C- No me gusta que me critiquen

**Cuadro N.º 26**

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
A	0	0%
B	5	33%
C	10	67%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N.º 24**



en la representación gráfica, se pudo evidenciar que, si alguien lo critica, el 67% no les gusta que los critiquen, el 33% escuchan la crítica y luego piensan si están de acuerdo o no, mientras que ninguna persona de la muestra eligió la opción A, donde piensan que son ellos los de la falla.

Ítem 25 ¿Cuándo hay algún problema que haces?

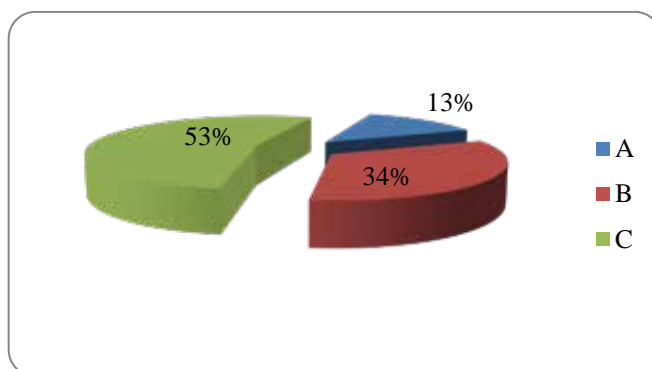
- A. No hago nada. Que lo solucionen los demás
- B. Intento buscar soluciones y acepto las ideas de los demás

C. Con una amenaza lo resuelvo todo rápidamente

**Cuadro N.º 27**

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
A	2	13%
B	5	34%
C	8	53%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N.º 25**



se pudo evidenciar en la gráfica que cuando hay algún problema, el 53% con una amenaza lo resuelve todo rápidamente, el 34% intenta buscar soluciones, y el 13% no hace nada, prefieren que lo solucionen los demás.

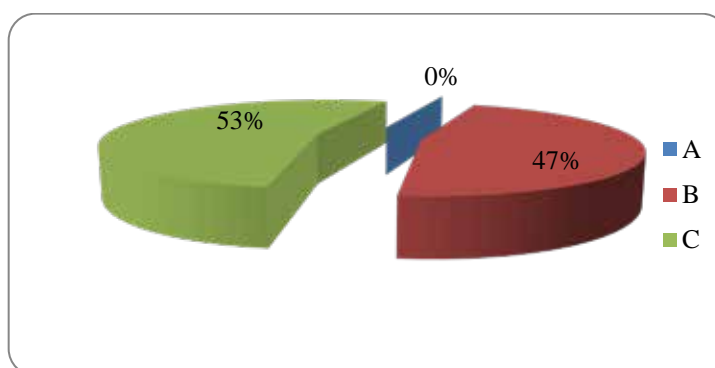
Ítem 26. ¿Yo pienso de mí mismo que?

- A. Soy un desastre, fallo en muchas cosas
- B. Me relaciono muy bien con los demás me veo bien
- C. Soy el mejor nunca fallo en nada me veo superior

**Cuadro N. °28**

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
A	0	0%
B	7	47%
C	8	53%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N.° 26**



se evidencia en la representación gráfica que ellos piensan de sí mismo, que el 53% son los mejores y nunca fallan en nada, el 47% se relacionan muy bien con los demás se ven muy bien, mientras que en la opción A donde fallan en todo, ninguno de la muestra eligió esta opción.

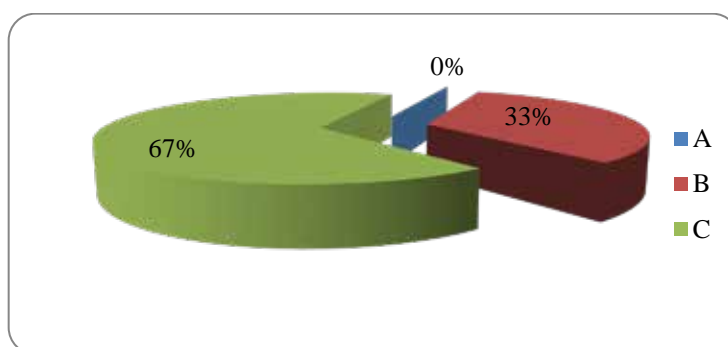
Ítem 27 ¿con mis amistades?

- A. No participo
- B. Creo que soy importante
- C. Sin mí no hay pandilla

**Cuadro N. ° 29**

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
A	0	0%
B	5	33%
C	10	67%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N.° 27**



en el área grafica se muestra que, con las amistades, el 67% considera que sin ellos no hay pandilla, o grupo, el 33% se cree muy importante.

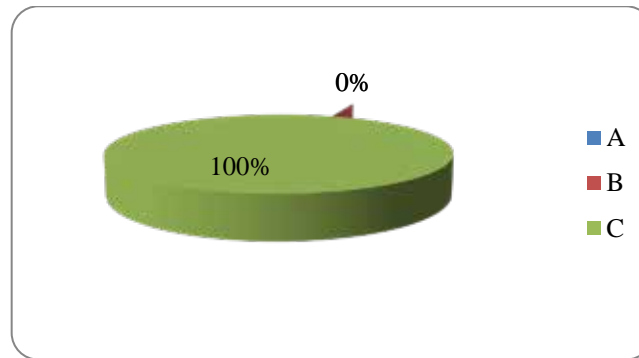
Ítem 28 ¿con las personas de distintos sexos al hablar?

- A. Me da mucha vergüenza hablarles
- B. Intento hablar bien, con normalidad
- C. No tengo problemas, consigo todo lo que quiero

**Cuadro N. ° 30**

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
A	0	0%
B	0	0%
C	15	100%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N.º 28**



según la representación gráfica, con las personas de distinto sexo al hablar:  
el 100% no tiene problemas, consigue todo lo que quiere.

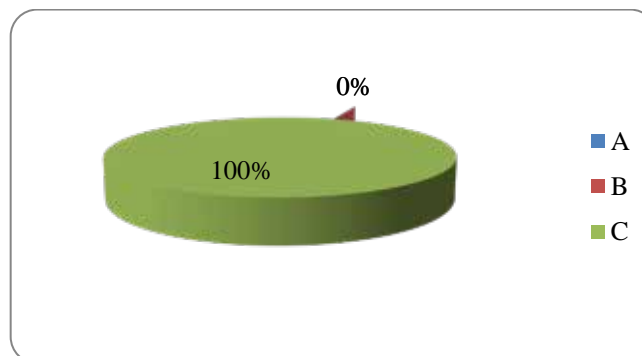
Ítem 29 ¿cuándo hablas con los demás que gestos haces?

- A. Algunas veces miro a los ojos a quien me habla
- B. Utilizo gestos adecuados
- C. Utilizo los gestos adecuados y otros que no lo son tanto

**Cuadro N.º 31**

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
A	0	0%
B	0	0%
C	15	100%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N.º 29**



se evidencia en la representación gráfica ¿que cuando hablan que gestos hacen?, el 100% consideran que usan los gestos adecuados y otros que no lo son tanto.

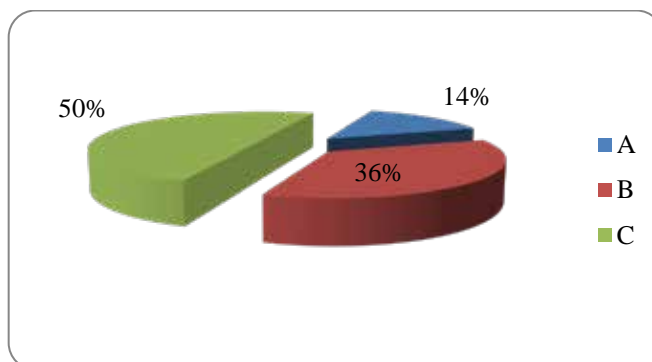
Ítem 30 ¿cuándo en el área laboral alguien hace algo que no te gusta?

- A. Me aguanto
- B. Le digo con educación que no me parece bien
- C. Pobrecito el que se atreva a hacer algo que no me gusta

**Cuadro N.º 32**

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
A	2	14%
B	5	36%
C	7	50%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N.º 30**



se observa en la representación gráfica, que cuándo en el área laboral alguien hace algo que no les gusta: el 50% de la muestra, piensa: pobrecito el que se atreva hacer algo que no les gusta, el 36% dice con educación lo que no le parece bien, y 14% prefiere aguantarse.

### **Análisis Generales.**

Según los resultados que se evaluaron en las representaciones gráficas, se pudo observar, que según los parámetros establecidos en las normas referidas; más de la mitad de la muestra, no manejan una comunicación asertiva, ni mantienen una inteligencia

emocional adecuada, es decir que el personal de custodios que laboran en los centros de internamiento ameritan de una capacitación emocional buscando fortalecer el trabajo en equipo ya que en la representación gráfica el 53% no le gusta trabajar en equipo, mientras que el 47% afirma que es importante el trabajo en equipo, es decir que se puede notar que el personal de custodios se encuentran divididos, asimismo el 53% del personal no le gusta integrarse al equipo de trabajo mientras que el 47% si está de acuerdo y a gusto integrándose al equipo de trabajo, por otra parte en el área de liderazgo el 67% del personal de custodios que laboran en los centros de internamiento les gusta asumir el liderazgo, mientras que 33% prefiere no hacerlo, en el área de la empatía también se muestra que el 60% de la muestra niega ponerse en el lugar del otro y entender su situación es decir no muestran ningún tipo de empatía, mientras que el 40% afirma lo contrario, en la parte de inteligencia emocional se pudo observar que el 60% afirma que le cuesta mostrar sus sentimientos a aquellos que más quieren, mientras que el 40% si se siente capaz de expresar sus sentimientos, asimismo el 73% afirma que si llegase a existir algún cambio imprevisto de forma negativa en el área laboral no reaccionarían con optimismo, mientras que 27% reaccionaria de forma asertiva, es importante reflejar que el 100% de la muestra niega reaccionar con miedo ante cualquier cambio imprevisto. Se pudo evidenciar por los resultados de las gráficas, que el 100% del personal custodio NO acostumbra evitar conflictos personales, ni a ponerse de forma nerviosa si se encuentra en uno de ellos, por último, es importante resaltar que es necesario realizar una capacitación emocional para el personal custodio que labora en los centros de internamiento.

Esta investigación realizada es de campo, es decir, que es necesario que la investigadora ocupara un entorno natural en donde se producirán dichas investigaciones y donde se tendrá que obtener, emplear y por ultimo evaluar el instrumento para obtener la recopilación de datos. Para obtener esto, se necesita cubrir económicamente las siguientes actividades.

Relación de gastos para ejecutar la propuesta de investigación “Capacitación Emocional y Estilos de Comunicación en los custodios, caso estudio centros de internamiento municipio Naguanagua, Edo. Carabobo”.

		Cantidad	Costo (Bs)	Total (Bs)
*Equipos	Computador	01	1.000.000,00	1.000.000,00
	Fotocopias	30	2000,00	60000,00
Materiales	Hojas Blancas	120	500,00	60000,00
	lápices	30	2000,00	60000,00
Fuente: Viviana Román (2019)				1.180.000,00

**Tabla N°2**

Diagrama de Gantt.

Para la ejecución de la propuesta “Capacitación Emocional y Estilos de Comunicación en los custodios, caso estudio centros de internamiento municipio Naguanagua, Edo. Carabobo”.

Actividades	Enero	Febrero	Marzo	Junio	Julio
Elaboración y validación del instrumento					
Prueba de confiabilidad					
Recolección de datos					
Procesamiento y análisis					
Redacción					
Entrega					

Fuente: Viviana Román (2019)

## **CAPITULO IV**

### **CONCLUSIONES**

Se puede afirmar; que luego de realizar la investigación y desarrollar los objetivos planteados desde el inicio, se obtuvo como resultado que en más de la mitad de la muestra estudiada, necesita de una capacitación emocional, intentando fortalecer el área laboral y mejorar el manejo de la comunicación verbal y no verbal hacia los jóvenes privados en el centro de internamiento; en consecuencia se busca un clima laboral más ameno, no solo desde el punto de vista de la importancia de realizar una capacitación emocional a la población ya activa, sino también, a todos los custodios que están ingresando a los centros de reclusión, debe tenerse en cuenta que esta capacitación y sus resultados no serían un beneficio solo para el personal, sino para toda la población que labora allí y que se encuentran internados en el mismo centro. Se cree por otro lado; que estos resultados no serán conclusivos y pudiesen ser aplicadas a otros centros de igual característica en la región y porque no en el país. Asimismo; esta investigación quedara abierta a futuros estudios por parte de los investigadores.

### **RECOMENDACIONES**

De manera muy resumida, se quiere expresar o dejar plasmada algunas consideraciones que pudiesen ser tomadas en cuenta para redefinir o más bien, encausar la experiencia encontrada en estos centros de internamiento, por futuros derroteros más seguros y precisos.

Como un primer aspecto a considerar luego de realizar la investigación. Sería, la revisión de las normativas establecidas para estos centros de internamiento, en lo referido específicamente a los aspectos correctivos y no represivos. En consecuencia se consideran, según los resultados encontrados en el presente estudio, que existen dos elementos vitales a considerar: La Inteligencia Emocional y Las Comunicaciones.

Indudablemente al verificarse la interacción entre estos elementos y la población que convive en dichos centros, a saber, los custodios y los jóvenes reclusos. Se encontraron graves fallas en la relación correccional y preventiva. Permitiendo esto que se sugiera

una capacitación intensa que ayude a alcanzar los objetivos primarios recomendados en tales casos y que igualmente puedan reinsertar a la población reclusa en la sociedad que se merece.

Por otro lado; para corroborar lo dicho anteriormente, se pudo observar a través de los resultados de la encuesta aplicada, que la muestra que se eligió para tal evaluación, en más de la mitad de la misma no se maneja un nivel de comunicación adecuado, es decir, manejan una comunicación agresiva, ya sea con el resto del personal y con los jóvenes que se encuentran privados de libertad.

Otro aspecto a considerar sería, el de verificar el control de las emociones y la canalización de las mismas en forma adecuada; es decir, asegurarse que las personas que ingresan a estos centros, deberían de tener una capacitación emocional aceptable que permitiesen garantizar un comportamiento cónsono con el desempeño en sus roles. De ello dependería en gran parte el buen éxito en la administración de estos centros reclusorios. El fortalecimiento de estos aspectos, creemos ayudaran a lograr que el personal que labore en estos centros de internamiento, garantice una correcta aplicación de las normas establecidas para tal fin y destaque que tanto la Inteligencia Emocional como la comunicación asertiva, son claves y prioritarias para la verdadera democracia dentro de estos recintos.

## REFERENCIAS CONSULTADAS

Virginia, Alfonso (2012), **Comunicación Asertiva**. Revista Gerente, Disponible: <http://webcache.googleusercontent.com/searcha?q=cache:tsz0y6bh0g0j:prof.usb.ve/jjramirez/postgrado/cc/comunicacionasertiva.doc+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=ve>

Azaola, Elena (2015), **Diagnostico de las y los adolescentes que cometen delitos graves en México**.

Disponible [http://www.unicef.org/mexico/spanish/Diagnostico\\_adolescente\\_web.pdf](http://www.unicef.org/mexico/spanish/Diagnostico_adolescente_web.pdf)

Balestrini, Miriam (2016), **Proyecto de investigación**. 7ma edición, imprenta: caracas, consultores asociados.

Celebrian Y asociados (2011), **Centros de internamiento**. Disponible: <http://divorcieitor.com/concepto-definicion-centro-de-intermaiento-de-menores/>

Gaceta Oficial 5.908

del 19 de febrero de 2.009.

Cooper y Sawaf, Citado por García y Jiménez (2010), **La inteligencia emocional y sus principales modelos**. Disponible:

[http://www.cepcuevasoluta.es/espinal/articulos/ESPIRAL\\_VOL\\_3\\_N\\_6\\_ART\\_4.pdf](http://www.cepcuevasoluta.es/espinal/articulos/ESPIRAL_VOL_3_N_6_ART_4.pdf)

Cunalata, Estefanía (2012), **Artículos de los derechos humanos y Libertad**.

Disponible: <http://privadosdelibertad.blogspot.com/p/definicion-de-libertad-html>



## **ANEXOS**

**UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**POSTGRADO EN GERENCIA DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**

Cuestionario dirigido al personal de los centros de internamiento Pastor Oropeza y Alberto Ravel, ubicada en el Municipio Naguanagua, Estado Carabobo.

**Instrucciones:** Por favor, marque con una equis (x) la opción sí o no, que represente su opinión. Y en las preguntas de selección múltiple solo elija una opción de la A hasta la C, No deje algún ítem sin responder.

Ítems	Si	No
01.- ¿en tu área de trabajo Prefieres trabajar solo?		
02.- ¿en tu área de trabajo Prefieres trabajar en equipo?		
03.- ¿Cuándo trabajas en un grupo, ¿prefieres integrarte en él?		
04.- ¿Cuándo trabajas en grupo tiendes a asumir el liderazgo?		
05.- ¿Te consideras una persona resistente al estrés?		
06.- ¿te consideras una persona resistente a las críticas ajenas??		
7.- ¿En una discusión acalorada, en tu área de trabajo siempre intentas ponerte en el lugar del otro y comprender su punto de vista?		
08.- ¿En una discusión acalorada, en tu área de trabajo siempre intentas Pedir disculpas para que la discusión no vaya a más??		
09.- ¿En una discusión acalorada en el área de trabajo, siempre intentas Mostrar tu enfado para que la otra persona comprenda lo mal que te sientes?		
10.- ¿En una discusión acalorada, en el área laboral siempre intentas Escuchar y explicar los motivos que tenías para hacer lo que hiciste?		
11.-. ¿Te cuesta expresar tus emociones con palabras en el área laboral?		
12.- ¿Conoces cuáles son las emociones?		
13.- ¿estás satisfecho con quién eres?		
14.- ¿Cuándo haces algo mal, ¿te críticas a ti mismo internamente?		
15.- ¿Te consideras capaz de influir positivamente en los sentimientos de alguien que está pasando por un mal momento?		

Ítems	Si	No
16.- ¿Te cuesta mostrar tus sentimientos a aquellos que más quieres?		
17.- ¿si hay un cambio imprevisto aparentemente negativo reaccionas con optimismo?		
18.- ¿si hay un cambio imprevisto aparentemente negativo reaccionas con miedo?		
19.- ¿si hay un cambio imprevisto aparentemente negativo reaccionas con resignación a la espera que la situación mejore?		
20.- ¿Cuándo crees que tienes razón, pero la gente te lleva la contraria, ¿insistes en tus argumentos?		
21.- ¿Cuándo crees que tienes razón pero la gente te lleva la contraria, Suelas detenerte un momento y pensar por qué estás sintiendo una emoción en concreto?		
22.- ¿Acostumbro a evitar los conflictos personales, y cuando me veo en medio de uno, me pongo muy nervioso?		

Ítems
<p>23.- ¿en conversaciones con tus amistades?</p> <p>A- Les cuento muy pocas cosas</p> <p>B- Soy un súper comunicador, expreso todo lo que siento</p> <p>C- Impongo casi siempre mi punto de vista</p>
<p>24.- ¿si alguien me critica yo...</p> <p>A- Pienso que siempre tienen razón. Yo soy el que falla</p> <p>B- Escuchare la crítica y después estaré de acuerdo o no.</p> <p>C- No me gusta que me critiquen</p>
<p>25.-¿Cuándo hay algún problema que haces?</p> <p>A- No hago nada. Que lo solucionen los demás</p>

- B- Intento buscar soluciones y acepto las ideas de los demás
- C- Con una amenaza lo resuelvo todo rápidamente

26.- ¿? yo pienso de mí mismo que

- A- Soy un desastre, fallo en muchas cosas
- B- Me relaciono muy bien con los demás me veo bien
- C- Soy el mejor nunca fallo en nada me veo superior

27.- ¿ con mis amistades

- A- No participo
- B- Creo que soy importante
- C- Sin mí no hay pandilla

28.- ¿ con las personas de distintos sexos al hablar

- A- Me da mucha vergüenza hablarles
- B- Intento hablar bien, con normalidad
- C- No tengo problemas consigo todo lo que quiero

29.- ¿cuando hablas con los demás que gestos haces?

- A- Algunas veces miro a los ojos a quien me habla
- B- Utilizo gestos adecuados
- C- Utilizo los gestos adecuados y otros que no lo son tanto

30.- ¿cuándo en el área laboral alguien hace algo que no te gusta?

- A. Me aguanto
- B. Le digo con educación que no me parece bien
- C. Pobrecito el que se atreva a hacer algo que no me gusta