

**“DISEÑO DE UN PLAN DE CAPACITACION, EN RELACIONES
INTERPERSONALES ASERTIVAS PARA LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA
MIL HILOS S.A EN LA CIUDAD DE MEDELLIN DURANTE EL SEGUNDO
SEMESTRE DEL 2013”**

**LISA MARIA SUAREZ DUQUE
ANA CAROLINA VANEGAS CARDONA**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA**

2013

**“DISEÑO DE UN PLAN DE CAPACITACION, EN RELACIONES
INTERPERSONALES ASERTIVAS PARA LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA
MIL HILOS S.A EN LA CIUDAD DE MEDELLIN DURANTE EL SEGUNDO
SEMESTRE DEL 2013”**

**LISA MARIA SUAREZ DUQUE
ANA CAROLINA VANEGAS CARDONA**

**Trabajo de aplicación en el Diplomado en Psicología Organizacional para
optar al Título de PSICOLOGO (A)**

**Asesor Temático
LUZ MAYRA SANGUINO COTTE
Psicóloga, Especialista en Psicología Organizacional**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA**

2013

Medellín, Noviembre de 2013.

Doctora.

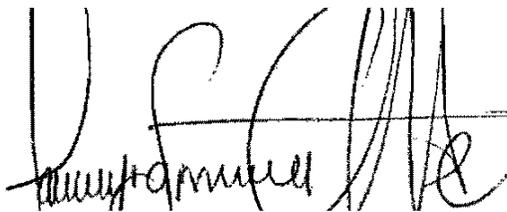
SANDRA MÓNICA RAMOS OSPINA
Directora Centro de Formación Avanzada
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO
La ciudad.

ASUNTO: Aprobación temática.

Cordial saludo.

Como asesora temática del trabajo de grado del DIPLOMADO PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL me permito aprobar temáticamente el trabajo titulado: DISEÑO DE UN PLAN DE CAPACITACION, EN RELACIONES INTERPERSONALES ASERTIVAS PARA LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA MIL HILOS S.A EN LA CIUDAD DE MEDELLIN DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2013, realizado por: **LISA MARIA SUAREZ DUQUE, ANA CAROLINA VANEGAS CARDONA.**

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Luz Mayra Sanguino Cotte', written over a horizontal line.

Luz Mayra Sanguino Cotte
Asesora Temática

Nota de Aceptación

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Medellín, noviembre de 2013

DEDICATORIA Y / O AGRADECIMIENTO

Este trabajo va dedicado a nuestros padres que son los que en gran parte han hecho posible que nosotras estemos hoy realizando este sueño de formarnos como profesionales, a ellos agradecemos la dedicación, el esfuerzo, el apoyo y el ejemplo que nos han brindado. También damos gracias a ellos y especialmente a Dios por brindarnos la oportunidad de comenzar y culminar esta maravillosa carrera, ya que gracias a los recursos que nos brindaron semestre a semestre, es que hoy estamos a un paso de finalizar nuestra meta.

Por último agradecemos a todos los docentes que hicieron parte de nuestro proceso formativo, ya que ellos estuvieron ahí desde nuestros inicios brindándonos todo su conocimiento a fin de contribuir a nuestro proceso de formación y con la intención de que seamos mejores personas y mejores profesionales.

RESUMEN ANALÍTICO EJECUTIVO R.A.E.

TÍTULO: DISEÑO DE UN PLAN DE CAPACITACION, EN RELACIONES INTERPERSONALES ASERTIVAS PARA LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA MIL HILOS S.A EN LA CIUDAD DE MEDELLIN DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2013

AUTORES: Ana Carolina Vanegas Cardona
Lisa Maria Suárez Duque

FECHA: 14 de Noviembre de 2013

TIPO DE IMPRENTA: Procesador de palabras Microsoft Office Word 2010, imprenta Arial 12.

NIVEL DE CIRCULACIÓN: Restringida.

ACCESO AL DOCUMENTO: Fundación Universitaria Maria Cano y autores

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Selección, entrenamiento y desarrollo

SUBLÍNEA: Capacitación de personal

PALABRAS CLAVES: Asertividad, Comunicación, Organización, Capacitación, Productividad, Trabajo, Colaborador.

MODALIDAD DE TRABAJO DE GRADO: Diplomado

DESCRIPCIÓN DEL ESTUDIO: El programa de capacitación en relaciones interpersonales asertivas dentro de una organización, es de gran importancia y

debe tenerse en cuenta como un método para mantener el buen clima laboral dentro de la misma, ya que con la capacitación se puede lograr instruir a los colaboradores en temas específicos que pueden ser de gran aporte, tanto para su crecimiento personal, como para su buen desempeño a nivel laboral, así mismo la capacitación puede ser una fuente de motivación que incentive a los trabajadores a sentirse cada vez más y más parte importante e indispensable de la empresa. Es por esta razón y debido a que en la empresa MIL HILOS S.A se presentan problemas de falta de asertividad en los colaboradores, surge la necesidad de diseñar un plan de capacitación en relaciones interpersonales asertivas, a fin de mejorar no solo el clima laboral sino también la productividad, ya que por los diferentes conflictos este aspecto también se ha visto afectado.

CONTENIDO DEL DOCUMENTO: Esta investigación consta de 13 partes, parte 1 título, parte 2 caracterización general de la institución objeto, parte 3 situación problemática, parte 4 diagnostico contextual, parte 5 objetivos, parte 6 justificación, parte 7 población beneficiada, parte 8 aspectos metodológicos y procedimentales (marco metodológico), parte 9 aspectos legales (marco legal), parte 10 aspectos teóricos generales (marco teórico y marco conceptual), parte 11 resultados, 12 conclusiones, 13 recomendaciones, bibliografía y anexos.

METODOLOGÍA: el tipo de estudio es explicativo, método hipotético-deductivo, enfoque empírico analítico y diseño cuantitativo.

CONCLUSIONES: Los trabajadores son la ventaja competitiva más valiosa de toda empresa, es por ello que se deben desarrollar sus capacidades y potencialidades, a través de la capacitación y formación, así mismo se debe buscar que estos mejoren su capacidad de relacionarse con los demás, para que de esta forma pueda mejorar también el clima a nivel laboral y exista mayor motivación para incrementar la productividad y contribuir a su crecimiento personal.

CONTENIDO

Pág.

INTRODUCCIÓN	14
1. TITULO. DISEÑO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN EN RELACIONES INTERPERSONALES ASERTIVAS, PARA LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA MIL HILOS S.A EN LA CIUDAD DE MEDELLÍN, DURANTE EL SEGUNDO PERIODO DE 2013.	15
2. CARACTERIZACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN OBJETO (MARCO CONTEXTUAL)	16
2.1 MIL HILOS S.A Un sueño que se convirtió en empresa.	16
2.2 LO QUE SOMOS.....	16
2.3 NUESTROS PRINCIPIOS	16
2.4 LO QUE HACEMOS	17
2.5 MISION	17
2.6 VISION.....	17
2.7 UBICACIÓN GEOGRAFICA	17
2.8 POBLACION	17
2.9 ORGANIGRAMA	18
3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	19
3.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	19
3.2 ANTECEDENTES DE LA SITUACION PROBLEMÁTICA.....	20
4. DIAGNÓSTICO CONTEXTUAL – SITUACIÓN ACTUAL	23

5. OBJETIVOS	24
5.1 OBJETIVO GENERAL	24
5.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	24
6. JUSTIFICACIÓN	25
7. POBLACION BENEFICIADA	27
8. ASPECTOS METODOLOGICOS	28
8.1 TIPO DE ESTUDIO.....	28
8.2 MÉTODO	28
8.3 ENFOQUE	28
8.4 DISEÑO	29
8.6 FUENTES DE INFORMACIÓN.....	29
8.6.1 Fuentes primarias.....	29
8.6.2 Fuentes secundarias.....	29
8.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	30
8.7.1 Técnica de observación.....	30
8.7.2 Revisión o análisis del área.....	30
9. ASPECTOS LEGALES (MARCO LEGAL)	31
10. ASPECTOS TEORICOS GENERALES	33
10.1 MARCO TEORICO	33
10.1.1 Aspectos generales de la psicología organizacional	33
10.1.2 Clima organizacional	34
10.1.2.1 Características del Clima Organizacional.....	37
10.1.2.2 Factores que pueden afectar el clima dentro de una organización...40	

10.1.3 Asertividad	41
10.1.3.1 ¿Qué es la asertividad?.....	42
10.1.3.2 Conducta asertiva.....	44
10.1.3.3 No hay asertividad sin confianza ni autoestima.....	45
10.1.3.4 Causas de la falta de asertividad.....	45
10.1.3.5 La asertividad en la vida laboral.....	46
10.1.3.6 ¿Qué es ser asertivos?.....	47
10.1.4 Relaciones interpersonales	48
10.1.4.1 Relaciones interpersonales con los compañeros.....	50
10.1.4.2 Influencia de las relaciones asertivas en la empresa.....	51
10.1.5 Comunicación asertiva.....	52
10.1.5.1 Comunicación funcional o disfuncional.....	53
10.1.6 Plan de capacitación	54
10.1.7 capacitación de personal en relaciones interpersonales asertivas	58
10.2 MARCO CONCEPTUAL.....	65
11. RESULTADOS	67
11.1 TABULACIÓN	67
12. CONCLUSIONES	77
13. RECOMENDACIONES.....	78
BIBLIOGRAFÍA	79
WEBGRAFÍA.....	80
ANEXOS.....	82

LISTA DE GRAFICAS

Pág.

Grafica 1. ¿Siempre hace lo posible por evitar problemas con otra persona?	68
Gráfica 2. ¿Suele evitar el contacto con los demás por temor a hacer o decir algo inadecuado?	69
Gráfica 3. Si un amigo le ha traicionado revelando algún secreto suyo, ¿le dice lo que piensa realmente?	69
Gráfica 4. Si compartiera la habitación con otra persona, ¿insistiría en que él o ella hagan parte de la limpieza?	70
Gráfica 5. ¿Conoce pocas personas con las que puede sentirse relajado y pasarla bien?.....	70
Gráfica 6. Si usted prestó una suma de dinero de importancia a una persona que parece habersele olvidado de ello, ¿se lo recordaría?	71
Gráfica 7. Si una persona se burla de usted constantemente, ¿tiene dificultad para expresarle su irritación o desagrado?.....	71
Gráfica 8 Si alguien pateara constantemente el respaldo de su butaca en el cine, le pediría que dejara de hacerlo?	72
Gráfica 9. Si un amigo o amiga llama todos los días a altas horas de la noche, ¿le pediría que no llamara más tardes de cierta hora?.....	72

Gráfica 10. Si usted estuviera hablando con otra persona que de pronto interrumpe la conversación para dirigirse a un tercero, ¿expresaría su irritación?	73
Gráfica 11. Si el propietario de un piso que usted alquila no ha hecho ciertos arreglos a los que se comprometió, ¿usted inciste en que los hiciera?	73
Gráfica 12. Si una persona a quien usted respeta expresa opiniones contrarias a las suyas, ¿se atrevería a eponer su propio punto de vista?	74
Gráfica 13. ¿Puede decir “no” cuando le piden cosas poco razonables?.....	74
Gráfica 14. ¿Considera que cada persona debe defender sus propios derechos?.....	75

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO A. Cuestionario.....	82
ANEXO B. Formato de evaluación capacitación	84
ANEXO C. Invitación capacitación de personal en relaciones interpersonales asertivas	85
Anexo D. Consentimiento informado	86

INTRODUCCIÓN

El siguiente trabajo tiene como objetivo, dar a conocer la importancia de las relaciones interpersonales asertivas dentro de una empresa, para esto es necesario tener en cuenta diferentes temas, como clima organizacional, factores que afectan el clima organizacional, asertividad, relaciones interpersonales asertivas y finalmente como estas influyen en el ambiente laboral. Posteriormente se presentara el diseño de un plan de capacitación previamente realizado, que busca mejorar las relaciones interpersonales dentro de la empresa MIL HILOS S.A, para ello se tomara en cuenta una encuesta sobre asertividad aplicada a los colaboradores de dicha empresa, que pretende medir el nivel de asertividad y que facilitara determinar qué tan necesaria es la implementación de dicho plan de capacitación.

1. TITULO. DISEÑO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN EN RELACIONES INTERPERSONALES ASERTIVAS, PARA LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA MIL HILOS S.A EN LA CIUDAD DE MEDELLÍN, DURANTE EL SEGUNDO PERIODO DE 2013.

2. CARACTERIZACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN OBJETO (MARCO CONTEXTUAL)

2.1 MIL HILOS S.A Un sueño que se convirtió en empresa.

En mayo de 1.994 tuvimos un sueño, crear una empresa con recursos y talento propios para confeccionar ropa femenina. Con algunas máquinas y mucho compromiso, el proyecto fue creciendo poco a poco. Con el tiempo llego una gran oportunidad, confeccionar ropa hogar para grandes marcas del mercado nacional.

La empresa creció y con ella nuestros sueños, gracias a eso, hoy nos consolidamos como maquiladores de ropa hogar para importantes clientes del sector textil. Nuestro compromiso es cada vez más grande, procuramos la satisfacción de nuestros clientes con productos de excelente calidad y una respuesta oportuna, sin olvidarnos de la calidad de vida y el progreso de nuestros empleados.

2.2 LO QUE SOMOS

Más que un grupo de trabajo, somos una familia que trabaja con entrega y compromiso todos los días para elaborar productos de excelente calidad.

Estamos convencidos que la base de nuestro crecimiento es nuestra gente, por eso nos esforzamos por ofrecerles las condiciones necesarias para que crezcan a nuestro lado.

2.3 NUESTROS PRINCIPIOS

Responsabilidad, Sentido de pertenencia, Trabajo en equipo, Mejoramiento continuo, Actitud de servicio al cliente, Respeto.

2.4 LO QUE HACEMOS

Juegos de cama, cubrelechos, conforters, duvets, protectores de colchón, faldones, fundas de almohada, cojines, cubre manteles, toallas, limpiones. Etc.

2.5 MISION

Estar posesionados en el mercado de línea hogar y para el 2014 haber conquistado el mercado en el exterior exportando una línea hogar personalizado.

2.6 VISION

Estar altamente comprometidos con la familia mil hilos apoyando las mujeres en proceso de resocialización para brindarles un mejor futuro a su entorno familiar.

2.7 UBICACIÓN GEOGRAFICA

La empresa Mil hilos S.A se encuentra ubicada en el municipio de Itagüí, Antioquia, en la calle 76#45ª74 segundo piso, barrio Santa María.

2.8 POBLACION

PERSONAL	CANTIDAD
Directora administrativa	1
Supervisora	1
Operarias textiles	22
Personas de Oficios Varios	2
Guarda de Seguridad	1

2.9 ORGANIGRAMA

La empresa Mil Hilos S.A no cuenta con organigrama establecido, lo cual es factor que se suma a las dificultades comunicativas entre el personal, y con ello las relaciones interpersonales suelen presentar altibajos afectando la productividad y el ambiente laboral.

3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

Como promover relaciones interpersonales asertivas entre los miembros del grupo de trabajo Mil Hilos S.A.

3.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

Medellín es reconocida como el epicentro textil y de la moda, a nivel nacional e internacional; de allí que, gran parte de su soporte económico se evidencia en la producción textil. Lo que es reconocido para pocos, es que muchas de estas producciones vienen de micro empresas o empresas pequeñas¹; ello significa, que son espacios en los cuales un grupo pequeño de individuos tratan de convivir, con la meta de ganarse lo necesario para el intercambio de objetos para sobrevivir.

De esta forma, se configuran una serie de espacios de intercambio laboral, donde no se tienen la cultura organizacional, es decir, toda la serie de lineamientos que permiten que en los ambientes laborales se rescate el individuo que hay detrás de la máquina y se le permita construir un proyecto de vida basado en su hacer.

Es recurrente encontrar en estos espacios de producción textil individuos que, al no finalizar sus procesos académicos, encuentran en ellos la posibilidad de sobrevivir más allá de un título académico. Conviven y “sobreviven” del día a día a partir de lo que producen en un ambiente cargado de presiones económicas, familiares, es decir, de la forma particular como conviven con el otro. Con lo anterior se ha encontrado, que el interés de la mayoría de estos individuos se focaliza en producir lo necesario para soportar un estilo de vida basado en el endeudamiento, como soporte material de sus necesidades y es, debido a esta

¹ La microempresa es nuestro mejor producto (2008) Recuperado de: <http://microempresa.blogdiario.com/i2008-03/> El termino microempresa comprende aquella empresa que, desde persona natural o jurídica, no tiene más de 10 empleados y se dedica a la producción y/o comercialización de bienes. Empresa pequeña, por su parte, puede llegar a tener de 20 a 25 empleados. En ambas, es común que sus dueños laboren en ellas.

visión que temas como el cuidado de sí y del otro, son considerados como innecesarios, si acaso nombrados, propiciando ambientes laborales cargados del malestar constante del murmullo, la mirada inquisitiva del otro y la búsqueda del interés individual sobre la meta colectiva.

Propiciar un espacio donde se puedan ocupar de este tipo de situaciones (conflictos laborales a falta de cultura organizacional) en primera instancia implica, la apertura a reconocer aquellos aspectos que cargan de malestar la relación consigo mismo y con el otro. De allí que, se busca generar un plan de capacitación en relaciones interpersonales asertivas.

3.2 ANTECEDENTES DE LA SITUACION PROBLEMÁTICA

En el artículo “la organización es comunicación” ² el periodista Fredy Zuluaga da cuenta de un caso en el cual una funcionaria de la alcaldía de Bogotá fue denunciada ante la personería por los malos tratos que tenía para con sus subalternos, en el cual predominaba las malas palabras y la “denigración” de su trabajo; todo esto le permitió al autor del artículo señalar la importancia de la comunicación asertiva en el entorno laboral, pues de esta depende el adecuado desarrollo de las potencias del colaborador.

Este caso abre la posibilidad a pensar el efecto de la comunicación en el entorno laboral; una comunicación que le permita a quienes hacen parte de la organización expresarse y, con ello, encontrar alternativas para la solución de los conflictos que se pueden generar en medio laboral. Tal es la importancia de ello que una docente de la facultad de comunicaciones de la Universidad de Antioquia, que es

² ZULUAGA Hoyos, Fredy, “la organización es comunicación”, recuperado de: <http://www.udea.edu.co/portal/page/portal/BibliotecaProgramas/ProgramaSalud/Secciones/SaludAlTrabajo/Salud%20al%20trabajo/%E2%80%9CLa%20organizaci%C3%B3n%20es%20comunicaci%C3%B3n%E2%80%9Dhttp://metinvestigacion.wordpress.com/>. Citado el 01/10/2013.

entrevistada en el mencionado artículo, comenta que la *asertividad* es algo caracteriza a un líder y, de no poseerlo, es posible construirlo.

Entonces, si la asertividad es una capacidad que ***no es innata, sino que se construye***, es posible generar, en un grupo de personas específicas, la habilidad para comunicarse adecuadamente, mejorar las relaciones entre ellos e incrementar su labor, ya que, al estar en un ambiente facilitador de estos procesos, se genera en los colaboradores la cultura de trabajo: cultura organizacional.

Dentro de las organizaciones surgen varios tipos de problemas, que se dan por diferentes causas, estos problemas pueden llevar a un desequilibrio, afectando el crecimiento y desarrollo de la misma y alterando el bienestar y por ende la productividad de los trabajadores. Uno de los problemas más frecuentes, es la falta de asertividad en las relaciones interpersonales, este es el caso de la empresa MIL HILOS S.A donde por diferentes factores; como la falta de comunicación, trabajo en equipo, liderazgo, entre otros, las relaciones entre colaboradores no son muy asertivas.

A pesar que desde sus inicios, la empresa MIL HILOS S.A ha buscado que los colaboradores sean quienes generen y mantengan un buen clima, los conflictos no dejan de presentarse, ya que en ocasiones la comunicación entre estos no se da de la forma más adecuada, así mismo el trabajo bajo presión impide que las relaciones entre ellos sean efectivas y les permita desempeñar adecuadamente sus labores y a su vez, tener una mejor relación.

Es, a partir de lo anterior, que se sostiene la idea que, dentro de las organizaciones, el personal se debe formar en habilidades comunicativas, una tarea que es del comunicador, muchas veces visto solo como el que organiza eventos, hace carteleros y boletines, se relaciona con medios o conserva la imagen y la reputación. Se olvida que éste puede ser formador y facilitador de

procesos de comunicación; un estrategia que analice cómo se comunica su grupo humano y plantee estrategias que conduzcan a la asertividad.

Se encontró en la búsqueda de antecedentes de este tipo de investigaciones, algunas que planteaban la asertividad y la comunicación como necesarias en el medio laboral Sin embargo, no se hallaron referencias iguales o similares a microempresas, pareciera que no ha sido tenido en cuenta y eso, es más problemático aún, puesto que da a entender que no hay cultura organizacional y, por ende, no hay relaciones interpersonales asertivas.

Finalmente, si se entiende la asertividad como **CAPACIDAD** de una persona para saber cuándo y cómo decir sí o no, de acuerdo a los requerimientos de la situación, sin pasar por encima de sus derechos o los del otro; es posible que esta capacidad, sea *enseñada y aprendida*. A partir de ello, se sostiene, en la presente investigación que, a partir del *diseño de un plan de capacitación en relaciones asertivas*, es posible, para quienes lo ejecuten, *enseñar* y fomentar, en un espacio laboral, la capacidad de ser asertivos, respetar el lugar de los demás y el propio y mejorar, a partir de un ambiente laboral sano, la productividad de una empresa.

4. DIAGNÓSTICO CONTEXTUAL – SITUACIÓN ACTUAL

Mil Hilos S.A, es una empresa de confecciones, cuyo estilo de trabajo se podría clasificar en el término **fabricación en serie**³, este

“...es una forma de organización de la producción que delega a cada trabajador una función específica y especializada en máquinas también más desarrolladas”⁴

La fabricación en serie, como su nombre lo sugiere implica que cada pieza depende de la anterior, por ello, factores como el tipo comunicación y relación que surja entre los miembros de un equipo de trabajo, el retraso, la elaboración incorrecta de una prenda, la no comprensión de una instrucción; influirá en el producto final.

Dentro de la organización de evidencias algunos aspectos que influyen para que el ambiente laboral de la empresa Mil Hilos S.A se torne pesado y con dificultades en las relaciones interpersonales y la falta de asertividad. Se presentan problemas, tales como: los empleados no conocen cuales son los conductos regulares para expresar ciertos inconvenientes que se presentan en el grupo de trabajo, hay poca comunicación entre ellos mismo y no se preocupan por mejorar el ambiente laboral para que este les permita desempeñar adecuadamente sus labores.

El trabajar bajo presión es un factor desencadenante para que las relaciones interpersonales entre los colaboradores no es precisamente la mejor.

³ Producción. Recuperado de: http://es.wikipedia.org/wiki/Producci%C3%B3n_en_cadena. Consultado 10/10/2013

Si bien el término parte de la revolución industrial, donde la maquina desplaza la mano de obra humana. Actualmente se utiliza para describir modos de trabajo en serie donde el objeto es el resultado del ensamblaje de las partes, elaboradas individualmente.

⁴ *Ibíd.*

5. OBJETIVOS

5.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar un plan de capacitación para la empresa MIL HILOS S.A durante el segundo periodo de 2013, teniendo como marco referencial las relaciones interpersonales asertivas, con el fin de contribuir a mejorar el clima organizacional y la productividad.

5.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Sensibilizar a los empleados de la empresa MIL HILOS S.A en la forma como se establecen las relaciones interpersonales en el ambiente laboral.
- Establecer las relaciones asertivas interpersonales como una manera eficaz para generar un ambiente laboral adecuado.
- Potencializar las relaciones interpersonales asertivas como medio para incrementar el nivel de productividad en la empresa MIL HILOS S.A.

6. JUSTIFICACIÓN

Estamos atravesando una época en la cual la demanda por la producción, la “cosificación” del ser y el empuje al consumo, están generando espacios de interacción y producción donde la persona es tomada como una herramienta, una estadística o un objeto.

Esto es más observable en los espacios laborales, ya que, para responder a los requerimientos económicos, sociales y culturales actuales, se están imponiendo modelos laborales donde el tiempo en la empresa sobrepasa el tiempo de la persona en otro tipo de espacios. La familia, la educación, el deporte, el ser; se han convertido en “lujos” para unos pocos y malestares para el resto.

La psicología organizacional surge en medio de todo ello, como una disciplina que busca, a través de una serie de estudios, estrategias, campañas y modelos, el “rescate” de la persona que hay detrás de la figura del trabajador. Sin embargo, su impacto se ha estado focalizando en las grandes empresas, que cuentan con profesionales capacitados para orientar los estilos de relación y ambientes laborales “saludables”.

Siendo con lo anterior que, en esa gran apuesta por la persona y el ambiente laboral, se ha dejado “por fuera” una modalidad de trabajo conocido como la “microempresa o empresa pequeña” en las cuales, es priorizada la producción y aspectos como espacio físico, infraestructura, la ergonomía, distribución jerárquica (organigrama) planificación y distribución de tareas y responsabilidades, entre otras cosas, son elementos que no suelen ser tenidos en cuenta.

De esa forma, por falta de conocimiento o deseo, la persona es olvidada detrás de una máquina. Esto facilita ambientes laborales tensos, con ausencia de motivación e incremento de malestar entre los que comparten en el entorno laboral.

Por lo anterior, se considera importante generar, en este tipo de empresas, una cultura organizacional, a partir la pregunta por las formas de trabajar y los tipos de relación que se dan entre los empleados. Su finalidad sería buscar los medios necesarios para implementar la asertividad como modelo para resolver los conflictos interpersonales que se presentan en el lugar de trabajo.

Al construir un plan de capacitación en relaciones asertivas interpersonales, se busca fomentar una cultura organizacional basada en la comunicación efectiva de aquello que perturba las relaciones entre los trabajadores, puesto que ello tiene incidencia directa con su desempeño laboral. La propuesta busca fomentar un ambiente de trabajo donde el que hacer no esté por encima de la persona trabajadora.

7. POBLACION BENEFICIADA

POBLACION DIRECTA	NUMERO DE POBLACION
Todos los miembros de la empresa Mil Hilos S.A	27

Total población: 27 personas

8. ASPECTOS METODOLÓGICOS

8.1 TIPO DE ESTUDIO

Explicativo, ya que se busca la solución a un problema existente. A demás se pretende encontrar respuestas a preguntas específicas que generan inconvenientes.

8.2 MÉTODO

Hipotético-deductivo, este método posibilita, a partir de observaciones realizadas y datos obtenidos por algún tipo de instrumento aplicado, formular una hipótesis que permita dar cuenta del fenómeno y posibles vías para intervenirlo.

Para la presente investigación, que busca diseñar un plan de capacitación en relaciones interpersonales afectivas para un grupo humano específico, se utilizara las observaciones, resultados e interpretación de encuestas, para elaborar un plan que se adapte a las necesidades específicas de la empresa y permita deducir datos y recomendaciones para futuras aplicaciones.

8.3 ENFOQUE

Empírico analítico, este método posibilita revelar relaciones y características esenciales y fundamentales del objeto de estudio, pues se parte de algunos referentes teóricos para dar cuenta de un fenómeno que no ha sido observado o descrito desde esta perspectiva, es decir se trata de "... crear el fenómeno mismo a indagar para poder ser observado".

En este caso, el diseño de un plan de capacitación en relaciones interpersonales asertivas proporcionara información adecuada basándose en la experiencia de

cada uno de los trabajadores de la empresa Mil Hilos S.A, recolectada a partir de un instrumento diseñado para tal fin.

8.4 DISEÑO

Cuantitativo. Desde el texto Metodología y Técnicas Cuantitativas de Investigación⁵, la investigación cuantitativa se fundamenta en la utilización de técnicas estadísticas, con el fin de conocer aspectos de interés sobre la población que se pretende estudiar.

A su vez, Alba Lucia Marín, en Metodología de la investigación. Métodos y estrategias de la investigación, plantea que una investigación se divide en dos grandes categorías: **Básica** y **aplicada**.⁶ La primera da cuenta de aquellas investigaciones cuya finalidad es la producción del conocimiento y generar o cuestionar teorías propuestas. La segunda se caracteriza por su finalidad práctica, es decir, que la intención del investigador es “la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren” de un fenómeno particular.⁷

8.6 FUENTES DE INFORMACIÓN

8.6.1 Fuentes primarias.

Encuesta

8.6.2 Fuentes secundarias.

Internet

Documentos psicología organizacional

⁵ CASCANT, Ma Josep, HUESO, Andrés, Metodología y Técnicas Cuantitativas de Investigación. Recuperado de: http://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/17004/Metodolog%C3%ADa%20y%20t%C3%A9cnicas%20cuantitativas%20de%20investigaci%C3%B3n_6060.pdf?sequence=3. Citado el 03/10/2013.

⁶ MARIN Villada, Alba Lucia, Metodología de la investigación. Métodos y estrategias de la investigación. Recuperado de : <http://metinvestigacion.wordpress.com/>. Citado el 03/10/2013.

⁷ Ibid

8.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

8.7.1 Técnica de observación.

Los propósitos de la observación son explorar ambientes, contextos, subculturas y la mayoría de los aspectos de la vida social, describir comunidades así mismo las actividades que se desarrollan en estos, las personas que participan en tales actividades y los significados de las mismas, comprender procesos, vinculaciones entre personas y sus situaciones o circunstancias. Algunos de los elementos más específicos que se pueden observar se sugieren: ambiente físico, ambiente social y humano, actividades individuales y colectivas, artefactos – herramientas que utilizan y hechos relevantes.

8.7.2 Revisión o análisis del área.

e hará un análisis después de recolectar información del área a intervenir, para realizar un diagnóstico y conocer el contexto actual en el que se encuentra la organización y así mismo la necesidad de diseñar un plan de capacitación, este se hará por medio de encuestas aplicadas a los trabajadores de la empresa.

9. ASPECTOS LEGALES (MARCO LEGAL)

Ley 50 de 1990, artículo 21:

“En las empresas con más de cincuenta (50) trabajadores que laboren cuarenta y ocho (48) horas a la semana, estos tendrán derecho a que dos (2) horas de dicha jornada, por cuenta del empleador, se dediquen exclusivamente a actividades recreativas, culturales, deportivas o de capacitación.”

- Decreto 1127 de 1991, por el cual se reglamentan los artículos 3° y 21 de la ley 50 de 1990:

- ARTICULO 3o. Para efectos de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 21 de la Ley 50 de 1990, las dos (2) horas de la jornada de cuarenta y ocho (48) semanales a que esta norma se refiere, podrán acumularse hasta por un (1) año. En todo caso, los trabajadores tendrán derecho a un número de horas equivalente a dos (2) semanales en el período del programa respectivo dentro de la jornada de trabajo.

- ARTICULO 4o. El empleador elaborará los programas que deban realizarse para cumplir con lo previsto en el artículo 21 de la Ley 50 de 1990.

Dichos programas estarán dirigidos a la realización de actividades recreativas, culturales, deportivas o de capacitación, incluyendo en éstas las relativas a aspectos de salud ocupacional, procurando la integración de los trabajadores, el mejoramiento de la productividad y de las relaciones laborales.

- ARTICULO 5o. La asistencia de los trabajadores a las actividades programadas por el empleador es de carácter obligatorio.

Los empleadores podrán organizar las actividades por grupos de trabajadores en número tal que no se vea afectado el normal funcionamiento de la empresa.

- ARTICULO 6o. La ejecución de los programas señalados en el presente Decreto se podrá realizar a través del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, las Cajas de Compensación Familiar, centros culturales, de estudio y en general, de instituciones que presten el respectivo servicio.

• Ley 1562 de 2012: por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Seguridad y salud en el Trabajo

- Artículo 26: Por medio del cual se modifica el literal G, del artículo 21 del decreto número 1295 de 1994, así: “Facilitar los espacios y tiempos para la capacitación de los trabajadores a su cargo en materia de seguridad y salud en el trabajo y para adelantar los programas de promoción y prevención a cargo de las Administradoras de Riesgos Laborales”.⁸

⁸ Ley 50 de 1990, ALCALDÍA DE BOGOTÁ, Normas. Información tomada el 11/10/2013
Recuperado de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=281>

10. ASPECTOS TEORICOS GENERALES

10.1 MARCO TEORICO

10.1.1 Aspectos generales de la psicología organizacional

Es importante preguntarse qué sería entonces de las organizaciones actuales, sin cada uno de los procesos que ligados a esquemas de calidad proporcionan estatus en el contexto, si no se diera importancia a la psicología, o su aporte a procesos como son gestión humana, selección, entre otros. La psicología actualmente se encuentra en uno de puntos más altos, debido a que genera un aporte a los colaboradores, este siempre se va en búsqueda del fortalecimiento de cada una de las competencias que arrojan idoneidad, por ende, colaboradores de alta calidad.

La Psicología Organizacional se desarrolló a partir del movimiento de la relaciones humanas en la organizaciones, donde se enfatizó en principalmente en el empleado y posteriormente en su productividad. La psicología organizacional se ocupa de entender el comportamiento y fortalecer el bienestar de los empleados en su puesto de trabajo. Los temas organizacionales incluyen las actitudes de los empleados, el comportamiento, las relaciones interpersonales, el estrés laboral, la cultura y el clima organizacional, entre otros.⁹

La psicología organizacional permite ver que uno de los elementos claves para lograr la efectividad, es que esta no sea tomada por moda, sino como una actividad de éxito en cada uno de los procesos que le confieren a la organización. Un caso que podría sumarse a esto hace parte de los aspectos que desde la

⁹Psicología organizacional. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos42/psicologia-organizacional/psicologia-organizacional.shtml>

psicología se estudian, como es el de las relaciones interpersonales, debido a que logra inducir hacia el logro de objetivos trazados, es aquí donde se puede hacer hincapié al contrato psicológico que se pretende lograr en las organizaciones actuales, pues ayuda a que el colaborador relacione su meta personal, con el gusto que le genera el desempeño a su cargo, por tanto, esto como organización implicara mejores relaciones y trabajo de equipo, generando aumento en la productividad pues ya existe un elemento motivacional intrínseco y a consecuencia extrínseco.

Se debe tener en cuenta que esta rama de la psicología, ayuda a que los equipos de trabajo en la organización sean de alto desempeño, para esto alude que cada vez son requeridos aquellos líderes que fomenten procesos que involucren las metas de la organización, por eso se requieren factores que motiven a aquellos colaboradores, y los incline hacia el aporte de valor agregado puesto que son ellos quienes de una u otra forma proveen la permanencia en un mercado cambiante en donde se debe tener claro que una organización se fortalece cuando permanece y todos sus procesos se integran en pro de un objetivo común.

Es por esto que aunque se tiene claridad de que se está en un entorno que cambia constantemente y que debemos asumirlo como tal, se debe pensar si la forma o estrategias que se utiliza actualmente corresponde con sus necesidades. No se trata de competir por competir con otros, sino de ofrecer calidad con todo lo que se hace.

10.1.2 Clima organizacional

En la calidez humana del profesional en psicología organizacional, se encuentra la capacidad de ofrecer habilidades competitivas a una organización y tener claridad de cuáles son las necesidades de los clientes. De aquí que al ser tan importante esta labor se tiene la capacidad de fortalecer dichas conductas de individuos

dentro de las organizaciones, logrando rescatar de ellos una serie de destrezas significativas para el crecimiento personal, y mejor adecuación al medio. Todo esto no sería tan relevante si no se tiene clarificación de la estructura jerárquica, para evitar inconvenientes o mal entendidos que deterioren o influyan en el clima de cada organización.

En una organización se debe contar con previo análisis y asimilación de los factores sociales o clarificación de cuáles son las metas que se emprenden y puede dar lugar a aspectos limitantes, para proceder a la planeación estratégica de medios que conlleven al desarrollo adecuado de la organización y su clima, donde fomente el respeto individual y colectivo, arrojando como a consecuencia avance empresarial además de un mejor clima.

De todos los enfoques sobre el concepto de Clima Organizacional, el que ha demostrado mayor utilidad es el que utiliza como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral.¹⁰

Este enfoque se centra en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no depende los factores organizacionales que existan a su alrededor, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de dichos factores. Estas percepciones obedecen a las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada persona tenga con la empresa, es por ello que el clima organizacional es el resultado de la interacción entre características personales y organizacionales. Este clima resultante induce determinados comportamientos en los individuos, ya sean comportamientos positivos o negativos.

Cuando se habla de clima es importante resaltar los siguientes aspectos:

¹⁰ Clima organizacional. Citado el 10/10/2013. Recuperado de: <<http://www.monografias.com/trabajos6/clior/clior.shtml>>

- El Clima se refiere a las características del medio en que se desempeñan los trabajadores dentro de la organización, estas pueden ser externas o internas.
- Estas características son percibidas directa o indirectamente por quienes se desempeñan en ese medio, esa percepción de cada uno es lo que determina el clima, ya que cada miembro de la organización percibe dichas características de forma diferente
- El Clima Organizacional es un cambio temporal en las actitudes de las personas que se pueden dar por varias razones: días finales del cierre anual, proceso de reducción de personal, incremento general de los salarios, entre otros.
- Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.
- El Clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico. ¹¹

¹¹Desarrollo organizacional recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos6/clior/clior.shtml>

10.1.2.1 Características del Clima Organizacional. Las características del sistema organizacional generan un determinado Clima Organizacional. Este repercute sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento. Este comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como, por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc.

Litwin y Stinger postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

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

Responsabilidad (empowerment). Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.

Recompensa. Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

Desafío. Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización

promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

Relaciones. Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.

Cooperación. Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

Estándares. Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.

Conflictos. Es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

Identidad. Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

El conocimiento del Clima Organizacional proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además, introducir cambios planificados, tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen.

La importancia de esta información se basa en la comprobación de que el Clima Organizacional influye en el comportamiento manifiesto de los miembros, a través de percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional, entre otros.

Clima organizacional es el nombre dado al ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados. Se refiere tanto a la parte física como emocional. El Clima Organizacional es: Un constructo personalista, una serie de percepciones globales por parte del individuo en lo concerniente a su organización. Estas percepciones globales reflejan la interacción que se da entre las características personales y las de la organización.

El clima organizacional, llamado también clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional, es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas. El realizar un estudio de clima organizacional permite detectar aspectos clave que puedan estar impactando de manera importante el ambiente laboral de la organización.

Con respecto a este tema existe un debate en torno a si éste debe tratarse en términos objetivos o bien en reacciones subjetivas. Por términos objetivos nos referimos a los aspectos físicos o estructurales, mientras que las reacciones subjetivas tienen que ver con la percepción que los trabajadores tienen del ambiente en el que se desarrollan.¹²

Brunet afirma que el concepto de clima organizacional fue introducido por primera vez al área de psicología organizacional por Gellerman. Este concepto estaba

¹²LITWIN y STINGER.

influido por dos grandes escuelas de pensamiento: la escuela de Gestalt y la escuela funcionalista.

Según la escuela de Gestalt los individuos comprenden el mundo que les rodea basados en criterios percibidos e inferidos, de tal manera que se comportan en función de la forma en que perciben su mundo. Es así que el comportamiento de un empleado está influenciado por la percepción que él mismo tiene sobre el medio de trabajo y del entorno. Por otro lado, la escuela funcionalista formula que el pensamiento y comportamiento de un individuo dependen del ambiente que le rodea y que las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio.¹³

Para Chiavenato el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmósfera psicológica característica que existe en cada organización. Asimismo menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales).¹⁴

10.1.2.2 Factores que pueden afectar el clima dentro de una organización. El clima organizacional puede verse afectado por varios aspectos como la falta de motivación, insatisfacción de necesidades, pocos beneficios, horarios, salario, inestabilidad laboral, inseguridad dentro de la organización, infraestructura, falta de comunicación y relaciones interpersonales poco asertivas.

¹³BRUNET.

¹⁴ CHIAVENATO, Idalberto. Clima organizacional, Op cit. p. 14.

10.1.3 Asertividad

Andrew Salter (1949) definió la asertividad como un rasgo de personalidad y pensó que algunas personas la poseían y otras no, exactamente igual que ocurre con la tacañería y la extroversión.

Sin embargo, unos años después, Wolpe (1958) y Lazarus (1966) la definieron como “la expresión de los derechos y sentimientos personales”, y hallaron que casi todo el mundo podía ser asertivo en algunas situaciones y absolutamente ineficaz en otras.

Por lo tanto la conducta asertiva se puede entrenar y de esta manera aumentar el número de situaciones en las que se puede tener una respuesta asertiva y disminuir al máximo las respuestas que nos provoquen decaimiento u hostilidad.

Hay tres estilos básicos en la conducta interpersonal:

- **Estilo pasivo:** Son personas que no defienden sus intereses, no expresan sus sentimientos verdaderos, creen que los demás tienen más derechos que ellos mismo, no expresan desacuerdos.

Este estilo tiene como ventaja que no suele recibir rechazo directo por parte de los demás. Pero tiene la desventaja de que los demás se van a aprovechar. Las personas que se comportan de manera pasiva presentan sentimientos de indefensión, resentimiento e irritación.

- **Estilo agresivo:** No tienen en cuenta los sentimientos de los demás. Acusan, pelean, amenazan, agreden, insultan. Presentan la ventaja de que nadie les pisa y la desventaja de que nadie les quiere a su lado.

- Estilo asertivo: Consiguen sus objetivos sin dañar a los demás. Se respetan a ellos mismos pero también a los que les rodean. Actúan y dicen lo que piensan, en el momento y lugar adecuados, con franqueza y sinceridad. Tienen autenticidad en los actos que realizan, están seguros de sus creencias y tienen la capacidad de decidir.¹⁵

10.1.3.1 ¿Qué es la asertividad? Asertividad es la capacidad para expresar opiniones, sentimientos y emociones de una manera tranquila y adecuada, sin necesidad de ser agresivo o ansioso a la hora de dirigirse a los demás. La asertividad no se relaciona con la necesidad de aprobación, ya que el hecho de querer expresar pensamientos u opiniones de una forma adecuada no significa necesariamente que todos los demás aprueben esa idea.¹⁶

Cuando una persona expresa lo que siente y piensa logra una sensación de bienestar, dejando de lado el nerviosismo y la tensión. La asertividad tiene un efecto contrario a la ansiedad; ya que cuando alguien actúa de manera asertiva logra manejar cualquier situación de manera más efectiva y equilibrada.

La asertividad puede ser innata o aprendida, de modo que el camino hacia esta, puede convertirse en un aprendizaje, un proceso nuevo de descubrimiento de las potencialidades que se tienen en una relación consigo mismo y con los demás.

Según C. Sánchez (2003, 1) "La asertividad es un tipo de habilidad social que se posee en mayor o menor medida. Además, una misma persona puede exhibir una respuesta más o menos asertiva según la situación que afronte y el momento en que ésta se produzca".

¹⁵Qué es la asertividad. Recuperado de: <http://saberpsicologia.com/articulos/habilidades-sociales/que-es-la-asertividad/381>

¹⁶ Asertividad. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos76/asertividad/asertividad.shtml#ixzz2hXQLYtkX>

Se puede ver a la falta de asertividad como una ventana, a través de la cual se pueden detectar muchos aspectos negativos de cada individuo, la falta de confianza consigo mismo, su poca astucia para salir librado de X situación, y muchos rasgos de su falta de carácter y personalidad.

Puesto que la asertividad se desarrolla a través de la experiencia diaria (la interacción con las demás personas), y está ligada tanto a la personalidad como al carácter, además puesto que ambos no son estáticos sino que se moldean con la interacción social a lo largo de la vida, entonces puede considerarse a la asertividad, como algo que evoluciona en función de la propia evolución del ser social y de los conocimientos propios, lo cual convierte a la asertividad en un amplio concepto que engloba aspectos propios de cada persona, como lo son la autoestima, la falta de confianza, así como la cultura e intelecto.

Desde la infancia es cuando se empieza a formar un concepto del propio ser, de acuerdo a como cada persona es percibida por sus padres, compañeros, amigos, etc., tomando en consideración cada una de las experiencias adquiridas, la asertividad juega el rol de método y guía para abrir paso hacia la excelencia en las relaciones con los demás, en el ámbito laboral a través de su práctica genera oportunidades y reduce brechas entre las personas, aumenta la buena percepción que los demás tienen de nosotros, y forma parte de las estrategias para avanzar hasta las metas y objetivos propuestos.

S. Robbins (2003, 1) señala que "La asertividad hace que los estímulos que nos llegan sean los que exactamente nos fueron enviados; y hace que enviemos aquellos mensajes que en realidad queremos mandar y que esencializan nuestro respeto y el de los demás."

La evolución del pensamiento humano a lo largo de la vida del individuo, repercute en los aspectos básicos de su personalidad, carácter, ideologías, creencias,

temores, etc. también la asertividad evoluciona, abonada por el crecimiento de autoestima, y confianza, o dañada por la pérdida de estas, la conducta asertividad es por tanto función de la variación de la evolución del pensamiento humano y de sus características.

10.1.3.2 Conducta asertiva. Según Hernández (2003, 6) "Una conducta asertiva facilita un flujo adecuado de información en los grupos de trabajo y potencia la creación de más de una solución a los posibles problemas laborales que vayan surgiendo en el día a día".

La conducta asertiva es una capacidad de decir sin miedo lo que se siente teniendo en cuenta cómo hacerlo y porque, analizando la situación y llevando a cabo la mejor reacción ante el problema la cual dará satisfacción tanto al individuo, como a los que participan en el suceso.

La conducta asertiva es una forma de expresar los derechos propios ante los demás:

- El derecho a expresar ideas y emociones
- El derecho a usar el tiempo, cuerpo y dinero como se desee
- El derecho a decidir cuándo se puede o no ayudar a alguien
- El derecho a preguntar y pedir ayuda cuando se considere necesario
- Derecho a cambiar de ideas, pensamientos y formas de actuar

Morera y Franco (2004, 1) plantean que "La asertividad es, actualmente, una "técnica" comunicativa que nos permite, a partir del receptor hacia nosotros mismos, incidir en la modificación de la conducta de los demás"

La conducta asertiva permite tener la capacidad de pedir o más bien negociar de forma correcta con los demás, negociación basada en lo que se desea transmitir

de forma correcta y respetuosa sin necesidad de ser tímido o agresivo a la hora de hablar.

Es entonces una técnica para comunicar y a su vez modificar la conducta y manera de pensar de otros a través de la negociación de forma asertiva. Por tanto la persona que aborda una situación de forma asertiva tiene más posibilidades de lograr una solución satisfactoria, no solo para ella, sino para los que intervienen.

10.1.3.3 No hay asertividad sin confianza ni autoestima. La confianza y la autoestima son los factores más predominantes en la asertividad, es decir si no hay confianza o autoestima no puede haber asertividad, puesto que para demostrar los derechos propios a través de la conducta asertiva se necesita la confianza en las propias creencias, habilidades y metas; así como el hecho de respetarse a sí mismo y creer que se es capaz de lograr los objetivos.

La confianza a su vez depende de la formación social desde muy pequeños, ya que desde muy pequeños se enseña a las personas a creer en algo, y se inculcan ciertos ideales y creencias, que se van reforzando a través del tiempo.

10.1.3.4 Causas de la falta de asertividad. La asertividad evoluciona, su raíz es la interacción y la experiencia a través de formación social de cada individuo, que debilitan o refuerzan tanto su confianza como su autoestima a lo largo de su existencia.

Desde la infancia se definen los rasgos que más adelante distinguirán a cada uno de otras personas, el carácter, personalidad, ideales, creencias, miedos, defectos, todo esta mezcla de características están entrelazadas formando lo que se conoce como un ser humano, cada pensamiento de cualquier persona tiene un fundamento y se basa en todas estas características, la idea de ser o no ser capaz

de algo también está fundamentado en ellas, por lo cual tanto la autoestima, la confianza y por ende la asertividad dependen de lo mismo.

La falta de asertividad por tanto es parte de la decadencia o debilidad de las características básicas del carácter, pero también la falta de un ideal o meta, generan pérdida de autoestima y asertividad.

Muchos son los factores que afectan la falta de asertividad, pero los más importantes son:

- Falta de carácter.
- No tener metas ni objetivos.
- Falta de confianza en sí mismo.
- Dependere siempre de otros.
- No tener fuerza para expresar los derechos propios.
- No aceptar que nos podemos equivocar.
- Falta de creencias e ideologías.
- Poca astucia para afrontar los retos.
- Ajustar el carácter propio al de los demás, solo para ser aceptados.

10.1.3.5 La asertividad en la vida laboral. Ser asertivo laboralmente es algo que da ventaja a ciertos individuos sobre los otros que no lo son, el simple hecho de saber cómo y cuándo pedir las cosas (como un aumento, o ascenso), da ventaja en la vida laboral; pero no solo se trata de pedir para sí mismos también, el hecho de saber decir sí o no, tanto a los compañeros, jefes o clientes es una habilidad que no se obtiene de la noche a la mañana. La experiencia laboral es importante en cierta medida para adquirir la confianza para enfrentar los retos laborales, pero ante todo las bases que se adquieren desde la formación son aún más determinantes en el desempeño no solo personal sino también laboral.

Si un individuo posee una conducta asertiva es capaz de hablar con tranquilidad y confianza a sus superiores, y transmitirles sus dudas o los problemas de su sección, de forma correcta y precisa, ayudándose no solo asimismo sino a la mejora de la calidad de la empresa a través de las buenas relaciones laborales. A su vez un individuo asertivo sabe cuándo y cómo dirigirse a sus subordinados, manteniendo el debido respeto hacia ellos y sabiendo guiarlos, entenderlos y asimilando sus ideas, propuestas y errores, para el bien de la empresa, lo cual lo convertirá en un buen líder no usando la timidez con sus superiores, ni la agresividad con sus subordinados, más bien tratarlos todos con la misma conducta asertiva, guardando el respeto y la iniciativa en cada situación.

No se debe confundir la asertividad con la estafa ni con el engaño, pasar sobre otros para conseguir los propios objetivos, no tiene nada que ver con la conducta asertiva.

La falta de asertividad en la vida laboral influye de una manera muy significativa, como el hecho de nunca recibir un aumento, o un reconocimiento, hasta perder la confianza de los superiores o demás compañeros de trabajo, debido a la indecisión y equivocados juicios y conducta laboral.

10.1.3.6 ¿Qué es ser asertivos? Ser asertivos es poder interactuar efectivamente en cualquier situación, incluyendo aquellos momentos en los que las relaciones entre los individuos se tornen un poco complicadas, ya sea por diferencias entre gustos, opiniones, intereses o actividades.

La asertividad es algo que se puede aprender, ya que si bien, no todas las personas son asertivas cada quien puede ir desarrollando habilidades que le permitirán ser una persona directa, honesta y expresiva en sus comunicaciones.

Ser asertivos, también implica ser capaces de pedir lo que a cada uno pertenece, sin tener que pasar por encima de nadie ni dejar de decir lo que realmente se piensa por temor a la reacción o a lo que podrán pensar los demás.¹⁷

10.1.4 Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales se entienden como la interacción que tienen las personas con sus pares, en toda relación interpersonal interviene la comunicación, que es la capacidad que tienen las personas para obtener y transmitir información, la comunicación exitosa requiere de un receptor con las habilidades que le permitan decodificar el mensaje e interpretarlo. Si algo falla en este proceso, disminuyen las posibilidades de entablar una relación funcional. Hay que tener en cuenta que las relaciones interpersonales permiten alcanzar ciertos objetivos necesarios para el desarrollo en una sociedad, y la mayoría de estas metas están implícitas a la hora de entablar lazos con otras personas.¹⁸

Desde este punto surgen hipótesis, que tienen un poco más de relación con lo que actualmente se implementa en este contexto, como son la de relaciones humanas, y la organizacional; Estas muestran la importancia de la concentración en aspectos que permiten mejorar el rendimiento de cada uno de los colaboradores, centrándose en una orientación sistemática en donde se refuerce cada una de las competencias que posean cada colaborador para poder integrarlos ganando eficiencia y motivación en la elaboración de su trabajo.

¹⁷Asertividad en el trabajo. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos36/asertividad-trabajo/asertividad-trabajo2.shtml>

¹⁸ Relaciones interpersonales. Recuperado de: <http://definicion.de/relaciones-interpersonales/>

Cuando se hace hincapié al tema de la motivación cabe aclarar que es de trascendencia no quedarse enfocados en el trabajo y adaptación a la empresa, porque ese no es el objetivo, si no lograr que este aspecto tan importante se involucre con el trabajador y pueda impulsar no solo la esfera laboral sino el crecimiento personal, y sumando a esto otras competencias de relevancia como sus capacidades de trabajo en equipo, etc.; Esto facilita la optimización de recursos.

Las adecuadas relaciones interpersonales proporcionan un trabajo en equipo, esta debe ser una norma de cumplimiento necesario, dentro de la gestión humana, ya que es la mejor opción para trabajar en sinergia donde cada uno de los esfuerzo permitan la obtención de factores favorables, porque un elemento contrario a esto es que los colaboradores reflejen un desconocimiento sobre cada proceso que se emplea en la organización, es entonces que existen barreras o limites donde se obstruye la lucha en sinergia, por tanto, acompañado por un buen líder que promueva una adecuada comunicación asertiva, se logrará optimizar e impulsar el logro de las metas y objetivos empresariales.

Por años en las organizaciones existieron o existen seres totalmente aislados, solitarios, lo que se debe a esas divisiones de cargos, avances tecnológicos, que imposibilitan esa fluidez, esa unión jerárquica, permitiendo de esta forma el entorpecimiento, y más aun imposibilitando de esta que hayan aportes significativos por parte de cada miembro de la organización. Por eso se hace un llamado a las organizaciones sobre la importancia de la integración de los sistemas organizacionales, puesto que son estos el puente para la efectividad por la que tanto lucha la gestión humana; Tomando en cuenta que la conciencia de los roles, y trabajo sistémico, facilitan el logro de esas metas.

10.1.4.1 Relaciones interpersonales con los compañeros. Para poder entender como son las relaciones interpersonales entre los empleados de la empresa es importante tener en cuenta que un grupo es "un número de personas que interactúan entre sí, se identifican sociológicamente, y se sienten miembros del mismo". De otra parte, los grupos pueden ser formales e informales: los primeros son aquellos que existen en la empresa en virtud del mandato de la gerencia para realizar tareas que contribuyan al logro de los objetivos organizacionales y los segundos son grupos de individuos cuyas experiencias laborales comunes desarrollan un sistema de relaciones interpersonales que van más allá de aquellos establecidos por la gerencia.

Lo ideal es que la gerencia propicie y facilite la evolución de los grupos de trabajo para que se conviertan en equipos de trabajo. Un grupo se convierte en equipo cuando los miembros del grupo están centrados en ayudarse entre sí para alcanzar las metas de la empresa.

Se debe buscar que los equipos sean eficaces, es decir, que logren ideas innovadoras, alcancen sus metas y se adapten al cambio; sus miembros deben estar altamente comprometidos tanto con el equipo como con las metas de la organización. Por lo tanto, son altamente estimados por la gerencia y se reconocen y recompensan sus resultados. Si los empleados de la empresa conforman equipos de trabajo sus relaciones interpersonales se mejorarán notablemente puesto que se hará satisfactorio el trabajo se desarrollará la confianza mutua entre los miembros del equipo y entre el equipo y la gerencia; se mejorará la comunicación entre los miembros del equipo y con otros grupos por cuanto se concientizarán que trabajan, no para una empresa cualquiera, sino para una empresa en particular; surge así un sentimiento de identidad y de compromiso

hacia ella. Por lo tanto, los temores se minimizan y el personal entiende más a sus directivos y estos a su vez comprenden más a sus empleados.¹⁹

Dentro de una empresa podría decirse que las relaciones interpersonales son en gran parte las encargadas del buen funcionamiento de esta, ya que si dichas relaciones fallan o no son asertivas, la empresa difícilmente podrá alcanzar el éxito. Las relaciones interpersonales basadas en la asertividad permiten aumentar el nivel de entendimiento y de comunicación eficaz, ya que esta asertividad es la que permite aceptar las diferencias de los demás sin llegar al extremo de una posición pasiva, pero tampoco mostrando una actitud agresiva. Las relaciones adecuadas dentro de la empresa disminuyen los conflictos, ya que permiten usar el entendimiento y respetar las opiniones y diferencias de los demás al momento de expresar las propias.

En ocasiones las relaciones interpersonales en las empresas, se ven condicionadas por el puesto de trabajo, convirtiéndose esto en una barrera que puede llegar a ocasionar grandes dificultades en la interacción a nivel laboral. La convivencia en una empresa puede ser de gran ayuda cuando es adecuada y positiva, por el contrario si esta es inadecuada puede ocasionar problemas graves a nivel general ya que esto afecta no solo a los implicados sino también a todos los miembros de la organización.

10.1.4.2 Influencia de las relaciones asertivas en la empresa. Stephen R. Covey (1995), en su libro de los 7 Hábitos de las Personas Altamente Efectivas, describe a la asertividad como una forma de vida que se hace un hábito profundo, dicho término insertado en el primer hábito; el ser proactivo, el ser responsable de nuestro propio destino y de nuestras respuestas ante cualesquier estímulo de éxito o fracaso que nos plantee el medio, la asertividad hace que los estímulos que nos

¹⁹ Clima organizacional y su incidencia en los servicios públicos. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos14/servpublicos/servpublicos.shtml>

llegan, sean los que exactamente nos fueron enviados, y hace que enviemos aquellos mensajes que en realidad queremos mandar y que esencializan nuestro respeto y el de los demás.

La asertividad es la herramienta para acertar en la relación humana, donde no hay ganadores y perdedores, existen sólo seres que se relacionan en un ámbito de profundo respeto, hay una relación personal de ganar-ganar, tal cual el cuarto hábito en el modelo de "Covey", en donde sólo se gana en una relación solo y a condición de que la otra parte también gane.

Es por ello que la asertividad se incluye en la semántica que trata de "La habilidad de relación en un contacto positivo, entendido como el llegar a convivir fácil y cómodamente con los otros, implica abrirse, expresarse y compartir. Es crear espacio en la vida personal para encontrarse con los otros, es estar presentes, ya que si esto no sucede se deterioran poco a poco las relaciones con los demás y se corre el riesgo de perder contacto"; es por ello que la influencia de la asertividad sobre el desempeño laboral del individuo y la vida laboral es bastante grande y que esto implica una serie de interacciones interpersonales y sociales de todo tipo, desde la relación con los compañeros de equipos de trabajo, los jefes y hasta los clientes, se crea un espiral de relaciones sociales en el cual el individuo se encuentra expuesto a diferentes retos, dependiendo de su labor, grado social, posición o desempeño en una empresa o negocio dado.²⁰

10.1.5 Comunicación asertiva

La comunicación es la clave del éxito de una empresa en la que existe un buen ambiente de trabajo. El buen ambiente se define en parte, por la motivación que

²⁰ La asertividad en el trabajo y como habilidad social. Recuperado de. http://www.pac.com.ve/index.php?option=com_content&view=article&catid=65&Itemid=76&id=4622

tiene un trabajador en la empresa y por la ilusión que tiene en su rutina diaria. Cuanto más feliz es un empleado mayor es su rendimiento laboral. Pues bien, a veces, la ilusión muere de la mano de la comunicación agresiva que se utiliza en algunas empresas en las que se confunde el poder con el autoritarismo.

Por el contrario, la verdadera clave del éxito reside en una comunicación asertiva que implica respeto a la hora de transmitir un mensaje. Es decir, no se trata de valorar el talento propio sino también, el ajeno. De este modo, es posible aprender de los demás.

La comunicación asertiva implica transmitir un mensaje de una forma consciente, responsable y madura. Dentro de la comunicación empresarial existen palabras clave que nunca deben de faltar en el vocabulario de cada persona: Gracias, lo siento y por favor. Es decir, se gana mucha calidad en el ambiente laboral cuando se aprenden a pedir las cosas de forma educada, se aprende a dar las gracias por tener y también, pedir disculpas y asumir un error.

10.1.5.1 Comunicación funcional o disfuncional. Las dificultades en la comunicación afectan la personalidad y la capacidad de actuar adecuadamente en el entorno social. En opinión de Satir (1980) la comunicación se refiere tanto a la conducta verbal como no verbal, dentro de un contexto social, significa interacción o transacción, e incluye todos los símbolos y claves que las personas utilizan para dar y recibir un significado.

De acuerdo con esta autora, la persona puede comunicarse de una manera funcional o disfuncional. La persona que se comunica de una forma funcional es aquella que puede expresar con firmeza sus opiniones, pero también está dispuesta a aclarar y clarificar; comportarse con otra persona considerándola como un ser separado de ella y único; tratar los puntos de vista opuestos a los suyos como una oportunidad para aprender, y no como una amenaza o una señal

de conflicto; enfrentarse a otras personas y con situaciones en términos de cómo son éstas y no de cómo desearía o espera que sean; aceptar la responsabilidad por lo que siente, piensa, escucha, observa y por sus acciones, en lugar de negarla o atribuirla a otras personas; y emplear estrategias para negociar abiertamente las conductas de dar, recibir y confirmar el significado de las cosas entre ella y las demás personas.

La comunicación funcional le permite a la persona manejar de manera más competente y precisa las situaciones del ambiente en que se encuentra, por cuanto puede expresarse claramente ante las demás personas, estar en contacto con las señales que provienen de su yo interno, conocer lo que piensa, siente, ve y escuchar lo que está fuera de sí y diferenciarlo de su ser. En contraposición, la persona que se comunica de manera disfuncional no interpreta de forma adecuada los mensajes que le llegan del entorno, por cuanto tampoco es una persona abierta a lo que ella misma piensa y siente.

Las dificultades que las personas pueden tener para comunicarse se vinculan estrechamente con la percepción que tienen de sí mismas; es decir, con la imagen propia y su autoestima. Una alta autoestima se relaciona con una comunicación funcional y asertiva. Una baja autoestima conduce hacia una comunicación disfuncional y no asertiva.²¹

10.1.6 Plan de capacitación

La capacitación es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito es preparar, desarrollar e integrar a los recursos humanos al proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y

²¹ Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas. Recuperado de: http://revista.inie.ucr.ac.cr/uploads/tx_magazine/asertiva.pdf

actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los trabajadores. la capacitación cuenta con objetivos muy claros entre los cuales se encuentran: conducir a la empresa a una mayor rentabilidad y a los empleados a una actitud más positiva, evaluar la moral de la fuerza laboral, ayudar a los trabajadores a identificarse con los objetivos de la empresa, fomentar la autenticidad, apertura y confianza, mejorar las relaciones, preparar guías para el trabajo, agilizar la toma de decisiones y solución de problemas, promover el desarrollo, contribuir a la formación de líderes, incrementar la productividad y la calidad, promover la comunicación en toda la organización, reducir la tensión y permitir el manejo adecuado de los conflictos.

El objetivo principal de la capacitación es contribuir al alcance de las metas globales de la organización, es por esto que se deben desarrollar programas que tengan en cuenta dichas metas y estrategias organizacionales. Además de brindar la capacitación necesaria para un desempeño eficaz en el puesto, los directivos deben ofrecer capacitación en áreas como el desarrollo personal y el bienestar.

Una capacitación eficaz se debe realizar a partir de un enfoque sistémico donde se deben tener en cuenta los siguientes pasos:

Detectar las necesidades de capacitación. Es el primer paso en el proceso de capacitación, detectar las necesidades de capacitación contribuye a que la empresa no corra el riesgo de equivocarse al ofrecer una capacitación inadecuada, lo cual redundaría en gastos innecesarios.

Para detectar las necesidades de capacitación deben realizarse tres tipos de análisis; estos son:

- **Análisis Organizacional:** que es aquél que examina a toda la compañía para determinar en qué área, sección o departamento, se debe llevar a cabo la

capacitación. Se debe tomar en cuenta las metas y los planes estratégicos de la Compañía, así como los resultados de la planeación en recursos humanos.

- **Análisis de Tareas:** se analiza la importancia y rendimiento de las tareas del personal que va a incorporarse en las capacitaciones.
- **Análisis de la Persona:** dirigida a los empleados individuales. En el análisis de la persona debemos hacernos dos preguntas ¿a quién se necesita capacitar? Y ¿qué clase de capacitación se necesita? En este análisis se debe comparar el desempeño del empleado con las normas establecidas de la empresa. Es importante aclarar que esta información la obtenemos a través de una encuesta.

Identificación de recursos. Los Recursos que requiere la capacitación al personal es de suma importancia ya que sin los mismos no puede impulsarse planes ni programas acordes con las necesidades detectadas. Los Recursos pueden ser de diferentes tipos:

- **Financieros:** mediante la designación presupuestaria que establece la empresa como parte de sus costos de funcionamiento. Aquí se incluyen también lo correspondiente a un porcentaje de las remuneraciones imponibles de sus trabajadores, que se establecen dentro de las partidas de compensaciones e incentivos no financieros de la empresa.
- **Humanos:** la función de capacitación es una función de línea y de staff.
- **Institucionales:** todos los organismos externos a la empresa, públicos o privados, que realizan una labor de apoyo a la tarea del departamento.
- **Materiales:** infraestructura, condiciones para trabajar, materiales.

Integración de un plan de capacitación. La Planeación de los Recursos Humanos y el Desarrollo del Personal centran su atención en el planeamiento formal de dichos recursos. Al planear formalmente, se debe hacer énfasis en:

- Establecer y reconocer requerimientos futuros.
- Asegurar el suministro de participantes calificados.
- El desarrollo de los recursos humanos disponibles.
- La utilización efectiva de los recursos humanos actuales y futuros.

La planeación formal asegura o permite a la empresa contar con el número correcto de empleados y con el tipo correcto de personas, en los lugares adecuados, en el tiempo preciso, haciendo aquello para lo cual son más útiles.

Ejecución de programas de capacitación. Las empresas deben tomar en consideración varios lineamientos para la implementación de Programas de Capacitación en su organización.

Una vez se tenga la Planeación de la Capacitación puede procederse al Diseño de Programas de Capacitación el cual incluye: nombre de la actividad, objetivos generales y específicos, contenidos, metodología, duración, participantes, lugar, horario, instructor, bibliografía, recursos, costo y evaluación.

Este plan de capacitación en relaciones interpersonales asertivas estará dirigido a todos los miembros de la organización mil hilos S.A, se trataran temas como: el clima laboral, como puede verse afectado el clima dentro de una organización, que es la asertividad, que son relaciones interpersonales asertivas y finalmente como

las relaciones interpersonales asertivas incrementan el buen clima laboral, beneficiando a cada persona y a la organización en general.²²

Antes de comenzar con el plan de capacitación se realizara una encuesta que permitirá determinar qué tan asertivos son los trabajadores de la empresa Mil Hilos S.A, después que se conozca el resultado se llevara a cabo la ejecución de dicho plan.

10.1.7 capacitación de personal en relaciones interpersonales asertivas

Objetivo: La capacitación, en relaciones interpersonales asertivas para los empleados de la empresa mil hilos S.A tiene como objetivo fomentar y fortalecer la asertividad en las relaciones interpersonales, para lograr que dentro de la empresa se genere un espacio con un ambiente laboral agradable y sea más eficaz el desempeño de cada uno de ellos.

TIEMPO: La capacitación dirigida al personal de la empresa Mil Hilos S.A, se realizara el 28 y 29 de noviembre de 2013.con una duración de 6 horas. Iniciará a las 2:00pm y finalizara a las 5:00pm.

La empresa Mil Hilos S.A no cuenta con un espacio adecuado para la realización de la capacitación, por lo tanto se contara con el salón social de la urbanización Guadarrama.

²² Formación, Capacitación, Desarrollo de RR.HH. y su importancia en las organizaciones recuperado de:
<http://www.monografias.com/trabajos14/formacionrrhh/formacionrrhh.shtml#ixzz2hjgrDRQY>

Tabla 1. Cronograma actividades capacitación

JUEVES 28 DE NOVIEMBRE	VIERNES 29 DE NOVIEMBRE
<ul style="list-style-type: none"> • 2:00pm: iniciaremos la capacitación con una presentación de cada uno los empleados, utilizando una actividad llamada “la tela de araña” • 3:00pm: presentación y socialización del tema relaciones interpersonales. • 3:45pm: refrigerio. • 4:00pm: actividad que se realizara con el video “Ford the birds, Pixar” • 5:00pm: finalización del primer día de capacitación. 	<ul style="list-style-type: none"> • 2:00pm: Se iniciara con una actividad “cuéntame algo” • 2:30pm: Inteligencia emocional. socialización tema asertividad y aplicación de caso. • 3:30pm: refrigerio. • 4:00pm: actividad: video comunicación asertiva: los 5 pasos. • 4:45pm: finalización de actividad y retroalimentación por parte de los empleados respecto a las actividades y temas visto.

Fuente: elaboración propia

ACTIVIDADES

“TELA DE ARAÑA”

La actividad se utilizara para dar inicio a la capacitación, esta tiene como objetivo formar una telaraña entre los compañeros pasándose uno a uno una bola de lana, cada vez que un compañero pase la bola se ira desenrollando y quien la tiene se debe presentar y contar algo de sí mismo, así sucesivamente se deben pasar la lana hasta que todos se hayan presentado. La idea es pasarla de un lado a otro para formar la telaraña. La última persona en presentarse debe devolver la bola de lana al compañero que se la entrego y debe decir algo positivo de esta persona y se realiza la actividad hasta llegar a la primera persona que inicio su presentación.

Objetivo: integración y conocimiento de cada uno de los compañeros.

VIDEO “FORD THE BIRDS, PIXAR”

Se pretende con este video, que cada uno de los compañeros socialice y de sus puntos de vista de acuerdo a lo que vieron en este corto. El objetivo es debatir y reflexionar.

- ¿Es así como nos comportamos dentro de la empresa?
- ¿Cuáles son las consecuencias que trae un ambiente laboral donde las relaciones interpersonales son nulas?
- ¿Qué estrategias se pueden implementar para lograr un ambiente de trabajo ameno?

<http://www.youtube.com/watch?v=h01QzV3sjDI>

“CUÉNTAME ALGO”

Esta actividad se realizara escribiendo el nombre de cada uno de los empleados, se reparten los papelitos y cada uno se debe dirigir a la persona que tiene en su

papel para contarle algo interesante. Una anécdota, como se ha sentido en los últimos días o lo que cada persona desee compartir con su compañero.

Así se iniciara el segundo día de la capacitación para amenizar el ambiente.

VIDEO: COMUNICACIÓN ASERTIVA: LOS 5 PASOS

Objetivo: socialización

<http://www.youtube.com/watch?v=itBLSKocD4o>

APLICACIÓN DE CASOS.

Se harán 3 grupos de 5 personas y 2 grupos quedaran de 6, el objetivo es que cada grupo lea el caso y actué la manera de como reaccionaria si estuvieran en la situación planteada.

Caso 1:

Tus hijos dejan su ropa y la toalla tirada en el cuarto de baño luego de bañarse.
¿Qué les dices?

PASIVA. No dices nada, lo recoges, mientras protestas internamente porque sean así de desordenados.

AGRESIVA. Vas a donde está tu hijo y le recriminas que sea un desordenado, que no tenga consideración, que estás harta de decirle que recoja sus cosas cuando se baña, que no sabe convivir con los demás.

CONDUCTA ASERTIVA. Vas donde está tu hijo y le dices: Hechos. Te has bañado y has dejado tu ropa y la toalla tirada. Sentimientos: Me siento como tu

criada cuando lo dejas todo por medio. Conducta: Procura recoger todo cuando te bañes mañana, Consecuencias: así me harás sentir más a gusto contigo.

Caso 2:

Habías quedado con un amigo a cenar a las 9.00 y se presenta, sin avisar que se retrasaría, una media hora más tarde. No estás de buen humor, ¿cuál de estas conductas crees que usas más a menudo?

PASIVA. Le saludas, bastante falto de entusiasmo, le haces entrar y se sientan a la mesa.

ASERTIVA. Le saludas, y le expones claramente estos cuatro aspectos: Hechos: Hace una media hora que te espero y me preocupaba no saber nada de ti. Sentimientos: He tenido tiempo para además de preocuparme, irritarme y sentirme nervioso. Conducta concreta: Si otra vez tienes que retrasarte Consecuencias: puedes avisarme, para que no me preocupe.

AGRESIVA. ¡Llevo una hora esperando! ¿Te parece bien hacerme esto? ¿Qué te costaba llamar para avisarme? No pienso invitarte a cenar nunca más.

CASO 3:

Vas a cenar fuera, pides la comida y cuando te la traen está fría. ¿Cómo reaccionas?

PASIVA. No decir nada y lo comes aunque internamente te quejas, o se lo dices a la otra persona con quien estás cenando, y cuando te dice que se lo digas al camarero, te sientes fatal y optas por no decir nada.

AGRESIVA. Llamas al camarero en voz alta, y le dices que luego de esperar media hora, encima la comida llega fría, que eso es intolerable y que no volverás a comer allí.

ASERTIVA. Llamas al camarero y, le pides que por favor te lo caliente, mirándole a los ojos y con una sonrisa amable.

CASO 4:

Un chico saca la bicicleta de su amigo sin la autorización de éste, sin tomar en cuenta que se encuentra a su lado. ¿Cómo sería tu actitud frente a este acto de tu amigo?

PASIVA: guardas silencio.

AGRESIVA: lo persigue y lo detiene gritándole que se baje.

ASERTIVA: para la otra oportunidad me la pides prestada por esta vez no hay problema

CASO 5:

Un joven está sentado solo, almorzando en el colegio, cuando uno de sus compañeros le pide disculpas, ya que lo golpea sin intención en el brazo derecho con el cual sostenía su bebida la cual cayó al piso:

PASIVA: el joven solo mira como cae su bebida y se queda en silencio.

AGRESIVA: el joven se para rápidamente y lo golpea en la cara haciéndole daño.

ASERTIVA: el joven voltea y le dice a su compañero "no te preocupes compraré otra, pero debes tener más cuidado"

<http://nanodh.blogspot.com/2011/04/ejemplos-de-asertividad.html>

<http://coachingprotagonistas.wordpress.com/2013/05/17/ejemplos-de-conducta-asertiva/>

Bibliografía de los casos

RECURSOS:

Los materiales e implementos que se necesitaran serán suministrados por la empresa Mil Hilos S.A.

MATERIALES	COSTO
Lana	\$10.000
Refrigerios (dia 1 sandwiches y jugo hit) (Dia 2 croissant y Coca-Cola)	\$114.000
Alquiler salón social por 2 días	\$220.000
Alquiler silletería	\$50.000
Papelería (Lápices, hojas, borradores, sacapuntas) Para la aplicación de caso y encuesta de satisfacción.	\$30.000
	Total \$ 424.000

EVALUACIÓN:

Finalizada la capacitación se le pedirá a la directora administrativa, supervisora y a 10 empleados que realicen una corta evaluación, esta, tiene como finalidad, medir el impacto de la capacitación diseñada para los empleados de la empresa Mil Hilos S.A.

10.2 MARCO CONCEPTUAL

Asertividad: se define como un comportamiento comunicacional en el cual la persona no agrede ni se somete a la voluntad de otras personas, sino que manifiesta sus convicciones y defiende sus derechos.

Capacitación: Capacitación, o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su persona.

Clima organizacional: se refiere al conjunto de propiedades medibles de un ambiente de trabajo, según son percibidas por quienes trabajan en él.

Comunicación efectiva: Es el acto de darse a entender correctamente, ya sea formalmente (como por el medio escrito) o esto combinado con gestos corporales adecuados. La idea es que el receptor del mensaje comprenda el significado y la intención de lo que se está comunicando.

Eficacia: Capacidad de lograr aquello que se pretende y que también aprenda a enfrentarse a los problemas de la vida. Capacidad que tiene un individuo, instructor, asesor, maestro para inducir la generación de determinados procesos de forma rápida, efectiva y con alta calidad.

Eficiencia: acción, fuerza, producción. Se define como la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un objetivo determinado.

Organización: Las organizaciones son estructuras sociales diseñadas para lograr metas o leyes por medio de los organismos humanos o de la gestión del talento humano y de otro tipo. Están compuestas por subsistemas interrelacionados que cumplen funciones especializadas.

Psicología organizacional: La psicología del trabajo y de las organizaciones es una ciencia aplicada perteneciente a la psicología, la cual se encarga de estudiar el comportamiento del ser humano en el mundo del trabajo y de las organizaciones, tanto a nivel individual como grupal y organizacional

Relaciones interpersonales: son asociaciones de largo plazo entre dos o más personas, que pueden basarse en emociones, sentimientos, interés por actividades o labores similares, interacciones y formas colaborativas, entre otros.

Trabajo: el concepto de trabajo se refiere a la ejecución de tareas que implican un esfuerzo físico o mental y que tienen como objetivo la producción de bienes y servicios para atender las necesidades humanas.

Trabajador: es aquel que se aplica a todas las personas que ejercen algún tipo de trabajo o actividad remunerada. En muchos casos también puede ser usado en sentido general para designar a una persona que está realizando un trabajo específico independientemente de si está oficialmente empleado o no. La condición de trabajador es una de las más importantes para el ser humano como individuo ya que a partir del trabajo y del desempeño de una actividad definida es que puede no sólo subsistir si no también poseer identidad, sentirse útil y desarrollar habilidades particulares.

11. RESULTADOS

11.1 TABULACIÓN

CUESTIONARIO ¿ES USTED ASERTIVO?

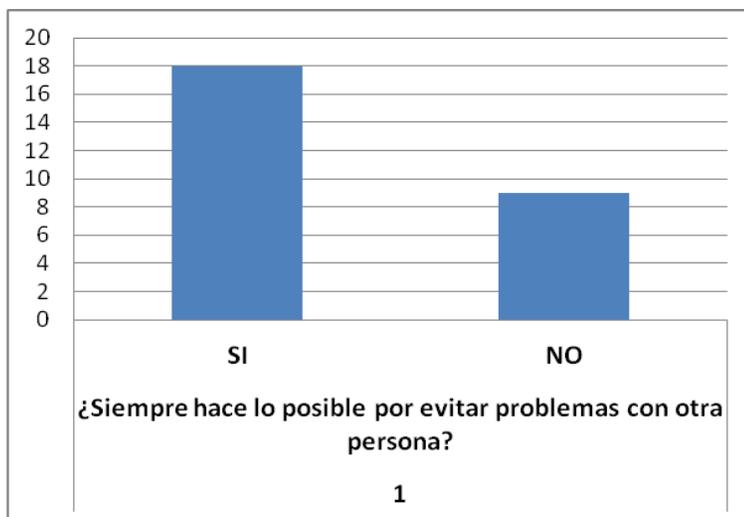
Tabla 2.Cuestionario

Nº	Pregunta	R/TA	Cant.
1	¿Siempre hace lo posible por evitar problemas con otra persona?	SI	18
		NO	9
2	¿Suele evitar el contacto con los demás por temor a hacer o decir algo inadecuado?	SI	14
		NO	13
3	Si un amigo le ha traicionado revelando algún secreto suyo, ¿le dice lo que piensa realmente?	SI	11
		NO	16
4	Si compartiera la habitación con otra persona, ¿insistiría en que él o ella hagan parte de la limpieza?	SI	9
		NO	18
5	¿Conoce pocas personas con las que puede sentirse relajado y pasarla bien?	SI	19
		NO	8
6	Si usted presto una suma de dinero de importancia a una persona que parece habersele olvidado de ello, ¿se lo recordaría?	SI	15
		NO	12
7	Si una persona se burla de usted constantemente, ¿tiene dificultad para expresarle su irritación o desagrado?	SI	23
		NO	4
8	Si alguien pateara constantemente el respaldo de su butaca en el cine, le pediría que dejara de hacerlo?	SI	8
		NO	19
9	Si un amigo o amiga llamara todo los días a altas horas de la noche, ¿le pediría que no llamara más tarde de cierta hora?	SI	13
		NO	14

10	Si usted estuviera hablando con otra persona que de pronto interrumpe la conversación para dirigirse a un tercero, ¿expresaría su irritación?	SI	11
		NO	16
11	Si el propietario de un piso que usted alquila no ha hecho ciertos arreglos a los que se comprometió, ¿usted insiste en que los hiciera?	SI	12
		NO	15
12	Si una persona a quien usted respeta expresara opiniones contrarias a las suyas, ¿se atrevería a exponer su propio punto de vista?	SI	7
		NO	20
13	¿Puede decir "no" cuando le piden cosas poco razonables?	SI	22
		NO	5
14	¿Considera que cada persona debe defender sus propios derechos?	SI	22
		NO	5

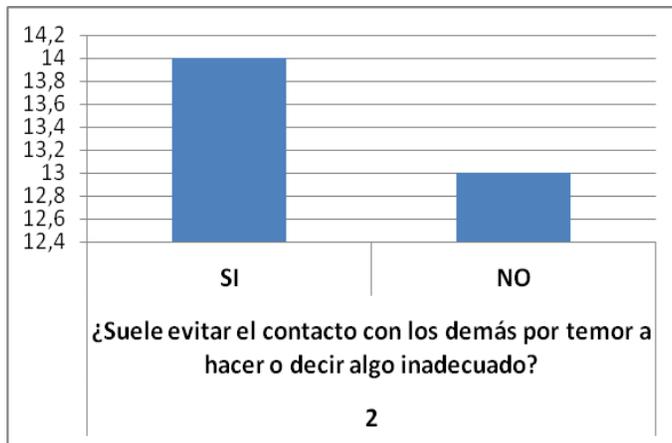
Fuente: elaboración propia

Grafica 1. ¿Siempre hace lo posible por evitar problemas con otra persona?



Fuente: elaboración propia

Gráfica 2. ¿Suele evitar el contacto con los demás por temor a hacer o decir algo inadecuado?



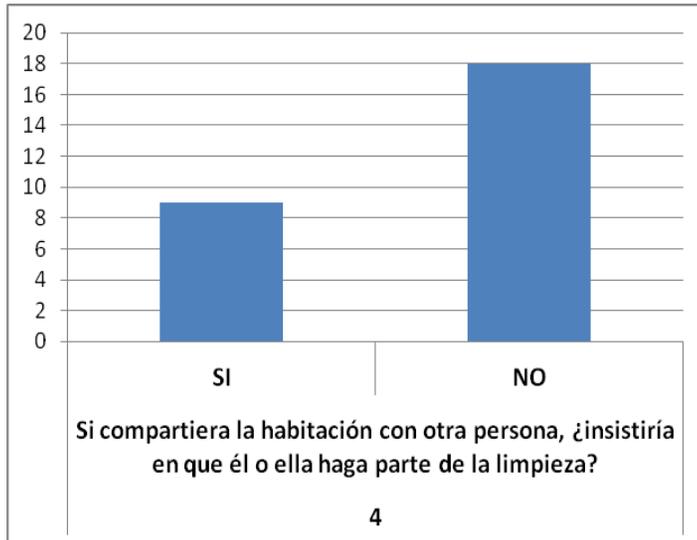
Fuente: elaboración propia

Gráfica 3. Si un amigo le ha traicionado revelando algún secreto suyo, ¿le dice lo que piensa realmente?



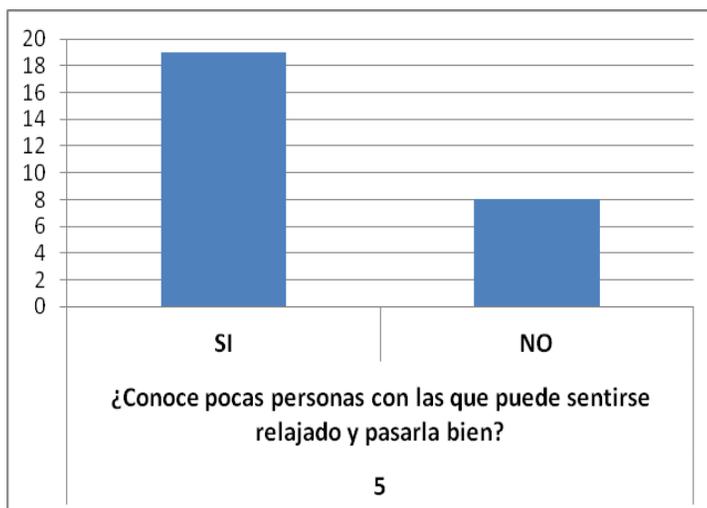
Fuente: elaboración propia

Gráfica 4. Si compartiera la habitación con otra persona, ¿insistiría en que él o ella hagan parte de la limpieza?



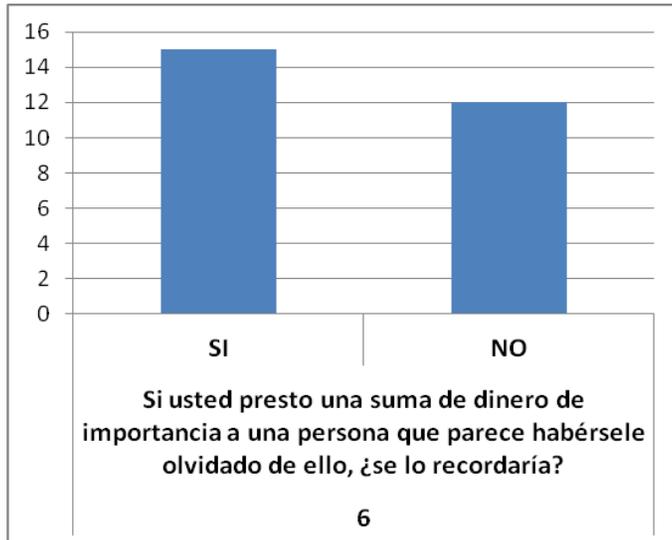
Fuente: elaboración propia

Gráfica 5. ¿Conoce pocas personas con las que puede sentirse relajado y pasarla bien?



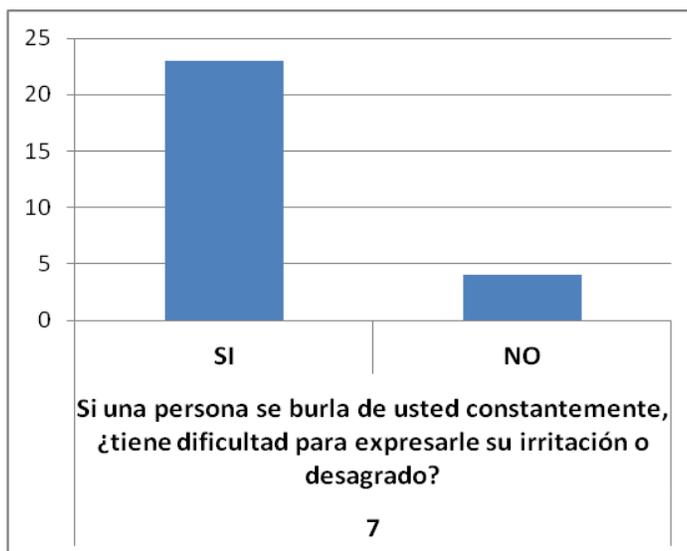
Fuente: elaboración propia

Gráfica 6. Si usted prestó una suma de dinero de importancia a una persona que parece habersele olvidado de ello, ¿se lo recordaría?



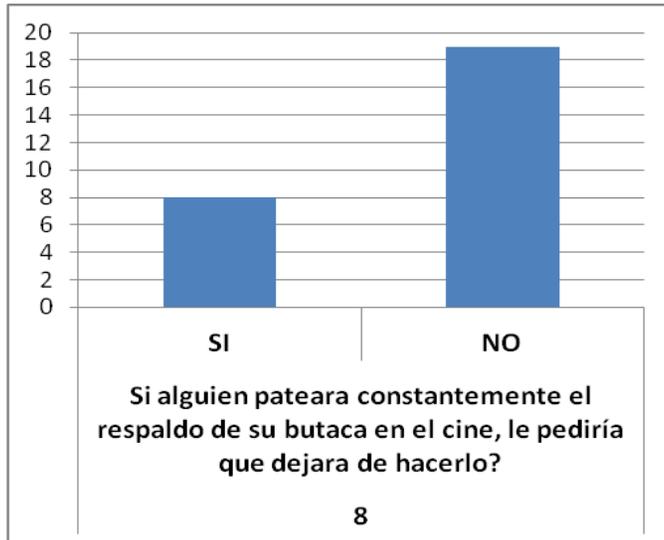
Fuente: elaboración propia

Gráfica 7. Si una persona se burla de usted constantemente, ¿tiene dificultad para expresarle su irritación o desagrado?



Fuente: elaboración propia

Gráfica 8 Si alguien pateara constantemente el respaldo de su butaca en el cine, le pediría que dejara de hacerlo?



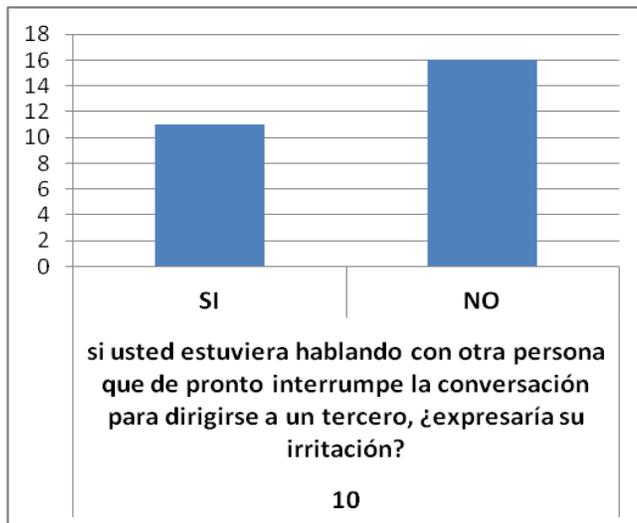
Fuente: elaboración propia

Gráfica 9. Si un amigo o amiga llama todos los días a altas horas de la noche, ¿le pediría que no llamara más tarde de cierta hora?



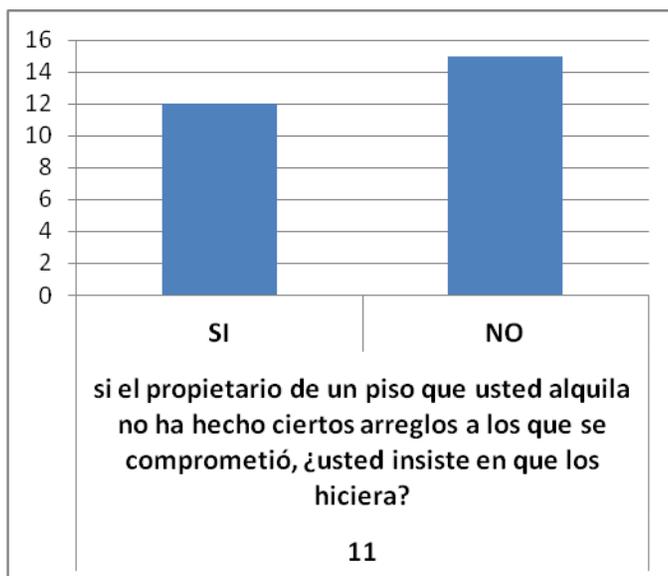
Fuente: elaboración propia

Gráfica 10. Si usted estuviera hablando con otra persona que de pronto interrumpe la conversación para dirigirse a un tercero, ¿expresaría su irritación?



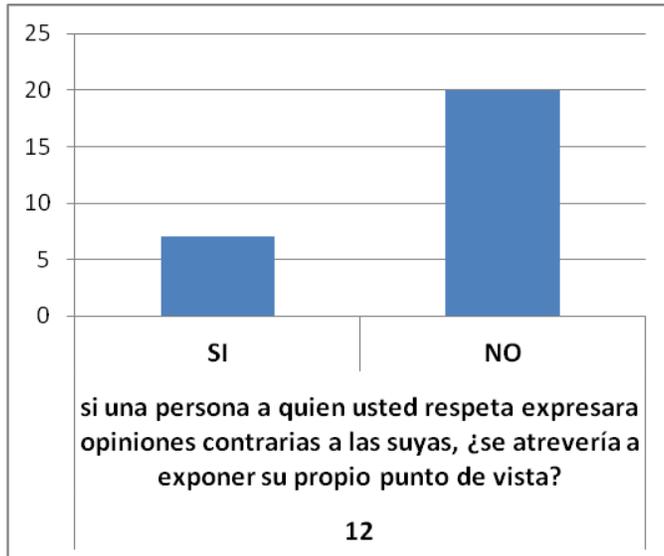
Fuente: elaboración propia

Gráfica 11. Si el propietario de un piso que usted alquila no ha hecho ciertos arreglos a los que se comprometió, ¿usted insiste en que los hiciera?



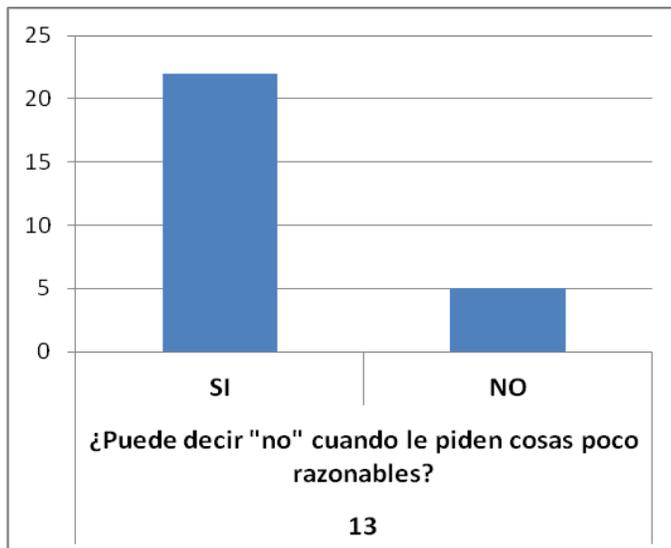
Fuente: elaboración propia

Gráfica 12. Si una persona a quien usted respeta expresa opiniones contrarias a las suyas, ¿se atrevería a exponer su propio punto de vista?



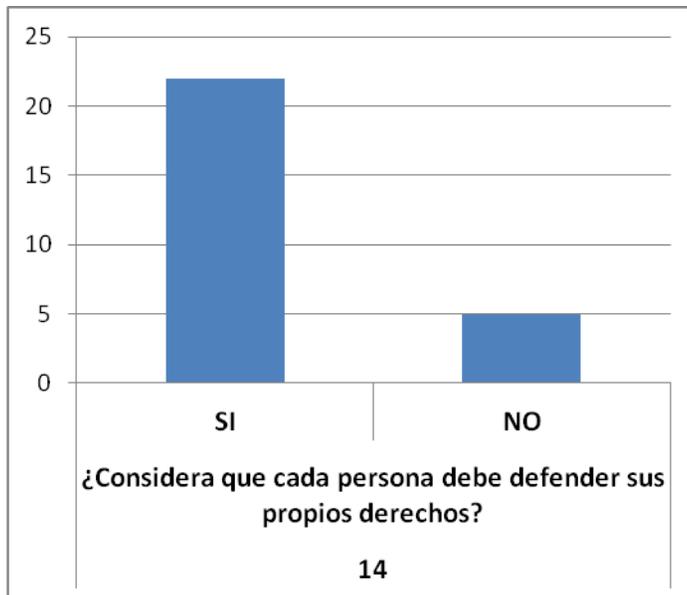
Fuente: elaboración propia

Gráfica 13. ¿Puede decir "no" cuando le piden cosas poco razonables?



Fuente: elaboración propia

Gráfica 14. ¿Considera que cada persona debe defender sus propios derechos?



Fuente: elaboración propia

Para interpretar adecuadamente la encuesta se deben comparar los totales asertivos y no asertivos. El predominio de cada uno de ellos indicará la tendencia asertiva y no asertiva.

ASERTIVA: 1-NO, 2-NO, 3-SI, 4-SI, 5- NO, 6-SI, 7-NO, 8-SI, 9-SI, 10-SI, 11-SI, 12-SI, 13-SI, 14-SI

TOTAL= 4 preguntas

PREGUNTA	SI	NO
6	15	12
9	13	14
13	22	5
14	22	5

NO ASERTIVA: 1-SI, 2-SI, 3-NO, 4-NO, 5-SI, 6-NO, 7-SI, 8-NO, 9-NO, 10-NO, 11-NO, 12-NO, 13-NO, 14-NO

TOTAL= 10 preguntas

PREGUNTA	SI	NO
1	18	9
2	14	13
3	11	16
4	9	18
5	19	8
7	23	4
8	8	19
10	11	16
11	12	15
12	7	20

Se evidencia en cada una de las gráficas, que los empleados de la empresa Mil Hilos S.A, en algunos momentos o situaciones cotidianas en el lugar de trabajo no tienen un buen nivel de asertividad, esto se refleja en cada una de las respuestas dadas por los colaboradores ya el mayor porcentaje refleja los diferentes inconvenientes que pueden aparecer y perturbar de una u otra manera el ambiente laboral y deteriorar las relaciones interpersonales.

12. CONCLUSIONES

Se puede concluir de acuerdo a la aplicación de la encuesta y los resultados arrojados, que los colaboradores de la organización MIL HILOS S.A no cuentan con un buen nivel de asertividad, además se percibe que debido a esto el clima laboral se ve afectado de una u otra manera, lo cual interfiere en la motivación y en las relaciones interpersonales que los colaboradores mantienen dentro de su ámbito laboral. Así mismo se evidencia que la falta de asertividad influye negativamente en el rendimiento y la productividad de los trabajadores ya que al verse afectado el clima laboral, no se logra un adecuado cumplimiento de metas ni objetivos. Es por esta razón que es fundamental dentro de esta investigación aplicar este tipo de encuesta ya que recolectar esta información facilitara un estudio adecuado y la implementación de estrategias de intervención pertinentes para esta situación que puede afectar la estabilidad psíquica, económica, social y laboral quienes integran esta compañía.

Así mismo se concluye que la capacitación es una actividad que debe ser realizada para que los trabajadores de la empresa se preparen para ser mas aptos y competitivos para el futuro, ya que además de servir como medio de formación, sirve también para el crecimiento personal y el desarrollo de habilidades que permiten a la persona desenvolverse de manera mas adecuada en el mundo laboral.

13. RECOMENDACIONES

Es importante resaltar que los resultados obtenidos, demuestran que el nivel de asertividad de los colaboradores es bajo, por esta razón se recomienda implementar el plan de capacitación como estrategia de mejoramiento, ya que esto permitirá incrementar la asertividad de cada persona y así mismo contribuirá a mejorar el clima laboral. Además se recomienda llevar a cabo este plan de capacitación ya que esto servirá como incentivo para mantener a los trabajadores motivados y permitirá que se sientan parte fundamental de la organización, lo cual será de beneficio ya que si esto se logra, se conseguirá también alcanzar el éxito dentro de la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

CONCALVEZ Alexis (1998) Modelo Litwin y Stinger.

CHIAVENATO, Idalberto (1999): Administración de recursos humanos. Quinta edición: Editorial Mc Graw Hill.

CHIAVENATO, Idalberto. Clima organizacional. p. 14.

WEBGRAFÍA

Asertividad. Recuperado de:
<http://www.monografias.com/trabajos76/asertividad/asertividad.shtml#ixzz2hXQLYTkX>

CASCANT, Ma Josep, HUESO, Andrés, Metodología y Técnicas Cuantitativas de Investigación. Recuperado de:
http://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/17004/Metodolog%C3%ADa%20y%20t%C3%A9cnicas%20cuantitativas%20de%20investigaci%C3%B3n_6060.pdf?sequence=3. Citado el 03/10/2013

Clima organizacional y su incidencia en los servicios públicos. Recuperado de:
<http://www.monografias.com/trabajos14/servpublicos/servpublicos.shtml> Citado el 10/10/2013.

La microempresa es nuestro mejor producto (2008) Recuperado de:
<http://microempresa.blogdiario.com/i2008-03/>

La asertividad en el trabajo y como habilidad social. Recuperado de.
http://www.pac.com.ve/index.php?option=com_content&view=article&catid=65&Itemid=76&id=4622

Ley 50 de 1990, ALCALDÍA DE BOGOTÁ, Normas. Información tomada el 11/10/2013 Recuperado de:
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=281>

MARIN Villada, Alba Lucia, Metodología de la investigación. Métodos y estrategias de la investigación. Recuperado de: <http://metinvestigacion.wordpress.com/>. Citado el 03/10/2013.

Producción. Recuperado de:
http://es.wikipedia.org/wiki/Producci%C3%B3n_en_cadena. Consultado
10/10/2013.

Psicología organizacional. Recuperado de:
<http://www.monografias.com/trabajos42/psicologia-organizacional/psicologia-organizacional.shtml>

Qué es la asertividad. Recuperado de:
<http://saberpsicologia.com/articulos/habilidades-sociales/que-es-la-asertividad/381>

Relaciones interpersonales adecuadas mediante una

Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas. Recuperado de:
http://revista.inie.ucr.ac.cr/uploads/tx_magazine/asertiva.pdf

ZULUAGA Hoyos, Fredy, "la organización es comunicación", tomado de:
<http://www.udea.edu.co/portal/page/portal/BibliotecaProgramas/ProgramaSalud/Secciones/SaludAlTrabajo/Salud%20al%20trabajo/%E2%80%9CLa%20organizaci%C3%B3n%20es%20comunicaci%C3%B3n%E2%80%9Dhttp://metinvestigacion.wordpress.com/>. Citado el 01/10/2013.

ANEXO A. Cuestionario

CUESTIONARIO: ¿ES USTED ASERTIVO?

	si	no
1. ¿Siempre hace lo posible por evitar problemas con otras personas?		
2. ¿Suele evitar el contacto con los demás por temor a hacer o decir algo inadecuado?		
3. Si un amigo le ha traicionado revelando algún secreto suyo, ¿le dice lo que piensa realmente?		
4. Si compartiera la habitación con otra persona, ¿insistiría en que él o ella haga parte de la limpieza?		
5. ¿Conoce pocas personas con las que pueda sentirse relajado y pasarlo bien?		
6. Si usted prestó una suma de dinero de importancia a una persona que parece habersele olvidado de ello, ¿se lo recordaría?		
7. Si una persona se burla de usted constantemente, ¿tiene dificultad para expresarle su irritación o desagrado?		
8. Si alguien pateara continuamente el respaldo de su butaca en el cine, ¿le pediría que dejara de hacerlo?		
9. Si un amigo o amiga le llamara todos los días a altas horas de la noche, ¿le pediría que no llamara más tarde de cierta hora?		
10. Si usted estuviera hablando con otra persona que de pronto interrumpe la conversación para dirigirse a un tercero, ¿expresaría su irritación?		
11. Si el propietario de un piso que usted alquila no ha hecho ciertos arreglos a los que se comprometió, ¿usted le insistiría		

en que los hiciera?		
12. Si una persona a quien usted respeta expresara opiniones contrarias a las suyas, ¿se atrevería a exponer su propio punto de vista?		
13. ¿Puede decir "no" cuando le piden cosas poco razonables?		
14. ¿Considera que cada persona debe de defender sus propios derechos?		

Asertiva: 1-no, 2-no, 3-si, 4-si, 5-no, 6-si, 7-no, 8-si, 9-si, 10-si, 11-si, 12-si, 13-si, 14-si

Total =

No asertiva: 1-si, 2-si, 3-no, 4-no, 5-si, 6-no, 7-si, 8-no, 9-no, 10-no, 11-no, 12-no, 13-no, 14-no

Total =

Bibliografía del cuestionario <http://www.asimetcapacitacion.cl/asertividad.htm>

ANEXO B. Formato de evaluación capacitación

Esta evaluación nos ayudara a mejorar continuamente nuestro proceso

FECHA	NUMERO DE HORAS
NOMBRE DEL INSTRUCTOR	
NOMBRE DEL EMPLEADO	
CAPACITACION (NOMBRE DEL CURSO)	

Por favor marque con una X su opinión de acuerdo a cada temática

	BUENO	REGULAR	MALO
CONTENIDO DEL CURSO			
Duración			
Claridad del contenido			
Claridad de la presentación y estética			
Utilidad de la información			
Ajuste frente a las expectativas			
LOGISTICA			
La hora			
El lugar			
EL INSTRUCTOR			
Metodología			
Dominio del tema			
Dominio del grupo			
Uso de ayudas didácticas			

OBSERVACIONES

ANEXO C. Invitación capacitación de personal en relaciones interpersonales asertivas

CAPACITACION DE PERSONAL
EN RELACIONES
INTERPERSONALES
ASERTIVAS.

LUGAR: salón social urbanización
Guadarrama. Calle 34#86ª 67 barrio
Laureles.

FECHA: 29 de noviembre de 2013

HORARIO: 2:00pm a 6:00pm

DIRIGIDA POR:

- Ana Carolina Vanegas Cardona.
- Lisa María Suárez Duque.



Anexo D. Consentimiento informado

Día ___ Mes ___ Año ___

Yo _____

Identificado con C.C N°. _____ de _____ y colaborador de la empresa Mil Hilos S.A:

Manifiesto que he recibido toda la información necesaria de forma confidencial, clara, comprensible y satisfactoria sobre la naturaleza y propósito de los objetivos y procedimientos, sobre la aplicación del cuestionario requerido en el proceso investigativo que se llevara a cabo dentro de la organización, esto lo hago bajo mis facultades de conciencia aceptando que el profesional realice el cuestionario y utilice la información obtenida para tomar las medidas necesarias en el mejoramiento del Clima Organizacional.

Por lo que autorizo al profesional _____ para que realice el citado cuestionario.

Firma

C.C.