



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA: PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**  
**MODALIDAD: PRESENCIAL**

**Informe final del trabajo de Graduación o Titulación previo a la obtención  
del Título de Licenciad en Ciencias de la Educación, Mención Psicología  
Industrial**

**TEMA:**

---

“LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LAS RELACIONES  
INTERPERSONALES DE LOS COLABORADORES DEL GOBIERNO  
PROVINCIAL DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA”

---

**AUTOR:** Milton Vladimir Peñafiel Masabanda

**TUTOR:** Ing. Mg. Geovanny Vega

**AMBATO – ECUADOR**

**2015**

**APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O  
TITULACIÓN**

**CERTIFICA:**

Yo, Ing. Mg. José Geovanny Vega Pérez; CC.: 0502622806, en mi calidad de Tutora del Trabajo de Graduación o Titulación sobre el Tema: **“LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS COLABORADORES DEL GOBIERNO PROVINCIAL DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA”**, desarrollado por: Milton Vladimir Peñafiel Masabanda, considero que dicho Informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios; autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.

.....  
Ing. Mg. José Geovanny Vega Pérez  
CC.: 0502622806

**TUTOR**

## **AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

Dejo constancia que el presente informe es el resultado de la Investigación del autor, quien, basado en los estudios realizados durante la carrera, investigación científica, revisión documental y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la Investigación. Las ideas, opiniones y comentarios vertidos en este informe, son de exclusiva responsabilidad del autor.

.....  
Milton Vladimir Peñafiel Masabanda  
CC: 1804310553  
***AUTOR***

## **CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR**

Yo, Milton Vladimir Peñafiel Masabanda, cedo los derechos en línea patrimoniales del presente Trabajo Final de Grado o Titulación sobre el tema: **“LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS COLABORADORES DEL GOBIERNO PROVINCIAL DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA”**, autorizo parte de la reproducción de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.

.....  
Milton Vladimir Peñafiel Masabanda  
CC: 1804310553  
**AUTOR**

**AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS  
HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**

La comisión de estudio y calificación del informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: **“LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS COLABORADORES DEL GOBIERNO PROVINCIAL DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA”**, presentada por Milton Vladimir Peñafiel Masabanda, de la Carrera de Psicología Industrial; Modalidad Presencial, una vez revisada y calificada la investigación, se **APRUEBA** en razón de que cumple con los principios básicos, técnicos científicos y reglamentarios.

Por lo tanto, se autoriza la presentación ante el organismo pertinente.

**MG. RICARDO MORALES FIALLOS**  
**1802318160**

**MG. MARIA GABRIELA ROMERO**  
**1803691136**

## **DEDICATORIA**

La presente investigación está dedicada a mi madre Juanita Masabanda quien con su amor y comprensión supo apoyarme incondicionalmente para culminar mis estudios y cumplir con mis metas personales y profesionales. ¡Es una meta compartida!

A mi amiga Chelssy Miranda, por ser mi mejor amiga, mi ejemplo, para que yo pudiera lograr mis sueños, por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba.

A mis hermanos, Jessica, Freddy, Daniel, Lester, Kender, Naomi; por los buenos deseos de superación y porque también de manera directa estuvieron apoyándome y esforzándose para haber hoy logrado este éxito en mi vida.

A mis profesores quienes con su confianza y apoyo supieron guiarme.

**Milton Vladimir Peñafiel Masabanda**

## **AGRADECIMIENTO**

Mi eterna gratitud a: Dios por llenarme de bendiciones y guiar cada paso en mi vida.

A mi madre y tíos por su apoyo incondicional a lo largo de mi carrera universitaria.

La Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Humanas y de Educación, a sus autoridades y maestros por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional.

Al Ing. Mg Geovanny Vega distinguido catedrático universitario quien con paciencia y sabiduría orientó y facilitó la realización y culminación de mi Proyecto de Investigación.

A la H. Gobierno Provincial de Tungurahua por su apertura y colaboración.

**Milton Vladimir Peñafiel Masabanda**

## INDICE DE CONTENIDO

### Tabla de contenido

Portada.....	i
Aprobación Del Tutor Del Trabajo De Graduación O Titulación .....	II
Autoría De La Investigación .....	III
Cesión De Derechos De Autor.....	IV
Al Consejo Directivo De La Facultad De Ciencias .....	V
Humanas Y De La Educación .....	V
Dedicatoria .....	VI
Agradecimiento.....	VII
Indice De Tablas .....	XIII
Indice De Gráficos .....	XIV
Introducción .....	3

### CAPÍTULO I

<b>EL PROBLEMA .....</b>	<b>5</b>
1.1. Tema.....	5
1.2. Planteamiento Del Problema .....	5
1.2.1. Contextualización.....	5
1.2.2. Árbol De Problemas Gráfico.....	8
1.2.3. Análisis Crítico .....	9
1.2.3 Prognosis .....	9
1.2.4. Formulación Del Problema .....	10
1.2.5. Preguntas Directrices .....	10
1.2.6. Delimitación Del Problema.....	10
1.3. Justificación .....	11
1.3.1. Objetivo General .....	12
1.3.2. Objetivos Específicos.....	12

### CAPÍTULO II

<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>13</b>
2.1. Antecedentes Investigativos .....	13



2.2. Fundamentación Filosófica.....	16
2.2.1. Fundamentación Epistemológica.....	16
2.2.2. Fundamentación Ontológica.....	16
2.2.3. Fundamentación Axiológica.....	17
2.2.4. Fundamentación Psicológica.....	17
2.2.5. Fundamentación Legal.....	18
2.4. Categorías Fundamentales.....	19
2.4.1. Fundamentación Teórica.....	22
2.4.1 Contextualización Variable Independiente.....	22
2.4.2. Contextualización Variable Dependiente.....	41
2.5. Planteamiento De La Hipótesis.....	58
2.6. Señalamiento De Variables De La Hipótesis.....	58
<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>METODOLOGÍA.....</b>	<b>59</b>
3.1 Enfoque De La Investigación.....	59
3.2 Modalidad Básica De La Investigación.....	59
3.2.1 Investigación Documental Y Bibliográfica.....	59
3.2.2 Investigación De Campo.....	60
3.3 Nivel O Tipos De Investigación.....	60
3.3.1. Tipo Exploratorio.....	60
3.3.2. Tipo Descriptivo.....	60
3.3.3. Tipo Explicativo.....	60
3.4. Población.....	60
3.4.1. Operacionalización De Variables.....	62
3.5. Técnicas E Instrumentos.....	64
3.5.1. La Observación.....	64
3.5.2. Encuesta.....	64
3.5.3. Cuestionario.....	64
3.5.4. Validez Y Confiabilidad.....	64
3.6. Recolección De La Información.....	65
3.7. Procesamiento Y Análisis.....	67

## **CAPÍTULO IV**

<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>68</b>
4.1. Análisis De Los Resultados .....	68
4.2 Verificación De La Hipótesis .....	86
4.2.1 Planteamiento De La Hipótesis.....	86
4.2.2 Selección Del Nivel De Selección .....	86
4.2.3 Descripción De La Población.....	86
4.2.4 Especificación De Lo Estadístico.....	87
4.2.5 Especificaciones De Las Regiones De Aceptación Y Rechazo .....	87
4.2.6. Cálculo De Lo Estadístico.....	89
4.2.7. Decisión Y Aceptación De La Hipótesis .....	90

## **CAPÍTULO V**

<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>91</b>
5.1 Conclusiones. ....	91
5.2 Recomendaciones. ....	92

## **CAPÍTULO VI**

<b>LA PROPUESTA .....</b>	<b>93</b>
6.1 Datos Informativos .....	93
6.1.1 Título: .....	93
6.1.2 Institución Ejecutora: .....	93
6.1.3 Beneficiarios: .....	93
6.1.4 Ubicación: .....	93
6.1.5 Tiempo Estimado Para La Ejecución:.....	94
6.1.6 Equipo Técnico Responsable: .....	94
6.2 Antecedentes De La Propuesta. ....	94
6.3 Justificación. ....	95
6.4 Objetivos De La Propuesta. ....	96
6.4.1 Objetivo General De La Propuesta. ....	96

6.4.2 Objetivos Específicos De La Propuesta .....	96
6.5. Análisis De Factibilidad .....	96
6.5.1. Factibilidad Política .....	96
6.5.2. Factibilidad Administrativa.....	97
6.5.3. Factibilidad Sociocultural .....	97
6.5.4. Factibilidad Económica.....	97
6.5.5. Factibilidad Legal.....	97
6.6. Fundamentación Científico-Técnica .....	98
6.7. Modelo Operativo.....	101
6.8 Administración .....	102
6.9 Previsión De La Evaluación .....	102

<b>PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE MANEJO DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA .....</b>	<b>104</b>
Introducción.....	104
Objetivo:.....	106
Contenidos.....	107
Cronograma De Actividades .....	108
Objetivos .....	109
Metas y Estrategias.....	110
Contenido de Apoyo para el Capacitador.....	111
Contenido para las Capacitaciones .....	113
Planificación para las Capacitaciones .....	114
Capacitación N. 1:.....	114
Capacitación N. 2:.....	125
Capacitación N. 3:.....	132
Comportamiento asertivo.....	135
Aspectos previos: .....	135
Conducta verbal: .....	135
Conducta no verbal: .....	135
Disco Rayado.....	140
Capacitación N. 4:.....	142

Clausura: .....	155
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>167</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>169</b>

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Relaciones Interpersonales según Erickson.....	56
Tabla 2: Población y muestra.....	61
Tabla 3: Variable Independiente.....	62
Tabla 4: Variable Dependiente.....	63
Tabla 5: Recolección de información.....	66
Tabla 6: Expresar Ideas.....	69
Tabla 7: Pensamientos e Ideas.....	70
Tabla 8: Expresar Sentimientos.....	71
Tabla 9: Espacio Personal.....	72
Tabla 10: Respetar sus necesidades.....	73
Tabla 11: Sensación de Culpa.....	74
Tabla 12: Observación en el área de trabajo.....	75
Tabla 13: Pensamientos de disgusto.....	76
Tabla 14: Comunicación con sus compañeros.....	77
Tabla 15: Convivencia en las relaciones.....	78
Tabla 16: Relaciones y emociones.....	79
Tabla 17: Sentimientos Personales.....	80
Tabla 18: Relaciones Laborales.....	81
Tabla 19: Actividades Laborales.....	82
Tabla 20: Relaciones de amistad.....	83
Tabla 21: Comunicación Asertiva.....	84
Tabla 22: Programa de Capacitación.....	85
Tabla 23: Frecuencias observadas.....	88
Tabla 24: Frecuencias esperadas.....	88
Tabla 25: Calculo del Xi – Cuadrado.....	89
Tabla 26: Plan operativo.....	101
Tabla 27: Prevención de evaluación.....	103

## INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Árbol de problemas.....	8
Gráfico 2: Categorías Fundamentales .....	19
Gráfico 3: Constelación de ideas V.I. ....	20
Gráfico 4: Constelación de ideas V.D.....	21
Gráfico 5: Expresar Ideas.....	69
Gráfico 6: Pensamientos o ideas .....	70
Gráfico 7: Expresar Sentimientos .....	71
Gráfico 8: Espacio Personal .....	72
Gráfico 9: Respetar sus necesidades .....	73
Gráfico 10: Sensación de culpa.....	74
Gráfico 11: Observación en el área de trabajo .....	75
Gráfico 12: Pensamientos de disgusto .....	76
Gráfico 13: Comunicación con sus compañeros .....	77
Gráfico 14: Convivencia en las relaciones.....	78
Gráfico 15: Relaciones y Emociones .....	79
Gráfico 16: Sentimientos Personales .....	80
Gráfico 17: Relaciones Laborales .....	81
Gráfico 18: Actividades Laborales.....	82
Gráfico 19: Relaciones de Amistad.....	83
Gráfico 20: Comunicación Asertiva.....	84
Gráfico 21: Programa de Capacitación .....	85

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**

**AUTOR:** Milton Vladimir Peñafiel Masabanda.

**TUTOR:** Ing. Mg. Geovanny Vega.

**TEMA:** “La Comunicación asertiva en las relaciones interpersonales de los colaboradores del gobierno provincial del Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua.”

**RESUMEN EJECUTIVO**

La presente investigación tiene como objetivo principal dar a conocer los efectos de la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales.

El estudio se llevó a cabo en el Gobierno Provincial localizado en el Cantón Ambato en el periodo Abril-Septiembre del 2015.

La investigación permitió comprobar que la comunicación asertiva influye en las relaciones interpersonales dentro del área laboral, esto se comprobó a través de encuestas realizadas en la institución estudiada, de acuerdo a la información recolectada se desarrolló una propuesta enfocada a mejorar la comunicación a través de técnicas de asertividad para comunicarse entre compañeros con el objetivo de que hayan buenas relaciones entre ellos, buscando un ambiente de trabajo agradable.

**Palabras clave:** Comunicación, Relaciones Interpersonales, ambiente de trabajo.

**TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO**  
**FACULTY OF HUMAN SCIENCES AND EDUCATION**  
**DEGREE IN INDUSTRIAL PSYCHOLOGY**

**AUTHOR:** Milton Vladimir Peñafiel Masabanda..

**TUTOR:** Ing. Mg. Geovanny Vega.

**TOPIC:** “Assertive Communication on Interpersonal Relationships of employees at Provincial Government of Canton Ambato, Tungurahua’s Province”

**EXECUTIVE SUMMARY**

This research has as main objective to present the effects of assertive communication in interpersonal relationships.

The study took place in the Provincial Government located in Canton Ambato, in the period April to September 2015.

The investigation prove that assertive communication affects relationships within work area, it was verify through surveys made in the studied institution, according to the information collected there was developed a proposal aimed to improving communication through assertiveness’s techniques to communicate better with partners with the aim of having good relations between them, looking for a pleasant working environment.

**Key words:** Assertive Communication, interpersonal relationships, work environment.



## INTRODUCCIÓN

El tema denominado: “LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS COLABORADORES DEL GOBIERNO PROVINCIAL DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA”, teniendo como finalidad fortalecer el desempeño profesional cumpliendo a cabalidad las actividades y funciones designadas, contribuyendo con el éxito empresarial.

El presente trabajo investigativo consta de seis capítulos, desarrollados de acuerdo las normas y lineamientos establecidos en la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, para la modalidad de tesis.

**CAPÍTULO I.** El Problema, trata sobre la contextualización del problema desde un enfoque macro, meso y micro de la investigación, el análisis crítico se desarrolla en base a estudios de las causas y consecuencias, permitiendo establecer la prognosis y formulación del problema con sus respectivas interrogantes; las delimitaciones del problema en sus niveles: cognitivo, espacial, temporal; finalmente se concluirá con la justificación y objetivos de la investigación.

**CAPÍTULO II.** El Marco Teórico, se realiza un estudio minucioso sobre los antecedentes investigativos, la Fundamentación Filosófica, Epistemológica, Pedagógica, Axiológica, Psicológica, Sociológica, y Legal; comprende las categorías fundamentales con una constelación de ideas con sus respectivas variables dando lugar la hipótesis y señalamiento de variables.

**CAPÍTULO III.** Metodología de la investigación con sus enfoques: cualitativo, cuantitativo, la modalidad: bibliográfico documental, de campo; sus niveles descriptivos, exploratorio, asociación de variables; población y muestra, planteándose las técnicas e instrumentos, la Operacionalización de variables, el

plan de recolección de la muestra, el plan para el procesamiento y análisis de la información.

**CAPÍTULO IV.** Marco Administrativo, incluye recursos: institucionales, humanos, materiales, económicos, presupuesto y financiamiento, comprende el cronograma enfocado en la programación de las actividades básicas en el tiempo, y la bibliografía.

**CAPÍTULO V.** Hace referencia a las conclusiones y recomendaciones de acuerdo al análisis estadístico de los datos de la investigación, estableciéndose la el planteamiento y realización de la propuesta.

**CAPÍTULO VI.** Denominado propuesta, contiene: datos informativos, antecedentes de la respuesta, justificación, objetivos, análisis de factibilidad, fundamentación, metodología, modelo operativo, administración, dando solución al problema.

Finalmente se concluye con la bibliografía, y anexos respectivos; especificando el fundamento documental a utilizarse en el desarrollo del trabajo

## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA

#### 1.1. Tema

“La Comunicación Asertiva en las Relaciones Interpersonales de los colaboradores del Gobierno Provincial del Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua”

#### 1.2. Planteamiento del Problema

##### 1.2.1. Contextualización

En el Ecuador, la comunicación es esencial para el desarrollo y progreso de las instituciones, organizaciones, empresas promoviendo el éxito, sin embargo, no se establece actividades que fortalezcan el trabajo en equipo limitando la adquisición de conocimientos, experiencia o habilidades de los trabajadores, perjudicando en la comunicación, en el liderazgo, en el compromiso y en la toma de decisiones.

**AGUILAR, J. (2010)** Afirma que:

*La comunicación en las empresas, es considerada fundamental para mejorar las relaciones interpersonales, el éxito radica en el buen funcionamiento de cada uno de los actores que hacen parte de este y de la forma en que se comunican; sin embargo, las actividades no se encaminan hacia la consecución de los objetivos empresariales perjudicando en el cumplimiento de funciones, afectando en las relaciones interpersonales.* (p. p. 17-18)

Los procesos comunicativos en las organizaciones ecuatorianas no admiten el reconocer que cada persona puede tener un punto de vista sobre las diferentes realidades que ocurren dificultando el desempeño laboral, afectando en el rendimiento, deteriorando la comunicación entre los directivos y sus

colaboradores aplicándose mensajes unilaterales con órdenes a cumplir desfavoreciendo espacios de diálogo abierto, que enriquezcan la toma de decisiones.

En diferentes organizaciones de la **Provincia de Tungurahua**, la Comunicación Asertiva es inadecuada, afectando en la credibilidad, confianza, seguridad y empatía al comunicar, disminuyendo la habilidad de escuchar de manera abierta y desinteresada dificultando el manejo de conflictos en el ámbito laboral, empresarial, organizacional e institucional; entorpecimiento las relaciones interpersonales entre directivos, empleados o colaboradores.

La inadecuada comunicación asertiva ha elaborado un deterioro en el ámbito laboral, influyendo negativamente en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad creando problemas considerables en las organizaciones, sobretodo en el área de planificación, de logística y de personal disminuyendo la creatividad, promoviendo un bajo rendimiento, observándose agresividad en el trabajo y empeoramiento de la calidad de vida.

La insuficiente Comunicación Asertiva, desarrollada en el campo laboral aumenta las quejas de los clientes, los problemas de relaciones interpersonales en el trabajo, limitando el desarrollo intelectual, las habilidades personales la expresión de pensamientos sentimientos influyendo en el manejo de conflictos laborales.

En los colaboradores del **Gobierno Provincial de Tungurahua** del cantón Ambato, el papel del prefecto es proactivo, dinámico, propositivo y atento a las situaciones que ocurren a su alrededor; sin embargo la incorrecta comunicación es un factor que afecta al éxito en los resultados institucionales, coartando el clima organizacional debido a que no es aplicada para construir y mantener una relación positiva restringiendo el intercambio de información con los empleados, desorientando en el desarrollo y mantenimiento de la identidad corporativa.

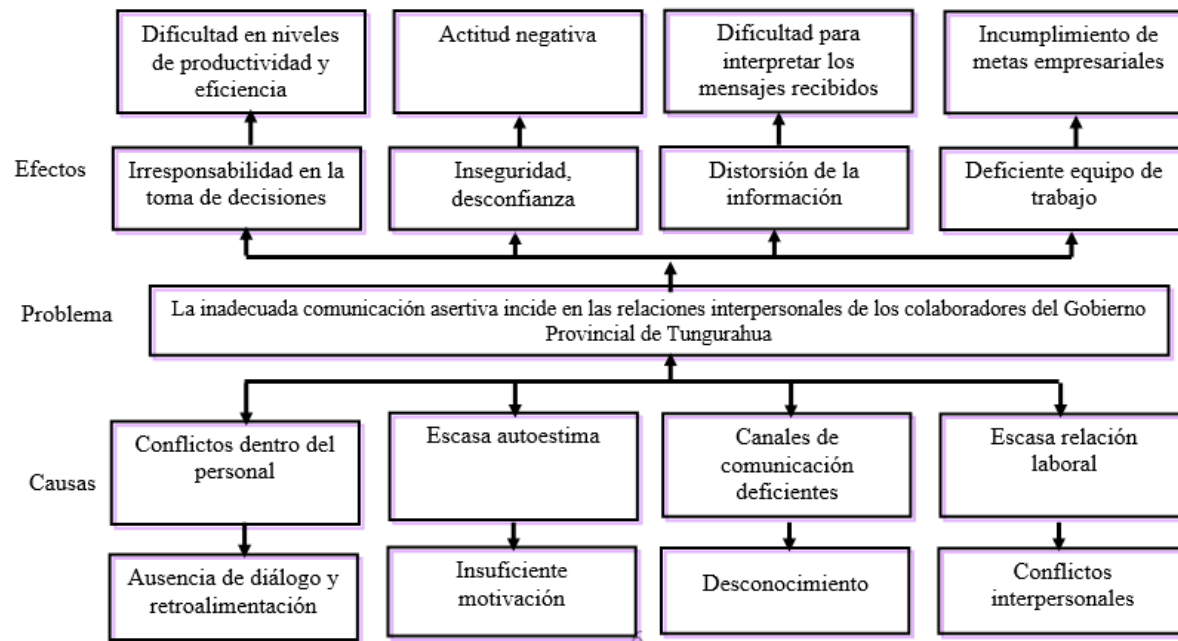
Es trascendental exponer que las insuficientes relaciones interpersonales crean un escaso liderazgo desfavoreciendo en la responsabilidad compartida, perjudicando en la experiencia de la unidad de trabajo generando un clima de desconfianza e

inseguridad, coartando en la capacitación en el campo de relaciones interpersonales, repercutiendo en el ambiente colaborativo, en el proceso de toma de decisiones, en las oportunidades de crecimiento.

La falta de Comunicación Asertiva en el Gobierno Provincial de Tungurahua se ha logrado evidenciar en diferente área en las cuales los colaboradores desempeñan su función como en el edificio central junto con los Parques (Ambato-Baños) juntamente en las diferentes dependencias que administra el Gobierno Provincial de Tungurahua, ya que no existe un intercambio de información entre ellos ya que la misma distancia no favorece a que los colaboradores expresen o intercambien ideas de una manera espontánea.

### 1.2.2. Árbol de Problemas

Gráfico 1: Árbol de problemas



Elaborado por: Milton Peñafiel.

### **1.2.3. Análisis Crítico**

La inadecuada Comunicación Asertiva incide en las Relaciones Interpersonales de los colaboradores del Gobierno Provincial de Tungurahua da lugar a conflictos dentro del personal, la ausencia de diálogo y retroalimentación generan irresponsabilidad en la toma de decisiones creando dificultad en los niveles de productividad y eficiencia.

Además, la escasa autoestima e insuficiente motivación provoca inseguridad, desconfianza, repercutiendo en una actitud negativa, afectando en los procesos de atención, retención, producción, motivación repercutiendo en la construcción de percepciones significativas, en las competencias cognitivas limitando el desempeño laboral.

Los canales de comunicación deficientes junto con el desconocimiento de comunicación asertiva estimulan la distorsión de la información evidenciándose dificultad para interpretar los mensajes recibidos deteriorando las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo, influyendo negativamente en la participación activa, y en el éxito empresarial.

La escasa relación laboral y los conflictos interpersonales, contribuyen a un deficiente equipo de trabajo, evidenciándose el incumplimiento de metas empresariales, obstaculizando la función de evaluación y control incidiendo en el liderazgo, en la motivación, afectando al desarrollo personal, social y laboral.

### **1.2.3 Prognosis**

De no darse solución al problema de la inadecuada comunicación asertiva continuará el deterioro de relaciones interpersonales de los colaboradores del Gobierno Provincial de Tungurahua proseguirá la irresponsabilidad en la toma de decisiones, perseverará la dificultad de comunicación en el ámbito administrativo y específico provocando inseguridad, desconfianza, repercutiendo en una actitud negativa que contribuye en la baja productividad, quebrantando la imagen y prestigio institucional.

#### **1.2.4. Formulación del Problema**

¿De qué manera incide la Comunicación Asertiva en las Relaciones Interpersonales de los colaboradores del Gobierno Provincial del cantón Ambato, provincia de Tungurahua?

#### **1.2.5. Preguntas Directrices**

- ¿Qué grado de comunicación asertiva tienen los colaboradores del Gobierno Provincial del cantón Ambato, provincia de Tungurahua?
- ¿Cuáles son las causas que afectan las relaciones interpersonales en los colaboradores del Gobierno Provincial del cantón Ambato, provincia de Tungurahua?
- ¿Existe una alternativa de solución al problema: ¿La inadecuada comunicación asertiva incide en las relaciones interpersonales de los colaboradores del Gobierno Provincial del cantón Ambato, provincia de Tungurahua?

#### **1.2.6. Delimitación del problema**

##### **1.2.6.1. Delimitación de contenido**

**Campo:** Empresarial

**Área:** Psicológica

**Aspecto:** Comunicación Asertiva – Relaciones Interpersonales

##### **1.2.6.2. Delimitación espacial**

El presente trabajo investigativo se efectúa en el Gobierno Provincial del cantón Ambato, provincia de Tungurahua siguiente ubicación:

**Parroquia:** La Matriz

**Cantón:** Ambato

**Provincia:** Tungurahua



### 1.2.6.3. Delimitación temporal

La investigación comprende el periodo, octubre 2014 – octubre 2015

### 1.3. Justificación

El trabajo investigativo es de **interés** al fortalecer la comunicación asertiva mediante la utilización de estrategias que promuevan el mejoramiento de las relaciones interpersonales, contribuyendo con el cumplimiento de metas y objetivos institucionales.

La investigación es de **importancia** teórica práctica, al apoyar a los colaboradores del Gobierno Provincial en el progreso personal, social y sobretodo profesional, fomentando la expresión clara, coherente, estimulando la toma de decisiones en un marco de respeto hacia el criterio de los demás teniendo como finalidad mejorar el clima organizacional.

El trabajo investigativo es **novedoso** al resaltar aspectos significativos que involucran a la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales, apoyando en el trabajo en equipo, aumentando la autoestima, ejercitando las habilidades comunicativas, fortificando la autoestima, la inteligencia emocional, apoyando en la resolución de conflictos empresariales.

La investigación es de **utilidad teórica** al contribuir en un clima laboral adecuado donde el colaborador siente confianza, seguridad para cumplir a cabalidad con las funciones encomendadas, aplicando diferentes estrategias que mejoren el dialogo y las relaciones interpersonales entre directivos y colaboradores.

El trabajo es de utilidad **práctica**, porque fortalece al mejorar la satisfacción laboral estableciendo un compromiso organizacional para obtener buenos resultados en los trabajos en equipo fomentando la aplicación de valores en razonamiento positivo las experiencias evitando la rotación del personal y el absentismo alcanzando la identidad de las tareas, la autonomía para el cumplimiento de metas empresariales.

La investigación es de **impacto** en el campo organizacional en sus líneas sobresale las estrategias que facilitan las relaciones interpersonales avanzando en la comprensión y desarrollo de la comunicación asertiva relacionándose con la dinámica social, disminuyendo la resistencia al cambio promoviendo el desempeño en equipos de trabajo con un enfoque en la libertad de expresión manteniendo el respeto hacia la dignidad de los compañeros.

El trabajo es de **originalidad**; el investigador posee el apoyo incondicional de los colaboradores del Gobierno Provincial del cantón Ambato además existe la predisposición de los recursos tanto humanos, material, tecnológico, económico para efectivizar el conocimiento, las habilidades, destrezas para la realización de la investigación.

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Determinar la incidencia de la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales de los colaboradores del Gobierno Provincial del cantón Ambato, provincia de Tungurahua

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Diagnosticar el grado de comunicación asertiva que tienen los colaboradores del Gobierno Provincial del cantón Ambato, provincia de Tungurahua.
- Identificar las causas que afectan las relaciones interpersonales en los colaboradores del Gobierno Provincial del cantón Ambato, provincia de Tungurahua
- Plantear una alternativa de solución al problema del presente trabajo de investigación.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes Investigativos

En el Gobierno Provincial de Tungurahua, no cuenta con trabajos relacionados con el tema de investigación, sin embargo, en la biblioteca de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato se encuentran temas similares detallados a las variables a utilizar las cuales no existen similitudes en cuanto a las dos variables las que se señalan a continuación:

En la tesis de **CASTELO, T. (2014)**, con el tema: “La Comunicación Organizacional y su incidencia en la Satisfacción Laboral en los funcionarios de la ep-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato.”, en la que sus principales conclusiones son:

*La comunicación organizacional no es la más adecuada, no resulta eficiente dentro de la empresa por lo que los funcionarios sienten que sus aportes no son escuchados, sus necesidades no son atendidas, por esta razón los funcionarios se encuentran disconformes con varios factores que tienen que ver con el manejo de la comunicación en la empresa.*

*Existe un manejo ineficiente de la información, la misma que para los funcionarios es clara pero no es oportuna, es decir no obtienen la información cuando la necesitan, por lo cual se retrasan procesos en la empresa.*

*Los funcionarios no se sienten identificados con la empresa, puesto que sienten que sus esfuerzos no son reconocidos, tampoco reciben algún tipo de reconocimiento o algún factor motivante por las labores realizadas día a día para el desarrollo conjunto tanto de ellos como de la empresa. Además, manifiestan que no se encuentran conformes con el sueldo que reciben.*

***Como resultado final de todo lo anterior tenemos que la comunicación organizacional no es eficiente dentro de la empresa, por lo que los funcionarios no se sienten completamente satisfechos en su lugar de trabajo. (p.83)***

En la tesis anteriormente mencionada, podemos observar que no existe un intercambio de información dentro de la organización provocando inconformidad dentro de los involucrados dentro de la misma las recomendaciones son muy buenas ya que ayudaría a la organización a emitir información clara, concisa así elevarían el rendimiento logrando una eficiencia.

En el proyecto de tesis **BAYAS, C. (2014)** con el de Tema: La Comunicación influye en la Satisfacción Laboral en la empresa de Calzado Pavis del cantón Cevallos de la provincia de Tungurahua. Toma como conclusiones lo siguiente:

***Se establece que la mayoría de los colaboradores de la empresa señalan que no reciben información a través de los memos lo cual ocasiona falta de comunicación, entre gerente y colaboradores de la empresa.***

***Se deduce que los encuestados en la empresa de calzado PAVIS, no utilizan signos y símbolos motivacionales, lo que es perjudicial en el desarrollo de la empresa.***

***Se determina que el mayor porcentaje de los colaboradores no asisten a cursos de capacitación, lo que no permite desenvolverse de manera excelente en el desarrollo laboral.***

***Se certifica que el 77% de los colaboradores de la empresa de calzado PAVIS no tienen aspiraciones para alcanzar objetivos de calidad en su labor encomendada.***

***La empresa de calzado PAVIS de continuar con su limitada comunicación y satisfacción laboral podría ocasionar baja producción y desmotivación en los colaboradores. (p.72)***

En la investigación antes mencionada, nos indica alternativas de comunicación entre todos los involucrados de la empresa haciendo que sea muy importante la comunicación, transformándola en una estrategia para motivar al personal

logrando así alcanzar un cambio total en el comportamiento de todos los individuos.

En el siguiente trabajo de investigación **SISA, A. (2013)** con el tema “Las Relaciones Interpersonales y su incidencia El clima Organizacional en el Grupo Corporativo Mary Carmen en la Provincial de Tungurahua en la Ciudad de Ambato” da referencia a las siguientes conclusiones:

*Los planteamientos y los análisis permitieron deducir que el nivel de relaciones interpersonales en el Grupo Corporativo Mary Carmen es bajo y deficiente, por lo cual actualmente existe inconformidad por parte de los colaboradores en cuanto a la primera y segunda variable.*

*A través de los resultados se concluye que el bajo nivel de relaciones interpersonales en el Grupo Corporativo Mary Carmen muestra un alto porcentaje de incidencia sobre el clima organizacional, el mismo que está afectando directamente al bienestar de la empresa.*

*En cuanto al clima laboral del Grupo Corporativo Mary Carmen se deduce que se encuentra afectado a causa de las malas relaciones interpersonales de los colaboradores y directivos de la empresa provocadas a causa de: falta una comunicación efectiva, falta de reconocimiento de logros, poco compañerismo, escaso trabajo en equipo, desmotivación laboral.*

*También que el sistema de comunicación que se aplica actualmente en la Corporación es bastante formal lo que impide fortalecer los lazos de confianza entre directivos y trabajadores, por tal motivo el estilo de comunicación no es el mejor.*

*La empresa no cuenta actualmente con un plan estratégico de gestión de talento humano que vele por el bienestar de los colaboradores y al mismo tiempo por las metas empresariales, por lo cual es necesario estructurar un programa que ayude a mejorar las relaciones interpersonales entre los miembros de la empresa y propiciar un ambiente de trabajo saludable.*  
(p.70)

## **2.2. Fundamentación Filosófica**

El desarrollo del trabajo investigativo se fundamenta en la Pedagogía Crítica propositiva, toma como referente los lineamientos que propone el paradigma constructivista, buscando incrementar las relaciones interpersonales en los trabajadores, permitiéndonos encontrar una interpretación de los resultados de manera cualitativa y cuantitativa.

El investigador debe buscar medidas para solucionar el problema con el fin de enderezar la toma de decisiones, de manera que beneficie a la empresa en el proceso de una buena comunicación en base a las relaciones laborales que deben ser favorecidas con talleres promovidos por el departamento Talento Humano con el fin de obtener resultados positivos.

La investigación sigue un patrón, el cual se busca modificar en caso de ser necesario, se utiliza un proceso para recolectar información que permita desarrollar la investigación con éxito. En la metodología a utilizar se recolecta datos para evaluar una hipótesis.

### **2.2.1. Fundamentación Epistemológica**

La siguiente investigación no solo se basa en conocimientos adquiridos, sino que va más allá de la información obtenida bibliográficamente en busca de transformar a los trabajadores en personas de interacción. Donde el colaborador se caracteriza por ser proactivo, participando activamente, fortaleciendo su personalidad y su actitud laboral en bien de la sociedad y para su crecimiento personal y profesional.

### **2.2.2. Fundamentación Ontológica**

Este trabajo se fundamenta en diferentes cambios constantes del mundo, por lo que van surgiendo nuevas investigaciones en lo relacionado a las variables en estudio, la Comunicación Asertiva, las Relaciones Interpersonales y como se relaciona en el surgimiento de la organización, su dinámica de funcionamiento.

El tipo de personas que se propone formar deben ser sensibles ante los valores humanos. Tener una actitud positiva ante la existencia y el sentido de la vida; esta base humanística, psicológica y espiritual, hace posible y asegura la consistencia moral del equipo de trabajo.

### **2.2.3. Fundamentación Axiológica**

El desarrollo integral del ser humano en formación está basado en la práctica de valores como; responsabilidad, honestidad, honradez, solidaridad y el sentido de pertenencia; sin descuidar el desarrollo de la inteligencia emocional e intelectual conjuntamente con su entorno, con el fin de realizar cambios en carácter y personalidad, además que estén en capacidad de administrar su vida acertadamente.

La actitud investigativa del estudiante universitario, sugiere una categoría muy sutil, pero de gran amplitud por su profundidad de análisis. Esta categoría es el Desarrollo Humano centrado en el hombre, la mujer y el sentido de lo humano: de esta se derivan algunas dimensiones como el pensar, el sentir y el actuar.

La dimensión del pensar involucra la creación y transformación de las interacciones sociales, con los procesos mentales, así como racionalidad, integrándose como cualidad especial de la razón, propia de los investigadores.

El compromiso de esta investigación es generar una movilización hacia un cambio de actitud como estudiante que evidencie el interés hacia la producción científica.

### **2.2.4. Fundamentación Psicológica**

Desde el punto de vista **psicológico**, si se toma en cuenta que el trabajador es pieza clave para el cambio, entonces el análisis de la satisfacción laboral nos permite conocer el grado que tiene el trabajador dentro de la organización, por lo tanto, es necesario conocer al personal con el que se cuenta para luego formar

parámetros que accedan seleccionar personal acorde con los valores de la empresa.

Estas personas adoptaran una actitud más positiva ante la vida en general y representaran para la sociedad personas más sanas.

#### **2.2.5. Fundamentación Legal**

Está basado en la **CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR (2009)**, en la que se testifica derechos a todas las personas y debe existir una comunicación.

##### *Comunicación e Información*

*Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:*

*1. Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos.*

*4. El acceso y uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial y a otras que permitan la inclusión de personas con discapacidad.*

*5. Integrar los espacios de participación previstos en la Constitución en el campo de la comunicación.* (Art. 16)

De acuerdo al **CÓDIGO DE TRABAJO (2009)**.

**Las Obligaciones del empleador son:**

##### **Art. 45.- Obligaciones del trabajador.**

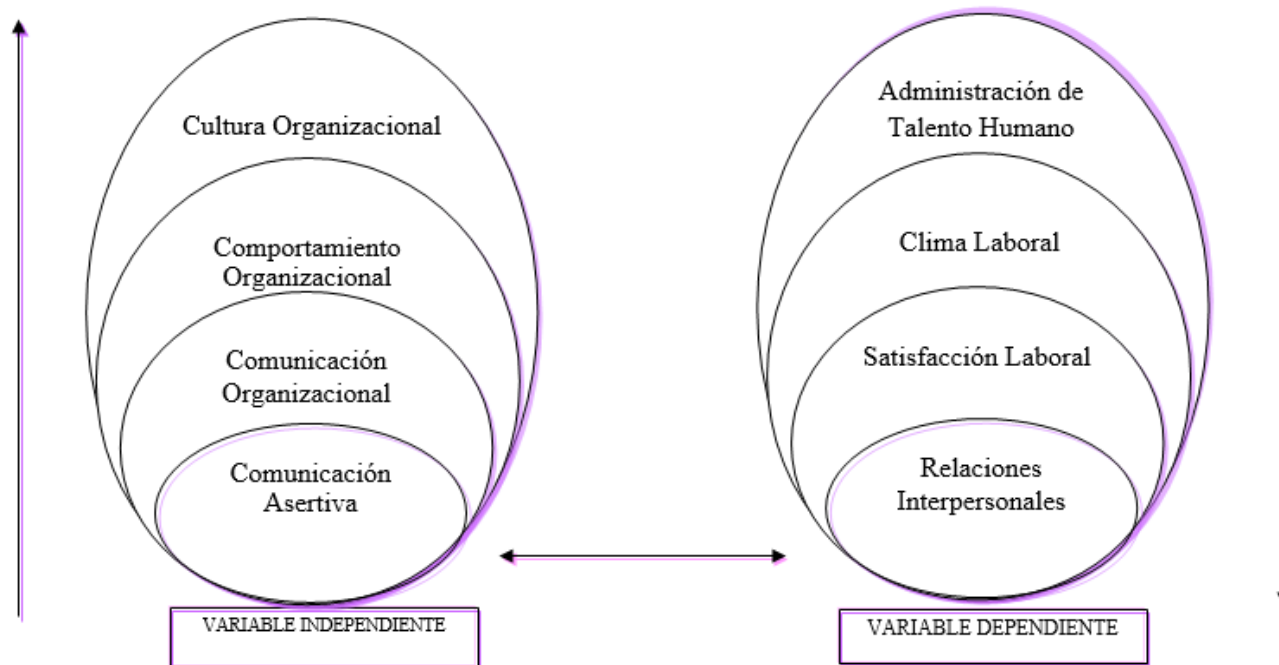
*a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos.*

*d) Observar buena conducta durante el trabajo.* (Art. 42)



## 2.4. Categorías Fundamentales

Gráfico 2: Categorías Fundamentales



Elaborado por: Milton Peñafiel

**Constelación de ideas.  
Comunicación Asertiva**

**Gráfico 3:** Constelación de ideas V.I.



**Elaborado por:** Milton Peñafiel.

**Constelación de ideas.** Variable dependiente

## Relaciones Interpersonales

Gráfico 4: Constelación de ideas V.D.



Elaborado por: Milton Peñafiel

## 2.4.1. Fundamentación Teórica

### 2.4.1 Contextualización variable independiente

#### 2.4.1.1 La comunicación asertiva

La **comunicación** es el proceso mediante el cual se puede emitir información de un individuo a otro. Los procesos de comunicación son interacciones mediadas por signos entre al menos dos agentes que comparten un mismo repertorio de signos y tienen unas reglas semióticas comunes.

Según **FREIJEIRO, S (2011)**: *“En el proceso de comunicación, el hablante(emisor) es el que toma la iniciativa, el que construye el mensaje, movido por un estímulo, que puede ser lingüístico o no.” (p.9)* Tradicionalmente, la comunicación se ha definido como "el intercambio de sentimientos, opiniones, o cualquier otro tipo de información mediante habla, escritura u otro tipo de señales". Todas las formas de comunicación requieren un emisor, un mensaje y un receptor destinado, pero el receptor no necesita estar presente ni consciente del intento comunicativo por parte del emisor para que el acto de comunicación se realice.

En el proceso comunicativo, la información es incluida por el emisor en un paquete y canalizada hacia el receptor a través del medio. Una vez recibido, el receptor decodifica el mensaje y proporciona una respuesta. El funcionamiento de las sociedades humanas es posible gracias a la comunicación. Esta consiste en el intercambio de mensajes entre los individuos.

#### • Factores de la Comunicación

Según **ORMEÑO, J, (2009)** afirma que existen factores o elementos que tiene la comunicación los cuales son:

- **Emisor:** El emisor es la fuente de la cual parte el mensaje. Puede ser una persona, varias, una entidad, un medio de comunicación, etc. Se encarga de codificar la información y de transmitirla.

- **Mensaje:** El mensaje es la información transmitida por el emisor. Ésta es seleccionada y transmitida en relación a un referente. El referente es la realidad a la que alude el mensaje. Esta realidad puede ser real o abstracta.
- **Receptor:** El receptor es el destinatario del mensaje. Quien decodifica e interpreta lo comunicado por el emisor. Puede ser individual o grupal.

Codificación y Transmisión:

- **Código:** El código es el conjunto de signos, normas y reglas que organizan la comunicación. Emisor y receptor deben usar el mismo código para que el mensaje pueda entenderse.
- **Canal:** El canal es el medio físico a través del cual se emite y circula el mensaje. El canal puede ser el aire, el papel, etc.

Para que la comunicación sea completa y correcta hay que tener en cuenta el contexto del emisor y el del receptor. El origen de la comunicación y la interpretación variarán en función de estos contextos.

- **Tipos de Comunicación**

Existen muchas formas de estímulo mediante los cuales pueden comunicarse los individuos; no obstante, de modo general pueden distinguirse los siguientes tipos de comunicación:

- **Comunicación verbal**

Es el proceso a través del cual se transmite información oralmente, los mensajes son captados por los oídos. Este tipo de comunicación le permite al instructor y a los participantes tener una comunicación directa, por lo que se recomienda que esta comunicación sea:

- **Clara:** con un lenguaje simple y uso constante de ejemplos.

- **Directa:** reducir al mínimo el tiempo que va de la emisión del mensaje a su recepción.
- **Precisa:** enfatizar las ideas principales del evento.
- **Concisa:** evitar la excesiva longitud de los mensajes.

- **Comunicación no verbal**

Este tipo de comunicación expresa mucho más de lo que tradicionalmente pensamos o aceptamos. Muchas de las respuestas que obtenemos por parte de nuestros interlocutores están determinadas por nuestra comunicación no verbal.

Los parámetros que hoy en día son aceptados en término de nuestra comunicación, nos indican lo siguiente:

- 70% del tiempo lo utiliza comunicándose en forma verbal.
- 100% del tiempo lo utiliza comunicándose de manera no verbal. Lo que más importa en mi comunicación, es “cómo” me comunico.
- Mi comunicación no verbal debe ser congruente con mi comunicación verbal.
- Mis actitudes y sentimientos los transmito silenciosamente y de manera inconsciente.

**Postura y movimiento corporal:** la postura y movimiento corporal de un instructor es símbolo de fuerza, dinamismo, agresividad adecuada. En la comunicación no verbal de un instructor se recomienda:

- Hablar de pie: genera control sobre el grupo.
- El cuerpo debe de permanecer confortablemente derecho.
- Evitar apoyarse en la pared o en el escritorio.
- Caminar seguro por el aula.

En relación con la manera de vestir del instructor y con el propósito de causar buen impacto en los participantes, se recomienda lo siguiente:

- Proyectar una personalidad propia, formal y seria.

- Evitar vestuarios llamativos o vistosos.
- Vestir con pulcritud y acorde a la hora, clima y ambiente de la reunión.

Vista: la vista es el elemento de mayor control y de autoevaluación de una sesión de Capacitación. Valoramos lo que vemos con base a nuestros patrones de pensamiento.

- Durante la instrucción:
- Evitar la mirada hacia el techo o piso.
- Evitar la mirada a los equipos o materiales de apoyo.

Establecer contacto visual con todo el grupo. Evitar dirigir la mirada solo a un grupo de los participantes.

- Ademanes: con los ademán las cosas se dicen dos veces.
- Debemos de cuidar que nuestros ademanes sean acordes a lo que deseamos expresar.
- Evitar introducir nuestras manos en los bolsillos o cruzados al frente que impidan surgir los ademanes en forma natural.
- El ademán debe ser natural. Un ademán brusco o forzado distrae, denota inseguridad o nerviosismo.
- Debemos evitar columpiarnos cuando hablamos.
- Debemos evitar manías que distraigan a los participantes como jugar con objetos.

- **Comunicación Gráfica**

Comunicación gráfica no es lo mismo que diseño gráfico. Por razón lógica se entiende que comunicación gráfica es todo medio por el cual se transmite un mensaje de manera visual, cualquier mensaje por cualquier medio. Si se confunden los conceptos de diseño y comunicación, es debido a que en ambos existe este medio, es decir, en ambos se va a comunicar, pero en el diseño lo que se hace es todo un proceso de interpretación y traducción de elementos del lenguaje de la cultura (semántica, pragmática y sintáctica).

Creando así los productos de diseño que todos conocemos libros, revistas, identidades, procesos por los cuales pasan los pensamientos del diseñador es lo que se conoce como diseño, ya que de ahí surgen los resultados y soluciones al problema planteado. Pero si hablamos de comunicación gráfica. Éste término abarca cualquier medio visual, es un tanto ambiguo.

- **Tipos de Lenguaje Gráfico**

- **Lenguaje Gráfico:** Es la manera propia y específica que tiene el arte gráfico de expresar y de comunicar el lenguaje humano en las diversas circunstancias. Valiéndose de sus múltiples recursos técnicos y artísticos.
- **Lenguaje visual:** Ley específica de la composición que es la capacidad que tienen un signo, elemento, o color, bien sea aislado o integrado en una página, de suscitar sensaciones o reacciones, de interpretar o expresar una idea o de hacer una determinada comunicación visual.

- **Definición de Comunicación Asertiva**

Según RISO, W, (2010) menciona *“Cuando exigimos respeto, estamos protegiendo nuestra honra y evitando que el yo se debilite. Es el proceso de aprender a quererse a sí mismo, junto al autoconcepto, la autoimagen, la autoestima y la autoeficacia... hay que abrirle campo a un nuevo “auto”: el autorespeto, la ética personal que separa lo negociable de lo no negociable, el punto del no retorno.”* (p XXIII)

Una persona asertiva sabe el momento en que la debe expresar sus ideas pensamientos hacia una persona o un grupo de personas sin que ellos se sientan afectados por ello o por lo que expresan argumentando también que es un método para relacionarse.

Según UGT FETE, (2015), *“La Asertividad se define de la siguiente manera Como estrategia y estilo de comunicación, la asertividad se diferencia y se sitúa en un punto intermedio entre otras dos conductas polares: la*



*agresividad y la pasividad (o no-assertividad)”* (p. 01). Suele definirse como un comportamiento comunicacional maduro en el que la persona ni agrede ni se somete a la voluntad de otras personas, sino que expresa sus convicciones y defiende sus derechos.

- **La comunicación asertiva**

Es una forma de expresión consciente, congruente, clara, directa y equilibrada, cuya finalidad es comunicar nuestras ideas y sentimientos o defender nuestros legítimos derechos sin la intención de herir, o perjudicar, actuando desde un estado interior de autoconfianza, en lugar de la emocionalidad limitante típica de la ansiedad, la culpa o la rabia. Plantea también, que la asertividad es necesaria y conveniente a causa de los beneficios que genera, entre los que destaca los siguientes:

- **Los estilos de comunicación asertiva**

Existen tres estilos básicos de comunicación diferenciados por la actitud que revelan hacia el interlocutor: pasivo, asertivo y agresivo.

- **Pasividad o no-assertividad.** Es aquel estilo de comunicación propio de personas que evitan mostrar sus sentimientos o pensamientos por temor a ser rechazados o incomprendidos o a ofender a otras personas. Infravaloran sus propias opiniones y necesidades y dan un valor superior a las de los demás.
- **Agresividad.** Este estilo de comunicación se sitúa en un plano opuesto a la pasividad, caracterizándose por la sobrevaloración de las opiniones y sentimientos personales, obviando o incluso despreciando los de los demás.
- **Asertividad.** Es aquel estilo de comunicación abierto a las opiniones ajenas, dándoles la misma importancia que a las propias. Parte del respeto hacia los demás y hacia uno mismo, aceptando que la postura de los demás no tiene

por qué coincidir con la propia y evitando los conflictos sin por ello dejar de expresar lo que se quiere de forma directa, abierta y honesta.

- **Pasivo-agresivo.** Consiste en evitar el conflicto mediante la discreción, evitando las situaciones que puedan resultarle incómodas o enfrentarle a los demás con excusas, falsos olvidos o retrasos entre otros medios. Así no asume la necesidad de hacer valer sus propios derechos (pasividad), aunque tampoco se muestra receptivo hacia los de la otra parte (agresividad).

- **Técnicas verbales asertivas**

Son el conjunto de formas de aplicar verbalmente esta estrategia. Su elección dependerá de la situación a la que nos enfrentemos, así como de nuestras intenciones y la de nuestros interlocutores.

- **Disco rayado**

Consiste en la repetición ecuánime de una frase que exprese claramente lo que deseamos de la otra persona. Esta conducta asertiva nos permite insistir en nuestros legítimos deseos sin caer en trampas verbales o artimañas manipuladoras del interlocutor y sin dejarnos desviar del tema que nos importa, hasta lograr nuestro objetivo.

Por ejemplo, ante la insistencia de un vendedor de libros la persona se limita a decir: “no gracias, muy amable” si no le interesa el libro.

El vendedor abundara de preguntas asegurando que hoy en día es muy importante estar bien informado. En vez de responderle a su comentario, responderemos nuevamente: no gracias, muy amable. El vendedor no se dará por vencido e insistirá: pero para sus hijos es muy importante tener información a mano en todo momento y no depender del ordenador e Internet. Nosotros responderemos nuevamente no gracias, muy amable. Y así sucesivamente cuantas veces sean necesarias. El vendedor concluirá que no podrá convencernos porque no estamos

interesados. Generalmente no es necesario repetir la frase más de tres o cuatro veces, eso sí, siempre con educación.

- **Banco de niebla**

Otra técnica es el Banco de Niebla, esta consiste en encontrar algún punto que estés de acuerdo con otras personas al momento que este expresando sus ideas a otros. Dicho expresamente, puedes estar de acuerdo en parte o de acuerdo en principio. Se trata de reconocer que se está de acuerdo en que la otra persona tiene motivos para mantener su postura, a su vez arraigándonos en lo que nosotros opinamos, puesto que también tenemos motivos para hacerlo. De este modo demostraremos tener una actitud razonable al mismo tiempo que haremos ver a la otra persona que nuestra intención no es atacar su postura sino demostrar la nuestra que nosotros también tenemos en punto de vista y tiene que ser respetada, esta técnica se utiliza afrontar críticas manipulativas. Para el banco de niebla se toma en cuenta los siguientes aspectos:

- No discutir acerca las razones parciales que quizás sean aceptables.
- Reconocer cualquier verdad contenida en las declaraciones de la otra persona, pero sin aceptar lo que propone.
- Aceptar la posibilidad de que las cosas pueden ser como se nos presentan, utilizando expresiones como: “es posible que”, “tal vez tengas razón, pero”.
- Es conveniente reflejar o expresar los puntos de vista por parte de la otra persona y hacerle entender que nuestra posición o postura no ha cambiado. “entiendo tu forma de pensar, pero,” “yo creo que no es así”.

- **Asertividad positiva**

Esta forma de conducta asertiva consiste en expresar auténtico afecto y aprecio por otras personas. La asertividad positiva supone que uno se mantiene atento a lo bueno y valioso que hay en los demás, habiéndose dado cuenta de ello, la persona asertiva está dispuesta a reconocer generosamente, eso es valioso ya que llega a expresar sus ideas de una forma verbal o no-verbal.

- **La aserción negativa**

La Aserción negativa se utiliza a la hora de afrontar una crítica cuando somos conscientes de que la persona que nos critica tiene razón. Consiste en expresar nuestro acuerdo con la crítica recibida haciendo ver la propia voluntad de corregir y demostrando así que no hay que darle a nuestra acción más importancia de la debida. Con ello reducimos la agresividad de nuestros críticos y fortalecemos nuestra autoestima, aceptando nuestras cualidades negativas.

- **Asertividad empática**

La asertividad empática permite entender, comprender y actuar por las necesidades de la persona que escucha la información, logrando que lo que tratamos de expresar sea emitida como queremos y a su vez sea comprendida de una forma clara y concisa.

- **Asertividad progresiva**

Esta técnica se utiliza siempre que la asertividad empática no funcione y continúe violando nuestros derechos, la persona insiste con mayor firmeza y sin agresividad. Esta técnica también se utiliza para situar sus preferencias en un ambiente atraído a ser respetado con el fin de ser aceptado su forma de pensar.

- **Asertividad confrontativa**

El comportamiento asertivo confrontativo resulta útil cuando percibimos una aparente contradicción entre las palabras y los hechos de nuestro interlocutor. Entonces se describe lo que el otro dijo que haría y lo que realmente hizo; luego se expresa claramente lo que uno desea. Con serenidad en la voz y en las palabras, sin tono de acusación o de condena, hay que limitarse a indagar, a preguntar, y luego expresarse directamente un deseo legítimo.

- **Enunciados en primera persona**

Se trata de una técnica de resolución o evitación de conflictos. Los cuales podemos expresar los siguientes pasos:

- Expresar el sentimiento negativo que nos provoca la conducta de la otra persona.
- Describir objetivamente dicha conducta
- Explicar la conducta deseada
- Comentar las consecuencias beneficiosas que tendría el cambio deseado y las consecuencias negativas de que éste no se produjera.

La objetividad y serenidad en palabras es primordial, un tono y volumen de voz apropiados y un lenguaje verbal que sustente nuestras palabras sin que la otra persona crea que es ofensivo o agresivo nuestra posición al expresar.

- **Interrogación negativa**

Se trata de una técnica dirigida a suscitar las críticas sinceras por parte de los demás, con el fin de sacar provecho de la información útil o de agotar dichas críticas si tienen un fin manipulativo, inclinando al mismo tiempo a nuestros críticos a mostrar más asertividad y demostrándoles que no podrán manipularnos. El procedimiento consiste en solicitar más desarrollo en una afirmación o afirmaciones de contenido crítico procedentes de otra persona con el objetivo de evidenciar si se trata de una crítica constructiva o manipulativa.

- **Importancia de la Comunicación Asertiva**

Para Güell, M, afirma que; *“La persona asertiva evita que la manipulen, es más libre en sus relaciones interpersonales, posee una autoestima más alta, tiene más capacidad de autocontrol emocional y muestra una conducta más respetuosa hacia las demás personas”*. (p.5) La asertividad permite decir lo que uno piensa y actuar en consecuencia, haciendo lo que se considera más apropiado para uno mismo, defendiendo los propios derechos, intereses o necesidades sin

agredir u ofender a nadie, ni permitir ser agredido u ofendido y evitando situaciones que causen ansiedad. La asertividad es una actitud intermedia entre una actitud pasiva o inhibida y otra actitud agresiva frente a otras personas, que además de reflejarse en el lenguaje hablado se manifiesta en el lenguaje no verbal, como en la postura corporal, en los ademanes o gestos del cuerpo, en la expresión facial, y en la voz. Una persona asertiva suele ser tolerante, acepta los errores, propone soluciones factibles sin ira, se encuentra segura de sí misma y frena pacíficamente a las personas que les atacan verbalmente.

La asertividad impide que seamos manipulados por los demás en cualquier aspecto y es un factor decisivo en la conservación y el aumento de nuestra autoestima, además de valorar y respetar a los demás recíprocamente.

#### **2.4.1.2 Comunicación Organizacional**

Para **CHIAVENATO, I, (2009)** afirma que “*La Comunicación es un elemento clave, porque los administradores no trabajan con cosas sino con información acerca de ellas.*” (p.308) La comunicación dentro de una organización es de vital importancia ya que con se puede observar el comportamiento que tienen los individuos.

La comunicación organizacional consiste en el proceso de emisión y recepción de mensajes dentro de una organización compleja. Este proceso debe ser interno, es decir, basado en relaciones dentro de la organización, o externamente entre otras organizaciones.

La comunicación dentro de una organización es vital para alcanzar la concordancias y la consistencia en el comportamiento de los individuos ya que mediante diferentes procesos logran intercambiar ideas sean estas formales o informales dentro de la organización, en ocasiones recalcar que no siempre va hacer perfecta una comunicación y eso en veces hace que el receptor no siempre reciba el mensaje completo o incluso totalmente disparejo a la idea que desea emitir el receptor es por eso podemos afirmar que la comunicación dentro de la organización siempre va hacer un poco difícil de lograr dentro de ella.

Si la organización es una empresa, la comunicación distingue tres sistemas:

- Operacionales, se refiere a tareas u operaciones.
- Reglamentarios, órdenes e instrucciones.
- Mantenimiento, relaciones públicas, captación y publicidad.

La comunicación organizacional también puede ser entendida como el proceso de producción, circulación y consumo de significados entre una organización y las personas que están involucradas de una u otra forma.

Para **BARTOLI, A, (1992)** afirma que *“La Comunicación Organizacional se entiende como un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de una organización, entre la organización y su medio; o bien, influir en las opiniones, aptitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que ésta última cumpla mejor y más rápido los objetivos.”* (p.7)

La comunicación dentro de una organización siempre va adquirir un carácter jerárquico, basado en órdenes y mandatos, aceptación de políticas, etc. Es por ello que hay que destacar la importancia de la relación individual frente a las relaciones colectivas y la cooperación entre directivos o altos mandos y trabajadores. La efectividad y buen rendimiento de una organización siempre depende plenamente de una comunicación rica dentro del ámbito organizacional. Entonces se basa en que, la comunicación organizacional estudia las formas más eficientes dentro de una organización para alcanzar los objetivos esperados y proyectar una buena imagen empresarial al público externo. Hay diversos tipos de comunicación organización:

Debemos considerar respecto a esto que la comunicación organizacional es una actividad propia de todas las organizaciones, es una forma de gestión para el conocimiento y corrección de acciones que podría transgredir los sistemas productivos interviniendo directamente en interacción de la estructura organizacional. La naturaleza de la comunicación en la organización, como

dimensión deontológica se expresa en su esencia misma, es decir, la organización humana. Entendida como acto de ser de la comunicación social.

Lo que ayuda a un objetivo común de propósitos, objetivos, métodos, procesos, acciones y resultados del ente colectivo. Por su parte, la finalidad de la comunicación organizacional Dentro del ámbito organizacional, se denomina como Comunicación Vertical y es cuando uno se basa en que debe fluir ascendente o descendentemente entre empleados y los altos mandos. Esta comunicación consiente en regular y controlar la conducta de los subordinados en aspectos tales como:

- Instrucciones y planificación de las tareas
- Información relativa a procedimientos, prácticas, políticas.
- Valoración del rendimiento de los empleados, etc.

Los canales de comunicación siempre van hacer aquellos que ayuden a los mandos altos comunicarse de manera eficiente con los empleados los cuales son:

- Teléfono
- Reuniones
- Memorándum
- Correo electrónico
- Manuales, guías, etc.

Los medios más utilizados los cuales han dado mensajes eficaces para transmitir información son las reuniones y el teléfono. Permite condensar una gran cantidad de información en un breve espacio de tiempo.

La comunicación escrita como los correos son adecuados sólo cuando la tarea que requiere una gran cantidad de información detallada y compleja la cual se debe entregar en un tiempo determinado. Por ello es un tipo de lenguaje más preciso que los anteriores y a la vez más objetivo ya que no está sujeto a tantas distorsiones como palabras emitidas por una orden.



La comunicación escrita es útil asimismo cuando se requiere crear un registro de la información intimada.

- **Flujo de la comunicación en la organización**

- **Dirección de la Comunicación:**

La Comunicación dentro de una organización necesita fluir vertical u horizontalmente. La dimensión vertical es dividida en dos aspectos importantes los cuales nos ayudan a diferenciar como puede llegar hacer la comunicación dentro del grupo de personas, además, en dirección ascendente o descendente.

- **Descendente:** Es la comunicación que es emitida de un nivel de grupo u organización a un nivel más bajo. Este es más utilizado por los líderes de grupos y gerentes para establecer tareas, metas, dar a conocer problemas que necesitan atención, proporcionar instrucciones.
- **Ascendente:** Esta comunicación busca todo lo contrario a la anterior, es decir, de los empleados o subordinados hacia los altos mandos. Se utiliza para proporcionar retroalimentación a los mandos altos, para informarse sobre los progresos, problemas, sobre el sentir de los empleados, cómo se sienten estas personas en sus lugares de trabajo, con sus compañeros de trabajo y en la organización, para captar ideas sobre cómo mejorar cualquier situación interna en la organización. El líder siempre sabe que ambas direcciones son importantes e indispensables para conseguir las metas propuestas con el mínimo de problemas, pero lastimosamente no siempre las organizaciones tienen conciencia de ello, por lo que en muchas ocasiones las ideas, pensamientos y propuestas de los empleados pasan desapercibidas ya que piensan que esto no influirá en el rendimiento laboral. Existen una infinidad de ejemplos Organizacionales basados en Comunicación Ascendente.
  - Informes de desempeños
  - Buzones de sugerencia

- Encuesta de actitud de los empleados
- Buzones para quejas

#### **2.4.1.3. Comportamiento Organizacional**

Según **ROBINS, S. (1999)**: *“El comportamiento organizacional se refiere al estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones. Esta estudia la relación que existe entre las personas y la organización al igual nos ayuda a tomar un juicio de las relaciones interpersonales”* (p.9)

El libro que nos trae el autor Stephen Robbins nos acerca a lo que es el equilibrio entre el trabajo la vida y el trabajo, como fluye la motivación dentro del campo laboral y como la gente se desenvuelve en un medio en el laboral.

Un administrador es el encargado de tomar decisiones, asignar recursos, enviar actividades con el fin de alcanzar una meta dentro de la organización, las funciones que ejercen estas personas son coordinar, planear, dirigir y controlar las cuales deben ser claras, pero más allá de sus funciones, esto nos ayuda para corroborar papeles los cuales requieren una serie de conductas propias de su sitio de trabajo, observando cómo están las relaciones interpersonales, de acuerdo a la información que se tenga.

- **Comportamiento ético**

La ética dentro del comportamiento organizacional abarca otros puntos y decretos o decisiones morales ajustadamente relacionados entre ellos, ya que está afín con el estudio de la moral del individuo ya que se ha hecho tratado lo que es bueno, malo, obligatorio, permitido, etc. Esto ayuda a cómo actuar dentro de la sociedad en la cual se desarrolla la persona, en cada decisión que tome dentro de la organización esta acoplada en algo a significados de ética ya que los actos realizados dentro de una organización y conjuntamente los que realicen los individuos dentro de ella influyen sea de forma positiva o negativa dentro de la organización.

A diario dentro del área de trabajo en el cual se desarrollan las múltiples funciones el colaborador o empleado tienen discrepancias éticas por ser una actividad humana a la vez dotando de dignidad y con capacidad de mejora a quien lo realiza con esto llegaría hacer una acción con dignidad humana y contribuye a la realización conjuntamente con el desarrollo personal del trabajador.

Con el pasar del tiempo el trabajo se ha convertido en una actividad consciente, voluntaria realizada por individuos buscando una utilidad, sea produciendo bienes materiales, culturales, de entretenimiento u orientando a fines educativos, asistenciales; suministrando un servicio. Con el pasar del tiempo una máquina puede remplazar a un individuo ya que incluso puede llegar a lograr un valor económico agregado incluso superior a la suma del trabajo de algunos colaboradores o trabajadores dentro de una organización. Pero el individuo tiene un valor superior que la de una máquina por ser una persona, en lo cual la dignidad propia de todo ser humano indica en el trabajo que realiza es por eso que presta una importancia ética en la persona, conjuntamente conlleva a tener un compromiso y a la vez decente digno amando la actividad que realiza.

Las destrezas de que debe tener un administrador deben estar enfocadas a hacerle frente a la competencia en las que se aprecian las habilidades, técnicas, humanas y conceptuales dentro de la relación entre las 3 podemos mencionar el ser capaz de aplicar conocimientos y experiencias en momentos determinados, pero motivando y dándoles un buen trato a su equipo. Como valor importante dentro de estas destrezas son el analizar y diagnosticar situaciones complicadas buscando alternativas correctivas en la resolución de problemas dentro de la empresa. De esta manera podemos observar el comportamiento organizacional y como ha ido siendo un campo de estudio en el impacto del individuo, de la colocación de los grupos y la diversidad de conductas en la organización para saber cómo repercuten en la organización y usar ese conocimiento en la contribución de mejorar de la eficacia en las organizaciones.

Como sabemos bien el comportamiento organizacional representa el lado humano de la administración ya que como muchos sabemos pasamos más tiempo dentro

de la organización o estamos asociados de algún modo con ellas ya que miramos en ellas las acciones de las personas que trabajan sea en grupo o solas es el área de trabajo. El método subjetivo en muchos casos son equivocados, pero dejando el sentido común a un lado y usando métodos más sistemáticos es posible hacer un tipo de pronóstico más acertado. Un observador común suele ver en los demás, determinadas conductas como irracionales, pero si se estudia a fondo se podrá abstraer por qué para esas personas no lo es. Por otra parte, es importante resaltar que, si en ocasiones la intuición ayuda, pero no hay que dejar de lado los métodos más adecuados de manera científica, aunque sea para conformar nuestras dudas.

El comportamiento organizacional es un campo extremadamente amplio ya que ha sido objeto de estudio por muchos años a la vez estas han ayudado a estructurar a una organización de mejor forma. Existen métodos conjuntamente con estudios como la psicología, sociología, psicología social, antropología y ciencias políticas que han contribuido al comportamiento organizacional.

Uno de los objetivos que sobresalen en el Comportamiento Organizacional es dar un Autorrealización, ya que el individuo trata siempre en llegar a tener éxito individual y conjuntamente en grupo y ayuda a desarrollar una conducta en ambos ángulos. Logro del desarrollo y utilización de todas las potencialidades que tiene la persona.

La consideración de la cultura organizacional para la comprensión de la dinámica de las entidades es un factor que cada vez cobra mayor importancia. A esta tendencia no escapan las organizaciones educativas y la especificidad de su actividad, el crecimiento humano y el enraizamiento de la cultura en su más amplia acepción.

La metodología de caracterización de la cultura de las organizaciones educativas propuesta incorpora las cualidades de la cultura organizacional: la coherencia de sus contenidos y de estos con el proyecto de la organización educativa, conjuntamente con el análisis de la cohesión de sus miembros en torno a dicho proyecto por medio de los procesos de participación y comunicación. Una cultura

organizacional coherente y generadora de cohesión permite alcanzar el éxito que no es sólo la rentabilidad de los recursos empleados, sino también la formación de los aprendices.

La motivación implica satisfacer necesidades creadas en ese instante el cual al momento de llegar a su objetivo pasan a ser necesidades ya satisfechas pasando de primer plano a un segundo plano entrando hacer necesidades inferiores, provocando que se creen nuevas necesidades que pasen al primer plano y así continuamente se irán creando con el transcurso del tiempo.

Una teoría un sentido estricto, constituye un parámetro que ayuda a la observación y a la descripción de lo observado, pues en la jerarquía de las necesidades humanas, se limita a establecer una serie de categorías clasificatorias de todo el conjunto de realidades que mueven la acción humana e incluso podría señalarse que no hay ninguna conexión de estas necesidades con el concepto del ser humano, conexión que permitiría dar sentido a ese conjunto de realidades que la humanidad busca conseguir a través de sus acciones.

En lo que se refiere al dinamismo postulado para explicar la aparición de la motivación. Ciertamente es que las personas se mueven para satisfacer necesidades superiores con motivaciones que pueden llegar al extremo del sacrificio para satisfacerlas, sin embargo, en este caso, el sacrificio nos habrá permitido satisfacer las necesidades superiores, pero estaremos en una condición de absoluta insatisfacción de, necesidades inferiores.

#### **2.4.1.4 Cultura organizacional**

Según **CHIAVENATO, I (1999)**. *“Afirma que la cultura organizacional representa las normas informales. No escritas, que orientan el comportamiento de los miembros de una organización en el día a día y que dirigen sus acciones en la realización de los objetivos de la organizacionales.”* (p.172)

La cultura organizacional refleja como la organización aprendió a conducir su ambiente afirmando también que es una mezcla de prejuicios, creencias, comportamientos que le hace única a la organización esto no es algo evidente sino se logra visualizar con las consecuencias y los efectos que esta tiene.

Junto con ello es el conjunto de normas, hábitos y valores, que practican los individuos de una organización, y que hacen de esta su forma de comportamiento. Este término es aplicado en muchas organizaciones empresariales actualmente, y por tanto en los hospitales o cualquier organización sanitaria, es un término que debe tenerse en consideración.

Se ha determinado como una norma, aplicado a los argumentos de gestión, es decir involucrando a todo cuanto sea escrito y aprobado, que preside a la organización, y que debe ser respetado por los colaboradores. Una norma debe estar escrita detalladamente en los documentos de gestión empresarial: Manual de organización y funciones, planes de capacitación, planes estratégicos, entre otros.

Un hábito, para efectos de gestión es lo que no está escrito, pero se acepta como norma en una organización. Ejemplo: si en un establecimiento de salud, no se acostumbra fumar, pero no hay norma escrita que lo prohíba, sabiendo que puede ser molesto para algunos pacientes o trabajadores, este hábito de no fumar es una característica de la cultura organizacional de este establecimiento.

Un valor, es una cualidad que tiene una persona que integra una organización.

Ejemplo: sencillez, alegría, responsabilidad, honradez, puntualidad, etc. Los valores también pueden ser negativos (algunos lo llaman antivalores).

### **Importancia de conocer la Cultura Organizacional**

Es muy importante para Detectar problemas dentro de la organización (hospitales o cualquier otro establecimiento de salud) y luego poder ofrecer solución a estos problemas.

Integrar al personal bajo los objetivos que persigue la organización (bajo la misión que tiene esa organización).

Poder formar equipos de trabajo dentro de la organización, que puedan interrelacionarse y hacer más fácil el trabajo.

Buscar las necesidades del personal para satisfacerlas en de la manera posible, para que se sientan motivados en su centro laboral.

#### **2.4.2. Contextualización variable dependiente**

##### **2.4.2.1. Administración de Talento Humano**

La administración de talento humano ha ido tomando terreno dentro de las organizaciones y su estudio mismo, con ello ha nacido aspectos que se destacan por su importancia: La globalización, el permanente cambio del contexto y la valoración del conocimiento.

Según **DESSLER, G, (2006)** afirma que *La Administración de Talento Humano son las prácticas y políticas necesarias para manejar los asuntos que tienen que ver con las relaciones humanas del trabajo administrativo; en específico se trata de reclutar, evaluar, capacitar, remunerar y ofrecer un ambiente seguro equitativo para los empleados de la compañía.*

Los Recurso Humanos, basan en la representación de un hombre como un cambiante y se lo ha visto como una la maquinaria de producción. Cuando se utiliza el término Recurso Humano se está catalogando a la persona como un instrumento, sin tomar en consideración que éste es el capital principal y vitalicio a la vez dándole vida a una organización, el cual posee habilidades, movimiento y acción a toda la organización, en el cual se buscara llamar Talento Humano al individuo ya que gracias a él existe vida dentro de una organización. La pérdida de capital o de equipamiento posee como vías posibles de solución la apertura de una prima de seguros o la obtención de un préstamo, pero para la fuga del talento humano estas vías de solución no son posibles de adoptar.

Toma años reclutar, capacitar y desarrollar el personal necesario para la conformación de grupos de trabajos competitivos, es por ello que las

organizaciones han comenzado a considerar al talento humano como su capital más importante y la correcta administración de los mismos como una de sus tareas más decisivas. Sin embargo, la administración de este talento no es una tarea muy sencilla, cada persona es un ser único con capacidades completamente diferentes a las demás para lo cual siempre están propensas sea a aprender o a impartir conocimientos. La persona es un fenómeno sujeto a la influencia de muchas variables y entre ellas las diferencias en cuanto a aptitudes y patrones de comportamientos son muy diversos. Si las organizaciones se componen de personas, el estudio de las mismas constituye el elemento básico para estudiar a las organizaciones, y particularmente la Administración del Talento Humano.

La administración en general persigue la satisfacción de los objetivos de la organización en donde el esfuerzo humano es fundamental para el funcionamiento de cualquier empresa. Si el esfuerzo humano es positivo en la organización, ésta avanzará, pero de lo contrario se detendrá o retrocederá.

Por tal motivo las organizaciones deben prestar especial atención a su personal, es decir a la administración del talento humano con el que cuentan. Es común ver que en las empresas los trabajadores no están satisfechos con su empleo, ya sea por motivos personales o por el clima organizacional que le impide desempeñarse eficazmente.

Si no se toman medidas al respecto los cambios negativos que se producen en el ámbito laboral se pueden volver más preocupantes con el paso del tiempo.

Los gerentes tienen un rol importante donde utilizar técnicas y conceptos administrativos pueden mejorar la productividad y el desempeño de los empleados. Sin dudas las técnicas administrativas del talento humano pueden revertir tendencias negativas en la fuerza laboral. Las técnicas en la administración de personal aplicadas a los trabajadores y a los gerentes de línea han tenido impactos positivos en la productividad y el desempeño.



Si bien los activos financieros y las maquinarias son recursos esenciales para el funcionamiento de la empresa, los empleados o el talento humano es por demás un engranaje esencial en la vida de las organizaciones.

Busca aportar con la creatividad en las organizaciones, los individuos brindan soporte para diseñar y producir bienes, servicios junto a ello controlan la calidad, distribuyen los productos, asignan recursos financieros, establecen objetivos y estrategias para el funcionamiento de la misma. Los gerentes de las organizaciones o empresas buscan colaborar considerablemente en las relaciones que se estableces entre las personas y la organización. Es por eso que una correcta dirección del talento humano dirigirá a los empleados a una eficaz interrelación organizacional.

En la actualidad en las empresas se encuentran empleados con expectativas diferentes sobre el trabajo que deben desempeñar. Algunos tienen la intención de colaborar con la dirección desde su puesto de trabajo y a otros les interesa la participación ganancial de la empresa. En otros casos se encuentran personas con escasa formación laboral en donde es necesario capacitar previamente antes de tomar su puesto de trabajo.

#### **2.4.2.1. Clima laboral**

El clima laboral es importante dentro de las organizaciones ya que busca una mayor productividad y mejora un servicio ofrecido a través de estrategias internas, para hablar de términos relacionados hablamos de aspectos físicos o estructurales.

Según la escuela de Gestalt los individuos comprenden el mundo que les rodea basados en criterios percibidos e inferidos los cuales se comportan en función de cómo está el mundo exterior, el comportamiento que tiene un empleado está influenciado por la percepción que él tiene sobre el contorno de trabajo y el ambiente que lo rodea el cual ayuda mucho para que el individuo se adapte al medio.

Además, **CHIAVENATO, I**, afirma que: *“El clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización.”* (p.362) Asimismo, menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales).

### **Clima Organizacional**

El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando lo que denominamos clima organizacional, este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. En suma, es la expresión personal de la "percepción" que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización.

El ambiente interno percibe el clima organizacional de la empresa o institución, junto a esto interactúa con las características individuales para determinar el comportamiento. De aquí que la conducta de los individuos no nace solo de sus características individuales, sino que también es influenciada por la situación total en la que se encuentra.

- **Liderazgo**

Este factor se refiere al tipo de relación que existe entre jefes y subordinados y el impacto de la misma en el ambiente laboral, por lo tanto, en la consecución de los objetivos de cada organización. Dentro de la teoría administrativa existen muchos enfoques del liderazgo que se han ido formando a lo largo del tiempo.

- **Reconocimiento**

En muchas ocasiones este aspecto es descuidado. Se comenta vulgarmente, que cuando haces algo bueno nadie lo recuerda, pero cuando te equivocas, todos te lo recuerdan. El reconocer el trabajo bien realizado es vital para contribuir a la formación de un buen ambiente laboral. Está comprobado que cuando una persona cree que es bueno en alguna actividad, disfrutará al realizarla y lo hará cada vez mejor, lo que impactará su productividad. No desaproveche la oportunidad de reconocer al personal por cada trabajo bien realizado.

- **Remuneraciones**

En la actualidad, se ha notado que las empresas que tienen esquemas de remuneración estáticos son las que presentan mayor rotación entre su personal, pues al ganar siempre lo mismo se refuerza la actitud de que no importa el esfuerzo puesto en el trabajo, siempre se ganará lo mismo.

- **Estructura**

Representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal.

#### **2.4.2.3. Satisfacción laboral**

Podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.

Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador, estas deberían ser. Generalmente las tres clases de características del empleado que afectan a las percepciones son:

- Las necesidades
- Los valores
- Rasgos personales.

La comprensión del comportamiento del individuo en la organización empieza con el repaso de las principales contribuciones de la psicología al comportamiento organizacional, para ello, para ello es necesario tener noción como es la satisfacción laboral y las actitudes.

A veces resulta difícil distinguir entre la motivación y la satisfacción laboral, debido a su estrecha relación. Lo mismo sucede entre la satisfacción con el trabajo y la moral del empleado; muchos autores emplean ambos términos como si fueran sinónimos. La satisfacción en el empleo designa, básicamente, un conjunto de actitudes ante el trabajo. Podemos describirla como una disposición psicológica del sujeto hacia su trabajo (lo que piensa de él), y esto supone un grupo de actitudes y sentimientos. De ahí que la satisfacción o insatisfacción con el trabajo dependa de numerosos factores como el ambiente físico donde trabaja, el hecho de que el jefe lo llame por su nombre y lo trate bien, el sentido de logro o realización que le procura el trabajo, la posibilidad de aplicar sus conocimientos, que el empleo le permita desarrollar nuevos conocimientos y asumir retos, etc.

Hay otros factores que, repercuten en la satisfacción y que no forman parte de la atmósfera laboral, pero que también influyen en la satisfacción laboral. Por ejemplo, la edad, la salud, la antigüedad, la estabilidad emocional, condición socio-económica, tiempo libre y actividades recreativas practicadas, relaciones familiares y otros desahogos, afiliaciones sociales, etc. Lo mismo sucede con las motivaciones y aspiraciones personales, así como con su realización

Según BLUN, N (1988): *“La satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general.”* (p.12)

De modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente.

A la vez las actitudes son afirmaciones de valor favorable o desfavorable acerca de objetos, gente o acontecimientos. Muestran cómo nos sentimos acerca de algo. Cuando alguien dice estoy muy contento, puede expresar mi actitud hacia el trabajo. Cada individuo puede tener cientos de actitudes, pero el comportamiento organizacional se concentra en las que se refieren al trabajo. La satisfacción laboral y el compromiso con el puesto (el grado en que uno se identifica con su trabajo y participa activamente en él) y con la organización (indicador de lealtad y la identificación con la empresa). Con todo, el grueso de la atención se ha dirigido a la satisfacción laboral.

- **Tipos de satisfacción laboral**

- Satisfacción laboral progresiva esta trata que la persona con el tiempo adquiera aspiraciones a nivel laboral.
- Satisfacción laboral estabilizada ayuda a mantener las aspiraciones que tiene.
- Satisfacción laboral resignada con el pasar el tiempo la persona ha disminuido sus aspiraciones convirtiéndose en una persona rutinaria.

- **Determinantes de la Satisfacción Laboral**

Las variables en el trabajo determinan la satisfacción laboral. Las evidencias indican que los principales factores son un trabajo intelectualmente estimulante, recompensas equitativas, condiciones favorables de trabajo y colegas cooperadores.

Los trabajadores están ostentos a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades y ofrezcan una variedad de labores. Los

sitios que tienen pocos retos inducen a un individuo a tener fastidio, pero excesivos desafíos causan frustración y sentimientos de fracaso en ellos. En situaciones óptimas, los empleados sentirán placer y satisfacción.

Los colaboradores necesitan formas de remuneración y promociones de ascensos que concuerden con las perspectivas y las actividades en las que ellos desempeñan. Cuando el salario les parece equitativo, fundado en las exigencias del puesto, las habilidades del individuo y el nivel de los sueldos del lugar, es muy probable que el resultado sea la satisfacción. Del mismo modo, quienes creen que las decisiones sobre los ascensos se hacen en forma decente e imparcial, tienden a sentirse satisfechos con su trabajo.

Los empleados se preocupan por el clima laboral tanto en lo que respecta a su bienestar personal como en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo. Prefieren los entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones. Por último, la gente obtiene del trabajo algo más que sólo dinero o logros tangibles: para la mayoría, también satisface necesidades de trato personal.

Para ello, no es de sorprender que tener colaboradores que extiendan compañerismo con todos y a la vez extienda satisfacción laboral. Como se ha observado, en las diferentes áreas en que el empleado realiza sus tareas influye profundamente en la satisfacción personal. Si se rediseña el puesto y las condiciones del trabajo, es posible mejorar la satisfacción y productividad del trabajador. Los factores situacionales son importantes, pero también hay otros de gran trascendencia: sus características personales. En la satisfacción laboral influye el sexo, la edad, el nivel de inteligencia, las habilidades y la antigüedad en el trabajo. Son elementos que en las organizaciones no puede modificar, pero sí sirven para prever el valor referente de satisfacción que se puede esperar en diferentes grupos de trabajadores.

#### ***2.4.2.4. Las Relaciones Interpersonales***

Las relaciones interpersonales son contactos profundos o superficiales que existan entre las personas durante la realización de cualquier actividad.

Según **RODRIGUEZ, M (1983)** en su libro manifiesta que: *El estudio de la conducta Humana se hace cada vez más ostensible, dada la inmensa complejidad de la relación interpersonal y de grupo. La problemática de la relación del hombre con su congénere es tan acuciante y difícil, que podría afirmarse, si hipérbole, que la casi totalidad de los hombres no tienen una clara conciencia de ella.* (p.2)

A lo largo del tiempo organizacional se ha creado conocimiento claro acerca, entre los gerentes, de que el factor que más influye en el desarrollo eficiente de sus organizaciones es la calidad de las relaciones interpersonales de sus colaboradores. La única forma de lograr performances sobresalientes en la empresa es a través de conseguir una conexión positiva entre sus integrantes.

La existencia de toda industria alrededor de ayudar a la gerencia a conseguir un círculo de asistencia dentro de la organización conformada por consultores, instructores empapados en el tema junto con material de auto superación del individuo buscando orientar la forma de dirigir apropiadamente las relaciones humanas en el área de trabajo. Sin embargo, no existe suficiente evidencia científica sobre qué es lo que hace o deshace las buenas relaciones dentro de la empresa. Cuando una relación se desvanece o se vuelve tensa, no se encuentra suficiente orientación sobre lo que hay que hacer para reformar tal conexión y es obvio que, mientras la tensión continúe, la productividad de la organización estará afectada de una u otra forma.

Dentro de una organización, es esencial que los colaboradores vean a los otros como seres humanos con vidas íntimas dispuestos a compartir momentos más allá de la vida diaria trabajo, para ello se espera que las relaciones sociales sólidas forjen un ambiente que permita obtener niveles de desempeño sobresalientes.

- **Importancia de las Relaciones Interpersonales**

La persona a lo largo de su vida experimenta diferentes relaciones, allí podemos tomar como ejemplo la vida de nuestros familiares, amistades o con compañeros de trabajo o estudio. Junto a ellos logramos intercambiar formas de sentir y de ver

la vida de una forma diferente, también compartimos necesidades, intereses y afectos. Las relaciones se les conocen como relaciones interpersonales. El hombre en si es sorprendente, ya que día a día puede relacionarse con tantas personas como pueda y como dice el dicho, cada individuo es multidimensional. Precisamente, en esa diferencia, habita la gran riqueza de las relaciones humanas, ya que al estar junto a individuos intercambiamos y construimos nuevas experiencias y conocimientos; pero en esa diferencia está también la dificultad para relacionarnos, pues tenemos que esforzarnos en todo aspecto y así llegar a una conclusión y observar resultados.

Esto puede llegar hacer complejo, ya que la mayoría de individuos pueden llegar a tenerlas mismas ideas, pensamientos, costumbres, necesidades e intereses. En ciertos momentos, la forma de pensar, actuar y sentir puede ocasionar que las personas actúen con desconfianza o a vivir conflictos entre ellos, pero hay aprender que cada ser humano es un mundo completamente diferente y tenemos que respetar el criterio de ellos, esto sería un buen comienzo para tener unas buenas relaciones interpersonales con las personas que interactuamos sea esta dentro de una organización o en las diferentes áreas donde este se desenvuelve.

Una relación interpersonal es una interacción mutua entre dos o más personas. En toda relación interpersonal hablamos de la comunicación como un medio que ayuda a intercambiar ideas, pensamientos de este modo logra que las personas obtengan información respecto a su ambiente y compartirla con gente a su alrededor. El proceso comunicativo está formado por la emisión de señales sean estas a través de sonidos, gestos, señales con el objetivo de emitir un mensaje.

- **Tipos de Relaciones Interpersonales**

Desde su inicio como especie, casi todos los desarrollos que ha tenido el ser humano los ha conseguido gracias a su vida en sociedad: el tecnológico, el cultural, la civilización y el conocimiento. Sin embargo, también ha sucedido que este desarrollo le ha creado al hombre una necesidad de vivir de este modo social, lo que se ve demostrado cuando la mayoría de las alegrías y las tristezas de todo



ser humano tienen que ver con sus relaciones interpersonales. En ese sentido, es inherente al ser humano tener necesidades de contacto físico, de pertenencia, de intimidad y sobre todo, necesidades afectivas. Esas necesidades van mutando a lo largo del ciclo de vida de los individuos, por lo que sus relaciones interpersonales también lo harán. No se puede poner en el mismo lugar la relación que mantendrá un bebé, cuya relación se centrará en adquirir niveles básicos de confianza, con la que tendrá un adolescente, quien se encuentra definiendo su identidad y por lo tanto realizándose muchas preguntas.

- **La Clasificación de los tipos de relaciones interpersonales.**

- **Relaciones íntimas/relaciones superficiales:** las primeras aparecen cuando se busca satisfacer una necesidad afectiva o una necesidad básica a partir del vínculo con otra persona. Pueden producirse asimetrías, como se da en la relación entre un paciente y su médico, ya que mientras para el paciente esta será posiblemente una relación íntima, para el médico tal vez sea, por obvias razones profesionales, más superficial. En el caso de que las relaciones de ambos no estén bien afianzadas, podrá surgir un conflicto.
- **Relaciones personales/relaciones sociales:** la identidad personal suele perder peso ante los modelos que la sociedad a menudo impone sobre el sujeto. El ejemplo antes mencionado, del conflicto que puede surgir entre el médico y el paciente, aplica también en este sentido, ya que el paciente necesita de una atención personalizada y espera ese tipo de atención, pero suele suceder que el médico se comporta como un trabajador que sólo está allí por un vínculo social y no personal. Es decir, los enfermos componen un grupo social y los médicos, otro, y entre ellos predomina la identidad social por sobre la individual.
- **Relaciones amorosas:** los componentes de intimidad, pasión y compromiso se agrupan para dar con el tipo de relación que se tendrá: podrá ser formal, de amistad, romántica, de apego o plena, si se equilibran perfectamente. Si vamos al mismo ejemplo que antes, puede decirse que la relación que busca

el paciente con el médico es de apego, mientras que la que puede ofrecer el médico es formal, dado que debe estar en contacto con muchos pacientes.

- **Necesidades básicas de las relaciones interpersonales**

Más allá de que el vivir en grupo sea una ventaja evolutiva, el hombre como individuo necesita desde el principio de las relaciones interpersonales. La mayoría de las alegrías y de las penas de los humanos provienen de sus relaciones interpersonales. Aún desde un punto de vista negativo, en que las relaciones no sean más que fuente de malestar y sufrimiento, la necesidad de relacionarse se ha demostrado como una de las necesidades básicas del hombre y las relaciones una vía importante de recobrar el bienestar. Por lo tanto, vivir en grupo y relacionarse con los semejantes no es solo ventajoso, sino que es necesario.

Entre las necesidades básicas del ser humano cabe destacar:

- Necesidades fisiológicas: respirar, comer, beber, dormir.
- Necesidades afectivas.
- Necesidad de contacto físico.
- Necesidad de intimidad.
- Necesidad de pertenencia a grupo.

Las necesidades afectivas han de satisfacerse desde el comienzo de la vida. Si no se cubren, puede haber consecuencias negativas para la persona. Cuanto antes sea el déficit en el curso de la vida, mayor es el efecto del mismo sobre la persona. El efecto es afectivo y repercute en la personalidad. No obstante, en los niños pequeños puede costarles la vida. El déficit afectivo es el causante así mismo de patología a lo largo de la vida (tanto patología mental como física).

Todos tenemos que afrontar una serie de retos y dificultades a lo largo de la vida. El apoyo social es un recurso más, muy importante, del que disponemos para afrontar esos retos y dificultades.

- **Necesidades afectivas.**

Las necesidades afectivas son tres: necesidad de contacto físico, necesidad de intimidad y necesidad de pertenencia a grupo. No satisfacer esas necesidades genera enfermedad mental y aislamiento.

- **Necesidad de contacto físico**

Un niño pequeño satisface las necesidades de contacto físico con las caricias y abrazos de sus padres y familiares. Al comienzo de la vida lo táctil tiene mayor peso que la intimidad y que la pertenencia a grupo. Los niños pequeños tienen necesidad de ser tocados porque:

- Es una manera de satisfacer las necesidades afectivas.
- Porque los tranquiliza.
- Porque es fuente de estimulación sensorial.

Para el desarrollo de los niños es fundamental la estimulación sensorial. Los niños con déficit de estimulación sensorial sufren retrasos en el desarrollo. A medida que crecemos la necesidad de contacto físico pierde peso, pero nunca pierde importancia. Ser tocados es una de las sensaciones más necesarias que tenemos.

- **Necesidad de intimidad.**

Las relaciones íntimas son fuente importante de apoyo, nos ayudan mucho y nos dan seguridad. Gracias a ellas, no nos sentimos solos. Los niños tienen las relaciones íntimas fundamentalmente en la familia.

En la primera infancia el niño tiene su Primera relación, está por lo general hecha muy íntima con la madre, y o con el cuidador principal. Esta primera relación es una de las más importantes de nuestra vida. Puesto que se trata de la primera relación, con esta el niño aprende el idioma, la cultura y llega a modelar actitudes que tienen las personas a su alrededor. Esa primera relación íntima da seguridad al niño. Cada vez que tiene miedo se acerca y agarra a esa persona. Cuando está con ella se siente seguro y se lanza a explorar “el mundo”. Con miedo no es posible explorar “el mundo” ni establecer nuevas relaciones.

Esta primera relación es fundamental puesto que es modelo de relaciones íntimas posteriores.

El niño establece después relaciones íntimas con otros miembros del hogar y de la familia, y después en la calle con los amigos.

En la edad adulta la relación íntima por excelencia la constituye la pareja. No obstante, no es la única, los buenos amigos también constituyen relaciones íntimas. Mientras tanto, el niño deja el hogar y busca relaciones íntimas fuera de casa. En la adolescencia parece que las relaciones íntimas del hogar se desvanecen. El adolescente no quiere tener el contacto físico que tenía antes con los padres. Incluso rechazan muestra de afecto como caricias (¡las de los padres claro!). Prefiere no hablar con ellos de algunos temas importantes para él. No obstante, los padres siguen siendo figuras muy importantes. Para las cosas más importantes sigue contando mucho con los padres. Mientras tanto, en la calle, el grupo de amigos cobra gran importancia, y se busca intimidad en una pareja. Se ha observado que las personas con menor apoyo social tienen más enfermedades mentales.

El grupo cobra gran protagonismo en la adolescencia. El principal reto del adolescente es el construir su identidad. En ese gran reto, el grupo le da identidad. El adolescente busca su identidad, no la de casa. Ahí, el grupo le presta gran ayuda. El soltarse de casa requiere gran ayuda. Al adolescente el grupo le proporciona esa ayuda necesaria.

- **Necesidad de pertenencia grupo**

La familia es el primer grupo en la vida de las personas y uno de los grupos hacia los que mayor pertenencia se desarrolla. Puesto que es el primer grupo de nuestra vida, tiene mucha influencia en nuestra forma de relacionarnos. Es en el seno de la misma donde adquirimos el primer rol en este teatro que es la vida. El rol adquirido, el estilo de comunicación aprendido allí, el estilo de relación aprendido allí, en definitiva, las habilidades relacionales desarrolladas en nuestra familia, son repetidas en el seno de los nuevos grupos a los que nos incorporamos. ¿Por qué?

Porque eso es lo primero que hemos aprendido y porque tendemos a hacer lo que sabemos.

La pertenencia a grupo es fundamental desde la infancia, puesto que nos da identidad (identidad social). Primero somos de nuestra familia, luego de un grupo de amigos y luego de varios grupos. El sentimiento de pertenencia a grupo es muy importante a lo largo de toda la vida. Ser miembro de un grupo nos da seguridad. Además, es fuente importante de apoyo. Se ha visto que las personas con más apoyo social viven mejor, son más felices, se enfrentan mejor a los retos, y evolucionan mejor cuando están enfermos. El no pertenecer a un grupo social, supone el aislamiento social.

Ser miembro de un grupo proporciona gran apoyo. No obstante, el grupo también exige. Por eso hay conflictos en los grupos. Como miembros de un grupo, estamos supeditados a las relaciones con otros grupos que mantiene nuestro grupo.

- **Necesidades afectivas y relaciones a lo largo del ciclo vital.**

La primera relación de nuestra vida se da con la madre (o con el cuidador principal). Desde algunos puntos de vista se trata de una relación íntima y exclusiva. Aunque no sea exclusiva, es cierto que la relación que se establece entre el bebé y el cuidador principal es especial. Hasta estos momentos esta figura de cuidador principal era la de la madre. Es posible que se dé esta relación con varias personas, pero la relación siempre es a dos: el bebé con otro.

Hay que señalar que el bebé no está capacitado cognitivamente para reconocer al cuidador principal hasta los seis meses. Mientras que se le satisfagan adecuadamente las necesidades, el niño no tiene preferencias para unas u otras personas. Sin embargo, conviene que siempre sean las mismas personas: a los niños las rutinas les vienen muy bien. Los cuidados proporcionados por diferentes personas, son distintos.

Esa primera relación será transcendental en la vida del niño: repercutirá en su personalidad. Aprenderá un estilo de relación, se constituirá una forma de apego, y eso marcará la personalidad.

Después, de esa relación de a dos, se pasará a otra de a tres o más (padre, hermanos...). El niño aprenderá a vivir en grupo. Puesto que el primer grupo es la familia, aprenderá en el mismo, el estilo de relación, el estilo de comunicación, el rol que va a jugar. Aprenderá una forma de relacionarse muy relacionada con su personalidad. Al incluirse en otros grupos, desarrollará el rol aprendido, y establecerá las relaciones como ha aprendido. Se sentirá más cómodo en los grupos que funcionen como el único grupo que conoce, su familia.

Al salir de la familia, el reto del joven adulto consiste en abrir relaciones íntimas fuera del hogar. Al si el joven no lo consigue, caerá en el aislamiento. La pareja y los amigos son las relaciones íntimas del adulto. Se pierde la intimidad del hogar (no del todo) y se abre una nueva relación íntima con miembros fuera del hogar. Los adultos satisfacen sus necesidades de contacto físico y de intimidad sobre todo en la pareja. Los niños en el hogar. Desde este punto de vista, en nuestra sociedad son los adolescentes, los adultos aislados y los ancianos los que mayor probabilidad tienen de tener carencias afectivas.

Desde el punto de vista de Erikson las personas importantes en los diferentes momentos de la vida:

**Tabla 1: Relaciones Interpersonales según Erickson**

Cuadro de las Relaciones interpersonales según Erickson	
1.er año	Madre o cuidador principal.
2-3 años	Padres.
3-6 años	Familiares.
7-12 años	Familiares, vecinos, compañeros de escuela.
12-18 años	Pares.
18-30 años	Pareja, amigos.
30-50 años	Familia, compañeros de trabajo, amigos.
>50 años	Familia, amigos.

**Elaborado por:** Milton Peñafiel

**Fuente:** Modelo de Erickson

- **Competencias de las relaciones interpersonales**

Hay que tener en cuenta que las relaciones interpersonales nos permiten alcanzar ciertos objetivos necesarios para nuestro desarrollo en una sociedad, y la mayoría de estas metas están implícitas a la hora de entablar lazos con otras personas. Sin embargo, es también posible utilizarlas como un medio para obtener ciertos beneficios, tales como un puesto de trabajo; incluso en esos casos, existen más razones que el mero interés material, aunque suelen ignorarse a nivel consciente.

Por eso, los psicólogos insisten en que la educación emocional es imprescindible para facilitar actitudes positivas ante la vida, que permiten el desarrollo de habilidades sociales, estimulan la empatía y favorecen actitudes para afrontar conflictos, fracasos y frustraciones. La intención es promover el bienestar social.

La comunicación ha cambiado considerablemente en las últimas décadas, debido principalmente a las posibilidades que ofrece Internet. Tomando en cuenta simplemente su impacto en las relaciones interpersonales, se ha visto un abandono cada vez mayor del contacto presencial en pos de encuentros virtuales. En los años 90 y principios de la década del 2000 las aplicaciones de chat constituían el medio más usado para alcanzar dicho objetivo, y en muchos aspectos resultaba más práctico que el teléfono, especialmente para conversaciones largas e interrumpidas frecuentemente.

Al día de hoy, la mayoría de la gente vive de acuerdo al modelo “siempre conectados”, que consiste en un acceso transparente a los servicios de comunicación e información, sin necesidad de ejecutar programas, y con un nivel muy alto de compatibilidad entre los diferentes tipos de datos, para minimizar el trabajo por parte del usuario. Un celular es capaz de mantenerse permanentemente conectado a una lista de contactos, de decodificar un mensaje de texto para encontrar números de teléfono y ofrecer la posibilidad de agendarlos automáticamente o direcciones de Internet para poder acceder a ellas con sólo tocarlas, y de realizar llamadas con vídeo, entre otras muchas bondades.

Dichas funciones no sólo representan avances tecnológicos inimaginables para los consumidores hace tan sólo veinte años, sino que han abierto las puertas a un nivel de comunicación muy sofisticado. Sin lugar a dudas, esto tiene sus consecuencias positivas y negativas, según se aproveche.

Con respecto al primer grupo, hoy más que nunca es posible compartir conocimientos de todo tipo con las demás personas, sea que se esté hablando de arte y se envíen enlaces a fotografías de las obras de un determinado autor, o de geografía y se utilicen los mapas interactivos como referencia, o bien de idiomas y se haga uso de las innumerables herramientas de estudio presentes en Internet, tales como diccionarios y foros de consulta.

Hay muchos más aspectos positivos, tales como la posibilidad de ver a un ser querido a través de un monitor y poder hablar con él en cualquier momento, sintiendo que se acortan las distancias físicas.

Los negativos, por otro lado, giran en torno a un uso desmedido de la tecnología y con el mero objetivo de pasar el tiempo, desaprovechando los recursos que ofrece y dejando de lado el contacto con otros seres vivos.

## **2.5. Planteamiento de la hipótesis**

La Comunicación Asertiva Influye en las Relaciones Interpersonales en el “Gobierno Provincial De Tungurahua” del Cantón Ambato de la Provincia de Tungurahua.

## **2.6. Señalamiento de variables de la hipótesis**

### **2.6.1 Variable Independiente:**

- La Comunicación Asertiva

### **2.6.2 Variable Dependiente:**

- Relaciones Interpersonales



## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

#### 3.1 Enfoque de la investigación

La investigación se enmarcó en un estudio que englobó los enfoques: cuali-cuantitativo. El enfoque cualitativo de acuerdo a es importante por **Báez, J.** *“la longevidad de sus resultados, la investigación que se realiza con esta metodología se beneficia de una permanencia relativamente grande en el tiempo”* (p. 24)

Mientras que el enfoque cuantitativo según **Gómez, M.** *“Bajo la perspectiva cuantitativa recolectar los datos es equivalente a “medir”. De acuerdo con la definición clásica del término, ampliamente difundido, medir significa asignar números a objeto y eventos de acuerdo con ciertas reglas”* (p. 121)

El análisis será desarrollado mediante el paradigma Crítico- propositivo. Expuesto en la fundamentación Filosófica.

#### 3.2 Modalidad básica de la investigación

Para desarrollar, sustentar y profundizar el presente estudio de investigación se acudió a las siguientes fuentes de información Critico-Propositivo la cual será examinada por cualitativa y cuantitativa porque se estudiará la Comunicación Asertiva y las Relaciones Interpersonales en el lugar donde se originan.

##### 3.2.1 Investigación Documental y Bibliográfica

Nos hemos ayudado para la presente investigación en libros, revistas científicas digitales y tesis de titulación de tercer nivel.

### **3.2.2 Investigación de Campo**

Permite efectuar la investigación en el lugar de los hechos (Gobierno Provincial de Tungurahua) recolectando datos como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario de la Operacionalización de Variables.

### **3.3 Nivel o tipos de investigación**

#### **3.3.1. Tipo Exploratorio**

El tipo de investigación a este trabajo es **exploratorio** porque nos permite aproximarnos a fenómenos desconocidos, con el fin de resaltar el grado de familiaridad y favorecer con ideas respecto a la forma correcta de abordar una investigación en particular.

#### **3.3.2. Tipo Descriptivo**

En cambio, la investigación **descriptiva** lo que busca es plasmar, sus características, es decir, describir el fenómeno estudiado, como son los tipos de comunicación y que repercusiones trae en las relaciones interpersonales de los involucrados.

#### **3.3.3. Tipo Correlacional**

Es **correlacional** porque mide las variables en cuanto a la relación que guardan entre sí, para un análisis posterior. En esta investigación se estudiará la relación entre la variable **Comunicación Asertiva** y la variable **“Relaciones Interpersonales”**

### **3.4. Población**

El presente estudio se realizará en el Gobierno Provincial de Tungurahua del cantón Ambato de la Provincia de Tungurahua, en el período marzo 2015- octubre 2015.

La población está distribuida en el cantón Ambato, provincia Tungurahua, de la siguiente manera:

**Tabla 2: Población y muestra**

<b>Personal</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Colaboradores</b>	32	100%
<b>Total</b>	32	100%

**Elaborado por:** Milton Peñafiel

### 3.4.1. Operacionalización de variables

#### 3.4.1.1. La Comunicación Asertiva

**Tabla 3:** Variable Independiente

Concepto	Categoría	Indicador	Ítems	Técnicas e instrumentos
Es una forma de expresión consciente, congruente, clara, directa y equilibrada, cuya finalidad es comunicar nuestras ideas y sentimientos o defender nuestros legítimos derechos sin la intención de herir, o perjudicar, actuando desde un estado interior de autoconfianza, en lugar de la emocionalidad limitante típica de la ansiedad, la culpa o la rabia. <b>(UGT)</b>	Expresión consciente  Defensa de derechos  Emocionalidad limitante	Ideas Pensamientos Sentimientos  Respeto Deseos Espacio Personal  Ansiedad Observación Rabia	¿Es usted capaz de expresar sus ideas con confianza? ¿Sus superiores aceptan sus pensamientos o ideas de forma abierta? ¿Se siente usted cómodo expresando sus sentimientos? ¿Ha tenido usted que hacer respetar su espacio personal dentro de la organización? ¿Siente usted que sus compañeros respetan sus necesidades? ¿Ha sentido alguna vez culpa al momento de expresar sus deseos? ¿Siente usted alguna dificultad cuándo tiene que hacerle a alguien una observación en su trabajo? ¿Es capaz de expresar sin rabia sus pensamientos de disgusto?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnica</li> <li>Encuesta</li> <li>• Instrumento</li> <li>Ficha de observación</li> </ul>

**Elaborado por:** Milton Peñafiel

### 3.4.1.2. Las Relaciones Interpersonales

**Tabla 4:** Variable Dependiente

Concepto	Categoría	Indicador	Ítems	Técnicas e instrumentos
<p>Las Relaciones interpersonales hacen referencia a la interacción recíproca entre dos o más personas.</p> <p>Estas relaciones son contactos profundos o superficiales que existen entre las personas durante la realización de cualquier actividad. <b>(Rodríguez)</b></p>	<p>Interacción</p> <p>Relaciones</p> <p>Actividades</p>	<p>Trabajo en equipo. Comunicación. Convivencia.</p> <p>Emociones Sentimientos Compromiso</p> <p>Laborales Personales</p>	<p>¿Interactúa con sus compañeros a causa de la necesidad de trabajar en equipo? ¿Está usted en constante comunicación con sus compañeros? ¿Cree usted que el tipo de comunicación que manejan en la organización influye en la convivencia? ¿Cree usted que las relaciones interpersonales con sus compañeros influyen en sus emociones? ¿Involucra usted sentimientos en sus relaciones laborales? ¿Siente usted que algunas de sus relaciones laborales se basan en el compromiso hacia la organización? ¿Sus actividades laborales influyen en su relación con los demás integrantes de la organización? ¿Ha entablado relaciones de amistad con sus compañeros?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnica Encuesta</li> <li>• Instrumento Ficha de observación</li> </ul>

Elaborado por: Milton Peñafiel

### **3.5. Técnicas e instrumentos**

#### **3.5.1. La observación**

Esta técnica es de gran importancia para el desarrollo de la investigación ya que nos permite observar el desenvolvimiento diario del individuo dentro de su área de trabajo donde muestra distintas actitudes de acuerdo a la situación laboral, como son: recibir una orden, interactuar con un compañero de trabajo o con una persona de cargo superior.

##### **3.5.1.1 Ficha de observación**

La ficha de observación es un instrumento que permite registrar datos que aportan otras fuentes como son personas, grupos sociales o lugares donde se presenta la problemática, este es el primer acercamiento del investigador a su universo de trabajo, evitan olvidar datos, personas o situaciones.

#### **3.5.2. Encuesta**

Esta técnica ayuda con la recolección de información necesaria de todos los trabajadores y facilita el llegar a un solo acuerdo sobre las medidas que deben ser tomadas para incentivar a la comunicación asertiva y por lo tanto mejorar las relaciones interpersonales dentro de la organización.

##### **3.5.2.1. Cuestionario**

Este es el instrumento del que hace uso la encuesta, y cuenta con las preguntas necesarias para recopilar la información, para que sea confiable se debe realizar preguntas claras.

#### **3.5.3. Validez y confiabilidad**

Esta investigación es veraz porque las preguntas para la encuesta han sido escogidas de acuerdo a las necesidades del investigador y han sido formuladas de

manera clara con el fin de conocer el tipo de comunicación que existe y su influencia en esto en las relaciones con los compañeros de trabajo.

### **3.6. Recolección de la información**

**Tabla 5:** Recolección de información

<b>PREGUNTAS BÁSICAS</b>	<b>EXPLICACIÓN</b>
1. ¿Para qué?	<p>Diagnosticar el grado de comunicación asertiva que tienen los colaboradores del Gobierno Provincial del cantón Ambato, provincia de Tungurahua.</p> <p>Identificar las causas que afectan las relaciones interpersonales en los colaboradores del Gobierno Provincial del cantón Ambato, provincia de Tungurahua</p> <p>Plantear una alternativa de solución al problema del presente trabajo de investigación.</p>
2. ¿De qué personas u objetos?	Trabajadores del gobierno Provincial de Tungurahua.
3. ¿Sobre qué aspectos?	<p>Ideas</p> <p>Pensamientos</p> <p>Sentimientos</p> <p>Respeto</p> <p>Deseos</p> <p>Espacio Personal</p> <p>Ansiedad</p> <p>Observación</p> <p>Rabia</p> <p>Trabajo en equipo.</p> <p>Comunicación.</p> <p>Convivencia.</p> <p>Emociones</p> <p>Sentimientos</p> <p>Compromisos Laborales y Personales</p>
4. ¿A quién?	80 Colaboradores del H. Gobierno Provincial de Tungurahua.
5. ¿Cuándo?	Periodo marzo2015 - octubre2015
6. ¿Dónde?	Gobierno Provincial Tungurahua
7. ¿Cuántas veces?	Una vez
8. ¿Qué técnicas de recolección?	Observación Encuesta
9. ¿Con qué?	Ficha de Observación Cuestionario

Comentado [jm1]:

**Elaborado por:** Milton Vladimir Peñafiel Masabanda



### **3.7. Procesamiento y análisis**

- Los datos recogidos serán revisados para verificar que hayan sido contestados correctamente.
- En caso de que los cuestionarios no hayan sido contestados de manera correcta se procederá a encuestar nuevamente. Si el error persiste los cuestionarios serán descartados.
- Se tabularán los datos de los cuestionarios contestados correctamente.
- Se traducirán las frecuencias a porcentajes.
- Los cuadros estadísticos se representarán gráficamente.
- Se analizarán los resultados de los datos tabulados a la luz del marco teórico, de los objetivos y de las hipótesis.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **4.1. Análisis de los resultados**

Las encuestas se realizaron en el H. Gobierno Provincial de Tungurahua el día Lunes 13 de Julio del 2015, la información recolectada permitirá conocer la situación de la institución para así dar una solución que será expuesta en la propuesta.

**Pregunta 1:**

¿Es usted capaz de expresar sus ideas con confianza?

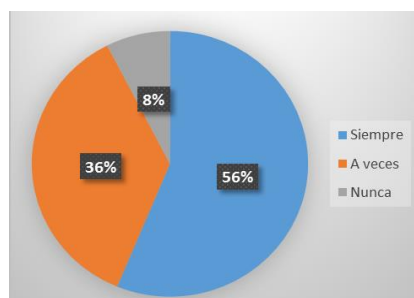
**Tabla 6:** Expresar ideas.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	45	56
A veces	29	36
Nunca	6	8
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Milton Peñafiel

**Gráfico 5:** Expresar ideas



**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Milton Peñafiel

**Análisis e interpretación de datos:** Cuarenta y cinco personas respondieron que SIEMPRE a esta pregunta, por que corresponde a un 56%, mientras que veintinueve personas que corresponden a un 36% que respondieron AVECES, para finalizar 6 personas respondieron NUNCA que equivale a un 8%.

Por lo tanto, los colaboradores del Gobierno Provincia de Tungurahua creen que pueden expresar sus ideas con absoluta normalidad sin ninguna restricción siempre y cuando sea con respeto y no sea ofensivo hacia la persona que recibe la información.

**Pregunta 2:**

¿Sus superiores aceptan sus pensamientos o ideas de forma abierta?

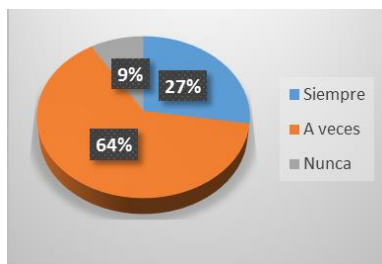
**Tabla 7:** Pensamientos o ideas

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	22	28
A veces	51	64
Nunca	7	9
Total	80	100

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Milton Peñafiel

**Gráfico 6:** Pensamientos o ideas



**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Milton Peñafiel

**Análisis e interpretación de datos:** Veintidós personas respondieron que SIEMPRE a esta pregunta, el cual corresponde a un 27%, mientras que otras cincuenta y un personas que corresponden a un 64% respondieron AVECES, para finalizar siete personas respondieron NUNCA que equivale a un 9%.

Siendo que la mayor parte de colaboradores del Gobierno Provincial de Tungurahua opinan que en ocasiones sus pensamientos o ideas no son respetados por parte de sus superiores para lo cual no tienen temor en expresar sus ideas o sugerencias siempre y cuando sea una persona de confianza.

**Pregunta 3:**

¿Se siente usted cómodo expresando sus sentimientos emociones dentro del área de trabajo?

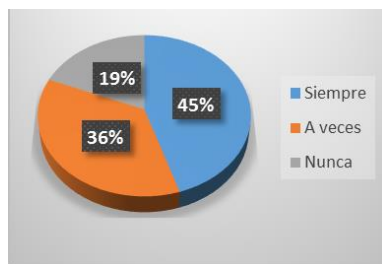
**Tabla 8:** Expresar sus Sentimientos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	36	45
A veces	29	36
Nunca	15	19
Total	80	100

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Milton Peñafiel

**Gráfico 7:** Expresar sus Sentimientos



**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Milton Peñafiel

**Análisis e interpretación de datos:** Treinta y seis personas manifestaron que SIEMPRE al ítem, el cual corresponde a un 45%, por otro lado, veintinueve personas respondieron que AVECES que corresponden a un 36%, para finalizar quince personas respondió NUNCA que equivale a un 19%.

Siendo así que la mayor parte de los colaboradores creen que en ocasiones pueden expresar sus sentimientos y emociones de una forma tranquila respetando el criterio de otras personas.

**Pregunta 4:**

¿Ha tenido usted que hacer respetar su espacio personal dentro de la organización?

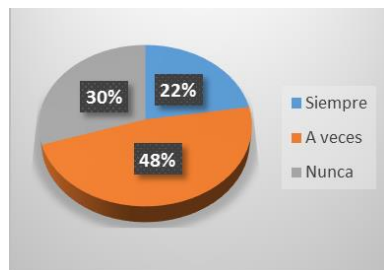
**Tabla 9:** Espacio personal

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	18	23
A veces	38	48
Nunca	24	30
Total	80	100

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Milton Peñafiel

**Gráfico 8:** Espacio personal



**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Milton Peñafiel

**Análisis e Interpretación de Datos:** Dieciocho personas respondieron que SIEMPRE, es decir el 23%, mientras que treinta y ocho personas es decir el 48% respondió que AVECES, y veinte y cuatro más que equivale a un 30% respondieron NUNCA.

Siendo que los colaboradores del Gobierno Provincial de Tungurahua en su mayoría piensan que en alguna ocasión tuvieron que hacer respetar su espacio de trabajo con algunos compañeros, eso si siempre tratando de expresar su descontento y sin que la otra persona salga ofendida.

**Pregunta 5:**

¿Siente usted que sus compañeros respetan sus necesidades?

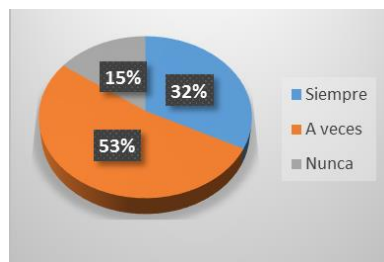
**Tabla 10:** Respetar sus necesidades

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	26	33
A veces	42	53
Nunca	12	15
Total	80	100

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Milton Peñafiel

**Gráfico 9:** Respetar sus necesidades



**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Milton Peñafiel

**Análisis e Interpretación de Datos:** Veinte y seis personas respondieron que SIEMPRE, lo que corresponde al 32%, mientras que cuarenta y dos personas, es decir el 53% respondió que A VECES, por ultimo doce personas que corresponden a un 15% señalaron que nunca es la respuesta.

Como conclusión podemos argumentar que los colaboradores del Gobierno Provincial de Tungurahua, en ocasiones sus compañeros respetan sus necesidades siempre y cuando no afecte el trabajo que ellos realizan.

**Pregunta 6:**

¿Ha sentido alguna vez culpa al momento de expresar sus ideas en la organización?

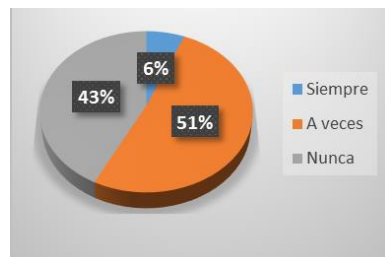
**Tabla 11:** Expresar sus ideas

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	6
A veces	41	51
Nunca	34	43
Total	80	100

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Milton Peñafiel

**Gráfico 10:** Expresar sus ideas



**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Milton Peñafiel

**Análisis e Interpretación de Datos:** Cinco personas respondieron que SIEMPRE, es decir que el 6% de los colaboradores, mientras que cuarenta y un personas, contestaron que AVECES, representando al 51% de la población entrevistada, también se encontró que treinta y cuatro personas respondieron NUNCA que representa el 43%.

Como conclusión podemos afirmar que en ocasiones los colaboradores han llegado a sentir culpa o remordimiento, al momento de expresar sus sentimientos o ideas en el área donde ellos desempeñan sus funciones pensando en futuras consecuencias que estos les puedan ocasionar a futuro.



**Pregunta 7:**

¿Siente usted alguna dificultad cuándo tiene que hacerle a alguien una observación en su trabajo?

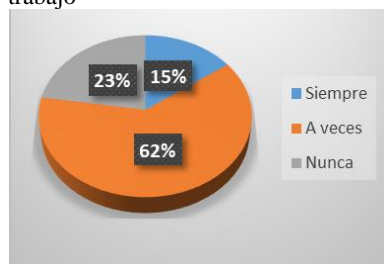
**Tabla 12:** Observación en el área de trabajo

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	15
A veces	50	63
Nunca	18	23
Total	80	100

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Milton Peñafiel

**Gráfico 11:** Observación en el área de trabajo



**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Milton Peñafiel

**Análisis e Interpretación de Datos:** Doce personas respondieron que SIEMPRE, correspondiendo al 15%, y cincuenta personas respondieron que A VECES, representando al 62% de los encuestados, también se encontró dieciocho personas que respondieron NUNCA correspondiendo a un 23%.

La mayor parte de colaboradores sienten que en ocasiones es muy delicado y a la vez existe cierto temor al decir alguna observación a un compañero ya que no saben cómo ellos reaccionarían si les hacen ver sus errores.

**Pregunta 8:**

¿Es capaz de expresar sin rabia sus pensamientos de disgusto?

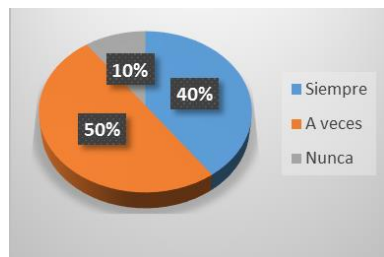
**Tabla 13:** Pensamientos de disgusto

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	32	40
A veces	40	50
Nunca	8	10
Total	80	100

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Milton Peñafiel

**Gráfico 12:** Pensamientos de disgusto



**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Milton Peñafiel

**Análisis e Interpretación de datos:** Treinta y dos personas correspondientes al 40% de encuestados respondieron que SIEMPRE, mientras que cuarenta personas correspondientes un 50% han respondido A VECES, por último 8 personas es decir un 10% han respondido NUNCA.

Por lo tanto, en su mayoría los colaboradores del Gobierno Provincial de Tungurahua pueden controlar sus emociones al instante de expresar sus disgustos de acuerdo a la situación que se les presente y dependiendo con que personas se encuentra en ese instante.

**Pregunta 9:**

¿Usted considera que está en constante comunicación con sus compañeros de trabajo?

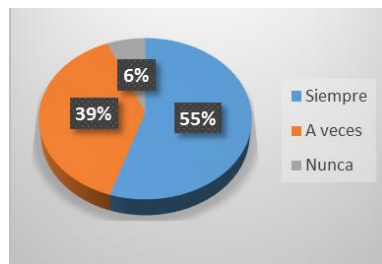
**Tabla 14:** Comunicación con sus compañeros

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	44	55
A veces	31	39
Nunca	5	6
Total	80	100

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Milton Peñafiel

**Gráfico 13:** Comunicación con sus compañeros



**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Milton Peñafiel

**Análisis e Interpretación:** Cuarenta y cuatro personas respondieron que SIEMPRE, representando el 55% de los colaboradores, mientras que treinta y un personas respondieron que A VECES, representando el 39% finalizando con cinco personas equivalente a un 6%.

Como conclusión podemos afirmar que todos los colaboradores se encuentran en constate comunicación entre ellos y es necesario afianzar con otras áreas aledañas a ellas ya que todos realizan diferentes actividades, pero tienen un mismo objetivo servir a la comunidad.

**Pregunta 10:**

¿Cree usted que el tipo de comunicación que manejan en la Institución influye en la convivencia y las relaciones con cada colaborador?

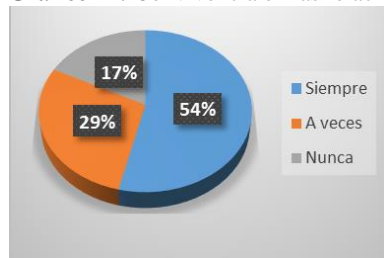
**Tabla 15:** Convivencia en las relaciones

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	43	54
A veces	23	29
Nunca	14	18
Total	80	100

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Milton Peñafiel

**Gráfico 14:** Convivencia en las relaciones



**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Milton Peñafiel

**Análisis e Interpretación de datos:** Cuarenta y tres personas manifestaron que SIEMPRE que corresponde un 54% de la población encuestada, mientras que veinte y tres personas respondieron que A VECES, representando el 29%. Y por último catorce personas respondieron NUNCA correspondientes a un 17% de las personas encuestadas.

Se concluye que la mayor parte de los trabajadores creen que el tipo de comunicación influye rotundamente en las relaciones interpersonales de cada uno de los colaboradores por el cual debe tomarse en cuenta para el mejoramiento de las mismas.

**Pregunta 11:**

¿Cree usted que las relaciones interpersonales con sus compañeros influyen en sus emociones?

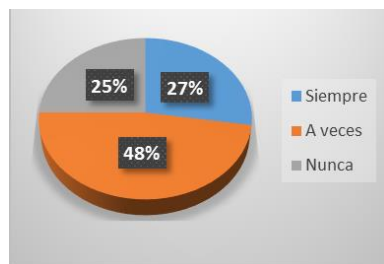
**Tabla 16:** Relaciones y emociones

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	22	28
A veces	38	48
Nunca	20	25
Total	80	100

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Milton Peñafiel

**Gráfico 15:** Relaciones y emociones



**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Milton Peñafiel

**Análisis e Interpretación:** Veinte y dos personas, es decir el 27% de los encuestados concuerda con que la respuesta SIEMPRE, mientras que treinta y ocho personas, lo que corresponde al 48% manifiesta que A VECES, por ultimo veinte personas manifiestan que nunca con un porcentaje del 25%.

Se concluye que los colaboradores del Gobierno Provincial de Tungurahua en su mayoría piensan que sus sentimientos influyen en las relaciones interpersonales entre sus compañeros ya que en su mayoría esto ayuda para crear o mantener un buen clima laboral.

**Pregunta 12:**

¿Involucra usted sentimientos personales en el desarrollo de sus relaciones laborales?

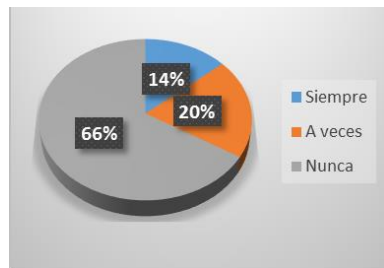
**Tabla 17:** Sentimientos Personales

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	11	14
A veces	16	20
Nunca	53	66
Total	80	100

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Milton Peñafiel

**Gráfico 16:** Sentimientos Personales



**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Milton Peñafiel

**Análisis e Interpretación:** Encontramos que once personas respondieron que SIEMPRE, lo que corresponde al 14% de los colaboradores, dieciséis personas respondieron que A VECES lo que corresponde al 20% por ultimo cincuenta y tres personas respondieron NUNCA que equivale un 66% de las personas encuestadas.

En su mayoría los colaboradores del Gobierno Provincial de Tungurahua no han involucrado algún tipo de sentimientos dentro del área que realizan sus actividades ya que piensan que es personal y no comparten este tipo de situaciones con personas que no sean de su confianza, mientras que algunas personas si lo han hecho siempre y cuando tengan lasos de amistad ya afianzados.

**Pregunta 13:**

¿Siente usted que algunas de sus relaciones laborales se basan en el compromiso hacia la Institución?

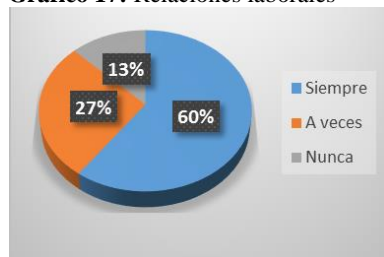
**Tabla 18:** Relaciones laborales

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	48	60
A veces	22	28
Nunca	10	13
Total	80	100

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Milton Peñafiel

**Gráfico 17:** Relaciones laborales



**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Milton Peñafiel

**Análisis e Interpretación:** Cuarenta y ocho personas respondieron que SIEMPRE lo que corresponde al 60%, veinte y dos personas respondieron que AVECES que corresponde al 27%, junto con otras diez personas que tiene un porcentaje del 22% de la pregunta mencionada.

Por lo tanto, se confirma que en su mayoría de los colaboradores ejercen sus actividades de forma responsable en compromiso hacia la institución ya que en su mayoría creen que si ellos brindan un buen servicio no solo quedan bien ellos sino también la organización ya que es una institución pública y de servicio ala comunidad.

**Pregunta 14:**

¿Sus actividades laborales influyen en su relación con los demás integrantes de la Institución?

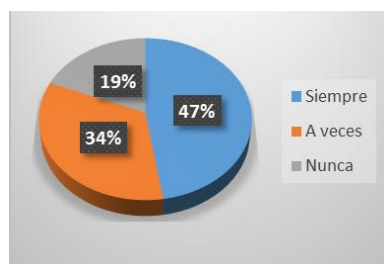
**Tabla 19:** Actividades Laborales

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	38	48
A veces	27	34
Nunca	15	19
Total	80	100

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Milton Peñafiel

**Gráfico 18:** Actividades Laborales



**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Milton Peñafiel

**Análisis e Interpretación de Datos:** treinta y ocho personas es decir el 48% de los encuestados manifestó que SIEMPRE sus actividades influyen en la relación con otras personas, mientras que por otro lado veinte y siete personas respondieron que A VECES, representando el 34%, por ultimo quince personas piensan que NUNCA con un porcentaje del 19%.

Los colaboradores del Gobierno Provincial De Tungurahua opinan que sus actividades en su mayoría afectan el desempeño de otras personas o viceversa el motivo por el cual se considera que todos los roles en la institución son primordiales y deben estar en constante comunicación con diferentes áreas de la Institución.



**Pregunta 15:**

¿Ha entablado relaciones de amistad a largo plazo con sus compañeros al interior de la Institución?

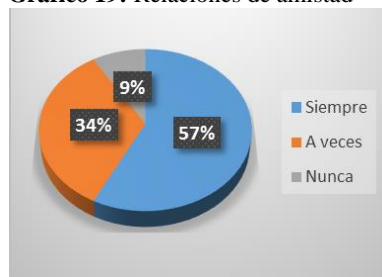
**Tabla 20:** Relaciones de amistad

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	46	58
A veces	27	34
Nunca	7	9
Total	80	100

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Milton Peñafiel

**Gráfico 19:** Relaciones de amistad



**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Milton Peñafiel

**Análisis e Interpretación de Datos:** Cuarenta y seis personas respondieron que SIEMPRE han establecido lasos de amistad dentro del área de trabajo a esta, correspondiendo al 58%, mientras que veinte y siete personas, es decir el 34% respondió que A VECES formaron lasos de amistad con compañeros y para finalizar siete personas afirmaron que NUNCA han formado lasos de amistad dentro de la institución equivalente a un 9% de las personas encuestadas.

La mayor parte de los colaboradores han experimentado tener lasos de amistad con sus compañeros las cuales han ayudado al crecimiento de las relaciones interpersonales de las mismas afianzando los lasos de amistad entre ellos.

**Pregunta 16:**

¿Considera usted que la adecuada Comunicación Asertiva fomenta el desarrollo de unas adecuadas relaciones interpersonales en la Institución?

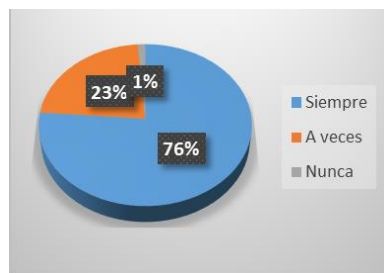
**Tabla 21:** Comunicación Asertiva

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	61	76
A veces	18	23
Nunca	1	1
Total	80	100

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Milton Peñafiel

**Gráfico 20:** Comunicación Asertiva



**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Milton Peñafiel

**Análisis e Interpretación de Datos:** sesenta y un personas es decir un 76% de los encuestados manifestó que la comunicación asertiva adecuada es fundamental para tener una excelente relación interpersonal, mientras que por otro lado dieciocho personas respondieron que A VECES, representando el 23%, para finalizar una persona respondió que no ha entablado lasos de amistad en su área de trabajo representando el 1% de la pregunta antes mencionada.

Siendo así que en su mayoría los colaboradores desean mejorar sus relaciones interpersonales con técnicas que desarrollen la comunicación asertiva no solo para ejercer sus labores de mejor forma, sino para alcanzar el éxito personal que ellos aspiran.

**Pregunta 17:**

¿Considera usted necesaria la implementación de un programa de capacitación para afianzar los lasos de comunicación dentro de la organización?

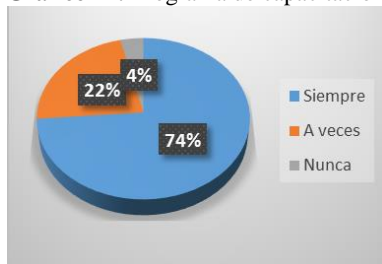
**Tabla 22:** Programa de capacitación

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	59	74
A veces	18	23
Nunca	3	4
Total	80	100

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Milton Peñafiel

**Gráfico 21:** Programa de capacitación



**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Milton Peñafiel

**Análisis e Interpretación de Datos:** Cincuenta y nueve personas respondieron que SIEMPRE representando el 74% de la población, dieciocho respondieron que no A VECES representando el 23% de la población y tres personas equivalentes a un 4%.

Por lo tanto, podemos afirmar que en su mayoría los colaboradores desean capacitarse para poder desarrollar la Comunicación Asertiva de una forma adecuada, así mejoraría las relaciones interpersonales no solo en el área de trabajo sino también en el área familiar y social con el compromiso que con diferentes técnicas pueden dar un mejor servicio a la comunidad.

## 4.2 Verificación de la Hipótesis

### 4.2.1 Planteamiento de la Hipótesis

La Comunicación Asertiva influye en las Relaciones Interpersonales de los colaboradores del Gobierno Provincial de Tungurahua del cantón Ambato”.

**Hipótesis Afirmativa: Alternativa (H1):** “La Comunicación Asertiva **SI** influye en las Relaciones Interpersonales de los colaboradores del Gobierno Provincial de Tungurahua del cantón Ambato”.

**Hipótesis Negativa: Nula (H0):** “La Comunicación Asertiva **NO** influye en las Relaciones Interpersonales de los colaboradores del Gobierno Provincial de Tungurahua del cantón Ambato”.

### 4.2.2 Selección del nivel de selección

Para la verificación de la hipótesis se utilizará el nivel de significación (probabilidad) de 5% lo cual expresa que en el valor de tabla de Chi cuadrado esto se corresponderá a la columna de  $P=0.05$ .

### 4.2.3 Descripción de la población

Se ha tomado como referencia para la investigación de campo la población total de colaboradores del Gobierno Provincial de Tungurahua, del Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua.

**Tabla 23:** Descripción de la muestra

<b>POBLACION</b>	<b>PORCENTAJE</b>
80	100%

**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Milton Peñafiel

#### 4.2.4 Especificación de lo Estadístico

Es necesario mencionar que para la verificación de la hipótesis se expresará un cuadro de contingencia de 5 filas por 2 columnas con el cual se determinará las frecuencias esperadas.

El estadístico de prueba Chi-Cuadrado para una muestra se calcula en base a la siguiente fórmula encontrada en **Tejada** (2008):

$$X^2 = \frac{\sum (O-E)^2}{E}$$

Dónde:

$X^2$  = Valor estadístico de Chi o Ji cuadrado

$\sum$  = Sumatoria

O = Frecuencia Observada

E = Frecuencia Esperada

#### 4.2.5 Especificaciones de las Regiones de Aceptación y Rechazo

Para poder decidir si la hipótesis de acepta o rechaza primero se debe determinar los grados de libertad (gl), con la aplicación de la siguiente formula:

**Tabla 24:** Zona de Aceptación

	<b>FILA</b>	<b>COLUMNA</b>
Gl=	(#F-1) *	(#C-1)
gl=	(f-1)	(c-1)
gl=	(4-1)	(3-1)
gl =	(3)	(2)
gl=	<b>6 grados de libertad</b>	

**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Milton Peñafiel

Teniendo como resultado 6 grados de libertad que junto a un nivel de significación de 0,05 en la tabla estadística se obtiene el Chi cuadrado teórico de.

### Frecuencias Observadas

**Tabla 25:** Frecuencias observadas

ÍTEMS	Siempre	A veces	Nunca	SUBTOTAL
10	43	23	14	80
11	22	38	20	80
16	61	18	1	80
17	59	18	3	80
<b>TOTAL</b>	<b>185</b>	<b>97</b>	<b>38</b>	<b>320</b>
	0,578	0,303	0,119	

**Fuente:** Investigación de campo.

**Elaborado por:** Milton Peñafiel

### Frecuencias Esperadas

La Frecuencia Esperada de cada celda, se calcula con la siguiente formula aplicada a la tabla de Frecuencias Observadas.

(Total o marginal del renglón) (Total o marginal de la columna)

$$Fe = \frac{\text{Total o marginal del renglón} \times \text{Total o marginal de la columna}}{N}$$

**Tabla 26:** Frecuencias esperadas

ÍTEMS	Siempre	A veces	Nunca	SUBTOTAL
10	46,25	24,25	9,5	80,0
11	46,25	24,25	9,5	80,0
16	46,25	24,25	9,5	80,0
17	46,25	24,25	9,5	80,0
<b>TOTAL</b>	<b>185</b>	<b>97</b>	<b>38</b>	<b>320,0</b>

**Fuente:** Investigación de campo.

**Elaborado por:** Milton Peñafiel

#### 4.2.6. Cálculo De Lo Estadístico

**Tabla 237:** Calculo del Xi – Cuadrado

ítems	O	E	(O – E)	(O – E)²/E
10	43	46,25	-3,25	0,23
10	23	24,25	-1,25	0,06
10	14	9,5	4,5	2,13
11	22	46,25	-24,25	12,71
11	38	24,25	13,75	7,80
11	20	9,5	10,5	11,61
16	61	46,25	14,75	4,70
16	18	24,25	-6,25	1,61
16	1	9,5	-8,5	7,61
17	59	46,25	12,75	3,51
17	18	24,25	-6,25	1,61
17	3	9,5	-6,5	4,45
<b>TOTAL</b>	<b>320</b>	<b>320</b>	<b>0</b>	<b>58,03</b>

**Fuente:** Investigación de campo.

**Elaborado por:** Milton Peñafiel

Fórmula del cálculo estadístico del Xi – Cuadrado:

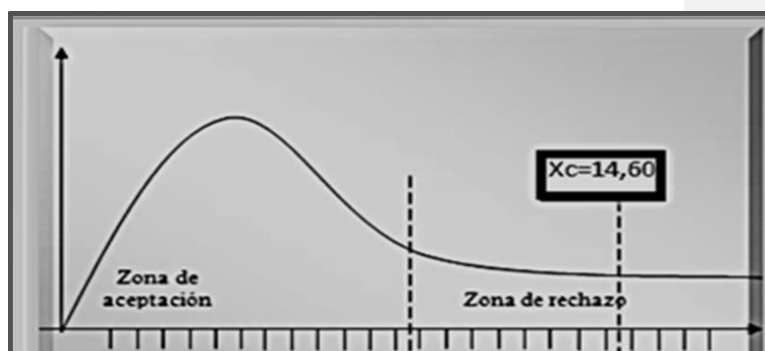
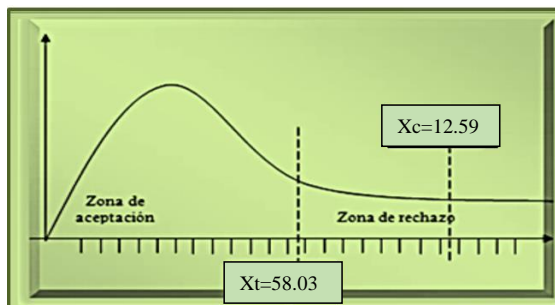
$$X^2 = \sum \frac{(FO - FE)^2}{FE} \quad (\text{Tejada, 2008})$$

Luego de reemplazar las variables para el cálculo, se debe restar la sumatoria de la frecuencia observada menos la sumatoria de la esperada, posteriormente elevar la resultante al cuadrado, acto seguido, dividir el resultado final para la frecuencia esperada. Desarrollar una suma total de los resultados finales, en donde se obtiene un total de 58.03, el cual es el Xi – Cuadrado.

#### 4.2.7. Decisión Y Aceptación De La Hipótesis

Tal como se puede observar, el resultado obtenido de la operación es 58.03, valor que se encuentra en un rango superior a lo solicitado (12,59), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se ratifica la hipótesis alternativa, es decir:

La comunicación Asertiva sí incide en las relaciones interpersonales del Gobierno Provincial de Tungurahua del cantón Ambato.





## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 Conclusiones.

- La comunicación Asertiva es de vital importancia en la investigación ya que se ha evidenciado por medio de encuestas como influye en las Relaciones Interpersonales, de un grupo selecto de colaboradores del H. Gobierno Provincial de Tungurahua del cantón Ambato, provincia de Tungurahua, han padecido una comunicación deficiente en el área del trabajo, y tanto ellos como las personas que ocuparon alguna vez un puesto revelan interés en que la institución trabajen en nuevas vías para mejorar las relaciones interpersonales.
- Se ha evidenciado que cuando no existe comunicación entre compañeros hay un descenso en las relaciones que ellos entablan como compañeros de trabajo provocando que el clima laboral vaya deteriorándose.
- La falta de comunicación Asertiva afecta en la convivencia de los colaboradores provocando desinformación entre ellos y a la vez creando rumores sobre diversas situaciones laborales entre compañeros junto a ello deteriorando las relaciones interpersonales que tienen los colaboradores dentro de la institución.

- Los diferentes tipos de comunicación ocupados dentro de la institución no siempre son los adecuados para transmitir una información de una persona a otra provocando un descenso en las relaciones interpersonales entre ellos.

## **5.2 Recomendaciones.**

Se recomienda dentro de la institución realizar las siguientes alternativas para afianzar la comunicación asertiva dentro de las relaciones interpersonales de cada individuo.

- Fomentar en los colaboradores del Gobierno Provincial de Tungurahua del cantón Ambato, provincia de Tungurahua la importancia de expresar sus ideas de una forma asertiva provocando así que las personas que capten la información la entiendan, a través de charlas capacitaciones mensuales dirigidas por el investigador y con apoyo del Departamento de Talento Humano, que incentiven la cooperación y mutuo apoyo.
- Realizar reactivos o valoraciones del grado de comunicación que han adquirido los individuos en las relaciones que ellos van tomando con el transcurso del tiempo conllevando a eso a buscar la intervención adecuada.
- Cultivar un cambio de actitud entre todos, con el propósito de cambiar las percepciones negativas de los colaboradores hacia sus jefes y convertirlas en fortalezas para la organización, con el fin de cambiar el comportamiento de los colaboradores y a su vez mejorar el desempeño laboral de cada uno de ellos.
- Creación e implementación de un plan de capacitación, que provea el correcto e idóneo manejo de la Comunicación Asertiva y las Relaciones interpersonales de los colaboradores del Gobierno Provincial de Tungurahua del cantón Ambato, Provincia de Tungurahua.

## **CAPÍTULO VI**

### **LA PROPUESTA**

#### **6.1 Datos Informativos**

##### **6.1.1 Título:**

Implementación de un Plan de Capacitación en Manejo de la Comunicación Asertiva en los Colaboradores del Gobierno Provincial de Tungurahua del Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua.

##### **6.1.2 Institución Ejecutora:**

H. Gobierno Provincial de Tungurahua.

##### **6.1.3 Beneficiarios:**

Colaboradores del Gobierno Provincial de Tungurahua.

##### **6.1.4 Ubicación:**

El H. Gobierno Provincial de Tungurahua se encuentra ubicado en la provincia de Tungurahua, cantón Ambato, Parroquia San Francisco, en las calles Simón Bolívar y Mariano Castillo, esquina.

**País: Ecuador**

**Región: Sierra**

**6.1.5 Tiempo estimado para la ejecución:**

- **Inicio:** agosto 2015
- **Fin:** noviembre 2015

**6.1.6 Equipo Técnico Responsable:**

- **Diseñado por:**

Investigador: Milton Vladimir Peñafiel Masabanda

- **Aprobado por:**

Director de Recursos Humanos del Gobierno Provincial de  
Tungurahua:

Lcda. Silvia Callejas

- **Responsable de ejecución:**

Investigador: Milton Vladimir Peñafiel Masabanda

En colaboración con:

Jefe de Talento Humano (e): Ing. María Fernanda Solís.

**6.2 Antecedentes de la Propuesta.**

En la Institución no se ha manejado un programa de Capacitación sobre Comunicación Asertiva, ni ninguna otra medida dirigida a mejorar la comunicación a pesar de que las relaciones interpersonales dentro de la institución no son las más favorables, esta propuesta brinda una alternativa para que los colaboradores desarrollen una herramienta que les permite interactuar de una mejor manera con las personas de su entorno laboral, al ser esta una propuesta de cambio necesita llegar a todos los involucrados, ya que es importante que todos sean capaces de desarrollar una comunicación eficiente con el fin que las relaciones interpersonales se afiancen fortaleciendo al mismo las emociones y el bienestar dentro del puesto de trabajo.

Todas las instituciones tienen la responsabilidad de mejorar la calidad del ambiente laboral para que sus colaboradores se sientan a gusto sin embargo esta responsabilidad no solo beneficia a los colaboradores sino que es de gran ayuda para las instituciones para las que trabajan ya que el rendimiento y las actitudes que cada trabajador muestra en el trabajo son un aporte que conviene sea positivo, las relaciones interpersonales que los colaboradores mantienen en su entorno laboral son importantes ya que estas definen en gran medida la calidad de las emociones que surgen durante el horario de trabajo, basado en esta importancia se ha realizado la elaboración de esta propuesta buscando el beneficio de la institución y de sus colaboradores, tomando como punto de referencia a la comunicación asertiva, ya que la comunicación es indispensable para las relaciones esta debe ser adecuada de manera que resulte agradable para quienes interactúan.

### **6.3 Justificación.**

Esta propuesta es de gran importancia para los directivos del Gobierno Provincial de Tungurahua, cantón Ambato en su búsqueda de mejorar las relaciones interpersonales en su institución, ya que las personas somos seres sociales y por consiguiente la interacción que tenemos con las personas de nuestro entorno influyen directamente en el bienestar y por consiguiente incide en la participación y satisfacción en el área de trabajo.

La comunicación asertiva es una herramienta que permite que las personas mejoren su comunicación, evitando conflictos a causa de una comunicación agresiva o pasiva en las que una de ambas partes pueda no sentirse a gusto, cabe destacar que el tipo de relaciones interpersonales que desarrollamos con los demás dependen del tipo de comunicación que exista entre ambas partes ya que esta decidirá la percepción tanto del emisor como del receptor.

Al implementar esta propuesta se está tomando una medida para mejorar las relaciones interpersonales y por lo tanto el clima laboral contribuyendo al bienestar dentro de la organización, y reduciendo los riesgos psicosociales.

Se espera que la propuesta tenga un impacto positivo en el desarrollo organizacional, ya que está dirigida a mejorar una competencia genérica de los trabajadores, y siendo las personas el recurso más importante en la institución son ellas las que hacen factible su avance.

La implementación del plan de capacitación favorecerá así a los trabajadores que se sentirán más a gusto en su puesto de trabajo, y a los directivos ya que podrán contar con un personal más comprometido y participativo.

#### **6.4 Objetivos de la Propuesta.**

##### **6.4.1 Objetivo General de la Propuesta.**

- Optimizar las Relaciones Interpersonales de los colaboradores del Gobierno Provincial de la provincia de Tungurahua Cantón Ambato a través de un plan de capacitación en cuanto a manejo de la comunicación asertiva.

##### **6.4.2 Objetivos Específicos de la Propuesta**

- Socializar a los directivos la importancia de mejorar las relaciones interpersonales.
- Presentar el Plan de capacitación en cuanto a manejo de la comunicación asertiva en el Gobierno Provincial de la Provincia de Tungurahua Cantón Ambato para mejorar las Relaciones Interpersonales.
- Brindar retroalimentación sobre la aceptación de las capacitaciones.

#### **6.5. Análisis de factibilidad**

##### **6.5.1. Factibilidad Política**

Las políticas de la institución no se oponen a la implementación de esta propuesta, y están muy encaminadas a mejorar el clima laboral haciendo factible el desarrollo del plan de capacitación de manejo de comunicación asertiva.

### **6.5.2. Factibilidad Administrativa**

Existe gran apoyo parte del personal administrativo de la institución, debido a que denotan interés por mejorar las relaciones interpersonales existentes y de afianzarlas para que su personal se sienta más a gusto en su entorno laboral.

### **6.5.3. Factibilidad Sociocultural**

En nuestro entorno sociocultural hoy en día es tomado en consideración el bienestar laboral y la prevención de los riesgos psicosociales, para que ambos factores sean posibles es necesario mejorar las relaciones interpersonales, por consiguiente, la propuesta es factible incluso exigida por la sociedad actual que busca encontrar armonía en el ámbito laboral.

### **6.5.4. Factibilidad Económica**

Existe por parte de la institución la disposición del recurso económico necesario para llevar a cabo el plan de capacitación ya que se lo considera una inversión que a futuro les permitirá contar con un mejor desempeño por parte de sus colaboradores.

### **6.5.5. Factibilidad Legal**

La propuesta se sustenta en la **CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR (2009)**:

#### *Comunicación e Información*

*Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:*

- 1. Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos.*
- 2. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.*

*4. El acceso y uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial y a otras que permitan la inclusión de personas con discapacidad.*

*5. Integrar los espacios de participación previstos en la Constitución en el campo de la comunicación. (Art. 16)*

Se sustenta también en el **CÓDIGO DE TRABAJO (2009)**.

#### **Obligaciones del empleador**

*13. Tratar a los trabajadores con la debida consideración no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra.*

*15. Atender las reclamaciones de los trabajadores.*

**Art. 45.- Obligaciones del trabajador.**

*b) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos.*

*c) Observar buena conducta durante el trabajo. (Art. 42)*

#### **6.6. Fundamentación Científico-Técnica**

##### **¿Qué es un manual?**

Un manual según **KRAUS, M**, es: "Un documento que contiene en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre la historia, organización, política y procedimiento de una empresa, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo" (p. 32)

El manual es un instrumento el cual permite a la persona seguir de una forma ordenada una secuencia de pasos a desarrollar.

La forma en que nos comunicamos es importante para definir la percepción que otros tienen de nosotros y por consiguiente para determinar su comportamiento hacia nosotros, es importante entender los distintos términos relacionados con el problema.

#### **Relaciones Interpersonales.**



Las relaciones interpersonales son contactos profundos o superficiales que existan entre las personas durante la realización de cualquier actividad.

Las relaciones interpersonales es un proceso que proporciona un ambiente constructivo para la personalidad del individuo el cual desemboca en un estilo de vida cálido en el área social, familiar y laboral.

### **Clima laboral.**

El Clima Laboral u Organizacional es el ambiente propio que tiene la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en un proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisión, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

El clima laboral es el ambiente donde se encuentra una persona ejerciendo sus actividades laborales aquí agrupan diferentes percepciones tales como las políticas el estilo de liderazgo y las relaciones interpersonales

### **Comunicación.**

El origen del vocablo comunicación es latino, y proviene de “comunicaré” que significa compartir alguna cosa. Se entiende por comunicación a la relación existente entre un emisor y un receptor, que se transmiten señales a través de un código común. Todas las especies animales se comunican, siendo la más sofisticada la comunicación humana, pues los animales utilizan signos instintivos invariables en su significación, alertan la presencia de peligro, la existencia de alimentos, por ejemplo, mientras los humanos usan los signos con distintas significaciones, pues tienen la capacidad de crear.

La comunicación es un mecanismo el cual ayuda a que nosotros como seres humanos podamos transmitir nuestras ideas hacia otros, mejorando a la evolución de los mismos.

### **La comunicación en el trabajo**

La comunicación en el trabajo es un proceso dinámico y determinado por el tipo de relación que exista entre las partes involucradas. Al ser un proceso, la comunicación dentro de las organizaciones consiste en una actividad dinámica, en cierta forma en constante flujo, pero que mantiene cierto grado de identificación de estructura.

Dentro de la organización y se realice con normalidad todos los procesos de manera efectiva es necesaria la comunicación y sobre todo que sea exacta y fehaciente así las tareas se realizaran de forma normal sin retrasos obteniendo éxito en el área en que labora cada uno.

### **Comunicación Asertiva.**

La comunicación asertiva se basa en transmitir de forma clara, concisa, rápida y con contundencia lo que queremos. Iba es la forma más directa en la que podemos dirigirnos a otra persona.

El tratar de emitir nuestras ideas hacia una persona u grupo nace desde nuestro subconsciente. Al tratar de comunicamos asertivamente tratamos dando a entender clara y concretamente nuestro punto de vista y lo que queremos lograr.

## 6.7. Modelo Operativo

**Tabla 28:** Plan operativo

N° DE FASE	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES
Planificación	Planificar la capacitación en cuanto a manejo de comunicación asertiva.	Elaboración de planificaciones.	Computador. Impresora Artículos de oficina	-Investigador: Milton Peñafiel
Socialización	Socializar con directivos y colaboradores sobre las capacitaciones que se llevarán a cabo.	Coordinación de reuniones que permitan exponer los beneficios y actividades del plan de capacitaciones propuesto.	Computador Infocus	-Investigador: Milton Peñafiel
Ejecución	Ejecutar el plan de capacitación en manejo de comunicación asertiva.	Presentación de las capacitaciones.	Computador Infocus	-Investigador: Milton Peñafiel
Evaluación	Brindar la retroalimentación pertinente.	Evaluación a través de observación y encuestas.	Computador Infocus	-Investigador: Milton Peñafiel

**Fuente:** Plan Operativo

**Elaborado por:** Milton Peñafiel

### **6.8 Administración**

La unidad operativa encargada de administrar la propuesta estará formada por:

- Directora del Gobierno Provincial
- Investigador: Vladimir Peñafiel.

### **6.9 Previsión de la evaluación**

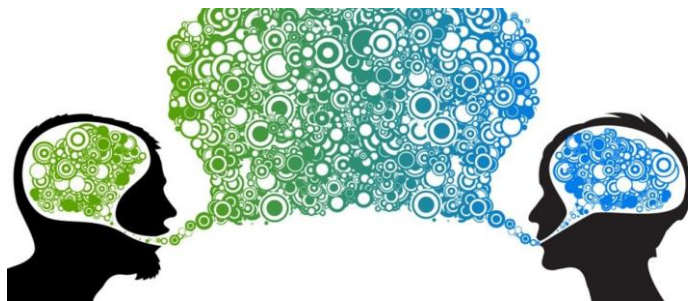
La evaluación que permita comprobar la utilidad del plan de capacitación para el manejo de la comunicación asertiva para mejorar las relaciones interpersonales se realizará de forma periódica, lo que permitirá conocer las áreas que necesitan refuerzo.

**Tabla 29:** Prevención de evaluación

<b>Preguntas</b>	<b>Explicación</b>
<b>¿Quiénes solicitan evaluar?</b>	Los directivos del Gobierno Provincial.
<b>¿Por qué evaluar?</b>	Porque es necesaria la retroalimentación.
<b>¿Para qué evaluar?</b>	Socializar a los directivos la importancia de mejorar las relaciones interpersonales.  Presentar el Plan de capacitación en cuanto a manejo de la comunicación asertiva en el Gobierno Provincial de la Provincia de Tungurahua Cantón Ambato para mejorar las Relaciones Interpersonales.  Brindar retroalimentación sobre la aceptación de las capacitaciones.
<b>¿Quiénes evalúan?</b>	Directora del Gobierno Provincial.
<b>¿Cuándo evaluar?</b>	Al finalizar cada capacitación.
<b>¿Cómo evaluar?</b>	Mediante la utilización de Evaluaciones.
<b>¿Con que evaluar?</b>	Cuestionarios.

**Elaborado por:** Milton Vladimir Peñafiel Masabanda.

# PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE MANEJO DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA



El presente plan de capacitación está dirigido a los directivos y colaboradores del Gobierno Provincial como propuesta de tesis de graduación.

**Autor:** Vladimir Peñafiel

2015

## INTRODUCCIÓN

---

A continuación, se presenta una guía para llevar a cabo el Plan de Capacitación en Comunicación Asertiva para mejorar las Relaciones Interpersonales que ha sido elaborado basado en una investigación realizada en la institución que arrojo la necesidad y el interés de desarrollar la competencia genérica de la “comunicación” como gestor principal de las relaciones interpersonales positivas.

## **Objetivo:**

---

El objetivo de este plan es mejorar las Relaciones Interpersonales dentro del Gobierno Provincial para que así el clima laboral sea satisfactorio para quienes trabajan en él, para esto se busca desarrollar el manejo de la Comunicación Asertiva como una herramienta de uso cotidiano.



## CONTENIDOS

**Cronograma de actividades.**

**Objetivos:** General y Específicos.

**Meta a Cumplir.**

**Estrategias.**

**Contenidos de apoyo para el capacitador:**

**Conceptos básicos:** que permitan al capacitador conocer y defender la importancia de las capacitaciones.

**Contenido de las capacitaciones:** que proporcionen de una manera fácil la interpretación de diferentes definiciones que se van a tratar a lo largo de las capacitaciones.

**Contenidos para las capacitaciones:** Incluye los temas a tratar en cada capacitación.

**Planificación de las capacitaciones:** Incluye las distintas actividades a realizar, sus objetivos, recursos y material de apoyo.

## Cronograma de actividades

Actividades a Realizar	Tiempo Estimado			
	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.
0. Solicitud de Aprobación de la propuesta y convocatoria a los colaboradores por parte de las autoridades pertinentes.	X			
1. Exposición a las autoridades acerca de la capacitación.	X			
2. Presentación del manual de capacitación a las autoridades.	X			
3. Charla de sensibilización a los colaboradores para la captación de la población a capacitar en la Institución.	X			
4. Preparación de la logística para la formación.		X		
5. Presentación e involucración de todos para el tema		X		
6. Entrega de un reactivo previo a la capacitación “cuanto sabes de comunicarte” con el fin de evaluar.		X		
7. Primera capacitación de acuerdo al contenido.		X		
8. Segunda capacitación de acuerdo al contenido.			X	
9. Tercera capacitación de acuerdo al contenido			X	
10. Cuarta capacitación de acuerdo al contenido			X	
11. Retroalimentación, evaluación y clausura.				X

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General de las capacitaciones.**

- Capacitar a los colaboradores del Gobierno Provincial de Tungurahua, del cantón Ambato en la potencialización de la Comunicación Asertiva y las Relaciones Interpersonales con el fin de mejorar el clima laboral y lograr los objetivos en común de forma sana y óptima.

### **Objetivos Específicos de las capacitaciones.**

- Proporcionar orientación e información al personal, en temas relacionados a Comunicación Asertiva y las Relaciones Interpersonales dentro y fuera de la organización.
- Proveer conocimientos y desarrollar habilidades que provean al colaborador un mejor manejo del comportamiento a su alrededor con el fin de obtener un buen desenvolvimiento entre compañeros.
- Actualizar y ampliar los conocimientos requeridos en áreas especializadas a la actividad, para de esta manera ofrecer un mejor servicio tanto a clientes internos como externos.
- Ayudar y motivar en la preparación de la persona que realizará la presente capacitación con planes, objetivos y requerimientos que faciliten a la ejecución el plan de capacitación de acuerdo a lo que la organización necesita.

## **METAS Y ESTRATEGIAS**

### **Meta a cumplir:**

Capacitar efectivamente a los colaboradores del Gobierno Provincial de Tungurahua, del cantón Ambato.

### **Estrategias**

Las estrategias a emplear son:

- Desarrollar actividades vivenciales en las capacitaciones.
- Emplear una adecuada metodología de exposición y diálogo.
- Presentación de casos reales.
- Realización de talleres.

## CONTENIDO DE APOYO PARA EL CAPACITADOR

### Conceptos básicos:

#### Tipos, Modalidades y Niveles de Capacitación

##### Tipos de Capacitación

**La Capacitación Inductiva.** Está dirigida a la preparación del nuevo integrante a sentirse incluido en su nuevo lugar de labores.

Esta actividad se realiza para seleccionar personal, como una actividad diagnóstica; para ello se planifica programas de capacitación y actividades de adaptación que permitan seleccionar a los que muestren las mejores condiciones en los diferentes campos de trabajo.

**La Capacitación Preventiva.** Está encaminada a prever los cambios tecnológicos que día a día se van presentando en las diferentes áreas de trabajo; de igual manera, la actualización de conocimientos en el personal, que en la actualidad van quedando obsoletos de ésta manera los recursos humanos se encuentren muy bien capacitados, preparados para el uso y manejo de los nuevos equipos de trabajo

**La Capacitación Correctiva.** Está enfocada a solucionar problemas de desempeño de trabajo que se van presentando por diferentes falencias que van ocurriendo en una empresa. Esta información la obtenemos luego de una evaluación rutinaria con el propósito de tomar correctivos.

**La Capacitación para el Desarrollo de Carrera.** Está encaminada hacer carrera en la empresa de acuerdo a sus aptitudes, exigencias y responsabilidades que demuestran día a día en sus diferentes actividades y su buen desempeño.

Para ello, podemos ejecutarlo con las siguientes modalidades:

**Formación:** El propósito es transmitir los conocimientos básicos de primera mano.

**Actualización:** Preparación de conocimientos actualizados de acuerdo a los avances tecnológicos y necesidades de la empresa.

**Especialización:** Preparación de acuerdo al campo de trabajo con el propósito de mejorar el desarrollo de habilidades en cada área

**Perfeccionamiento:** Está orientada a proporcionar un alto nivel de conocimientos para potenciar sus conocimientos profesionales

**Complementación:** Su propósito es fortalecer la formación integral para un determinado puesto de trabajo y en un área determinada de acuerdo a las necesidades requeridas.

**Los Niveles de Capacitación:** Se divide en tres niveles.

**Nivel Básico:** Está dirigido al personal que se inicia en un área específica. Provee información esencial para una determinada ocupación

**Nivel Intermedio:** Está dirigido a perfeccionar habilidades y destrezas de acuerdo a las exigencias, para un mejor desenvolvimiento ocupacional

**Nivel Avanzado:** El propósito es profundizar el conocimiento y especializarse, para un mejor desempeño que requiere mayor exigencia y responsabilidad

Actividades a realizar: La planificación está encaminada a mejorar los recursos humanos.

### **Consideraciones Importantes**

El rol de la persona que va a realizar la capacitación es vital dentro de la institución ya que creará situaciones que involucren a todos los miembros de la misma, siendo ellos el motor fundamental de la organización.

El rol que desempeñaran las personas que están dentro de la organización es importante también, ya que serán quienes adquieran herramientas que permitan mejorar las relaciones interpersonales existentes.

## **CONTENIDO PARA LAS CAPACITACIONES**

### **Temas de Capacitación:**

#### **Capacitación N. 1:**

- Que es comunicación, tipos, factores y estilos de comunicación.
- Comunicación dentro de la organización.

#### **Capacitación N. 2:**

- Comunicación Asertiva estilos, técnicas.
- Importancia y beneficios de la comunicación asertiva

#### **Capacitación N. 3:**

- Características, técnicas de la comunicación asertiva.
- La Comunicación asertiva y las relaciones humanas.

#### **Capacitación N. 4:**

- Relaciones Interpersonales.
- Clima laboral u organizacional

#### **Clausura:**

- Retroalimentación.
- Evaluación General.
- Despedida.

## PLANIFICACIÓN PARA LAS CAPACITACIONES

### Capacitación N. 1:

- ¿Qué es comunicación?, tipos, factores y estilos de comunicación.
- Comunicación dentro de la organización.

OBJETIVO	ACTIVIDADES	CONTENIDOS	RECURSOS	TIEMPO
Presentación	Conocer a los presentes.			5 minutos.
Generar un ambiente adecuado de trabajo.	Aplicación de la dinámica de presentación: “Yo me llamo-tú te llamas”	Presentación de los participantes y del capacitador.	Material de apoyo.	10 minutos
Evaluar conocimientos actuales de los participantes.	Evaluar a través de reactivos.	Preguntas básicas sobre la comunicación y las relaciones interpersonales.	Anexo 1. Copias.	5 minutos
Establecer las normas a seguir durante las capacitaciones.	Acordar las normas de comportamiento general durante la capacitación.  Establecer lo que se espera lograr con las capacitaciones.			5 minutos.
Tratar el primer tema de la capacitación.	Exposición por parte del capacitador.	Que es comunicación.  Tipos, factores y estilos de comunicación.	Material de apoyo.	15 minutos.
Tratar el segundo tema de la capacitación.	Exposición por parte del capacitador.	Comunicación dentro de la organización	Material de apoyo.	15 minutos.
Retroalimentar los conocimientos.	Receptar preguntas y solventar respuestas por parte del capacitador.	Todos los relacionados a los temas tratados.		5 minutos.



## PRESENTACIÓN DE LOS PARTICIPANTES

**Tiempo:** 5 minutos

**Objetivo:** Crear un ambiente de confianza e integración para el desarrollo de la capacitación.

**Actividades:** Cada colaborador después de haber hecho contacto visual con el resto de compañeros empieza a presentarse, expresando básicamente:

- Nombre
- Edad
- Expectativas de la capacitación.

## DINÁMICA YO ME LLAMO TU ME LLAMAS



**Tiempo:** 10 minutos

**Objetivos:** Fomentar el acercamiento con otras personas generando un clima de confianza.

**Actividades:** Primero el capacitador debe explicar la importancia del primer saludo y su influencia en las relaciones que establecemos con las personas que conocemos.

A continuación todos los involucrados deben permanecer en silencio, mientras el capacitador camina en círculo mirando fijamente al resto de los colaboradores, cuando su mirada se fije en la de alguien más, ambos deben guiñarse un ojo.

Si llegan dos personas a coincidir con la mirada, pueden extenderse entre ellos un saludo de adiós con la mano.

En caso de que se repita la mirada con la misma persona tres veces ambos podrían hablar, intercambiar saludos o información: “hola me llamo Vladimir...te llamas María Fernanda”

Las frases pueden ir cambiando para que la dinámica no sea repetitiva.

El movimiento corporal, el silencio y las expresiones permiten liberar las tensiones e influye en la forma de pensar de todos al momento en que atraen la atención de los demás hacia su comportamiento.

### **ESTABLECIMIENTO DE NORMAS DE FUNCIONAMIENTO**

**Tiempo:** 5 minutos

**Objetivo:** Instaurar un acuerdo que permita establecer normas de convivencia para que tanto el capacitador como los participantes se sientan a gusto durante las capacitaciones.

**Actividades:** El facilitador guiará al grupo, para juntos seleccionar las normas que se consideren más adecuadas. Estas deben basarse en los siguientes aspectos:

- Derecho a hablar libremente.
- Respeto, se debe destacar la importancia de respetar las opiniones y creencias, así como también género y cultura.
- Establecer un pacto de confianza en cuanto a experiencias vividas dentro de las capacitaciones.
- Puntualidad.

El facilitador puede sugerir otras normas que considere necesarias, los participantes también pueden proponer las suyas.

### **Capacitación sobre el tema: “La Comunicación”**

**Tema:** ¿Qué es la Comunicación?

**Objetivo:** Expandir los conocimientos acerca de la comunicación a los colaboradores de la Institución.

**Recursos:** Computador, Infocus, diapositivas.

**Tiempo:** 15 minutos

**Descripción:** Se expondrá el tema con palabras fáciles de captar, interactuando con todo el grupo usando ejemplos y permitiendo que todos participen y compartan sus experiencias y opiniones.

#### **Conceptos básicos:**

**¿Qué es la comunicación?:** La comunicación proviene del latín *communicare*, que significa “compartir algo” es decir que la comunicación es una herramienta que utilizamos para relacionarnos.

La comunicación presenta varios beneficios, entre ellos el más importante es quizá la obtención de información del mundo que nos rodea lo que permite conocer al entorno y adaptarse a él, a través de la interacción con quienes nos rodean.



Para poder comunicarnos hacemos uso de señales como son: sonidos, gestos, señas etc.

El receptor es quien recibe el mensaje y lo interpreta subjetivamente, el receptor se convierte en emisor cuando reenvía la información a otros.



La comunicación viene del pensamiento, la forma en que manejamos el lenguaje influye en las relaciones que entablamos con los demás. La comunicación puede ser verbal y no verbal.



La comunicación muchas veces puede ser distorsionada por barreras ocasionadas en el ambiente o emitidas por el emisor y el receptor.

**Tipos de Comunicación:** son muchas las maneras en que nos comunicamos, sin embargo, se distinguen los siguientes tipos de comunicación:

- **Comunicación verbal:** esta comunicación se refiere a la transmisión de información de forma oral, el mensaje es recibido por los oídos. Este tipo de comunicación es directa, por ello debe ser:

- **Clara:** usando lenguaje simple y ejemplos.
- **Directa:** optimizando el tiempo utilizado de la emisión del mensaje a su recepción.
- **Precisa:** enfatizar las ideas principales.
- **Concisa:** evita repeticiones y longitud de los mensajes.



La comunicación verbal es la más usada y es aprendida en los primeros años de edad.



- **Comunicación no verbal:** Esta comunicación no implica el uso del lenguaje, y brinda amplia información.

De acuerdo a los parámetros aceptados estas son las formas de comunicación no verbal más utilizadas

- **Lenguaje gestual**




- **Lenguaje de la ropa**



- **Lenguaje visual**



- **Comunicación Gráfica:** Es aquella que se transmite un mensaje de manera visual, a través de diversos medios de comunicación.

 BATA	 BAÑO	 BALÓN	 BASURA	 BAILE
 BESO	 BEBÉ	 BEBER	 BICI	 BOTELLA
 BOTA	 BOLA	 BOCA	 BODA	 BOTÓN
 BOMBÓN	 BOMBA	 BORRA	 BUENO	 BURRO

### **Factores de la Comunicación**

**Emisor:** Es quien transmite el mensaje. Puede ser una persona, un grupo de personas, un medio de comunicación, etc.

**Mensaje:** Es la información que se pretende comunicar.

**Receptor:** Es a quien está destinado del mensaje.

### **Codificación y Transmisión:**

**Código:** Conjunto de signos, normas y reglas que organizan la comunicación.

**Canal:** Medio físico a través del cual se emite el mensaje. (Aire, el papel, etc.)

El origen e interpretación del mensaje varían en función de contexto.

### **Capacitación sobre el tema: “la comunicación dentro de las Organizaciones.”**

**Nombre:** La Comunicación dentro de las organizaciones.

**Objetivo:** Expandir los conocimientos acerca de la comunicación dentro de las organizaciones a los colaboradores de la Institución.

**Recursos:** Computador, Infocus, diapositivas.

**Tiempo:** 15 minutos

**Descripción:** Se tratará cada tema con palabras fáciles de captar, buscando la reflexión de los participantes para que empleen lo aprendido en su vida diaria.

### **La Comunicación dentro de las organizaciones**

La comunicación es el proceso que emite información, se lo conoce como comunicación el intercambio de sentimientos, opiniones, o cualquier otro tipo de

información mediante habla, escritura u otro tipo de señales. La comunicación que ser transmitida debe ser eficaz y eficiente necesita ser clara y concisa.

La comunicación en las organizaciones es uno de los puntos más importantes y críticos, pues de esta depende el desarrollo de todas las actividades y proyectos. Si esta no es efectiva y no cuenta con los métodos correctos y eficientes se corre el riesgo de llegar a puntos críticos generando un clima organizacional tenso y poco productivo. Al crearse un clima laboral difícilmente podrán superar ya que las personas se cierran su forma de pensar, creyendo que todo está en buen camino esto es no reconocer que existen barreras. Lo cual va de la mano con la falta de consciencia con relación a la complejidad de la comunicación interpersonal y organizacional.

No es lo mismo oír que escuchar el cual son cosas muy diferentes, las personas creen que comunicarse es fácil, cuando en realidad la comunicación es compleja y representa un reto manejarla eficientemente. Algunos aspectos de la complejidad en la comunicación son:

La verdad no es lo que dice el emisor, sino lo que entiende el receptor, La responsabilidad de la comunicación efectiva es tanto del emisor como del receptor, la persona oye y ve lo que necesita, piensa o desea ver.

**Principales barreras en la comunicación:**

- Creemos que lo que comunicamos es tan claro para los demás como lo es para nosotros.
- Creemos que todos damos el mismo significado a las palabras.
- Creemos que la manera en que percibimos las situaciones es igual a como la perciben los demás.
- Creemos que estamos en lo correcto y los demás están equivocados.
- Creemos que sólo hay una manera correcta de hacer las cosas, por supuesto la nuestra.



**Y a nivel organizacional:**

- Los niveles jerárquicos.
- La autoridad y el estatus.
- La especialización y su jerga relacionada.

A estas barreras se suman algunos puntos críticos que llevan a la comunicación como a presentarse con trabas:

Generalización. Se obtienen conclusiones universales a partir de una sola experiencia.

Eliminación. Omisión de información.

Distorsión. Transformación de la realidad percibida en una representación interna y que se asegura es la única opción verdadera.

En las organizaciones cuando un mensaje va desde una persona que tiene un cargo alto hasta una persona de un nivel medio pasa a través de un número de subestaciones en cada nivel. Cada nivel puede agregar o quitarle enunciados al mensaje original, calificarlo y transformarlo en otro mensaje completamente.

Otro de los tantos errores u obstáculos de la comunicación efectiva es pensar que quién habla (emisor) es el único con derecho a hablar, y el oyente es pasivo y no puede emitir ningún juicio de valor, cuando debe ser todo lo contrario, ambas personas deben ser activos en la conversación para que esta sea efectiva y asertiva, para esto se debe emplear una escucha activa que debe considerar:

- Ser empático (anímica y físicamente)
- Formular preguntas
- Resumir (parafrasear)
- Adecuada posición corporal y contacto visual
- Reflejar las emociones del hablante (reconocer los sentimientos del otro)
- Evitar interrumpir
- No hablar demasiado

Dentro de las empresas debe existir un tipo de comunicación lateral-diagonal, donde se formen equipos internacionales para la solución de problemas, que incluyen a personal de diferentes departamentos, se ha convertido en un enfoque cada vez más necesario para tratar con problemas que atraviesan las líneas organizacionales. Para que la comunicación sea efectiva y asertiva dentro y fuera de la empresa, se debe tener en claro que se necesita ser empático, paciente, tener la destreza necesaria para saber manejar las situaciones que se les presenta.

Existen 2 tipos de comunicación dentro de la organización tales como la comunicación interna y la comunicación externa, es indispensable saber quiénes somos y qué hacemos, es decir, definir la cultura y la filosofía de la organización que engloba sus valores, actitudes, creencias y experiencias. Una vez que tenemos esto claro, es momento de definir cómo serán nuestras estrategias de comunicación.

La comunicación interna, se da entre los individuos dentro de la organización, es importante saber que queremos decir y cómo queremos decirlo, como se transmite mejor el mensaje ya que no es lo mismo lo que recibe y lo que se percibe, por lo que se hace de vital importancia fomentar la participación y el compromiso de las personas que forman la organización.

La comunicación externa, proyecta la imagen de la organización, teniendo claro a quienes nos dirigimos y a la vez dando a conocer nuestra organización a los demás. Es importante tener en cuenta cómo nos perciben y cómo queremos que nos perciban y elaborar un plan de acción de comunicación externa.

## Capacitación N. 2:

- Comunicación Asertiva estilos, técnicas.
- Importancia y beneficios de la Comunicación Asertiva

OBJETIVO	ACTIVIDADES	CONTENIDOS	RECURSOS	TIEMPO
Motivar a los participantes.	Visualización de un video de presentación: “El circo de las mariposas”	Moraleja sobre la Confianza.	Video. Computador. Infocus.	20 minutos
Evaluar conocimientos adquiridos en la capacitación previa.	Evaluar a través de reactivos.	Preguntas básicas sobre los temas tratados.	Anexo 2.	5 minutos
Tratar el primer tema de la capacitación.	Exposición por parte del capacitador.	Comunicación Asertiva estilos, técnicas.	Material de apoyo.	15 minutos.
Tratar el segundo tema de la capacitación.	Exposición por parte del capacitador.	Importancia y beneficios de la comunicación asertiva	Material de apoyo.	15 minutos.
Retroalimentar los conocimientos.	Receptar preguntas y solventar respuestas por parte del capacitador.	Todos los relacionados a los temas tratados.		5 minutos.

### **Capacitación sobre el tema: “Comunicación Asertiva.”**

**Nombre:** Comunicación Asertiva

**Objetivo:** Dar a conocer esta forma de comunicación.

**Recursos:** Computador, Infocus, diapositivas.

**Tiempo:** 15 minutos

**Descripción:** Se expondrá de manera clara el tema, buscando que las personas incluyan este tipo de comunicación en sus relaciones diarias.

#### **Conceptos básicos:**

##### **Comunicación Asertiva**



La comunicación asertiva es una manera de expresar nuestros deseos sin someter a los otros a nuestra voluntad ni al contrario someternos a la voluntad de otros, es decir comunicarnos sin ser pasivos ni agresivos. Este tipo de comunicación busca que el mensaje sea interpretado por el receptor adecuadamente, que entienda lo que queremos decir.



Muchas veces nos preocupamos por cómo nos vamos a expresar y si nuestro mensaje va a ser realmente visto de la misma forma en que nosotros lo vemos, especialmente cuando de nuestra comunicación dependen decisiones importantes tomadas por otros.

Ser asertivo significa, decir las cosas como son, como las pensamos, si ofender al receptor.



#### **Técnicas de comunicación asertiva:**

Existen dos formas de comunicación: verbal y no verbal, ambas necesitan de emplear la comunicación asertiva. Sin embargo, no todos conocemos como comunicarnos asertivamente, es por eso que hay varias técnicas para desarrollarlas.



**Técnica de disco rayado:** es la repetición de palabras que expresan nuestros deseos ante la insistencia de una persona de cambiar nuestra forma de pensar, ideas o filosofías. Las frases más usadas en esta técnica son: “No, gracias”, “Entiendo, pero no me interesa”.



**Banco de Niebla:** técnica que ayuda a sobrellevar una crítica negativa. Las frases más usadas en esta técnica son: “Es posible que tengas razón, pero...”. “Es cierto, a veces no tengo buen gusto, sin embargo...”.



**Asertividad positiva:** técnica donde se expresa el afecto hacia otras personas resaltando los aspectos positivos de otro.

**La aserción negativa:** técnica que nos ayuda a sobrellevar de forma positiva nuestros errores percibidos por otros.



**Asertividad confrontativa:** se puede utilizar cuando la persona comete errores en frente de otros.



**Capacitación sobre el tema: “Importancia y Beneficios De La Comunicación Asertiva”**

**Nombre:** Importancia y beneficios

**Objetivo:** Conocer la importancia de una comunicación adecuada.

**Recursos:** Computador, Infocus, diapositivas.

**Tiempo:** 15 minutos

**Descripción:** Se dará a conocer las consecuencias de la comunicación asertiva y la manera de aprovecharla a favor de las relaciones interpersonales dentro del ámbito laboral.

**Conceptos básicos:**

**Importancia y Beneficios de la comunicación Asertiva:** La palabra asertivo, proviene del latín assertus y quiere decir "Afirmación de la certeza de una cosa".



Asertividad es una forma efectiva de interactuar. Utilizando habilidades sociales, siendo directos, mejorando las relaciones con todos los que nos rodean.

El hombre interactuar con otros a través de la comunicación que es la que permite el desarrollo de las relaciones interpersonales.



Una comunicación asertiva permite fortalecer los vínculos con quienes nos rodean, mejorando nuestro desempeño en los distintos roles de la vida.



La habilidad de comunicarse es importante en nuestras labores diarias, una comunicación eficaz, eficiente y asertiva, permite el crecimiento de los grupos humanos.

Transmitir sentimientos, pensamientos, ideas y experiencias que nos ayudan a vincularnos con nuestros familiares y amigos.

El estilo de comunicación asertivo supone un conocimiento previo de las limitaciones propias y un esfuerzo por superarlas. Una vez hecho este análisis, se puede iniciar el camino hacia la asertividad. Muchos tendrán habilidades asertivas



más desarrolladas que otros sin embargo la gran parte de la población tiene problemas con alcanzar este objetivo y necesita trabajar más en ello.

La asertividad es una forma de comunicación compleja que se vincula con la alta autoestima y el contexto cultural en el que hemos sido educados, puede ser aprendida y considerada como parte de un proceso de desarrollo emocional, su finalidad es comunicarnos defendiendo nuestros legítimos derechos sin herir a los demás. La asertividad genera muchos beneficios.



- Favorece la confianza para expresar ideas, sentimientos y emociones.
- Fortalece la autoimagen.
- Promueve la eficacia personal.
- Genera bienestar emocional.
- Promueve el respeto hacia uno mismo y hacia los demás.
- Favorece el logro de objetivos.



### Capacitación N. 3:

- Características, técnicas de la comunicación asertiva.
- La Comunicación asertiva y las relaciones humanas.

OBJETIVO	ACTIVIDADES	CONTENIDOS	RECURSOS	TIEMPO
Afianzar las relaciones interpersonales entre los participantes.	Aplicación de la dinámica: “La Tempestad”	Relaciones Interpersonales.	Material de apoyo. Sillas.	10 minutos
Evaluar conocimientos adquiridos en la capacitación previa.	Evaluar a través de reactivos.	Preguntas básicas sobre los temas tratados.	Anexo 3 del manual.	5 minutos
Tratar el primer tema de la capacitación.	Exposición por parte del capacitador.	Características, técnicas de la comunicación asertiva.	Material de apoyo.	15 minutos.
Tratar el segundo tema de la capacitación.	Exposición por parte del capacitador.	Ampliación de la Comunicación asertiva y las relaciones interpersonales	Material de apoyo.	15 minutos.
Taller vivencial de comunicación asertiva.	Aplicación de la técnica: “disco rayado”	Comunicación Asertiva.	Material de apoyo.	10 minutos.
Retroalimentar los conocimientos.	Receptar preguntas y solventar respuestas por parte del capacitador.	Todos los relacionados a los temas tratados.		5 minutos.

### Dinámica de Relaciones Interpersonales

**Nombre:** La Tempestad

**Objetivo:** Fomentar los vínculos de amistad entre los asistentes.

**Recursos:** Sillas.

**Tiempo:** 10 minutos

**Descripción:** Todos los participantes forman un círculo con sus respectivas sillas. Quien dirija la dinámica se coloca a la mitad y dice:



Un barco se encuentra en la mitad del mar, transita con rumbo incierto. Y el capitán gritara ola hacia la derecha toda la tripulación tendrá que cambiar un puesto a la derecha, a la izquierda todos hacia la izquierda como la naturaleza es incierta se provocara una tempestad entonces todos cambiaran mezclándose entre toda la tripulación.

Al momento que todos estén involucrados ya en el juego a la tercera orden de tempestad la persona que dirige la dinámica debe ocupar un puesto haciendo que la persona que se quede sin asiento dirija la dinámica tratando de hacer quedar a otro compañero sin asiento.

En caso que algún colaborador que sin asiento 3 veces sin lugar automáticamente se le impondrá una penitencia.

**Capacitación sobre el tema: “Características de la Comunicación Asertiva.”**

**Nombre:** Características y técnicas

**Objetivo:** Dar a conocer que Técnicas puede utilizar en la Comunicación Asertiva.

**Recursos:** Computador, Infocus, diapositivas.

**Tiempo:** 15 minutos

**Descripción:** Se explicarán técnicas que sirvan de herramientas para los participantes para emplear la Comunicación Asertiva.

**Conceptos básicos:**

**Características de la comunicación asertiva**

**Características de una persona asertiva:**

Un individuo asertivo tiene libertad de expresar sus sentimientos emociones de abierta y espontanea utilizando palabras adecuadas para hacerse entender y no lastimar a otras personas.

Puede expresarse con cualquier persona sea conocida o no y la forma de comunicarse es directa y adecuada. La persona asertiva es capaz de aceptar sus acciones y limitaciones a diario desarrolla su autoestima, es decir se quiere tal cual es.

Estas personas tienen características claras ya que son activas en el área donde se desenvuelven, tienen objetivos claros y trabajan duro para conseguirlos, haciendo lo posible para conseguirlos. Esta persona sabe cómo tratar a una persona y sabe cómo escoger a sus amigos. Es libre de expresar sus sentimientos de una forma franca y sincera, manifiesta emocionalmente libre para expresar sus sentimientos.



### **Comportamiento asertivo**

#### **Aspectos previos:**

**Tener el objetivo claro:** es necesario saber identificar nuestros deseos y emociones.

**Encontrar el momento adecuado:** identificar la disponibilidad del receptor.

#### **Dominio emocional**

#### **Conducta verbal:**

- Transmitir la información con claridad.
- Ser persistentes al transmitir nuestros deseos.
- Emitir frases que demuestren empatía y respeto.
- No incitar discusiones negativas.
- Promover los acuerdos comunes.

#### **Conducta no verbal:**

- Manejo adecuado del contacto visual, la mirada debe ser directa.
- Manejar el tono y volumen de la voz, debe mostrar calma.
- Las expresiones deben ser consonantes a la situación y al tipo de mensaje.

**Gestos:** adecuados al mensaje y a la situación.

**Capacitación sobre el tema: “Aplicación de la Comunicación Asertiva y las Relaciones Interpersonales.”**

**Nombre:** Comunicación Asertiva y las Relaciones Interpersonales

**Objetivo:** Desarrollar en el campo la comunicación asertiva.

**Recursos:** Computador, Infocus, diapositivas.

**Tiempo:** 15 minutos

**Descripción:** Capacitar a la persona en cuanto a utilización de herramientas que permitan mejorar sus relaciones interpersonales con la comunicación asertiva.

**Conceptos básicos:**

**Comunicación Asertiva y las Relaciones Interpersonales**

En el área laboral se ha denotado la falta de comunicación asertiva, muchos no la conocen y no ha sido difundida. Si bien es cierto que los colaboradores no siempre se sienten a gusto con sus compañeros de trabajo a causa de la necesidad de trabajar guardan emociones negativas que tarde o temprano afectan su desempeño, ya que el trabajar en equipo es una necesidad constante dentro de las distintas instituciones, sin embargo, para muchos esto es una obligación poco satisfactoria, que despierta sentimientos y estados de ánimo negativos.



Debido a lo anteriormente mencionado, las relaciones interpersonales deben ser consideradas importantes dentro de las organizaciones, ya que el ser humano es un ser social que necesita interactuar debidamente con quienes los rodean, las relaciones sociales se encuentran reguladas por las leyes de la interacción social.

Las Relaciones Interpersonales son necesarias para el ser humano y su desarrollo, por ello estas deben estar en constante evolución, dependen de las experiencias diarias, todos los días estamos aprendiendo a relacionarnos, iniciamos a hacerlo desde que estamos en el vientre de nuestra madre.

La etapa de la infancia es muy importante la educación que recibimos por nuestros padres nos prepara para enfrentarnos a las relaciones sociales, el tipo de relación que tenemos con nuestros padres influyen en el fortalecimiento de nuestras habilidades de comunicación.

**Comunicación Asertiva:** Este tipo de comunicación es considerada muchas veces como una habilidad, aunque es difícil de desarrollar es de vital importancia, ya que hace referencia a ser firmes en nuestras decisiones y al momento de hacer valer nuestros pensamientos, evitando que seamos pasivos, permitiendo que otros decidan por nosotros, y también evadiendo el caer en la agresividad.

La asertividad permite que nos comuniquemos de forma clara y concisa, sirve para dar a respetar nuestras ideas y propuestas de forma que si son aplicable se lo haga. Un líder cuando utiliza una comunicación asertiva maneja de mejor manera los grupos y el cumplimiento de objetivos, y puede optimizar las habilidades de quienes están bajo su cargo.

Cuando se tiene una visión clara de lo que se desea lograr, y además podemos comunicarlo adecuadamente, es más sencillo conseguir el éxito.



Uno de los valores que promueve la asertividad, es el respeto.

Ser asertivo no es olvidarnos de nuestros modales, es necesario tener esto muy en cuenta para así poder autoevaluar nuestra asertividad. Cuando nuestra comunicación no denota respeto hacia los demás, no estamos siendo realmente asertivos.

**Comunicarse Asertivamente:** esta comunicación la usamos para dar a entender clara y concretamente nuestra posición, deseos y objetivos.

Para expresarnos adecuadamente nuestro mensaje debe ser interpretado como nosotros esperamos que sea dejando atrás los rodeos, sin temer a la reacción de los demás, o en la imagen que se harán de nosotros.

#### **Ejemplos:**

**Comunicación no asertiva:** si un empleado quiere pedir permiso para atrasarse un día en entregar un informe la manera no asertiva de decirlo sería: “buenas tardes, quisiera solicitarle un favor.... Lo que pasa es que he tenido demasiado trabajo..... me han acumulado muchas tareas..... no me estoy quejando me gusta mucho mi trabajo y estoy agradecido, sin embargo, es posible que debido a esto que le menciono me retrase un día en entregar el informe que me pidió y quisiera solicitarle que me dé plazo.”

**Comunicación asertiva:** El mismo ejemplo puede ser dicho asertivamente de la siguiente manera: “buenas tardes, quisiera solicitarle un favor.... Sucede que me es completamente IMPOSIBLE entregar el informe mañana. El motivo es que me enviaron información extra para el mismo, y no me es posible adjuntarla a tiempo además me solicitaron más trabajo que no estaba previsto.





En el primer ejemplo, el de comunicación no asertiva la persona se muestra insegura, y pide muchas disculpas en el segundo caso se recalca la importancia de no entregar el informe a tiempo y mostramos nuestra postura. Para que sea asertividad lo que se esté diciendo debe ser cierto. Asertividad no es mentir para cumplir nuestras metas.

La asertividad brinda posibilidades para ser mejores en el trabajo, facilita cumplir los objetivos personales dentro de la organización.

Las personas asertivas no pasan desapercibidas, debido a su expresividad al comunicarse de manera adecuada y debido a como dan sus ideas respetando siempre las de los demás.

### **Dinámica de disco rayado**

**Nombre:** Disco Rayado

**Objetivo:** Enseñar a los colaboradores a ser persistentes en lo que desean conseguir

**Recursos:** Colaboradores

**Tiempo:** 15 minutos

**Descripción:** Se desarrollará esta técnica de manera que todos observen como podemos involucrar la comunicación en toda ocasión y fomentar las relaciones interpersonales tanto en el área laboral, social y familiar.

#### **Disco Rayado**



Esta técnica para ser asertivos llamada disco rayado es una de las más utilizadas debido a su efectividad.

El principal objetivo de esta técnica es la persistencia para alcanzar nuestras metas, y mantener nuestra postura a pesar de la insistencia del otro.

Esta técnica busca evitar caer en la manipulación de otros.

Para aplicar esta técnica debemos tener muy claro lo que queremos, como su nombre indica, esta hace referencia a un disco rayado en el que se repite lo mismo, una y otra vez, se debe repetir varias veces el mismo mensaje.

Se emplea en relaciones interpersonales que no impliquen un nivel emocional significativo, debido a que puede ser interpretada como una técnica agresiva.

Esta técnica es usada frecuentemente con los agentes de telefonía celular quienes llaman constantemente a ofrecer servicios que no necesitamos basándose en ofertas que no necesitamos, pero que insisten en que no debemos rechazar, y constantemente reiteramos que no deseamos acceder a sus servicios.

**Capacitación N. 4:**

- Relaciones Interpersonales.
- Clima laboral u organizacional

<b>OBJETIVO</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>CONTENIDOS</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>TIEMPO</b>
Evaluar conocimientos adquiridos en la capacitación previa.	Evaluar a través de reactivos.	Preguntas básicas sobre los temas tratados.	Anexo 4.	5 minutos
Tratar el primer tema de la capacitación.	Exposición por parte del capacitador.	Relaciones Interpersonales.	Material de apoyo.	15 minutos.
Tratar el segundo tema de la capacitación.	Exposición por parte del capacitador.	Clima laboral u organizacional.	Material de apoyo.	15 minutos.
Taller de comunicación asertiva.	Aplicación de la técnica: “la silla vacía”	Comunicación Asertiva.	Material de apoyo.	30 minutos.
Retroalimentar los conocimientos.	Receptar preguntas y solventar respuestas por parte del capacitador.	Todos los relacionados a los temas tratados.		5 minutos.

### **Capacitación sobre el tema: “Relaciones Interpersonales.”**

**Nombre:** Relaciones Interpersonales

**Objetivo:** Dar a conocer el tipo de relaciones que se puede adquirir a lo largo de la vida.

**Recursos:** Computador, Infocus, diapositivas.

**Tiempo:** 15 minutos

**Descripción:** se dará a conocer la importancia que tienen las relaciones interpersonales en los distintos ámbitos de la vida.

#### **Conceptos básicos:**

##### **Relaciones Interpersonales**

Las Relaciones Interpersonales se desarrolla en algunos contextos como familiares sociales y de trabajo, estas buscan tener relaciones a largo plazo dependiendo en el área que se desarrollen.

La empatía es primordial para resolver conflictos interpersonales ya que manejas emociones, sentimientos manejando con estrategias comunicativas asegurando el éxito de lo que se piensa decir o expresar, ya que les estaremos preparando para el éxito, asegurando una mejor calidad de vida del individuo.

Comunicarse con otras personas es vital para el desenvolvimiento de los individuos ya que repercute en el estado de ánimo con consecuencias positivas haciendo que se cree un entorno de confianza con ello se crean Relaciones interpersonales duraderas a lo largo de vida de la persona.

Dentro de las organizaciones toma un papel importante las relaciones interpersonales ya que se busca incrementar la productividad dentro de la misma, el colaborador cuando mantiene una relación entre otros empleados existe colaboración entre ellos fomentando un excelente clima dentro del área de trabajo.



**Base de la interacción humana:** dentro de la psicología el interactuar con otras personas es vital, ya que con el pasar el tiempo identificamos a una persona solo con su presencia al momento de reconocer a una persona en forma rápida quiere decir que tiene cierto afecto hacia ella, esto comúnmente se la llama caricia psicológica.



La caricia psicológica llega a expresarse de forma verbal o física, cuando estos llegan hacer correspondidos mutuamente. Estos se dan siempre antes de profundizar un tema o en caso de una conversación ir al grano de lo que anhelan expresar.

Dentro de las caricias psicológicas físicas ingresan también un apretón de manos poner una mano sobre el hombro de un amigo o un codazo de amistad estos gestos fortalecen la amistad entre ellos.

Para el ser humano es primordial recibir atención, en ocasiones optan por atención negativa a ser ignoradas.

Lo contrario a la caricia psicológica es sencillo, hacer como que si la persona no existe o no está presente. En ocasiones también se dan caricias neutras no se comprometen es decir un grupo de amigos quedan para un día determinado salir a comer y una persona del grupo tiene otros asuntos el mismo día en que acordaron sus amigos y la respuesta de él es “tratare de llegar a tiempo”. El tono de voz junto con el lenguaje corporal va de la mano con las caricias psicológicas sea la circunstancia que estén inmersos los individuos.



**Humanidad común:** Todas las personas no somos iguales no pensamos lo mismo eso quiere decir que cada individuo es un mundo diferente, el mismo hecho que por lo general cada país tiene culturas, idiomas, religiones, afiliaciones políticas diferentes el cual provoca cambios en la conducta de cada individuo.



La cultura en la cual una persona está rodeada le dice que acciones puede realizar para ayudar o agradecer a los que se encuentran a su alrededor, por ejemplo, el ceder el asiento a una persona embarazada, tercera edad o que tenga una discapacidad, o

cuando una persona se tropieza con una piedra ayudarla a levantar preguntarle que está bien sino a sufrido algún golpe o fractura.

En muchos países con el mismo idioma, pero ahí palabras que tienen diferentes significados según su contexto esto puede causar que la persona que reciba el mensaje interprete de una forma equivocada el mensaje, incluso cuando tengan diferentes idiomas el no dominar el idioma puede provocar que no le entiendan o expresar ideas completamente diferentes a lo que desean transmitir.



Es necesario respetar y sobre todo conocer diferentes culturas de personas que están en nuestro alrededor o con personas que a futuro vamos a tratar ya que con ello podemos lograr distintos objetivos y con esto no solo es necesario ser Cortez, la puntualidad en algunas culturas es principal mientras que en otras no y puede llegar una persona a molestarse por actitudes que según la persona está bien mientras que la otra opina diferente.



### **Capacitación sobre el tema: “Clima Laboral u Organizacional.”**

**Nombre:** Clima laboral u organizacional.

**Objetivo:** Reforzar el clima laboral buscando la satisfacción de cada persona.

**Recursos:** Computador, Infocus, diapositivas.

**Tiempo:** 15 minutos

**Descripción:** se tratará sobre el comportamiento dentro de la organización y cómo este afecta gradualmente las relaciones interpersonales en el clima organizacional.

#### **Conceptos básicos:**

##### **Clima organizacional**

Clima laboral u organizacional se lo entiende como un medio ambiente humano y físico en el que se desarrollan las personas actividades diarias dentro de una organización, el clima laboral influye de manera permanente la satisfacción y la productividad que esta desemboca, con esta se observa en los trabajadores el comportamiento, la forma de trabajar y como se relaciona dentro y fuera de la institución.

Para que exista un buen clima los sistemas que utilizan dentro de la organización sean eficaces junto con una cultura apropiada una empresa que se maneje con estas alternativas llega a formar políticas del personal y a diario fortalece su sistema con técnicas que le ayuda a crecer siempre.

Un clima limpio genera objetivos claros ayudando siempre a un ambiente de trabajo, si una empresa u organización existe las consecuencias serán catastróficas para la organización ya que el rendimiento de los trabajadores no sería bueno. Para saber si existe un buen clima hay muchos medios tales como las escalas de evaluación. Y con estos medimos aspectos como:

- **La independencia:** mide el grado de autonomía de las personas en la ejecución de sus tareas habituales. Como por ejemplo una recepcionista que

trabaja en el área pública que cumple sus obligaciones diarias atendiendo a las personas que acuden a la institución y no solo cumple con su trabajo, sino que colabora con otras áreas de la empresa siempre cuando le piden que colabore eso es independencia realizar trabajos extras al que ella tiene que hacer.

- **Condiciones físicas:** el ambiente externo que tienen las organizaciones entran como condiciones físicas como donde está ubicado la situación económica se existen todos los implementos para que desarrollen el trabajo los empleados, el sonido. Cuando un mecánico por mantener su trabajo tiene que cruzar la ciudad por llegar a su trabajo y además no existe en el área un espacio físico adecuado trabaja en situaciones deplorables eso es un ejemplo de que no está bien estructurado las condiciones físicas, si arreglaran estas condiciones el mecánico generaría más productividad.
- **Liderazgo:** mide el liderazgo que tienen las personas que están al frente de actividades además mide como está estructurada la empresa y si ayudan las situaciones para fomentar el éxito de la empresa.
- **Relaciones:** Las relaciones entre individuos es posible evaluar observando los resultados de los mismos, se puede trabajar con las personas a través de sociogramas, tratando de fortalecer en cada individuo aspectos como, el número de amistades que tienen y que facilidad tienen para hacer amigos o relacionarse con personas que no conoce a la vez que trabajen o convivan con personas que jamás se han relacionado a profundidad a pesar de que trabajen en la misma oficina. Dentro de las relaciones entran aspectos que la persona fortalece día a día como; el respeto, compañerismo la confianza, la colaboración y la responsabilidad.



- **Implicación:** Dentro del área donde la persona realiza sus actividades se puede observar el valor de entrega que pone al realizar sus actividades, es muy importante ya que solo podemos observarlo si existe un liderazgo por parte de los superiores y sobre todo que cada persona que está involucrada da su máximo potencial para realizar las actividades que lo va hacer en caso sea deficiente el liderazgo las personas no se sienten motivadas en su trabajo como consecuencia las condiciones laborales serian deficiente
- **Organización:** Dentro de las empresas u organizaciones la distribución del espacio y de los métodos y estrategias que existen.
- **Reconocimiento:** Cuando un empleado está motivado es lógico que la persona siempre va a buscar que la empresa este siempre encaminada al éxito con su trabajo, el reconocer el trabajo bien hecho se a implantado en numerosas organizaciones ya que se crea un espíritu de colaboración y sobre todo hace que la persona trabaje a más del 100%, por ejemplo a un vendedor mientras más ventas tenga no solo gana el, sino también la empresa por lo cual los incentivos por ventas o premios anuales para los mejores vendedores estos mismos incentivos aumentan la productividad asi mismo se puede incentivar en cada área de trabajo incentivando a los que se merecen en caso no exista un incentivo el empleado se vuelve rutinario disminuyendo el clima laboral provocando en el empleado que realice sus actividades de una forma rutinaria haciendo que el clima laboral se deteriore por completo.

- **Remuneraciones:** un sistema de remuneración es vital para fortalecer el clima laboral ya que la persona siempre que recibe su salario en ella ve el sacrificio y el resultado de su arduo trabajo si el salario es bajo o básico y siempre existen retrasos en la paga la empresa u organización esta absenta a no tener un buen clima laboral, si los sueldos sobrepasan el nivel medio estos impulsan a que la persona trabaje motivado, esto aumenta la eficiencia y eficacia de cada trabajador. Con el pasar del tiempo las empresas han buscado alternativas para aumentar la eficiencia de sus trabajadores el cual han creado en este aspecto políticas salariales, generando en sus empleados seguridad al recibir sus remuneraciones fomentando en ellos el esfuerzo por lo que hacen.
- **Igualdad:** Hace referencia a que todos los trabajadores sean tratados con igualdad, siendo evaluados bajo los mismos criterios.
- **Otros factores:** existen una infinidad de factores que influyen al clima laboral: la formación, las expectativas, la seguridad en el empleo, los horarios, los servicios médicos, etc.

Dentro de las organizaciones no existe un clima laboral en toda la empresa sino existen sub climas es decir en cada área está establecido un clima organizacional en cada área son muy diferentes y en todos deben ser observados ya que con uno que este deteriorado disminuirá el clima organizacional.

Una empresa mediocre, mal administrada siempre va a tener inestabilidad el su clima organizacional, a diferencia de una empresa exitosa se caracterizará de tener un buen clima o siempre tratará de tener elevar el clima organizacional.



### **Aplicación de técnica “La silla vacía”**

**Nombre:** La silla vacía

**Objetivo:** Interactuar entre todos afianzando las relaciones interpersonales

**Recursos:** Sillas

**Tiempo:** 15 minutos

**Descripción:** Está técnica se utilizará para que los participantes aprendan formas de desahogarse sin lastimar a otros o incluso para desarrollar seguridad antes de confrontar a otra persona, puede ser útil para explorar una situación determinada, o expresar algo a un sujeto que no puede estar presente, incrementa la conciencia sobre nuestros sentimientos y pensamientos.

### **La Silla Vacía**

“La técnica de la Silla Vacía puede utilizarse para establecer un diálogo con una situación, un aspecto de la propia personalidad, o una persona no disponible”.

“Esta técnica permite contactar emocionalmente con la propia experiencia e integrarla en la historia de vida”.

#### **¿En qué consiste la técnica de la Silla Vacía?**

La técnica de la Silla Vacía es una de las herramientas más originales y distintivas dentro de la Terapia Gestalt. Esta técnica convierte una sesión de psicoterapia en un encuentro vivencial con una situación, elemento o persona, estableciendo un diálogo con dicho elemento o sujeto, y permitiendo así contactar emocionalmente con la propia experiencia e integrarla en la historia de vida.

**¿Para qué se utiliza esta técnica?:** La técnica de la silla vacía puede utilizarse para establecer un diálogo con una situación, un aspecto de la propia personalidad, o una persona no disponible.

Un acontecimiento traumático puede representar una situación perturbadora en la vida de la persona, de tal modo que inhiba alguna función o bloquee su sano desarrollo y crecimiento personal (Ej.: una violación, un abuso, una agresión física, etc.). Así pues, hablamos de establecer un diálogo con cualquier acontecimiento que haya marcado significativamente y alterado la vida del paciente.

Cuando se proyecta en la silla algún aspecto de la propia personalidad, como por ejemplo una necesidad, una incapacidad o un sentimiento, la persona se encuentra en una dimensión más concreta para manejar y comprender otra dimensión más subjetiva de sí misma. De este modo, lo subjetivo se transforma en tangible, y con ello, comprensible y manejable.

Y finalmente, cuando hablamos de establecer un diálogo con una persona no disponible, nos referimos a una persona en torno a quien se ha desarrollado un asunto (presente o pasado) que no se encuentre en la actualidad. No estar disponible puede deberse a varias causas tales como fallecimiento, distanciamiento, separación, abandono, etc.

**¿Cómo se desarrolla la técnica de la Silla Vacía?:** Se coloca físicamente frente al paciente una silla en la cual se desarrollará este procedimiento. Se le pide concentrar toda su atención en la silla e imaginar la figura previamente identificada (Ej.: una persona querida que ha fallecido). La forma cómo se desarrolla este procedimiento cambia dependiendo de aquello que se proyecte en la silla; no es lo mismo trabajar con algún acontecimiento o con alguna persona no disponible, que hacerlo con algún aspecto de la propia personalidad.

Con un acontecimiento la experiencia es más narrativa. El paciente recapitula lo sucedido y el terapeuta interviene haciendo énfasis en el sentimiento o la emoción que acompaña la situación descrita, pidiendo paralelamente a la persona que se percate de lo que está sintiendo. De esta forma, la silla actúa a modo de pantalla, donde el paciente focaliza su atención y proyecta su percepción del acontecimiento. Él narra y describe lo sucedido, identifica sus emociones y

sentimientos ligados a cada elemento significativo de tal acontecimiento, expresa y libera profundas tensiones internas, establece contacto, y finalmente toma conciencia del significado que ha asignado al acontecimiento y del modo en que éste interfiere en su vida.

En cambio, cuando se trabaja en la silla algún aspecto de la propia personalidad, la experiencia se vuelve más interactiva y dialógica. El terapeuta dirige la intervención hacia el momento más intenso emocionalmente para el paciente. El paciente establece contacto y el terapeuta contribuye a maximizarlo para que ocurra la conciencia. Cuando en la silla se deposita algún aspecto de la propia personalidad del paciente, éste tiene la oportunidad de mirarse y examinarse a distancia, “desde fuera”, logrando una impresión más imparcial de sí mismo. Por lo general, se trabaja con aquel aspecto negado o rechazado. La mera ubicación física de la proyección, expone ante los ojos del paciente aquello que no quiere mirar y tanto teme; la persona no únicamente se sienta en frente, también se comunica con aquel aspecto y empatiza con él.

Y cuando se pone en la silla a una persona significativa en la vida del paciente que puede no estar disponible por diversas causas, la persona aprende que, si bien, ya no tiene existencia en la realidad física, esta persona sí existe en la realidad psicológica. El paciente utiliza su imaginación para rellenar con la presencia de tal persona, el espacio vacío de la silla. El terapeuta le pide primero que lo describa físicamente para darle fuerza a tal imagen y presencia, dirige la intervención hacia el momento de mayor intensidad emocional, detiene el proceso y facilita la toma de contacto. El paciente se comunica directamente con la persona imaginada en la silla. El terapeuta sigue muy de cerca este diálogo, haciendo énfasis en el presente, en el sentimiento y en el cuerpo del paciente, alentando la expresión de emociones, y fortaleciendo la conciencia.

A lo largo de la sesión, existen diversos intercambios de silla. El paciente ocupa tanto la silla donde se ha sentado en el inicio, como la silla que ocupa la proyección. De este modo, él podrá sentir la situación, elemento o persona no disponible que ha proyectado en la silla, y establecer un diálogo. El número de

cambios de silla vendrá determinado por la cantidad de diálogo necesario. En ocasiones bastará con un único cambio; otras, se precisará de varios intercambios para facilitar la expresión de emociones y sentimientos.

**¿Cómo termina este tipo de intervención?:** Una vez de regreso a la silla original, se pide al paciente que cierre los ojos, imagine esa parte suya proyectada en la silla vacía, la acerque hacia sí mismo y la deposite en algún lugar de su cuerpo (cada parte guarda un sentido simbólico con las necesidades afectivas del paciente).

El cierre de la experiencia varía dependiendo del estilo, creatividad y personalidad del terapeuta. Aun así, es necesario que aquello que se proyecta en la silla (Ej. un aspecto concreto de la personalidad) se reintegre de alguna manera en la personalidad total o en la historia de vida del paciente. El objetivo de esta técnica es precisamente la integración.

Al finalizar, el terapeuta añade información respecto al modo en cómo la persona puede sentirse después de un procedimiento similar, principalmente para no generar ansiedad innecesaria.



**Clausura:**

- Retroalimentación.
- Evaluación.
- Despedida.

OBJETIVO	ACTIVIDADES	CONTENIDOS	RECURSOS	TIEMPO
Conocer las distintas percepciones de los participantes sobre las capacitaciones.	Organizar una mesa redonda.  Discutir opiniones y resolver inquietudes.	Temas tratados.	Sillas	15 minutos
Ejemplificar los problemas de comunicación a través de una dinámica.	Aplicación de la dinámica: “teléfono descompuesto”.  Discutir sobre los inconvenientes de la mala comunicación.	Comunicación.	Material de apoyo.	20 minutos.
Evaluar los conocimientos adquiridos a nivel general	Evaluar a través de reactivos.	Preguntas básicas sobre los temas tratados.	Anexo 5.	10 minutos.
Expresar comentarios personales a los participantes.	Cada participante deberá expresar un sentimiento o idea acerca de alguno de los compañeros presentes y dar un mensaje de despedida.			15 minutos.

### **Dinámica de comunicación “Teléfono descompuesto”**

**Nombre:** Teléfono descompuesto

**Objetivo:** Analizar las consecuencias de la distorsión del mensaje a causa de la incorrecta percepción o interpretación del mismo.

**Recursos:** Auditorio

**Tiempo:** 20 minutos

**Descripción:**

El facilitador debe tener un pequeño mensaje escrito para empezar la actividad, debe existir 2 o más grupos para realizar esta actividad el mensaje puede ser el siguiente:

“El que calla no siempre otorga, a veces no tiene ganas de discutir con idiotas”

Se solicita seis voluntarios y se numeran. Cinco de ellos salen del salón.

Se lee el mensaje al No. 1 y se le pide al No. 2 que regrese al salón.

El No. 1 dice al No. 2 lo que le fue dicho por el Facilitador sin ayuda de los observadores.

Se pide al participante No. 3 que regrese al salón. El No. 2 le trasmite el mensaje que recibió del No. 1.

Se repite todo el proceso hasta que el No. 6 reciba el mensaje, el cual debe ser escrito en el pizarrón para que el grupo entero pueda leerlo.

A su vez, el Facilitador escribe el mensaje original y se comparan.

Se discute acerca del ejercicio; se les pide a los observadores un pequeño reporte sobre las reacciones de los participantes. El Facilitador guía un proceso para que el grupo analice, como se puede aplicar lo aprendido en su vida.

## ANEXOS DE LA PROPUESTA

### ANEXO 1: Prueba de Diagnóstico

**Nombre:** Prueba de Diagnóstico

**Objetivo:** Evaluar el nivel de conocimientos que tienen los colaboradores sobre el tema a tratar antes de iniciar las capacitaciones.

**Recursos:** Cuestionario, Papel y lápiz

**Tiempo:** 5 minutos

**Descripción:** Se pasará entregando a cada persona un pequeño cuestionario el cual se van encontrar preguntas básicas acerca de la Comunicación y las relaciones interpersonales, pidiendo que llenen lo más sinceros que puedan y si desconocen del tema dejar en blanco las respuestas.

Cabe aclarar que se especificará a los participantes que la presente prueba de diagnóstico no afecta de ninguna forma su estabilidad laboral y tampoco es un factor determinante en la evaluación de su desempeño en las diferentes áreas de trabajo.

Se otorgará un punto por pregunta respondida correctamente, también se dará un punto a las que son de criterio personal.

Se medirá en base a un puntaje de 5, en caso de tener más de 5 preguntas el cuestionario aplicado se obtendrá un promedio a través de regla de tres, siendo siempre el puntaje mayor 5, como criterio para basar los resultados.

**GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA**

**Cuestionario: ¿Qué tanto sabes de Comunicación y Las Relaciones Interpersonales?**

**Tiempo del cuestionario:** 5 minutos.

*Por favor lea detenidamente cada pregunta y responda sinceramente de acuerdo a sus conocimientos, en caso de desconocer la respuesta favor dejar en blanco.*

¿Podría dar su opinión acerca de lo que es la comunicación?

.....  
.....  
.....

¿Qué papel tiene la comunicación dentro de su área de trabajo?

.....  
.....  
.....

¿Está en constante comunicación con quienes le rodean en su área de trabajo?

.....  
.....  
.....

¿Cree usted que la comunicación puede resolver conflictos?

.....  
.....  
.....

¿Cuáles son las herramientas para mejorar la comunicación?, descríbalas.

.....  
.....  
.....

¿Cree usted que existe buena comunicación con sus compañeros? ¿Por qué?

.....  
.....  
.....

¿Cree usted que en la organización existe una buena relación entre compañeros?

.....  
.....  
.....

¿Ha tenido dificultad en comunicar algo a sus compañeros de trabajo o superiores?

.....  
.....  
.....

## **ANEXO 2:** Evaluación

**Nombre:** Cuestionario acerca de la Comunicación

**Objetivo:** Recopilar información si la capacitación ha sido entendida

**Recursos:** Cuestionario, papel y lápiz.

**Tiempo:** 5 minutos

**Descripción:** Es necesario recolectar información que permita conocer el avance en cuanto a conocimientos adquiridos en cada capacitación, siendo recomendable tomar una prueba, con ello se constata el número de asistentes y cuanto están aprendiendo.

Se otorgará un punto por pregunta respondida correctamente, también se dará un punto a las que son de criterio personal.

Se medirá en base a un puntaje de 5, en caso de tener más de 5 preguntas el cuestionario aplicado se obtendrá un promedio a través de regla de tres, siendo siempre el puntaje mayor 5, como criterio para basar los resultados.

**GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA**

**Cuestionario sobre: “La comunicación”**

*Por favor lea detenidamente cada pregunta y responda lo más sincero que pueda cada pregunta, en caso de desconocer la respuesta favor dejar en blanco el área de respuestas.*

*El cuestionario es para medir sus conocimientos básicos respecto al tema a tratar dentro de la capacitación, el cual no es calificado.*

**Tiempo del cuestionario:** 5 minutos.

¿Qué es la comunicación?

.....  
.....  
.....

¿Cuál es la importancia de la comunicación?

.....  
.....  
.....

¿Qué tipos de comunicación conoce usted?

.....  
.....  
.....

¿Porque es la comunicación esencial para el ser humano?

.....  
.....  
.....

¿La comunicación es usada únicamente por los seres humanos?

.....  
.....  
.....

Mencione los factores de comunicación que recuerde

.....

.....  
.....

¿Qué función cumple el emisor?

.....  
.....  
.....

¿Para qué sirve el canal dentro de la comunicación? .....

.....  
.....  
.....



### **ANEXO 3: Cuestionario de comunicación asertiva**

**Nombre:** Comunicación asertiva

**Objetivo:** Evaluar lo aprendido de las capacitaciones

**Recursos:** Cuestionario, papel y lápiz.

**Tiempo:** 5 minutos

**Descripción:** Evaluación que permite observar si los participantes están aprendiendo acerca del tema.

Se otorgará un punto por pregunta respondida correctamente, también se dará un punto a las que son de criterio personal.

Se medirá en base a un puntaje de 5, en caso de tener más de 5 preguntas el cuestionario aplicado se obtendrá un promedio a través de regla de tres, siendo siempre el puntaje mayor 5, como criterio para basar los resultados.

**GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA**

**Cuestionario sobre: “Asertividad”**

*Por favor lea detenidamente cada pregunta y responda lo más sincero que pueda cada pregunta, en caso de desconocer la respuesta favor dejar en blanco el área de respuestas.*

*El cuestionario es para medir sus conocimientos básicos respecto al tema a tratar dentro de la capacitación, el cual no es calificado.*

**Tiempo del cuestionario:** 5 minutos.

¿Cómo ser una persona asertiva?

.....  
.....

¿Sabe usted identificar a una persona asertiva?

.....  
.....

¿Cuál es la importancia de una comunicación asertiva?

.....  
.....

¿Qué beneficios se puede obtener de la comunicación asertiva?

.....  
.....

¿Si llego tarde a una cita acordada que técnica de asertividad tengo que usar?

.....  
.....

#### **ANEXO 4: Cuestionario**

**Nombre:** Evaluación

**Objetivo:** Evaluar el conocimiento adquirido con la capacitación previa

**Recursos:** Copias

**Tiempo:** 5 minutos

**Descripción:** La presente evaluación busca medir el conocimiento que están adquiriendo los colaboradores.

Se otorgará un punto por pregunta respondida correctamente, también se dará un punto a las que son de criterio personal.

Se medirá en base a un puntaje de 5, en caso de tener más de 5 preguntas el cuestionario aplicado se obtendrá un promedio a través de regla de tres, siendo siempre el puntaje mayor 5, como criterio para basar los resultados.

**GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA**

**Cuestionario sobre aplicación de técnicas asertivas**

*Por favor lea detenidamente cada pregunta y responda lo más sincero que pueda cada pregunta, en caso de desconocer la respuesta favor dejar en blanco el área de respuestas.*

*El cuestionario es para medir sus conocimientos básicos respecto al tema a tratar dentro de la capacitación, el cual no es calificado.*

**Tiempo del cuestionario:** 10 minutos.

Nombre las técnicas de asertividad que recuerde.

.....  
.....

Explique la técnica que más le atrajo de la capacitación

.....  
.....

¿Qué es asertividad?

.....  
.....

¿Cree usted que lo aprendido en clase le va a servir a futuro?

.....  
.....

¿Qué opina de la técnica aplicada dentro del aula?

.....  
.....

## **BIBLIOGRAFÍA**

**BARTOLI, A, (1992)** Comunicación y Organización. Casa Editorial Paidós, 221 paginas, Buenos Aires- Argentina.

**BAYAS, C, (2014)** La Comunicación influye en La Satisfacción Laboral en la Empresa de Calzado Pavis del Cantón Cevallos de la Provincia de Tungurahua, Universidad Técnica de Ambato, 140 paginas, Ambato-Ecuador.

**CASTELO, E, (2014)** La Comunicación Organizacional y su Incidencia en la Satisfacción Laboral en los Funcionarios de la Ep-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato, Universidad Técnica de Ambato 157 paginas, Ambato-Ecuador.

**CHIAVENATO, I, (2007)** Administración de Recursos Humanos El Capital Humano de las Organizaciones, Octava edición, Casa Editorial Mc Graw Hill Educación, 500 Paginas México D.F- México.

**CHIAVENATO, I, (2009)** Comportamiento Organizacional la Dinámica del Éxito en las Organizaciones, Segunda Edición, Casa Editorial Mc Graw Hill Educación. Gestión del Talento Humano, 527 paginas, México D.F-México

**DESSLER, G, (2006)** Organización y Administración, Octava Edición Edición, Casa Editorial Pearson Education, 728 paginas, México.

**FISHER, R. (2000)** El Liderazgo Lateral como dirigir cuando usted no es el jefe, Grupo Editorial Norma, 215 paginas, California- USA

**FREIGEIRO, S, (2006)** Técnicas de comunicación, Primera Edición, Casa Editorial Ideas Propias, 129 paginas, España.

**Gómez, L, (2008)** Gestión de Recursos Humanos, Quinta Edición Reimpresa, Casa Editorial Pearson Education, 720 paginas, Madrid- España.

**Güell, M, (2000).** Desconóctete a ti mismo: programa de alfabetización emocional, Editorial Paidós, 302 paginas, Barcelona-España.

**LUSSIER, R,** Liderazgo, Teoría Aplicación, Desarrollo de Habilidades, Edición Thomson Liaoning, 487 paginas, México D.F.- México.

**MERZERVILIE, G. (2004)** Ejes de la Salud Mental los Procesos de Autoestima dar y recibir afecto y Adaptación Emocional, Edición MAD 2005, 340 Paginas, Trillas-México

**MURIEL, M,** Comunicación Institucional Enfoque Social de Relaciones Publicas, Primera Edición, Casa Editorial Colección Intiyan, 353 paginas, Quito-Ecuador.

**OREJUELA, E. (2004)** Relaciones Humanas, Segunda Edición, Edición Universidad Estatal de Guayaquil. 309 Paginas, Guayaquil- Ecuador.

**ORMEÑO, J, (2009)** Operaciones Básicas de Comunicación, edición Elsa Tebar, Editorial Editex, 95 paginas, Madrid-España

**ROEBACK, C, (2000).** Liderazgo eficaz: un manual práctico para pensar y trabajar con inteligencia, Editorial Leopold BLUME. 94 paginas, London-Inglaterra.

**SISA, A, (2013)** Las Relaciones Interpersonales Y Su Incidencia El Clima Organizacional en el Grupo Corporativo Mary Carmen en la Provincia de Tungurahua en la Ciudad de Ambato, Universidad Técnica de Ambato, 116 paginas, Ambato-Ecuador.

**VASQUEZ, J, (2013)** Derecho laboral Practico, Fausto Reinoso Ediciones, 336 paginas, Quito-Ecuador.

## ANEXOS

### Anexo 1: Encuesta



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

**Uso de las técnicas grafoplásticas y el desarrollo psicomotriz**

Datos informativos:

Fecha: \_\_\_\_\_

### ENCUESTA DIRIGIDA A COLABORADORES

El H. Gobierno Provincial de Tungurahua como Institución se preocupa de la calidad de la comunicación asertiva y las relaciones de sus empleados. Razón por el cual le agradecemos invertir un minuto de su tiempo en llenar esta encuesta.

Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas, por lo tanto, se basan en su experiencia laboral.

Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados y marque la respuesta que crea conveniente. Por favor solo de una respuesta a cada pregunta y no deje ningún espacio en blanco. Toda la información que se obtenga será manejada confidencialmente.

- 1) ¿Es usted capaz de expresar sus ideas con confianza?  
SIEMPRE  ..... AVECES  ..... NUNCA  .....
- 2) ¿Sus superiores aceptan sus pensamientos o ideas de forma abierta?  
SIEMPRE  ..... AVECES  ..... NUNCA  .....
- 3) ¿Se siente usted cómodo expresando sus sentimientos emociones dentro del área de trabajo?  
SIEMPRE  ..... AVECES  ..... NUNCA  .....
- 4) ¿Considera usted necesaria la implementación de un programa de capacitación para afianzar los lazos de comunicación dentro de la organización?  
SIEMPRE  ..... AVECES  ..... NUNCA  .....

- 5) ¿Ha tenido usted que hacer respetar su espacio personal dentro de la organización?
- SIEMPRE  ..... AVECES  ..... NUNCA  .....
- 6) ¿Siente usted que sus compañeros respetan sus necesidades?
- SIEMPRE  ..... AVECES  ..... NUNCA  .....
- 7) ¿Ha sentido alguna vez culpa al momento de expresar sus ideas en la organización?
- SIEMPRE  ..... AVECES  ..... NUNCA  .....
- 8) ¿Siente usted alguna dificultad cuándo tiene que hacerle a alguien una observación en su trabajo?
- SIEMPRE  ..... AVECES  ..... NUNCA  .....
- 9) ¿Es capaz de expresar sin rabia sus pensamientos de disgusto?
- SIEMPRE  ..... AVECES  ..... NUNCA  .....
- 10) ¿Usted considera que está en constante comunicación con sus compañeros de trabajo?
- SIEMPRE  ..... AVECES  ..... NUNCA  .....
- 11) ¿Considera usted que la adecuada Comunicación Asertiva fomenta el desarrollo de unas adecuadas relaciones interpersonales en la Institución?
- SIEMPRE  ..... AVECES  ..... NUNCA  .....
- 12) ¿Cree usted que el tipo de comunicación que manejan en la Institución influye en la convivencia y las relaciones con cada colaborador?
- SIEMPRE  ..... AVECES  ..... NUNCA  .....
- 13) ¿Cree usted que las relaciones interpersonales con sus compañeros influyen en sus emociones?



SIEMPRE  AVECES  NUNCA

14) ¿Involucra usted sentimientos personales en el desarrollo de sus relaciones laborales?

SIEMPRE  ..... AVECES  ..... NUNCA  .....

15) ¿Siente usted que algunas de sus relaciones laborales se basan en el compromiso hacia la Institución?

SIEMPRE  ..... AVECES  ..... NUNCA  .....

16) ¿Sus actividades laborales influyen en su relación con los demás integrantes de la Institución?

SIEMPRE  ..... AVECES  ..... NUNCA  .....

17) ¿Ha entablado relaciones de amistad a largo plazo con sus compañeros?

SIEMPRE  ..... AVECES  ..... NUNCA  .....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



**UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO**  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN  
Carrera de Psicología Industrial

**OBJETIVO GENERAL:**

Conocer el nivel de comunicación asertiva que tienen los colaboradores y cómo afecta en las relaciones interpersonales de cada uno de ellos

**TÉCNICA:**                   **OBSERVACIÓN**

**INSTRUMENTO:**       **FICHA DE OBSERVACIÓN**

<b>ESCALA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Rapidez</b>					
<b>Nivel De Atención</b>					
<b>Cuanto Saben Del Tema</b>					
<b>Interés</b>					

Observación:

.....  
.....  
.....

**GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA**

**Cuestionario sobre: “La comunicación”**

*Por favor lea detenidamente cada pregunta y responda lo más sincero que pueda cada pregunta, en caso de desconocer la respuesta favor dejar en blanco el área de respuestas.*

*El cuestionario es para medir sus conocimientos básicos respecto al tema a tratar dentro de la capacitación, el cual no es calificado.*

**Tiempo del cuestionario:** 5 minutos.

¿Qué es la comunicación?

.....  
.....  
.....

¿Cuál es la importancia de la comunicación?

.....  
.....  
.....

¿Qué tipos de comunicación conoce usted?

.....  
.....  
.....

¿Porque es la comunicación esencial para el ser humano?

.....  
.....  
.....

¿La comunicación es usada únicamente por los seres humanos?

.....  
.....  
.....

Mencione los factores de comunicación que recuerde

.....

.....  
.....

¿Qué función cumple el emisor?

.....  
.....  
.....

¿Para qué sirve el canal dentro de la comunicación? .....

.....  
.....  
.....