



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE QUITO
CARRERA DE PSICOLOGÍA**

**Manejo y estrategias de comunicación asertiva en
trabajadores del área de contabilidad y auditoría
en una empresa privada del Distrito Metropolitano
de Quito en el periodo 2024**

Trabajo de titulación previo a la obtención del
Título de Licenciados en Psicología

**AUTORES: IZA LICTO MATEO SEBASTIAN
LOPEZ AIZAGA EDGAR GABRIEL**

TUTORA: LUZURIAGA MERA JOHANNA CRISTINA

Quito-Ecuador
2024

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Nosotros, Iza Licto Mateo Sebastian con documento de identificación N° 1726289034 y López Aizaga Edgar Gabriel con documento de identificación N° 1721478384 manifestamos que:

Somos los autores y responsables del presente trabajo; y, autorizamos a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Quito, 5 de agosto del año 2024

Atentamente,



Iza Licto Mateo
Sebastian
1726289034



López Aizaga Edgar
Gabriel
1721478384

CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

Nosotros, Iza Licto Mateo Sebastián con documento de identificación No. 1726289034 y López Aizaga Edgar Gabriel con documento de identificación No. 1721478384 expresamos nuestra voluntad y por medio del presente documento cedemos a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que somos autores del presente proyecto de investigación “Manejo y estrategias de comunicación asertiva en trabajadores del área de contabilidad y auditoría en una empresa privada del Distrito Metropolitano de Quito en el periodo 2024”, el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: licenciados en Psicología en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribimos este documento en el momento que hacemos la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 5 de agosto del año 2024

Atentamente,



Iza Licto Mateo
Sebastian
1726289034



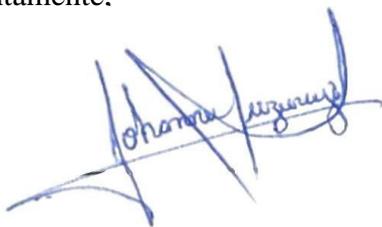
López Aizaga Edgar
Gabriel
1721478384

CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Luzuriaga Mera Johanna Cristina con documento de identificación N° 1717540906 docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación, “Manejo y estrategias de comunicación asertiva en trabajadores del área de contabilidad y auditoría en una empresa privada del distrito Metropolitano de Quito en el periodo 2024”, realizado por Iza Licto Mateo Sebastián con documento de identificación N° 1726289034 y por López Aizaga Edgar Gabriel con documento de identificación N° 1727478384 obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción Sistematización de prácticas de investigación y/o intervención que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 5 de agosto del año 2024

Atentamente.



Luzuriaga Mera Johanna Cristina
1717640906

Resumen

El objetivo de este estudio es investigar el nivel de comunicación asertiva en los colaboradores del área de contabilidad de una empresa de Quito en el periodo 2024. La comunicación asertiva es aquella en la que expresamos nuestras ideas, sentimientos y deseos de manera respetuosa y clara, sin agredir ni menospreciar a los demás. Se basa en el equilibrio entre nuestras necesidades y las de los demás y evita errores comunes como ataques personales o reproches. Una habilidad fundamental para establecer relaciones saludables y efectivas en el trabajo es comunicarse de manera asertiva. Usando esta comunicación mejora nuestras relaciones interpersonales, aumenta la productividad y evita conflictos innecesarios expresando nuestros pensamientos, emociones y necesidades de manera honesta. El ser asertivos, evita malentendidos y discusiones, centrándose en un enfoque "ganar/ganar" donde ambas partes se sienten escuchadas y respetadas.

La muestra de esta investigación estuvo conformada por 19 personas en el área de contabilidad y auditoría las cuales 15 son hombres y 4 son mujeres. Los instrumentos utilizados fueron: el test de asertividad Rathus y un grupo focal. Los resultados del presente estudio muestran que la mitad de las personas son inasertivos con un 53%, por otra parte, un 26% se indica que poseen una asertividad confrontativa y un el 21% de los individuos son muy inasertivos.

Con los resultados obtenidos se planteó un taller el cual fomentó la salud mental en relación con la comunicación asertiva, se presentó conceptos claves de la asertividad, también, se expuso la manera en que el uso de esta comunicación puede ser mejorada dentro de la empresa con las técnicas correctas y estrategias para aumentar esta habilidad favoreciendo un buen ambiente laboral.

Palabras clave: asertividad, relaciones interpersonales, comunicación, ambiente laboral, empresa

Abstract

The objective of this study is to investigate the level of assertive communication in the collaborators of the accounting area of a company in Quito in the period 2024. Assertive communication is that in which we express our ideas, feelings and desires in a respectful and clear way, without attacking or belittling others. It is based on the balance between our needs and those of others and avoids common mistakes such as personal attacks or reproaches. A fundamental skill for establishing healthy and effective relationships at work is to communicate assertively. Using this communication improves our interpersonal relationships, increases productivity and avoids unnecessary conflicts by expressing our thoughts, emotions and needs in an honest way. Being assertive avoids misunderstandings and arguments, focusing on a "win/win" approach where both parties feel heard and respected.

The sample of this research consisted of 19 people in the accounting and auditing area, of which 15 were men and 4 were women. The instruments used were: the Rathus assertiveness test and a focus group. The results of the present study show that half of the people are inassertive with 53%, on the other hand, 26% indicate that they have a confrontational assertiveness and 21% of the individuals are very inassertive.

With the results obtained, a workshop was proposed to promote mental health in relation to assertive communication, key concepts of assertiveness were presented, as well as the way in which the use of this communication can be improved within the company with the correct techniques and strategies to increase this skill favoring a good working environment.

Key words: assertiveness, interpersonal relationships, communication, work environment, company.

Índice de Contenidos

Datos informativos del proyecto	1
Objetivos específicos:.....	1
Eje de la intervención o investigación	1
Objeto de la intervención o de la práctica de investigación/intervención	7
Metodología	8
Preguntas clave.....	10
Organización y procesamiento de la información.....	11
Análisis de la información	42
SEGUNDA PARTE	43
Justificación.....	43
Caracterización de los beneficiarios.....	43
Interpretación.....	44
Principales logros y aprendizajes	48
Conclusiones y recomendaciones.....	50
Referencias bibliográficas:	52
Anexos	55

Índice de ilustraciones

Ilustración 1	11
Ilustración 2	11
Ilustración 3	12
Ilustración 4	13
Ilustración 5	13
Ilustración 6	14
Ilustración 7	14
Ilustración 8	15
Ilustración 9	15
Ilustración 10	16
Ilustración 11	16
Ilustración 12	17
Ilustración 13	17
Ilustración 14	18
Ilustración 15	18
Ilustración 16	19
Ilustración 17	19
Ilustración 18	20
Ilustración 19	20
Ilustración 20	21
Ilustración 21	21
Ilustración 22	22
Ilustración 23	22
Ilustración 24	23
Ilustración 25	23
Ilustración 26	24
Ilustración 27	24
Ilustración 28	25
Ilustración 29	25
Ilustración 30	26
Ilustración 31	45

Índice de tablas

Tabla 1	26
----------------------	----

Datos informativos del proyecto

Título del trabajo de titulación

Manejo y estrategias de comunicación asertiva en trabajadores del área de contabilidad y auditoría en una empresa privada del Distrito Metropolitano de Quito en el periodo 2024

Nombre del proyecto: Trabajo y Salud Mental: Dilemas y Desafíos

Delimitación del tema.

Trabajadores del área de contabilidad y auditoría en una empresa privada del Distrito Metropolitano de Quito en el periodo 2024

I. Objetivo

Objetivo general:

- Investigar el nivel de comunicación asertiva en los colaboradores del área de contabilidad de una empresa de Quito.

Objetivos específicos:

- Aplicar instrumentos de evaluación que nos permita evaluar el nivel de comunicación asertiva de la población escogida.
- Proponer estrategias de comunicación asertiva para favorecer ambiente laboral e interpersonal
- Promover la comunicación dentro de la organización para aportar a la salud mental.

Eje de la intervención o investigación

En la investigación presente se toma en cuenta el eje central de la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales.

Las relaciones interpersonales se inician entre cada persona y se ve acompañada de un afecto especial, donde es conveniente conocer el efecto, con ello también se está integrando la imagen mental de un individuo a otro con el cual se está relacionando, para poder llegar así a obtener una comunicación saludable y productiva a la relación.

(Tasayco, 2020, p.15)

Lo que quiere decir que estos dos conceptos son importantes para la promoción de la salud mental en los trabajadores del área de contabilidad en una empresa privada en el Distrito Metropolitano de Quito. También utilizaremos un enfoque mixto, lo que quiere decir que la investigación toma datos tanto cualitativos como cuantitativos.

Dándole un enfoque a la comunicación “El que dialoga y el que recibe el mensaje están unidos, ya que por medio del mensaje transmitido pueden variarse de acuerdo con lo que comunica” (Lazo,2019, p.6). Lo que el autor se refiere es que la comunicación es la ventana de lo que se quiere transmitir ya sean ideas, emociones, pensamientos junto a estos debe existir la correlación del mensaje y lo que se trasmite.

La comunicación es el sistema nervioso de una organización, sin comunicación no es posible su funcionamiento. La comunicación hace posible que la gente se organice, defina sus objetivos, ejecute sus tareas, comparta sus ideas, tome decisiones, resuelva problemas, y genere cambios. (Arteaga y Milla, 2022, p.13)

Esta misma, forma parte de la vida cotidiana, ya que, desde tiempos pasados, la expresión de lo que se siente o ideas que se atraviesen por la cabeza ha sido la principal precursora para el

desarrollo de las relaciones sociales. La comunicación consta de diferentes componentes, las cuales son el emisor, es el que entrega el mensaje, el receptor, siendo este el que recibe el mensaje, el mensaje es lo que se quiere comunicar al otro y el canal; esto se refiere a cómo se va a entregar el mensaje. Estos componentes son esenciales, ya que todos son dependientes de cada uno. Para el autor Torres (2022) un rasgo fundamental de la naturaleza humana es la comunicación, que permite el desarrollo de las personas a través del conocimiento del mundo, el diálogo y la integración.

En relación, a lo que engloba la comunicación existen varias maneras de vincularse con los demás, donde los tipos se clasifican en:

Comunicación pasiva

Aguilar (1993) define la comunicación pasiva como la expresión débil, indirecta o nula de ideas, necesidades o sentimientos, permitiendo que se violen los derechos de la propia persona con frecuencia.

Comunicación asertiva

Se la concibe con esta expresión de ideas de forma clara, tomando en cuenta los valores como el respeto y la empatía. Dentro de este concepto, el expresarse de forma concreta es primordial; sin embargo, se toma en cuenta mucho sobre la escucha activa ya que entender lo que el otro necesita ayuda a que se encuentren las palabras o formas adecuadas de como expresarse.

Comunicación agresiva

Por otra parte “La persona que se expresa agresivamente por medio de gestos intimidatorios, utilizando palabras de contenido imperativo y amenazador, defiende sus derechos faltando al respeto hacia los derechos de los demás”. (Pérez, et al, 2017, p.61)

La comunicación asertiva es esta habilidad que tienen los seres humanos para transmitir emociones, opiniones o pensamientos en un momento oportuno de una forma adecuada sin transgredir los derechos ni la integridad de nadie, para la autora Muñoz (2020) “La asertividad implica el respeto y derecho propio, así como también ofrecérselo a los demás, la forma adecuada de interactuar con los demás sin generar molestia ni malos entendidos” (p.27). Esa habilidad es clave en el desarrollo de las relaciones sociales, pero es fundamental aprender a decir las cosas en el momento adecuado con las palabras precisas. La asertividad tiene que ver también con los límites; es básicamente la forma en la que se dice que no y sentirse cómodo con ello.

Comunicar nuestras necesidades, derechos e ideas de manera clara y respetuosa nos forma como personas. Al ser asertivos, se evita la agresión y la pasividad, encontrando un equilibrio saludable en las interacciones con los demás, por lo que la asertividad se considera una habilidad social que aporta a la promoción del bienestar y prevención de problemas psicosociales (Quintero, et al, 2021).

“La asertividad queda en un punto medio saludable entre la pasividad y la agresividad, ya que cuando un individuo que es agresivo o por lo contrario sumiso, es donde se deja influenciar en las emociones negativas; por ejemplo, el odio, dolor, temor.” (Arguello, 2019, p.12)

Al expresar de esta forma, no solo se defiende intereses propios, sino que también se fomenta las relaciones más armoniosas y efectivas. Se puede decir que es como un puente que conecta las palabras con el entendimiento mutuo y el respeto.

Como se mencionó en el eje, la investigación se realizará en torno de los trabajadores de una empresa; entonces es fundamental que llevemos esta variable al ámbito laboral.

Es importante que, en toda empresa u organización, se establezca la comunicación asertiva, en la cual se busca que haya un equilibrio entre el personal empleado y el empleador, puesto que, gracias a esta se manifiestan las ideas, opiniones, deseos o sentimientos de manera bidireccional, sin ser sometidos los empleados a discriminación o a conflictos por inconformidades. (Granda, Aguila y Melo, 2020, p.24)

“La comunicación es la piedra angular en las organizaciones, la interacción de sus miembros con clientes, proveedores, aliados etc”. (Pareda, 2000, p.119). Lo que refiere la autora es que las empresas tienen como base fundamental la comunicación. Es el eje fundamental del bienestar organizacional, ya que la constante interacción entre los miembros del trabajo hace que se priorice el que se expresen ideas de manera correcta, concreta y asertiva.

Existen varios componentes que forman la comunicación asertiva, ya que esta se compone tanto de nuestro lenguaje verbal y paraverbal; en otras palabras, al momento de comunicarnos no solo utilizamos la palabra, sino también nuestro cuerpo, gestos, etc.

Los componentes de la comunicación asertiva son los siguientes:

- La mirada.
- La postura corporal.
- El tono que utilizamos para hablar.
- La fluidez.
- Gestos.
- Claridad y velocidad.

La mirada: Es establecer un contacto visual; denota la importancia de lo que estamos diciendo y le trasmite seguridad a la otra persona.

La postura corporal: Refleja inconscientemente nuestro estado de ánimo, entonces mantener una postura de confianza no amenazante, respetando el espacio personal, da entender seguridad para la otra persona.

El tono que utilizamos: Moderar el tono de voz al momento de ser asertivos es parte fundamental, ya que de esto dependerá si se dará a entender de manera correcta nuestro mensaje o no.

La fluidez: Está ligada a la seguridad con la que hablamos, por lo general en una comunicación no asertiva la fluidez baja resultando en una perturbación del habla

Los gestos: Mantener los gestos de acuerdo con el contexto de lo que se está comunicando ayuda a ampliar la actividad verbal.

Claridad y velocidad: Ser claro y conciso, dando a entender el mensaje sin mucho rodeo, caracteriza este componente de la asertividad.

Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales son aquellas que se establecen entre al menos dos personas y son parte esencial de la vida en todos los ámbitos, como el laboral (Murillo, 2004). A partir de esta definición, se determina que el relacionarse con otros es parte del día a día visto desde cualquier ámbito; estas interacciones que tiene con los otros son la base de las relaciones humanas y estas siempre van a ir de la mano con las necesidades reales de un colectivo.

Para Amésquita (2017) las capacidades para desenvolvernos y darnos a conocer con los demás, se llaman relaciones interpersonales.

Relacionando el concepto de las relaciones interpersonales los autores Montero y Viveros, (2019) afirman que “En general, las varias formas de interacción personal que se mantienen en la vida cotidiana, pueden llegar a tener heridas graves, ya que están en gran medida construidas sobre la base de conexiones emocionales y menos equilibradas.” (p. 8)

Dentro del ámbito laboral las relaciones interpersonales juegan un papel fundamental para convivencia entre los trabajadores y su desempeño. Para la autora Isuiza (2023) las relaciones interpersonales en el ámbito laboral en ocasiones podrían presentarse tensas, conflictivas y prolongadas que podrían devenir en el fracaso o frustración profesional.

Objeto de la intervención o de la práctica de investigación/intervención

En la presente investigación se tomará como objeto la demostración del concepto de comunicación asertiva y el funcionamiento de las relaciones interpersonales de la población escogida. Esta cumple un papel fundamental, para los autores Estrada, et al, (2020) “La asertividad es un comportamiento que evidencia el respeto mutuo con los que nos rodean, interactuando con nuestras relaciones sociales”. Estas mismas son las precursoras de la empatía en cualquier ámbito en el que se encuentren, por lo tanto, la comunicación es una parte fundamental en el proceso de hacer llegar el mensaje al otro de esta forma “la comunicación asertiva, involucra la dimensión verbal y no verbal de la comunicación y tiene por finalidad transmitir los sentimientos y la percepción frente a cualquier situación sin lastimar a otros o permitir que se vulneren los derechos propios” (Guerra-Báez, 2019, p. 5). Como esta menciona, el propósito de la comunicación asertiva es respetar el valor del otro, haciéndole llegar un mensaje el cual la otra persona lo tome de manera correcta sin que se sienta atacado o irrespetado.

Por un lado, para la autora Torres (2022) “Las relaciones interpersonales se construyen entre dos o más personas y se basan específicamente dentro de un contexto familiar, laboral o social” (p. 32).

En cuanto menciona la autora, se resalta la importancia de estas relaciones para el ser humano, ya que se está expuesto constantemente ante la necesidad de interactuar con el otro en cualquier ámbito, ya que todos los seres humanos son sociables y se necesita saber estar constantemente en contacto. Estas relaciones empiezan a darse desde la niñez hasta la vejez; por lo tanto, es algo imprescindible para saber comunicarse y expresar ideas de manera asertiva.

Uniendo ambas partes de lo expuesto, la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales se relaciona de manera natural y correlacionada, ya que estas dos se manejan con los valores del respeto y la empatía, la cual hace ver cómo se sentiría el otro en función a lo que se expresa, se piensa, y se dice, y si bien toma en cuenta al otro, esta clase de comunicación beneficia a uno, ya que el poder expresarse de mejor manera hace que las demás personas cambien el prospecto de cómo te perciben.

La motivación de este trabajo de titulación es investigar que tanto aplica estos conceptos en la población seleccionada, observar de cerca las relaciones interpersonales puede ampliar la visión de lo que se pretende investigar. La comunicación asertiva propone un enfoque fundamental para una buena relación entre compañeros de trabajo.

Metodología

En este estudio, nos enfocaremos en medir el asertividad de los empleados de una empresa mediante dos instrumentos del Test de asertividad Rathus que se enfoca en lo cuantitativo y el grupo focal que está enfocado en lo cualitativo. Debido a esto nuestro estudio se considera como una investigación mixta ya que no solo tendremos valores medibles de que tan

asertivos son los empleados, sino que también podremos evidenciar como el asertividad se refleja en la vida de nuestra población a través de experiencias. La aplicación de estas herramientas a los trabajadores de esta empresa ayudará a diseñar estrategias para fomentar un ambiente laboral más saludable y productivo mediante un taller que promueva la comunicación asertiva.

Test de Rathus:

La escala de asertividad de Rathus (RAS) es uno de los instrumentos más utilizados en la evaluación de la conducta asertiva. El test mide la capacidad de comunicación interpersonal y la habilidad para expresarse de forma efectiva sin agresividad. Su origen se atribuye al psicólogo estadounidense Robert E. Rathus, la misma que consta de 30 preguntas con 6 opciones de respuesta: “muy característico en mí hasta nada característico”, poniendo situaciones y afirmaciones donde el individuo indica su acuerdo o desacuerdo.

La puntuación total se obtiene sumando las respuestas a todas las afirmaciones, el resultado varía entre los valores de -90 y +90. La interpretación se basa en que los valores absolutos indican la frecuencia de aparición de los comportamientos y un signo positivo en la puntuación final indica una mayor asertividad.

La puntuación obtenida oscila entre: definitivamente asertivo con una puntuación de 61 a 90, muy asertivo con una puntuación de 31 a 60, asertivo con una puntuación entre 16 y 30, asertividad confrontativa con una puntuación de -15 a 15, inasertivo con una puntuación de -16 a -30, muy inasertivo con una puntuación de -31 a -60 y definitivamente inasertivo con una puntuación entre -61 a -90 (Díaz et al, 2012).

Grupo focal

Como se había mencionado este estudio tendrá un enfoque mixto, por lo tanto, el grupo focal plantea una visión donde podemos recoger información mediante experiencias y relatos de los trabajadores, para los autores Hamui-Sutton y Varela-Ruiz (2012) es un espacio de opinión para recoger el sentir, pensar y vivir de las personas.

El grupo focal es una herramienta importante ya que nos ayudará a tener información de primera mano acerca de cómo cada uno ellos reflejan su concepto de comunicación asertiva en la empresa. No obstante, estos relatos pueden manifestarse de manera diferente puesto que cada uno de ellos lo hacen de manera subjetiva; es decir, de manera de como ellos ven y miran su realidad.

En función a la naturaleza de este estudio, la aplicación de estas herramientas se realizará en dos jornadas distintas y en ambas se pedirá un consentimiento informado el cual asegurará que los resultados obtenidos no serán divulgados, ni publicados, de igual forma se respeta la confidencialidad por lo cual todo tipo de participación será de manera anónima.

Para culminar nuestra metodología una vez con los resultados obtenidos se dará paso al desarrollo y aplicación de un taller el cual se basará en la promoción de la salud mental en este caso haciendo énfasis en la comunicación asertiva, estrategias, técnicas y sensibilizando sobre cómo esta ayuda al mejor funcionamiento de las relaciones interpersonales.

Preguntas clave

- ¿Qué es la comunicación asertiva para los trabajadores de esta empresa?
- ¿Qué tipo de asertividad tienen los trabajadores de esta empresa en el área de contabilidad y auditoría?
- ¿Cómo se puede fomentar la comunicación asertiva dentro del entorno laboral?

Organización y procesamiento de la información

Posterior a la recolección de datos utilizando una metodología cuantitativa con el Test de Rathus, y una investigación cualitativa con el grupo focal.

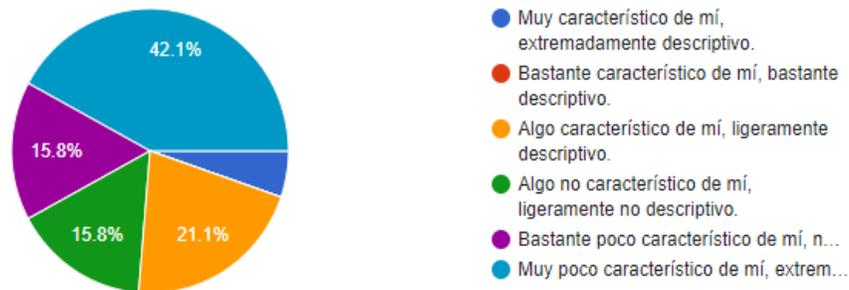
Se ejecutó en una sola sesión dividida en dos partes respectivamente; lo que se indica por una parte que:

En el instrumento del Test de Rathus que como ya se indica consta de 30 preguntas respectivamente; y estos son los resultados que se han presentado por cada pregunta.

Ilustración 1

Mucha gente parece ser más agresiva que yo

19 respuestas

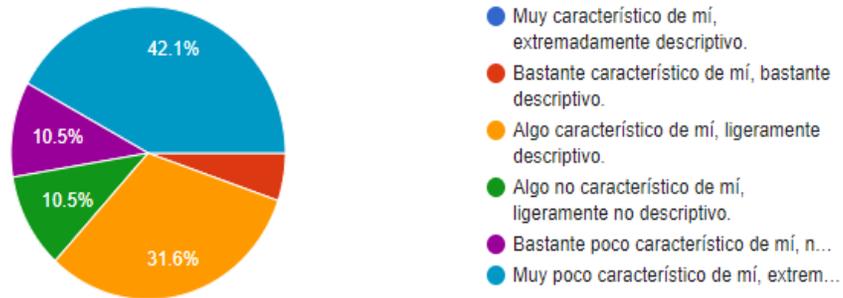


Fuente: Iza & López (2024)

Ilustración 2

He dudado en solicitar o aceptar citas por timidez

19 respuestas



Fuente: Iza & López (2024)

Ilustración 3

Cuando la comida que me han servido en un restaurante no está hecha a mi gusto, me quejo al camarero/a

19 respuestas

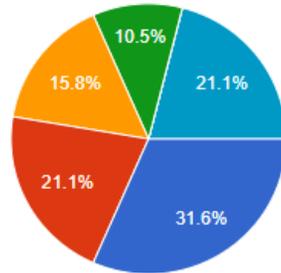


Fuente: Iza & López (2024)

Ilustración 4

Me esfuerzo en evitar ofender los sentimientos de otras personas aun cuando me hayan molestado

19 respuestas



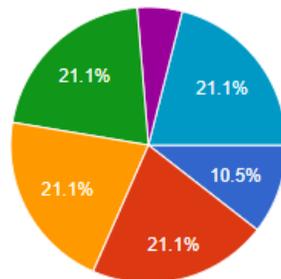
- Muy característico de mí, extremadamente descriptivo.
- Bastante característico de mí, bastante descriptivo.
- Algo característico de mí, ligeramente descriptivo.
- Algo no característico de mí, ligeramente no descriptivo.
- Bastante poco característico de mí, n...
- Muy poco característico de mí, extrem...

Fuente: Iza & López (2024)

Ilustración 5

Cuando un vendedor se ha molestado mucho mostrándome un producto que luego no me agrada, pasó un mal rato al decir "no"

19 respuestas



- Muy característico de mí, extremadamente descriptivo.
- Bastante característico de mí, bastante descriptivo.
- Algo característico de mí, ligeramente descriptivo.
- Algo no característico de mí, ligeramente no descriptivo.
- Bastante poco característico de mí, n...
- Muy poco característico de mí, extrem...

Fuente: Iza & López (2024)

Ilustración 6

Cuando me dicen que haga algo, insisto en saber por qué

19 respuestas



Fuente: Iza & López (2024)

Ilustración 7

Hay veces en que provooco abiertamente una discusión

19 respuestas



Fuente: Iza & López (2024)

Ilustración 8

Lucho, como la mayoría de la gente, por mantener mi posición

19 respuestas



Fuente: Iza & López (2024)

Ilustración 9

En realidad, la gente se aprovecha con frecuencia de mi

19 respuestas



Fuente: Iza & López (2024)

Ilustración 10

Disfruto entablando conversación con conocidos y extraños

19 respuestas



Fuente: Iza & López (2024)

Ilustración 11

Con frecuencia no sé qué decir a personas atractivas del otro sexo.

19 respuestas

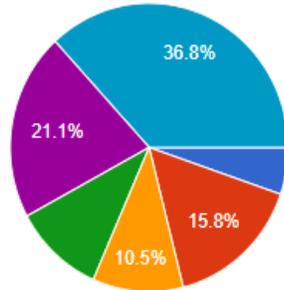


Fuente: Iza & López (2024)

Ilustración 12

Rehúyo telefonear a instituciones y empresas

19 respuestas



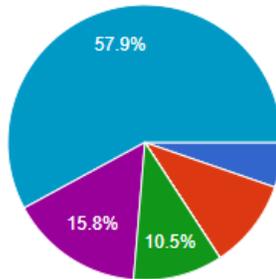
- Muy característico de mí, extremadamente descriptivo.
- Bastante característico de mí, bastante descriptivo.
- Algo característico de mí, ligeramente descriptivo.
- Algo no característico de mí, ligeramente no descriptivo.
- Bastante poco característico de mí, n...
- Muy poco característico de mí, extrem...

Fuente: Iza & López (2024)

Ilustración 13

En caso de solicitar un trabajo o la admisión en una institución preferiría escribir cartas a realizar entrevistas personales

19 respuestas



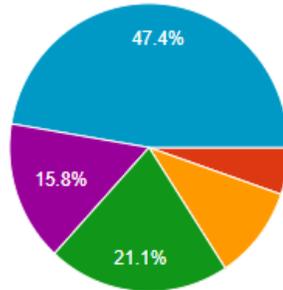
- Muy característico de mí, extremadamente descriptivo.
- Bastante característico de mí, bastante descriptivo.
- Algo característico de mí, ligeramente descriptivo.
- Algo no característico de mí, ligeramente no descriptivo.
- Bastante poco característico de mí, n...
- Muy poco característico de mí, extrem...

Fuente: Iza & López (2024)

Ilustración 14

Me resulta embarazoso devolver un artículo comprado

19 respuestas



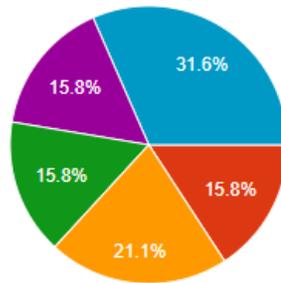
- Muy característico de mí, extremadamente descriptivo.
- Bastante característico de mí, bastante descriptivo.
- Algo característico de mí, ligeramente descriptivo.
- Algo no característico de mí, ligeramente no descriptivo.
- Bastante poco característico de mí, n...
- Muy poco característico de mí, extrem...

Fuente: Iza & López (2024)

Ilustración 15

Si un pariente cercano o respetable me molesta, prefiero ocultar mis sentimientos antes que expresar mi disgusto

19 respuestas



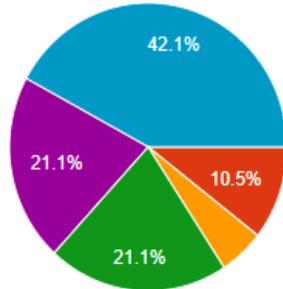
- Muy característico de mí, extremadamente descriptivo.
- Bastante característico de mí, bastante descriptivo.
- Algo característico de mí, ligeramente descriptivo.
- Algo no característico de mí, ligeramente no descriptivo.
- Bastante poco característico de mí, n...
- Muy poco característico de mí, extrem...

Fuente: Iza & López (2024)

Ilustración 16

He evitado hacer preguntas por miedo a parecer tonto/a

19 respuestas



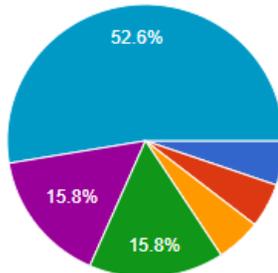
- Muy característico de mí, extremadamente descriptivo.
- Bastante característico de mí, bastante descriptivo.
- Algo característico de mí, ligeramente descriptivo.
- Algo no característico de mí, ligeramente no descriptivo.
- Bastante poco característico de mí, n...
- Muy poco característico de mí, extrem...

Fuente: Iza & López (2024)

Ilustración 17

Durante una discusión, con frecuencia temo alterarme tanto como para ponerme a temblar

19 respuestas



- Muy característico de mí, extremadamente descriptivo.
- Bastante característico de mí, bastante descriptivo.
- Algo característico de mí, ligeramente descriptivo.
- Algo no característico de mí, ligeramente no descriptivo.
- Bastante poco característico de mí, n...
- Muy poco característico de mí, extrem...

Fuente: Iza & López (2024)

Ilustración 18

Si un eminente conferenciante hiciera una afirmación que considero incorrecta, yo expondría públicamente mi punto de vista

19 respuestas



Fuente: Iza & López (2024)

Ilustración 19

Evito discutir sobre precios con dependientes o vendedores

19 respuestas



Fuente: Iza & López (2024)

Ilustración 20

Cuando he hecho algo importante o meritorio, trato de que los demás se enteren de ello

19 respuestas



Fuente: Iza & López (2024)

Ilustración 21

Soy abierto y franco en lo que respecta a mis sentimientos

19 respuestas



Fuente: Iza & López (2024)

Ilustración 22

Si alguien ha hablado mal de mí o me ha atribuido hechos falsos, o la busco cuanto antes para dejar las cosas claras

19 respuestas



Fuente: Iza & López (2024)

Ilustración 23

Con frecuencia paso un mal rato al decir “no”

19 respuestas

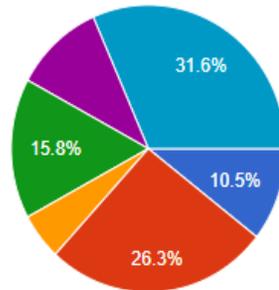


Fuente: Iza & López (2024)

Ilustración 24

Suelo reprimir mis emociones antes de hacer una escena

19 respuestas



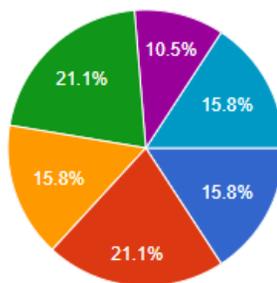
- Muy característico de mí, extremadamente descriptivo.
- Bastante característico de mí, bastante descriptivo.
- Algo característico de mí, ligeramente descriptivo.
- Algo no característico de mí, ligeramente no descriptivo.
- Bastante poco característico de mí, n...
- Muy poco característico de mí, extrem...

Fuente: Iza & López (2024)

Ilustración 25

En el restaurante o en cualquier sitio semejante, protesto por un mal servicio

19 respuestas



- Muy característico de mí, extremadamente descriptivo.
- Bastante característico de mí, bastante descriptivo.
- Algo característico de mí, ligeramente descriptivo.
- Algo no característico de mí, ligeramente no descriptivo.
- Bastante poco característico de mí, n...
- Muy poco característico de mí, extrem...

Fuente: Iza & López (2024)

Ilustración 26

Cuando me alaban con frecuencia, no sé qué responder

19 respuestas



Fuente: Iza & López (2024)

Ilustración 27

Si dos personas en el teatro o en una conferencia están hablando demasiado alto, les digo que se callen o que se vayan a hablar a otra parte

19 respuestas

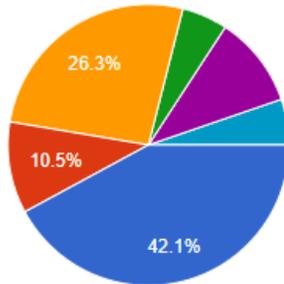


Fuente: Iza & López (2024)

Ilustración 28

Si alguien se me cuela en una fila, le llamo abiertamente la atención

19 respuestas



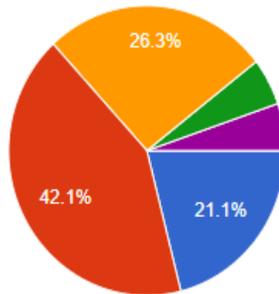
- Muy característico de mí, extremadamente descriptivo.
- Bastante característico de mí, bastante descriptivo.
- Algo característico de mí, ligeramente descriptivo.
- Algo no característico de mí, ligeramente no descriptivo.
- Bastante poco característico de mí, n...
- Muy poco característico de mí, extrem...

Fuente: Iza & López (2024)

Ilustración 29

Expreso mis opiniones con facilidad

19 respuestas



- Muy característico de mí, extremadamente descriptivo.
- Bastante característico de mí, bastante descriptivo.
- Algo característico de mí, ligeramente descriptivo.
- Algo no característico de mí, ligeramente no descriptivo.
- Bastante poco característico de mí, n...
- Muy poco característico de mí, extrem...

Fuente: Iza & López (2024)

Ilustración 30

Hay ocasiones en que soy incapaz de decir nada

19 respuestas



Fuente: Iza & López (2024)

Por otra parte, el segundo enfoque que respecta a la investigación cualitativa, se recogió datos a través del grupo focal en la segunda parte de la sesión, ya antes mencionada.

Y la información que arrojó es:

Tabla 1

Grupo Focal

Pregunta	Respuesta
1. ¿Qué entiende usted por comunicación asertiva?	<p>Participante 1: La comunicación asertiva es saber llegar a las personas y lograr que te sigan hacia un objetivo. Eso quiere decir que cuando llegas al objetivo, tú supiste vender tu idea, supiste llegar a ellos, supiste motivarles a alcanzar hacia el objetivo deseado.</p> <p>Estudiante: Ya, una excelente respuesta a lo que hemos dado.</p> <p>Participante 2: Bueno, el tema de la comunicación asertiva yo creo que es ser directo, claro y conciso en las cosas que se va a decir.</p> <p>Estudiante: Ya, eso es como tal la comunicación asertiva. Gracias. Listo, muchas gracias.</p> <p>Participante 19: Una de las cuestiones asertivas también es de cómo tú llegas a la gente, de qué manera, ¿no? Porque de la manera que tú llegas a la gente, la gente puede recibir la comunicación. No a toda la gente tú</p>

	<p>puedes llegar igual, porque no todos somos iguales. Entonces sí uno también tiene que identificar que a algunas personas puedo llegar de diferente manera, no a todas por igual.</p> <p>Estudiante: Teniendo la respuesta del participante número uno, del participante número doce y del participante número diecinueve, entre los tres, ¿en qué hemos podido llegar? ¿Cuál es la finalidad de estos tres? Como que en un resumen adjudicando estas tres opiniones. ¿Qué podemos decir nosotros?</p> <p>Participante 1: Son técnicas para comunicar el mensaje a la otra persona.</p> <p>Estudiante: Y cómo poder llegar a la otra persona, ¿no? O sea, cómo poder impactar, como acá nos comentó, cómo poderle motivar. Entonces eso es muy importante que ustedes sepan qué es la comunicación asertiva. Listo.</p>
<p>2. ¿Qué impacto tiene la comunicación asertiva en el ámbito laboral?</p>	<p>Participante 8: Bueno, creo que el impacto, como ya dijeron, que sea una comunicación clara y entendible para todos. El impacto será obtener resultados más rápidos, más concisos y directos. O sea, que no tenga como que corregir errores, sino que va a ser más efectivo.</p> <p>Estudiante: ¿Alguien más que desea aportar una respuesta? Participante dos. ¿Puede responder la pregunta? Claro.</p> <p>Participante 2: El impacto que puede obtener es que la comunicación sea ejecutada. En este caso, el mensaje que tratamos de hacer llegar al entorno con el que estamos desarrollando, se ejecute de una forma clara, poniendo en práctica las técnicas. Y también con el objetivo de alcanzar resultados.</p> <p>Participante 19: Con una buena comunicación lo que yo logro es que las cosas se las haga una sola vez y bien. Y no las tenga que estar capaz de repetir muchas veces y está mal, está mal, está mal, entonces yo tengo una buena comunicación y la hago una sola vez y bien.</p> <p>Participante 17: Con una comunicación asertiva logro los resultados, los objetivos que me propongo y tiempos que me propongo.</p>
<p>3. ¿Cree usted que se comunica de manera asertiva con sus</p>	<p>Participante 6: No, creo que no nos comunicamos con todos los compañeros porque no somos claros. En lo que nosotros pensamos, ¿no? En una de las preguntas que decía es, tú te crees, tú cuando estás comprando te quejas de ese momento, entonces a veces sí, unos, dos veces no,</p>

<p>compañeros de trabajo?</p>	<p>otros. Entonces así pasa en el trabajo, ¿no? No lo decimos de ese momento lo que pensamos.</p> <p>Estudiante: Y en esa situación, ¿cuál sería tal vez la técnica o la estrategia adecuada que usted hace con sus compañeros de comunicarse de otra manera o de una manera correcta?</p> <p>Participante 6: Yo creo que ser ese rato, dar la respuesta ese rato o el parecer, no, no me parece esto o la opinión que uno tiene y no tener esa vergüenza de decir o equivocarse en frente de todo el público.</p> <p>Participante 7: En el tema laboral la comunicación efectiva es importante, entonces tú vas viendo obstáculos que uno mismo tiene que darse cuenta, entonces tú tienes que ir corrigiendo y mejorando la comunicación, sea vía verbal o sea vía electrónica. Entonces al momento que tú formas y generas un cuadro en donde tú vas poniendo mensajes, mensajes, mensajes, va a llegar tan claro qué es lo que tiene que hacer el compañero y no tener que estarme comunicando con ellos para decir, es que esto tenías que hacer, es que esto tenías que hacer. Ese es mi punto de vista laboral para avanzar y mejorar en mis reportes, por ejemplo.</p> <p>Estudiante: Más que todo vendría a ser que no nos centramos en el mensaje, sino que más bien sea el mensaje más claro y más preciso. Ya, muchas gracias. Vamos con el participante número 18. ¿Qué haría usted en el tema que compartió nuestro compañero?</p> <p>Participante 18: Bueno, para mi opinión, para una comunicación efectiva en el ámbito laboral, depende mucho de las situaciones que estemos pasando, incluso hasta el estado de ánimo de cada persona. El entorno ambiental a veces influye en varias situaciones a reacciones, respuestas o comunicación, información que vayamos a dar. Entonces es muy importante saber controlar mucho nuestros sentimientos y nuestros pensamientos ante varias situaciones.</p> <p>Estudiante: Aquí nuestra compañera nos habla acerca de cómo nosotros manejamos nuestros sentimientos, nuestras emociones, nuestras reacciones. Pero tal vez alguien de ustedes se preguntó, ¿cómo puedo ser yo empático con mi compañera? Nosotros no sabemos si nuestro compañero está pasando un momento muy duro de su vida o esté en un momento que simplemente no siente ánimo de trabajar. En esa misma respuesta que le pregunté a usted, ¿cómo actuaría usted siendo empático con sus compañeros?</p>
-------------------------------	---

	<p>Participante 18: Bueno, pensaría, dependiendo si fuera la comunicación de frente, vía teléfono, trataría de evaluar ciertas situaciones, rasgos físicos, tono de voz, para poder tratar tal vez de entender si le está pasando alguna situación, ya sea de enojo, de tristeza. Entonces, en base a eso, ahí trataría de ser un poco más empático, evaluando ciertas situaciones y aspectos físicos que yo pueda ver en la otra persona.</p> <p>Estudiante: Entonces, ¿estaría bien que nosotros primero preguntar antes de nosotros poder actuar?</p> <p>Participante 18: Antes que preguntar, visualizar, analizar, visualizar internamente, o sea yo visualizarle si yo estoy enojado, tal vez los rasgos físicos, el tono de voz, entonces, más sería solo visualizar nada más, antes que preguntar.</p>
<p>4. Si su jefe inmediato le pide que trabaje horas extra ¿Cómo reaccionaría ante esta situación?</p>	<p>Participante 4: Yo, o sea, dependiendo la forma como me pediría, ¿no? Ahí sí reaccionaría de la manera, o sea, supongo que me diría, tienes que trabajar, o sea, muy alterado, que paso, siendo un jefe podríamos decir. Muy demandante, entonces capaz que podría poner resistencia, pero si viene de una manera diferente, ¿no? Entonces, yo creo que también ahí uno se puede pensar y se puede ósea, algo positivo.</p> <p>Estudiante: Esa manera prudente que usted menciona, ¿cómo sería una manera exacta? ¿Usted esperaría que le llegase a usted, para usted aceptar las horas de extra?</p> <p>Participante 4: Oye, capaz que tenemos que presentar esta información urgente hasta tal hora, ¿no? Necesitamos quedarnos más tiempo. Entonces, yo creo que sería algo vendible la idea o el pedido, ¿no es cierto? O si te viene y te dice, no, tienes que quedarte. Entonces, o sea, la misma.</p> <p>Estudiante: ¿Están a favor de que sea para usted, para su jefe y para la empresa también?</p> <p>Participante 4: Por supuesto, claro.</p> <p>Participante 6: La pregunta la contestamos de acuerdo al departamento en donde estamos ahorita trabajando, ¿sí? Ya, entonces, yo creo que son recíprocas las cosas, ¿no? Mi jefe, si me pide que sean horas de extras ahora en el departamento en donde estamos, es gratificante porque los jefes han sido gran ser humanos y cuando nosotros necesitamos un permiso o llegar tarde, siempre nos han dado. Entonces, si ellos nos dicen, hoy tienen que trabajar 24 horas, lo vamos a hacer. ¿Por qué? Porque ellos han sido con nosotros de la misma manera en el departamento.</p> <p>Estudiante: Vendría a ser como algo recíproco, ¿no?</p>

	<p>Participante 16: Bueno, aquí no hay mucha mediación, ya. O sea, siempre... y tampoco ha sido autoritario por parte de nuestra jefatura, ¿no? O sea, siempre ha visto en pro de beneficio de todos. Entonces, yo creo que el departamento en general lo ha cogido muy bien y toda la gente lo hace con gusto. O sea, lo hemos cumplido con todo el trabajo y lo hemos hecho bien. O sea, la satisfacción que nos ha quedado es que el departamento queda bien y lo presentamos las ventas en los tiempos estipulados. Entonces, eso también, como persona, también nos gratifica todo esto, ¿no?</p> <p>Participante 14: En este caso, o sea, no hay ningún problema por el tiempo. Incluso se deja de lado muchas veces situaciones familiares con tal de cumplir con un propósito, con tal de cumplir con una meta.</p> <p>Participante 17: Yo creo que en esta parte todas las cosas se manejan en forma positiva porque, más que todo, hay justicia. Entonces, si hoy te quedas, luego te recompensan. Eso es lo importante. Por eso que capaz no hay ningún rechazo a nada, sino no importa, hoy tenemos que hacer esto porque sabemos que luego tenemos nuestra recompensa.</p>
<p>5. En base a su experiencia, cuando sucede una discusión con su compañero de trabajo ¿Cómo reacciona ante esta situación?</p>	<p>Participante 5: Claro, bueno, en este aspecto, como sería un caso de compañeros con más confianza, se conversaría con la persona. Se llegaría, no a una discusión, sino a un diálogo. Y nosotros tenemos grandes líderes, no jefes, sino grandes líderes que nos han enseñado a mediar las cosas. Entre compañeros no han existido nunca peleas fuertes, sino siempre discusiones. Discusiones y hemos sabido conversar y dialogar para llegar a un consenso que sea para ambas partes igualitarias.</p> <p>Estudiante: Más que todo, en algunos casos nosotros tenemos la ideología de que tal vez somos compañeros de trabajo, únicamente de trabajo y de la empresa, pero tenemos que darnos cuenta de que somos seres humanos y también tenemos una relación como que, de compañerismo, de amistad, y tenemos que partir de ahí para nosotros tener tal vez este sentido de ser un gran compañero de la laboral o de la empresa.</p> <p>Participante 11: Yo pienso que nosotros a este punto somos un grupo muy maduro, que hemos alcanzado ese nivel. Considero que somos un grupo, aparte de unidos, aparte de que somos un grupo muy profesional, somos un grupo muy maduro. ¿A qué me refiero? A que, por ejemplo, de aquí a mañana podemos hablar, podemos</p>

	<p>discutir, podemos con quien sea. Y después podemos seguir siendo compañeros o buenos amigos, no pasa nada. No quiere decir que una circunstancia tenga que ser nuestro estilo de trabajo o lo que sea para el resto de nuestros tiempos en la empresa. Entonces, pienso que en ese sentido somos demasiado maduros y si es que hay alguna circunstancia, en ese rato podemos discutir, pero después ya somos profesionales y amigos y compañeros.</p> <p>Estudiante: ¿Sería hacer que después tal vez en la instrucción que se presente se pudiera arreglar la situación?</p> <p>Participante 11: Sí, por ejemplo, en un equipo de fútbol hay hasta puñetes entre compañeros y siguen después como si nada. Creo que tampoco es así. En serio, somos un grupo maduro por ese sentido, me considero yo que somos así.</p> <p>Participante 6: Hay que esperar el estado de ánimo de cada uno. Un día discuten y hay que esperar que les pase una semana, dos semanas y dejarle que pase el tiempo o un mes que pase el tiempo para que él vuelva a hacer la misma cosa</p> <p>Estudiante: Más que dudo creo que todos nos enfocamos en las consecuencias, qué haremos después, podemos charlar, arreglar las cosas, pero imaginándonos en un caso hipotético, puede pasar a cualquiera en el ámbito laboral, ¿qué haríamos? Si hubiera algún conflicto, ¿cómo actuarían ustedes? No sé si es bueno o es malo, pero dentro de este grupo</p> <p>Participante 3: Bueno, no es porque está el jefe, pero hemos vivido muchas cosas aquí. Pero me ha servido mucho como... Bueno, dicen que callar es malo, pero no, yo prefiero callar y si es que tengo alguna discusión, algún contratiempo con otra persona y así tenga la culpa la otra persona, yo dejo que se acerque a mí, sin rencor alguno, y las cosas siguen igual. A veces dicen que es mejor expresarse y decirle, comenzó a conversar, ven acá, qué pasó y eso, o sea, no, yo trato de no hacer eso y mejor seguir la vida tal cual. Creo, no sé si es bueno o es malo, ustedes que están estudiando psicología.</p> <p>Participante 19: Lo que pasa, lo mejor es que tú puedes ir guardando un resentimiento, que puede ser una olla a presión que en cualquier momento puede llegar a estallar. Entonces, por eso creo que lo recomendable mejor es. Claro que tienes que buscar el momento adecuado y mejor expresar, expresar el sentimiento que tú tienes.</p>
--	---

	<p>Participante 1: O también puedes ser una persona que mantiene la fe en las situaciones y que trata de hacer bien sus cosas y prefiere vivir en paz, como dicen.</p> <p>Participante 19: Depende de la situación.</p> <p>Participante 1: Si es que no te acumulas, tú estás bien.</p> <p>Participante 3: No, no, por eso era una pregunta a ustedes que estudian psicología. Yo quería que me refieran a eso. A mí no me afecta ni siquiera porque cuando dice usted se va acumulando, acumulando y cualquier otro, o sea, no me pasa. Pero en realidad en psicología dicen que tienes que expresar y conversar para poder salir de eso, pero no me pasa.</p> <p>Participante 19: Es que depende de las circunstancias. Si forma una situación fuerte y dura, tienes que hablar. Alguna cosa sencilla, algo, o sea, no por todo es reunámonos, reunámonos. O sea, no, o sea, ahí no pasa nada. Pero si hace una situación fuerte, algo, ahí sí mejor es porque, aunque tú no lo creas, aunque tú lo creas consciente, se te va a agarrar y cualquier otro espacio va a estar con eso.</p> <p>Estudiante: En este espacio que tenemos aquí, no hay ninguna respuesta buena o mala. Toda la información que tenemos ahorita, para la siguiente sesión que tengamos, para explicarle qué es lo correcto que debemos hacer, qué es lo asertivo, cuál es la comunicación asertiva que ustedes como trabajadores podrían tener para aplicar esto. Aquí no hay respuestas malas, como tal vez estar bien o estar mal, o sea, la respuesta que ustedes nos dan, es mucho mejor para nosotros que recogemos toda esta información para nosotros después poner en la siguiente sesión, aplicarles, mejor dicho, darles una devolución de lo que ustedes nos dijeron. Por ejemplo, acá en la cuenta número 3, que nos dijo que no sé si estará bien o mal, porque también comentaba, de omitir mis pensamientos o mis respuestas. Entonces nosotros con lo que le traigamos en la sesión número 2, ahí nosotros le podemos dar una devolución de qué sería lo asertivo o no asertivo.</p> <p>Participante 3: No, no, es que de pronto puede ser un problema, como digo yo, en la vida. Por ejemplo, yo estuve en una clínica de rehabilitación, donde te dicen, ahí hay psicólogos y todo, te dicen que, para poder salir de cualquier problema, siempre tienes que estar en constante, o sea, expresar las cosas. ¿Qué te pasa? Porque te pueden llevar a recaer en cualquier vicio o lo que sea. Pero en cambio en mi caso nunca pasó eso, porque te dicen, no, como te sientan y comiézame a contar tu vida.</p>
--	--

	<p>O sea, yo nunca compartí en eso. Pero igual no me afecta en nada como para recaer en el mismo problema cada vez cuando. O sea, por eso digo, o sea, me gustaría una respuesta a ver si.</p> <p>Estudiante: Una pregunta para todo el grupo. ¿Ustedes creen tal vez que la manera en que actúa su compañero es adecuada, es la correcta o no es la correcta tal vez? ¿Qué piensan acerca de la respuesta de su compañero?</p> <p>Participante 9: Es la forma de hacer de él más que todo. Ya lo conocemos. En esa parte sabemos que él puede estar bravo, pero no lo demuestra muy bien, o si lo demuestra, coge y preferiblemente se va. Ya se le ha aceptado como es nuestro dicho. En el tiempo que le conocemos, ya sabemos cómo es él. a, ya, lo aceptamos como es. Es la personalidad de él. Claro, es la personalidad de él. Así es, así es. Y lo tenemos paciente porque le falta poco para jubilarse Tal vez a él que no lo conozca le sintió que era manera de hacer de él.</p> <p>Participante 15: Bueno, en mi caso más que laboral ha sido personal. Precisamente por muchas veces callarme los sentimientos reprimidos de que me dijo algo y por no tener problemas lo evito. He tenido muchas. He sentido como que la gente se abusa de uno. Entonces al yo cambiar mi posición y cuando tengo problemas de opinión lo hablo, lo expreso. Cada vez a otra persona sigue igual, pero yo ya me siento aliviada, yo me siento tranquila. Y ahí sí como dicen, ya no pasa nada, pero cuando yo ya expreso lo que siento. Si yo tengo la culpa, con mayor razón, pero si la otra persona me digo, por esto, por esto no está bien, o sea, le hago ver. Y si otra persona entiende, ya le siento aliviada, porque yo ya me siento bien. Eso es lo que yo hago en estos casos.</p> <p>Estudiante: Ya, entonces según nuestra historia, según la historia de nuestro compañero, van a decir que tal vez nosotros al expresar lo que sentimos nos sentimos un poco más calmados, nos sentimos un poco más tranquilos. Pero como vio nuestro compañero de número 3, es todo lo contrario, dice que tal vez él haciendo caso omiso a lo que tiene preguntas o lo que le dice, prefiere quedarse callado. Entonces para él eso podría ser lo ideal, puede ser lo correcto. Entonces cada persona tenemos que dar la verdad que es una persona diferente, entonces para eso todos podemos conversar con los demás.</p> <p>Participante 16: Yo creo que lo mejor es expresar lo que uno siente, o sea no quedarse callado. El momento que tenemos alguna discusión o algún roce, yo creo que es</p>
--	--

	<p>preferible mejor decirse ese momento sus verdades, porque eso es lo mejor. Y sanear todo lo que uno piensa, porque si uno se comprime y estás ahí todo el tiempo pensando lo que no le pudiste decir, es preferible mejor hablar ese momento, y así te quedas tranquilo.</p> <p>Estudiante: ¿Y ahora de manera usted cree que es la correcta para expresar estos pensamientos?</p> <p>Participante 16: Conversar yo creo que es lo mejor, porque si es que uno quiere ya irse un poco a un lado, ya no está bien eso.</p> <p>Participante 12: Yo creo que lo mejor es calmarse y ir a hablar. Yo pienso que en situaciones de conflicto lo mejor es primero callarse, escuchar, reflexionar y luego conversar, dejar que pase un tiempo, no muy largo, pero sí dejar que pase un tiempo para poder conversar, porque muchas veces cuando tratamos de decir lo que sentimos, a veces estamos enojados, a veces estamos muy alegres o lo que sea, podemos dar capaz una falsa perspectiva o decir algo que no sentimos. Entonces pienso que debe haber tiempos para cada situación, para podernos comunicar o decir lo que sentimos.</p> <p>Participante 17: . Yo creo que la vida tiene muchas etapas en la vida, entonces conforme vamos avanzando en la vida vamos aprendiendo muchas cosas, a manejar situaciones, a poder entender, y muchas de las veces ya todo está en la mente. Yo al menos de mi parte digo, depende de donde venga el mensaje, lo tomo muy en serio, y depende de donde venga ya no lo tomo en cuenta, porque ya no me permito que me afecte, dejo que siga y luego tengo que conversar con esa persona, siempre habrá un espacio, siempre habrá tiempo, siempre hay tiempo para solucionar las cosas.</p> <p>Participante 2: Creo que es importante buscar el momento adecuado para hablar con las personas que están tal vez en el conflicto, es importante también que uno no tome las cosas a la defensiva ni tampoco las tome de forma personal en el ámbito laboral, porque siempre va a haber esa relación, a lo menos todos somos compañeros y siempre va a haber esa relación, entonces creo que las cosas no se pueden tomar de forma personal, hay que buscar un espacio, un lugar donde se pueda conversar, se pueda dialogar y se pueda llegar a solucionar.</p> <p>Participante 4: Algo pequeñito, yo creo que expresarnos con ira no sería la solución, entonces yo creo que debemos dejar que pase la ira y ahí sí poder conversar y dialogar.</p>
--	--

<p>6. Cuando el gerente de su empresa le pide realizar tareas que no le corresponden ¿Cómo reaccionaría?</p>	<p>Participante 15: Volvemos a la pregunta de la reciprocidad. No me corresponde hacer el trabajo, pero lo intento, si no tengo el conocimiento lo pregunto, pero lo importante es cumplir una misión, mi jefe me dice hacer un trabajo que no va, pero voy a la gratitud que él también tiene porque necesita de mi trabajo, de mi apoyo, entonces lo hago por reciprocidad, porque yo también he aprendido muchas cosas y capaz que también de pasito lo que no sabía yo voy a tener el conocimiento, entonces aprovecho la oportunidad y lo hago.</p> <p>Participante 13 : En este caso yo pienso que depende mucho del liderazgo que tengamos arriba, porque muchas de las veces esto influye en el tema de que quizás es una persona autoritaria, entonces yo como empleado no lo voy a tomar de la manera, de buena manera, y me voy a oponer o me voy a negar a cumplir esa tarea, o de pronto me voy a quejar porque me manda hacer esa tarea, pero cuando hay un liderazgo bueno, positivo, que influye de manera positiva entre todos los trabajadores, creo que es mutuo, entonces en este caso no habría ningún reproche y al contrario se lo hace con mucha actitud y positivismo.</p> <p>Participante 14: Pienso que es súper importante para nosotros también aprender cosas nuevas y no podemos negarnos, al menos estamos en una empresa a la que le debemos mucho, con la que estamos comprometidos y no podemos negarnos, al contrario, el apoyo va al 100% en las circunstancias que sean.</p> <p>Participante 11: Yo pienso que más allá de la... bueno, cada quien tiene su punto de vista, yo pienso que más allá de la reciprocidad, creo que hemos llegado aquí en el departamento, hemos llegado a un punto de que nos hemos puesto la camiseta por el departamento, entonces si nos piden algo, horas extras, lo que sea, hacer una actividad extra, creo que lo vamos a hacer, pero porque estamos puestos la camiseta y el hecho de que nuestros jefes hayan logrado que nosotros nos pongamos la camiseta del departamento, porque a veces cuando se dice reciprocidad es como que si me das, te doy, me das, te doy, pero creo que es más allá, más allá, creo que es más allá el tema este porque es como que ya han logrado que nosotros nos pongamos la camiseta del departamento.</p> <p>Participante 2: Es verdad, todos aquí en la empresa tenemos ese grado de agradecimiento, ese grado de reciprocidad. pero también yéndonos al lado, digámoslo un poco personal y un poco personal. Creo que como seres humanos tenemos esa capacidad de ir creciendo, ir</p>
--	---

	<p>innovándonos, ir aprendiendo cada día más. Entonces también si mi jefe a mí me delega un trabajo que tal vez no tenga esa habilidad, puedo aprender y quizás pueda sacar fortalezas de esa habilidad. También viene de la parte del liderazgo que te impulsa a que sigas desarrollándote.</p> <p>Estudiante: Entonces más bien si es que su jefe inmediatamente le ofrece una tarea que no le corresponde, entonces no lo vería más bien como una carga, sino más bien como un reto para usted poder adquirir más habilidades, ¿verdad?</p> <p>Participante 17: Refiriéndome a la pregunta, cada quien estamos cumpliendo una función, estamos acostumbrados a cumplir una función. Entonces cuando en algún momento le dice, venga usted acá, ayúdeme aquí en esto, por cualquier situación, yo pienso que cuando hay una comunicación receptiva, que significa que es claro, que me hacen entender el porqué de las cosas, uno entiende y dice con muchísimo gusto, porque cuando no se entiende el porqué de las cosas, sí va a haber una discusión capaz, con una menos actitud de poder aceptar, pero cuando hay una comunicación receptiva clara, entonces no hay problema, vamos, porque hay por qué hacer, porque hay un objetivo que cumplimos.</p> <p>Estudiante: ¿La razón y el porqué de que le dé la orden, haría usted que pueda hacer con total tranquilidad?</p> <p>Participante 17: Por supuesto, que me hagan entender el porqué de las cosas, no hay ningún problema.</p>
<p>7. En base a su experiencia, cuando existen conflictos entre compañeros de trabajo ¿Prefiere evitar la situación o interferir en la misma?</p>	<p>Estudiante: Esta situación más o menos ya hemos presenciado con lo que nos comentó nuestro compañero número 3, que dijo que, en el caso de él, prefiere como que obviar la situación, u omitir la situación, quedarse callado, pero de la misma manera, los distintos compañeros también dijeron que lo mejor es expresar. Entonces, en base a la pregunta, ¿qué dice? En base a su experiencia, cuando existen conflictos entre compañeros de trabajo, ¿prefiere evitar la situación o interferir en la misma? ¿Alguien tal vez?</p> <p>Participante 3: De mi parte, o sea, por ejemplo, como que me afecta un poco más según de quién venga, porque si es una persona que yo estimo mucho, sí, o sea, como que me lastima un poco y trato de acercarme y conversar, porque no quiero estar así con esa persona. O puede ser de cualquiera, pero en realidad es así. Si viene esa agresión o lo que sea de parte de alguna persona que tú quieres mucho, sí, afecta</p>

	<p>Participante 4: Bueno, aquí en el grupo, o sea, viendo aquí en el grupo, si yo veo un par de compañeros que se están agrediendo, lógico que hay que intervenir, ¿no? Ninguno para ningún lado ni para otro lado, sino evitar la pelea podría ser. Entonces, vuelta a si fuese por fuera, yo creo que ahí ya no nos competiría, pero aquí dentro del grupo sí tu querría interferir para evitar cualquier cosa.</p> <p>Participante 13: Yo creo que sí es importante intervenir por el hecho de que somos compañeros y vamos a trabajar o tener que estar en comunicación a diario y eso de que si no intervengo va a generar un mal ambiente de trabajo. Entonces lo mejor es dialogar, dejar las cosas en claro para que de esta manera podamos seguir siendo un equipo, porque si no, no sería lógico tener agresiones y posteriormente disolver la amistad o el compañerismo.</p> <p>Estudiante: Ya, acá nos dicen que sí intervendrían y no impediría a sus compañeros.</p> <p>Participante 10: Bueno, si es que en algún momento tocaría presenciar una discusión entre compañeros, o sea, si intervendrían en la discusión para calmar, para apaciguar las aguas, para que no avance a mayores. Porque una discusión puede terminar hasta en golpes y eso es lo que como equipo nosotros no queremos, ni discutir, ni estar en golpes, o sea, ser un equipo unido. Siempre hemos sido eso y mantener eso. Y si es que en mis manos está interferir en una discusión para calmar las cosas, sí lo haría.</p> <p>Estudiante: Tal vez alguien con una opinión contraria, tal vez prefiere evitar la situación. ¿No tal vez? ¿Todos están de acuerdo en que interferirían en una situación de un conflicto que se resolvía?</p> <p>Participante 1: ¿Internamente sí? Sí.</p>
<p>8. Si un compañero de trabajo realiza mal sus tareas y afectan directamente a su desempeño ¿Cómo reaccionaría?</p>	<p>Participante 17: Yo siempre considero, digo, mi primera familia la de sangre y mi segunda familia mi trabajo, ¿no? Y entonces, cuando ese tipo de cosas está sucediendo, por supuesto que nos afecta a todos. Y de ley que tenemos que involucrarnos para tratar de corregir esas oportunidades o ese tipo de cosas. Porque tenemos objetivos que cumplir. Y los objetivos, los resultados de todos. Y todas nuestras segundas familias somos los que tenemos que luchar por ese objetivo. Entonces, sí, apoyo para ayudar, enseñarle. Y me involucro para conseguir los resultados que deseamos.</p> <p>Estudiante: Si en algún caso algún compañero de usted no sabe la tarea que tiene que realizar, ¿ustedes estarían dispuestos a enseñarle para ayudarlo a través de él?</p>

	<p>Participante 17: Siempre estamos predispuestos a apoyarle en todo sentido. Lo que buscamos siempre es, ¿y cómo ya? Digo, hemos aprendido y hemos avanzado bastante a poder cómo llegar a la otra persona. Habrá momento, habrá un lugar, habrá cosas que podemos para poder luchar y conseguir esos resultados.</p> <p>Estudiante: ¿Tanto es satisfacción para usted de poder enseñarle?</p> <p>Participante 17: Por supuesto, estoy involucrado en eso y me siento feliz por ser una hormiguita más que puedo luchar por conseguir los resultados.</p> <p>Participante 19: Una de las cosas que es muy importante es coger y decirle directamente a la persona. Lo peor que se puede hacer es coger y decir al otro compañero, al otro compañero y empezamos con el teléfono dañado. Y capaz la otra persona nunca, y se empeoran más las cosas. Entonces lo importante aquí es, cuando se le está haciendo mal, es decirle directamente, mire, está haciendo mal esto, nos está afectando en esto y en esto. O sea que necesitas ayuda, te ayudamos con mucho gusto, todos te colaboramos. Pero lo peor, porque ahí es donde se dañan a veces los equipos, porque lo peor es que empieza a hablar del uno al otro, y el otro al otro, y el teléfono empezó de una cosa y el teléfono dañado. Allá saben cómo es el teléfono dañado. Entonces lo importante es, podemos decir, atacar directamente.</p> <p>Participante 1: Es importantísimo, porque tenemos la filosofía de apoyar y que somos un equipo, lógicamente, pero también depende de la recepción de la otra persona. Si después de haber hablado a ustedes cuatro veces, haber hecho varias reuniones, no desarrolla o no quiere cambiar, o no asume su problema, ya no podemos hacer nada. Desde mi punto de vista ya se pierde toda la paciencia, se hace todo lo posible. Y otra cosa desde mi punto de vista, que la mentira es la que no tolero. Una persona que necesita apoyo, ayuda, se la puede dar y se tiene mucha paciencia, pero con una persona que miente no. Desde mi punto de vista, “chaolín”, una mentira no puede haber, porque tenemos toda la claridad, la transparencia de mi lado y de parte y parte, existe una transparencia y frontalidad, sobre todo, y apoyo, y darles todo de corazón a todos. Y la mentira es lo que a mí en lo personal más me molesta. Ahí no la ayudaría.</p> <p>Participante 19: Sí. Ojo que también todo tiene su límite. O sea, porque si vemos que esa persona, por ejemplo,</p>
--	--

	<p>comete un error, hablamos. O sea, también ya todo tiene su límite y en un momento hay que tomar las decisiones</p> <p>Estudiante: Y, por ejemplo, si es que este límite llegaría a acabarse, ¿cómo reaccionaría? Supongamos que su compañero, ni por más que usted le enseñe con todas las buenas intenciones, con toda la buena actitud, y así no logra cumplir con los objetivos o no logra aprender, y esto le afecta tanto a usted como a todo el grupo, como a todo el departamento, ¿cómo reaccionaría usted ante esta situación?</p> <p>Participante 19: Pues ahí lamentablemente ni siquiera uno, esa persona tiene que tomar una decisión. Capaz no está en el equipo adecuado, capaz no está haciendo lo que le gusta. Porque cuando una persona está en un lugar adecuado y está haciendo lo que le gusta, o sea, no es que va a hacer las cosas mal, va a poner todo el empeño por hacer las cosas bien. Entonces ahí sí, lamentablemente hay que tomar una decisión, una separación, algo toca separarlo. O sea, no hay otra manera. Esto es más o menos como un matrimonio. O sea, si un matrimonio no funciona, o sea, lamentablemente hay que separarlo. De igual manera está en el caballo. Yo sé que son decisiones duras, que hay que tomar todo, pero es por el bienestar de todo un equipo y no una sola persona.</p> <p>Participante 1: Y algo que nos ha pasado, y realmente se aprende cada día en la vida, que nos pasó, ósea tuvimos un caso que sí le hablamos, sí le gritábamos, sí le decíamos muchas cosas y buscamos todos los mecanismos, pero al final te das cuenta, la última oportunidad que le das ya ni siquiera gritas, sino le hablas ya como persona. Y le dices, mira, te deseo lo mejor, ya no quiero ni alzarle la voz, no quiero ni gritarte, más bien te deseo todo el éxito, hemos tomado decisión. O sea, te das cuenta que ya ni siquiera tienes que.</p> <p>Estudiante: ... En algún punto ya estás cansado.</p> <p>Participante 1: Ya, ya, como que ya estás cansado, le dices, más bien, te deseo lo mejor. pensé que iba a gritar así, no, no, al contrario, al contrario, súper, ya, pasivo.</p> <p>Estudiante: Tal vez alguien tenga otra perspectiva de seguir ahí hasta que el compañero pueda, hasta que el compañero intente lograr alcanzar el objetivo o intente aprender. Alguien que tal vez piense que eso sería lo correcto o todos están de acuerdo que sería el límite. O alguien piense que debería seguir apoyando al compañero por el bien de la empresa, por ponerse la camiseta de la empresa, porque sabemos que, si el compañero está en el</p>
--	--

	<p>puesto de trabajo que le corresponde, por él le tiene que cumplir un papel y esto beneficia a la empresa. Entonces, en ese sentido, alguien estaría dispuesto tal vez a potenciar las habilidades del compañero.</p> <p>Participante 1: Yo estoy con personas muy buenas, muy buenas, seres humanos extraordinarios, y que tienen un gran corazón, y que incluso muchos de ellos apelaron por esa persona. Y muchas de esas decisiones que tomamos nos sujetamos a la posición de muchas de las personas que están aquí. Y tuvimos más paciencia de lo normal, pero fue en base a un equipo, en base a un gran ser humano que tenemos aquí. Pero ya hay un límite. Cuando ya afecta la integridad y la posición hacia arriba con otras personas terceras, pues aquí no podemos tener paciencia, aquí le podemos putear, le podemos hablar, podemos dialogar, pero cuando ya rompes el esquema de aquí, de esta burbuja de auditoría hacia arriba, ya estás haciendo daño, y haces daño general, y afectas a auditoría, aquí de toda la provincia. Ya no es una persona, ya es todo el equipo. Entonces, ahí ya se rompe la paciencia. Creo que ya no hay fuerza que pueda impedir la decisión que ya tomemos. El rato que rompe la integridad de ellos, o afecta a ellos, ya no existe.</p> <p>Participante 3: Ustedes como estudiantes de psicología, ¿creen que a una persona como la que él describe se podrá cambiar?</p> <p>Estudiante: ¿En qué sentido para poder cambiar?</p> <p>Participante 3: O sea, es que yo veo que hay personas que se centran en lo que ellos piensan, y de ahí nadie lo saca, y nadie lo saca, y nadie lo saca. ¿Cree que una persona de esas se las puede cambiar? O simplemente lo hacen para, ya no me molesto.</p> <p>Participante 1: Por ejemplo. Te pongo un contexto para que ustedes como sepan lo que dice. Pongo un poquito el parámetro de la persona que hablamos. Muy buena trabajadora, excelente trabajador. O sea, hasta podría decir perfeccionista. Ojo, ¿no? Entonces su mentalidad les lleva a hacer cada cosa mejor, mejor, mejor. Pero ahí viene un límite, en que él piensa que es mejor que todos. Y él lo expresa. Que es superior, que su nivel de estudio, su nivel de conocimiento y su preparación es superior a todos los demás. Desde su mundo, ¿no? Ojo. Entonces, y les lleva ya a cometer muchos errores, ¿por qué? Porque salta su personalidad ya a terceras personas. Hablo de gerentes locales y dicen, no, yo soy el mejor de todos. Y comienza a sobresalir su ego, ya demasiado que se llama</p>
--	--

	<p>ya prepotencia. Entonces, ya rompes el esquema de una persona normal. Pero ese no es el problema, porque todos hemos pasado por eso. Quizás a muchos de aquí han pasado por eso, por el ego. Y se les diga porque son auditores. A todos nos ha pasado. El problema es no reconocer y pensar que estás bien. Pensar que tú estás correcto. Y que todo lo que te dicen los demás le están mal. Entonces, sí has cometido el mismo error. Y vuelves a caer en el mismo problema. Más o menos el contexto para que lo tengas ahí</p> <p>Estudiante: . Vendría a ser como un sigilo. Seguir en lo mismo y pensar que... Y comete otra vez el mismo error.</p> <p>Participante 1: Y por más que hables, dialogues, converses, le putes, le grites, le hables... Él piensa que él es superior. Dice, yo soy preparado, yo soy.</p> <p>Estudiante: Podemos aquí acogernos a lo que nos dijo nuestro participante número 19. Puede que esta persona no esté en el lugar correcto, no esté en el lugar adecuado. Puede que esta persona no le guste trabajar en grupo. Le gusta trabajar únicamente sola. Obviamente, al fin y al cabo, nosotros somos seres humanos. Y ya no vamos a depender de la sociedad, de nuestros compañeros. Entonces, retomando las palabras acá del compañero. Puede que no esté en el lugar correcto. O en el tiempo correcto para poder solucionar esas cosas. Sin embargo, eso ya viene en un trabajo más personal. Ya no depende únicamente del gerente de la empresa. Ya no va a depender de los compañeros. Porque, como usted manifestó, los compañeros tienen un límite. Un límite de poderle ayudar, en poder acompañar, en poder hacer un seguimiento. En apoyarle en todas las situaciones que se requieran. Sin embargo, ya el hecho de que tenga tal vez un ego, como usted mencionó. Un ego, tener su personalidad como tal. Ya va de un trabajo individual. Ya no depende</p> <p>Participante 1: Le hablé como ser humano y le dije lo que necesitas es un psicólogo.</p> <p>Estudiante: Ya no se puede trabajar de manera grupal. Ya es únicamente de manera individual. Porque tanto le está haciendo una afectación como a él mismo, como a la persona. Como para todo el grupo. Al equipo. En un corto, en un largo plazo va a tener más afectaciones. Primero, antes de nosotros trabajar como grupo. Tendremos que conocernos a nosotros mismos como tal. A trabajar nosotros de manera individual. Para así nosotros podemos empezar hacer las cosas.</p>
--	---

Fuente: Iza & López (2024)

Se plasmó el contenido que posee tanto relatos, opiniones y experiencias por parte de los participantes, ya que todo lo mencionado es esencial para posteriormente se pueda establecer una interpretación adecuada.

Análisis de la información

Una vez recogida la información de ambos ámbitos, se indaga cuáles serían las formas de análisis para cada una depende del caso, ya que se debe analizar tanto tablas como matrices.

Por una parte, enfocándose en el test aplicado, se verificará los porcentajes a los que indican cada respuesta, es así que los participantes por cada pregunta tenían cinco opciones y podían escoger una de las cinco alternativas posibles, con lo que se relaciona cada respuesta con la respuesta indicada. Por lo tanto, Google Forms brinda la facilidad de recopilar las 30 respuestas de los 19 participantes en una sola gráfica que se analizará las cinco categorías de comunicación asertiva que presenta el test.

Por otro lado, en el grupo focal se prevé un análisis riguroso a cada participante, ya que se expondrán 8 preguntas generales que darán como resultado un conversatorio o debate para que así surjan más temas de este.

Ambos enfoques brindarán un punto de partida para la sesión número dos que se basará en un taller dinámico con propuestas, estrategias y habilidades que favorezcan la comunicación asertiva dentro de la organización.

SEGUNDA PARTE

Justificación

Es importante investigar este tema ya que la comunicación asertiva, según Arroyo (2023) implica una postura respetuosa pero firme, en la que se pretende aportar con una solución que proporcione satisfacción. A esta comunicación se la conoce como la más adecuada e importante no solo en ciertas relaciones, sino que se puede adaptar a un estilo de vida en el sentido de que ser asertivo se puede aplicar cotidianamente para resolver problemas que se nos presentan.

Enfocado en el campo de las organizaciones existe entre los trabajadores un ambiente laboral la cual está expuesta y direccionada hacia la interacción entre dos o más personas, sin embargo, la presente investigación va más allá de eso, por lo que se analizará la comunicación a través de cómo se relacionan. Es un punto importante ya que no puede existir un correcto ambiente laboral sino existe como tal una buena comunicación

Con la investigación, es importante promover la salud mental, ya que es fundamental en el ambiente organizacional, un buen ambiente en el trabajo hace que exista una buena convivencia entre sus miembros.

Caracterización de los beneficiarios

Este proyecto de investigación va dirigido al sector de contabilidad y auditoría de una empresa del Distrito Metropolitano de Quito en el periodo 2024-2024, para esto se encuentran 19 personas en el sector de contabilidad y auditoría las cuales 15 son hombres y 4 son mujeres los cuales rondan por la edad entre 40y 50 años, todos estos integrantes son de clase económica media y media alta, la mayor parte de esta población tiene su propio hogar establecido con su familia, reciben una remuneración económica de acuerdo a su sueldo , todos los integrantes de

esta muestra poseen etnia mestiza. Dicha empresa se encuentra en el norte de Quito en los alrededores del parque la Carolina es decir entre la Av. Amazonas y naciones unidas. El lugar es un sitio concurrido ya que el edificio comparte pisos con varias empresas por lo tanto se puede acceder de manera legal con su respectivo permiso.

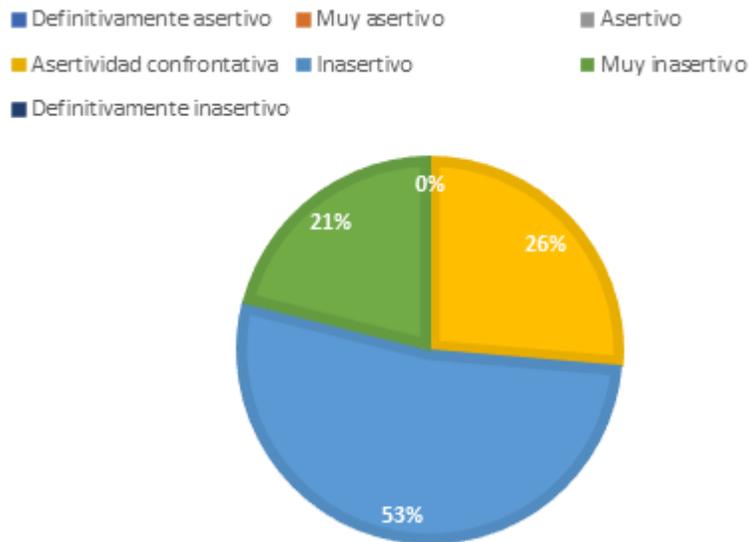
El nivel de participación de esta población es importante para este proyecto ya que se les aplicara diferentes técnicas con enfoques cualitativas y cuantitativas. Dichas técnicas nos ayudaran a obtener datos profundos sobre los cuales se hace un análisis, tomando en cuenta el horario de trabajo de los empleados se escogerá un horario flexible en el cual puedan brindar su colaboración.

Interpretación

Posterior al análisis de los resultados del test de Rathus, dando un enfoque específico de las siete categorías, se indica que:

Ilustración 31

Tabla de resultados Test de Rathus



Fuente: Iza & López (2024)

Esta imagen presenta y ayuda a tener una visión más clara de las categorías dominantes de los participantes, para así identificar los porcentajes con más valor. Es así que, al tener 3 categorías relacionadas con la inasertividad, ya da una orientación hacia el taller dinámico que se prevé realizar. Ya que al tener un 53% de Inasertividad, junto con un 26% de la categoría de Asertividad Confrontativa y un 21% de Muy Inasertivo, se ubica en un contexto donde este grupo de participantes requieren conocimiento sobre asertividad.

Por otra parte, lo que se puede interpretar en el grupo focal, es lo que pudo arrojar cada una de las preguntas planteadas en el desarrollo de la sesión, por lo tanto, lo que muestra es:

1. ¿Qué entiende usted por comunicación asertiva?

Exponen acerca de vender ideas hacia los demás para así cumplir con un objetivo, también se habla de la claridad del mensaje y como llegar a cada persona porque cada uno es diferente.

Tienen una idea acertada respecto a la comunicación asertiva con lo que se supo explicar al inicio de la sesión, sin embargo, al mencionar ellos “claridad del mensaje” y enfocarse en este aspecto, se está acercando más a un concepto de comunicación efectiva.

2. ¿Qué impacto tiene la comunicación asertiva en el ámbito laboral?

Hablan acerca de una comunicación clara y entendible, que el mensaje llegue a su destino efectivamente y que sobre todo lo que se comunica se lo haga una sola vez y concisa, para no repetir y evitar contratiempos. Con esto hablan desde su punto de vista laboral que la comunicación esté basada en la claridad del mensaje para cumplir con los objetivos de la empresa.

3. ¿Cree usted que se comunica de manera asertiva con sus compañeros de trabajo?

Manifiestan acerca de no expresar sus ideas en el momento adecuado y directamente con la persona que quiere hacer llegar el mensaje, además mencionan que se debe tener en cuenta el entorno ambiental de cada persona para cuidar sus emociones y sentimientos siendo empáticos. Con estas respuestas se puede evidenciar que ya se tiene un poco más claro el concepto de comunicación asertiva al mencionar el cuidado las emociones y sentimientos de la otra persona.

4. Si su jefe inmediato le pide que trabaje horas extra ¿Cómo reaccionaría ante esta situación?

En esta situación expresan cómo se debe pedir favores, mencionan que su jefe inmediato ha sido una persona justa y mediadora en estas decisiones por lo que están

dispuestos a cumplir con algunas peticiones porque saben que igual pueden recompensarse y a la vez cumpliendo con los objetivos de la empresa.

5. En base a su experiencia, cuando sucede una discusión con su compañero de trabajo ¿Cómo reacciona ante esta situación?

Refieren en primer lugar que dependería el vínculo que tenga con la otra persona porque si bien es cierto tienen adjudicado que son profesionales y compañeros de trabajo, expresan que mantiene una amistad y compañerismo fuera de este ámbito.

Además, mencionan ser un grupo suficientemente maduro donde cualquier situación de discusión pueden solucionarlo inmediatamente. Sin embargo, mencionan de la pasividad y como pueden dejar que las situaciones sean evitadas para que estas no generen conflictos.

6. Cuando el gerente de su empresa le pide realizar tareas que no le corresponden ¿Cómo reaccionaría?

Plantean sobre un liderazgo positivo que mantiene su jefe y ven que esta situación es una oportunidad para aprender algo nuevo, pero consideran que estas peticiones son para cumplir con los objetivos y la misión de la empresa.

Con esto analizan la manera en cómo el jefe inmediato de este grupo ha sido recíproco y justo con las decisiones de la organización.

7. En base a su experiencia, cuando existen conflictos entre compañeros de trabajo ¿Prefiere evitar la situación o interferir en la misma?

La mayoría estaría de acuerdo en interferir en la situación siempre y cuando sea dentro de la empresa, partiendo de que no quieren que surja una enemistad entre las personas del conflicto, sino que más bien tienen clara la idea que todos son un grupo y que cumplen un rol

importante para el rumbo de la empresa, y lo que menos les convendría es un conflicto entre los mismos compañeros.

8. Si un compañero de trabajo realiza mal sus tareas y afectan directamente a su desempeño ¿Cómo reaccionaría?

Consideran que todo lo que acontece en el ámbito del grupo de trabajo afectará al entorno así, por lo que, en esta situación, están prestos a enseñar o ayudar a corregir estos errores que cometa algún compañero. Sin embargo, mencionan que esta ayuda que se brinda se hace de manera directa a la persona que lo necesita, ya que lo que menos esperan es que se involucren a terceras personas con comentarios erróneos y que no corrijan el error del compañero. No obstante, consideran que este tipo de apoyo del grupo hacia algún compañero poseen límites y si no ven un cambio o alguna mejoría no lo seguirán apoyando, ya que expresan que pueden existir casos que no haya una fuerza de voluntad de la persona que esté cometiendo este tipo de errores.

Con todos estos relatos en las ocho preguntas de los participantes del grupo, se pudo evidenciar que tienen una noción o una idea parcialmente clara de lo que refiere a la comunicación asertiva, ya que poseen ejemplos, situaciones y vivencias que sustentan el concepto, sin embargo, existe una ligera confusión con la comunicación efectiva y es algo que se debe abordar en el taller dinámico teórico práctico.

Principales logros y aprendizajes

Uno de los logros más importantes fue adentrarse un poco más al ámbito laboral, ya que el tema del proyecto contempla, asistir a la empresa, convivir con sus integrantes y hace que se reflexione como es el ámbito laboral en cualquier institución. Por otra parte, a manera de investigación se logró captar distintas formas de recoger información y plasmarla, además

de la evaluación de su forma y tipos, que hizo que se distinga y se pueda escoger una adaptada a la investigación.

Por eso es importante este proyecto de investigación ya que se puede evidenciar que la comunicación asertiva va más allá de tener claridad en el mensaje sino de involucrarse con la otra persona teniendo en cuenta sus sentimientos y emociones. Así que, con ambas formas de evaluación escogidas, se consideran esenciales, ya que el primer instrumento mostró claramente el nivel de asertividad de los participantes para indicar un punto de partida para la intervención, pero consideramos más importante el segundo método, ya que al escuchar relatos, ideas y opiniones por parte de los participantes se pudo tener un concepto del nivel de asertividad claro dentro de la organización, porque en este apartado ya no existió ninguna resistencia, es así que se considera que esta metodología es innovadora al tener un enfoque de investigación, evaluación e intervención.

Algo a destacar, dentro del proceso de investigación es que se expresó una mención honorífica por parte del gerente de dicha empresa y varios trabajadores por el trabajo expuesto, ya que mencionan que ya habían participado de varios escenarios similares a este proyecto de investigación, sin embargo, no habían tenido el mismo impacto que el mismo. Por lo cual recalcan que las actividades realizadas en ambas sesiones como en la sesión de evaluación y en taller dinámico fueron provechosas, ya que al grupo le serviría en un futuro para mejorar la convivencia.

Es importante que las investigaciones del tema abarquen cada punto expresado y propongan ideas de intervención, considerando el grupo con el que se trabajó, se verifico que oportunidades y amenazas poseen, para intervenir de manera correcta, como talleres, sesiones y reuniones, que favorezcan la comunicación asertiva en las organizaciones.

Conclusiones y recomendaciones

- Al culminar con el trabajo de investigación, se cumplió con los objetivos propuestos al inicio de este.
- En primera instancia, se llevó a cabalidad la investigación del nivel de comunicación asertiva en los colaboradores del área de contabilidad de una empresa de Quito, promoviendo estrategias de salud mental, ejecutando metodologías de investigación e intervención en la organización
- Por otra parte, se realizó la evaluación del nivel de comunicación de comunicación asertiva, ya que esto se lo hizo a través del test de Rathus y grupo focal
- Además, se logró promover la comunicación para aportar a la salud mental y se cumplió de igual manera ya que los participantes al hacer consciencia de la importancia de la comunicación asertiva dentro de su vida laboral se pudieron dar cuenta que influye en su vida cotidiana.
- Y por último, se propusieron estrategias de comunicación asertiva para favorecer el ambiente laboral dentro de la organización, dado con éxito de forma práctica ya que se escenificó las estrategias propuestas e instauradas por los participantes para que tenga un mayor impacto.
- Se recomienda para investigaciones futuras, que, al indagar sobre la comunicación asertiva dentro de las organizaciones, también explorar de manera conjunta la comunicación efectiva ya que son términos que poseen similitud y existe una gran confusión dentro de estos grupos.
- También se recomienda investigar una correlación directa entre la comunicación asertiva y su influencia en las relaciones interpersonales, ya que el contexto en el que vive el

sujeto es muy importante para la convivencia dentro de la empresa.

Referencias bibliográficas:

- Aguilar, E. (1993). *Domina la comunicación*. México: *Árbol Editorial*.
- Amésquita, E. N. (2017). *Relaciones interpersonales y su relación con el clima organizacional en los docentes del Centro de Educación Básica Especial María Auxiliadora, Moquegua 2017*.
- Arguello, E. A. (2019). *La asertividad y su influencia en el desempeño de los trabajadores del área técnica de la corporación nacional de telecomunicaciones-latacunga* (Bachelor's thesis, Ambato: Universidad Tecnológica Indoamérica).
- Arroyo Castro, J. M. (2023). *Comunicación asertiva y relaciones interpersonales en docentes de una institución educativa pública en Palca, Junín, 2023*.
- Arteaga, C. O., & Milla, J. V. (2022). *Relación entre comunicación asertiva y estrés laboral de las enfermeras del centro quirúrgico del hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta La Libertad 2021*.
- Benites López, Karen Andrea; Tigua León, Johanna Karina (2015). *Las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del personal administrativo de la compañía grupo IMAR s.a. de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil. ULVR. Facultad de Educación Carrera de Administración Secretarial. 99 p
- Cela Segovia, E. V. (2019). *La asertividad y su influencia en la cultura organizacional en los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Andina Ltd., en la ciudad de Latacunga*
- Díaz, M.I., Ruiz, M.A. & Villalobos, A. (2012). *El proceso en terapia de conducta: La evaluación conductual*. En M.A. Ruiz, M.I. Díaz & A. Villalobos. (Eds.), *Manual de técnicas de intervención cognitivo conductual*, (pp. 99-152). Bilbao: Desclée de Brouwer.

- Estrada, D. S. L., Vera, P. E. L., Taboada, M. M. M., & Juárez, R. S. (2020). La comunicación asertiva: una estrategia para desarrollar las relaciones interpersonales. *Revista Latinoamericana de Difusión Científica*, 2(3), 72-82.
- Granda, L. A., Aguilar, A. M., & Melo, E. A. (2020). Diseño de una estrategia de comunicación asertiva en el área operativa de la empresa Sanmelco SAS.
- Guerra-Báez, S. P. (2019). A panoramic review of soft skills training in university students. *Psicología Escolar e Educativa*, 23, e186464.
- Hamui-Sutton, A., & Varela-Ruiz, M. (2013). La técnica de grupos focales. *Investigación en educación médica*, 2(5), 55-60.
- Isuiza, P. (2023). Influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral de los trabajadores de la empresa Hydra Internacional-Lima, 2022.
- Lazo Acosta, V. R. (2019). La comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en los docentes de la IE 1245 José Carlos Mariátegui, Huaycán, 2019. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38592>
- León Madrigal, M. (2014). Revisión de la escala de asertividad de Rathus adaptada por León y Vargas (2009). *Revista Reflexiones*, 93(1), 157-171.
- Montero, E. M., & Viveros, M. P. (2018). Relaciones interpersonales y su impacto en la satisfacción laboral (Bachelor's thesis).
- Muñoz, A. K. (2020). “Bienestar psicológico y asertividad de los docentes de la Unidad Educativa Santa Dorotea ciudad de Quito, en el año 2019” (Bachelor's thesis, Universidad Tecnológica Indoamérica).

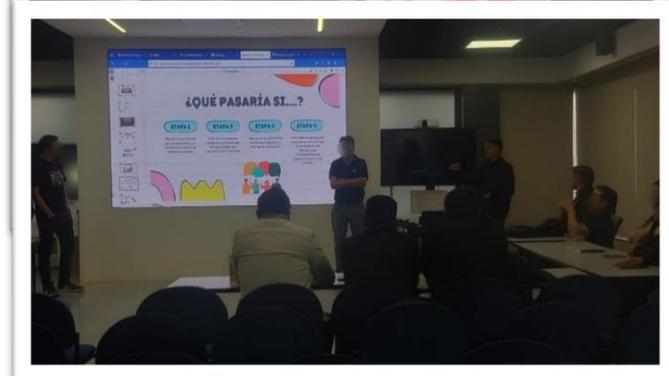
- Murillo, V. (2004). Relaciones humanas. México: Limusa Noriega Editores. Tapia Gutiérrez, C., Becerra Peña, S., Mansilla Sepúlveda, J., & Saavedra Muñoz, J. (2 de Mayo de 2011). Liderazgo de los directivos docentes en contextos vulnerables.
- Pereda, O. E. (2000). La asertividad: Modelo de Comunicación en las Organizaciones. *Quipukamayoc*, 7(14), 119-129.
- Pérez, A. C., León, N. K. Q., & Coronado, E. A. G. (2017). Empatía, comunicación asertiva y seguimiento de normas. Un programa para desarrollar habilidades para la vida. *Enseñanza e investigación en psicología*, 22(1), 58-65.
- Pozo C., Alonso E., Hernández S., y Martos Méndez, M. (2005). Determinantes de la satisfacción laboral en trabajadores de la administración pública: el valor de las relaciones.
- Quintero, F., Ramírez, O., & Miranda, D. (2021). Comunicación asertiva en directivos de la Escuela de Iniciación Deportiva Provincial. *Podium. Revista de Ciencia y Tecnología en la Cultura Física*, 16(3), 731-742.
- Tasayco, E. J. (2020). Comunicación asertiva y relaciones interpersonales entre los profesionales de enfermería de la unidad de cuidados intensivos cardiovasculares del Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja 2017.
- Torres Moncada, A. V. (2022). Estrategias de comunicación asertiva para el fortalecimiento de talento humano en la alcaldía de Cúcuta.
- Torres, M.E. La comunicación informal y su influencia en las relaciones interpersonales. Caso de estudio: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, período 2016 - 2018. Quito, 2022, 103 p. Tesis (Maestría en Desarrollo del Talento Humano). Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. Área de Gestión.

Anexos

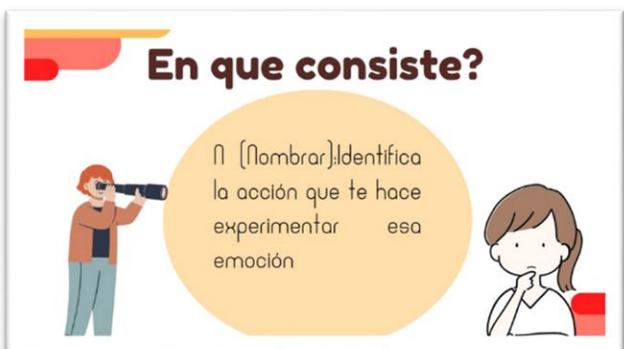
- Fotografías de la primera sesión: Aplicación del test de Rathus y grupo focal



- Taller 2: Sesión de intervención



- Material educomunicacional usadas en el taller del taller de promoción de la salud mental
“comunicación asertiva”



En que consiste?

E (Emoción): Identifica la emoción que sientes

En que consiste?

M (Motivo): entender el motivo por el cual tenemos este sentimiento

Técnicas para una buena comunicación asertiva

Técnica NEMO

Tips par una comunicación asertiva

- Elige el momento y el lugar adecuados
- Usa una voz segura
- Habla con firmeza, pero con calma
- Repite hasta que te escuchen
- Explica cómo te sientes

En que consiste?

O (Objetivo): verbaliza la solución que deseas para próximas ocasiones

Gracias

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA



COMUNICACIÓN ASERTIVA

Presentado por: Mateo Iza
Gabriel López

ÍNDICE

- 01 Introducción
- 02 Tipos de comunicación
- 03 ¿Que tipo de comunicación tengo?
- 04 ¿Qué pasaría si....?
- 05 Break
- 06 ¿Qué me llevo del taller?

INTRODUCCIÓN

En la sesión N° 2 que corresponde este día, se realizará un taller práctico, que involucrará actividades recreativas y participativas entre los participantes.

TIPOS DE COMUNICACIÓN

		
COMUNICACIÓN PASIVA	COMUNICACIÓN ASERTIVA	COMUNICACIÓN AGRESIVA
<ul style="list-style-type: none"> • Euforción • Sumisión • Autorrítica 	<ul style="list-style-type: none"> • Claridad • Respeto • Escucha 	<ul style="list-style-type: none"> • Hostilidad • Dominio • Crítica

¿QUE TIPO DE COMUNICACION TENGO?



¿QUÉ PASARÍA SI...?



¿QUÉ PASARÍA SI...?

ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
Designa 3 participantes para que escenifiquen una situación que involucre los tipos de comunicación	Entre los 3 participantes escogen una situación que les haga acceder para exponerla frente a los demás	Cada uno de los participantes enfrentará la situación con cada tipo de comunicación	Entre todos los participantes analizaremos cuál fue el tipo de comunicación más adecuado y que nos enseñaremos que hubiéramos hecho en esa situación



NOS TOMAMOS UN TIEMPO PARA CONTINUAR CON TALLER



¿QUÉ ME LLEVO DEL TALLER?



Al continuación, expandiremos nuestras ideas a través de "memo sticky" sobre que aprendimos en esta sesión y ¿Qué cambiaría en mí? Para comunicarme asertivamente con los demás.

Posterior a esto, pegaremos estos memo sticky en el pizarrón del lugar, juntando nuestras ideas y la de los demás participantes.

MUCHAS GRACIAS