

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

COMUNICACIÓN ASERTIVA Y PRODUCTIVIDAD

(Estudio realizado con 56 colaboradores del área de jardinería de los Hostales del Instituto de Recreación de los Trabajadores de la empresa privada de Guatemala. IRTRA, del municipio de San Martín Zapotitlán, del departamento de Retalhuleu)

TESIS DE GRADO

ALEJANDRA MARICELL GUEVARA MALDONADO
CARNET 23684-11

QUETZALTENANGO, MAYO DE 2021
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

COMUNICACIÓN ASERTIVA Y PRODUCTIVIDAD

(Estudio realizado con 56 colaboradores del área de jardinería de los Hostales del Instituto de Recreación de los Trabajadores de la empresa privada de Guatemala. IRTRA, del municipio de San Martín Zapotitlán, del departamento de Retalhuleu)

TESIS DE GRADO

**TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES**

POR

ALEJANDRA MARICELL GUEVARA MALDONADO

PREVIO A CONFERÍRSELE

**EL TÍTULO DE PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADA**

**QUETZALTENANGO, MAYO DE 2021
CAMPUS DE QUETZALTENANGO**

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. MYNOR RODOLFO PINTO SOLÍS, S. J.
VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTHA ROMELIA PÉREZ CONTRERAS DE CHEN
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: LIC. JOSÉ ALEJANDRO ARÉVALO ALBUREZ
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: MGTR. MYNOR RODOLFO PINTO SOLÍS
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: MGTR. JOSÉ FEDERICO LINARES MARTÍNEZ
SECRETARIO GENERAL: DR. LARRY AMILCAR ANDRADE - ABULARACH

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

DECANO: DR. JUAN PABLO ESCOBAR GALO
SECRETARIA: MGTR. ANA ISABEL LUCAS CORADO DE MARTÍNEZ

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

MGTR. HUGO LEONEL PEREIRA GÁMEZ

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

MGTR. STELLA DE LOS ANGELES BAUER WALTER DE MÉNDEZ

AUTORIDADES DEL CAMPUS DE QUETZALTENANGO

DIRECTOR DE CAMPUS:	P. MYNOR RODOLFO PINTO SOLIS, S.J.
SUBDIRECTORA ACADÉMICA:	MGTR. NIVIA DEL ROSARIO CALDERÓN
SUBDIRECTORA DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA:	MGTR. MAGALY MARIA SAENZ GUTIERREZ
SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO:	MGTR. ALBERTO AXT RODRÍGUEZ
SUBDIRECTOR DE GESTIÓN GENERAL:	MGTR. CÉSAR RICARDO BARRERA LÓPEZ

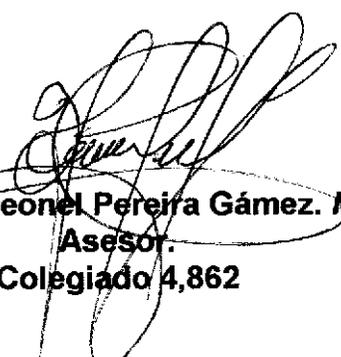
Quetzaltenango, 05 de noviembre de 2019.

Ingeniera: Nivia Calderón
Sub-directora Académica.
Universidad Rafael Landívar.
Campus Quetzaltenango.
Su Despacho.

Respetable Ingeniera Calderón.

Como asesor del trabajo de tesis titulado "*Comunicación Asertiva y Productividad*" (Estudio realizado con 56 colaboradores del área de jardinería de los Hostales del Instituto de Recreación de los Trabajadores de la empresa privada de Guatemala, IRTRA, del municipio de San Martín Zapotitlán del departamento de Retalhuleu) elaborado por la estudiante Alejandra Maricell Guevara Maldonado, con registro No. 2368411, previo a conferírsele el título de LICENCIADA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL, me permito informarle que esta tesis es producto de una amplia investigación bibliográfica y trabajo de campo, constituyendo un valioso aporte para todos los profesionales tanto de Psicología como de otras disciplinas por su contenido, por lo que a mi juicio está concluida y cumple con los requisitos exigidos por la Universidad Rafael Landívar, por lo tanto solicito se designe al revisor/a de fondo de esta investigación para que emita su dictamen correspondiente.

Deferentemente,


Lic. Hugo Leonel Pereira Gámez. Mgtr.
ASESOR.
Colegiado 4,862

Lic. Hugo Leonel Pereira Mgtr.
Psicólogo
Col. 4862

Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante ALEJANDRA MARICELL GUEVARA MALDONADO, Carnet 23684-11 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL, del Campus de Quetzaltenango, que consta en el Acta No. 052536-2020 de fecha 26 de febrero de 2020, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

COMUNICACIÓN ASERTIVA Y PRODUCTIVIDAD

(Estudio realizado con 56 colaboradores del área de jardinería de los Hostales del Instituto de Recreación de los Trabajadores de la empresa privada de Guatemala. IRTRA, del municipio de San Martín Zapotitlán, del departamento de Retalhuleu)

Previo a conferírsele el título de PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL en el grado académico de LICENCIADA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 7 días del mes de mayo del año 2021.



**Universidad
Rafael Landívar**
Tradición Jesuita en Guatemala
Facultad de Humanidades
Secretaría de Escuelas

**MGTR. ANA ISABEL LUCAS CORADO DE MARTÍNEZ, SECRETARIA
HUMANIDADES
Universidad Rafael Landívar**

Índice

	Pág.
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Comunicación asertiva.....	7
1.1.1 Definición.....	7
1.1.2 Modelos de comunicación.....	8
1.1.3 La comunicación interpersonal en la actividad laboral.....	10
1.1.4 Aprender a calibrar la asertividad.....	12
1.1.5 Cuatro razones de porque es bueno ser asertivo.....	13
1.1.6 Características de las personas asertivas.....	16
1.1.7 Conducta no asertiva: inhibición y agresividad.....	17
1.1.8 Técnicas y habilidades asertivas para vivir.....	19
1.2 Productividad.....	21
1.2.1 Definición.....	21
1.2.2 Cómo alcanzar la productividad.....	22
1.2.3 Productividad y calidad total.....	24
1.2.4 Capital humano como factor clave para la productividad.....	27
1.2.5 Relación entre el cliente, valor agregado y la productividad.....	29
1.2.6 Recursos humanos y la productividad laboral.....	30
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	33
2.1 Objetivos.....	34
2.1.1 Objetivo general.....	34
2.1.2 Objetivos específicos.....	34
2.2 Variables o elementos de estudio.....	34
2.3 Definición de variables.....	35
2.3.1 Definición conceptual de las variables o elementos de estudio.....	35
2.3.2 Definición operacional de las variables o elementos de estudio.....	35
2.4 Alcance y limites.....	36
2.5 Aporte.....	36

III.	METODO.....	37
3.1	Sujetos.....	37
3.2	Instrumento.....	37
3.2	Procedimiento.....	38
3.4	Tipo de investigación, diseño y metodología estadística.....	39
IV.	PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS.....	42
V.	DISCUSIÓN.....	52
VI.	CONCLUSIONES.....	58
VII.	RECOMENDACIONES.....	59
VIII.	REFERENCIAS.....	60
	ANEXOS.....	64

Resumen

La comunicación asertiva es la forma en la cual puede identificarse el contexto y el enfoque del mensaje para obtener adecuadamente una fácil y exitosa expresión, una comunicación es asertiva si el emisor y el receptor interactúan sin barreras y obstrucciones, por otro lado puede verse que la productividad es el indicador de la efectividad y el tiempo, de esta manera pueden generarse resultados que beneficien y ayuden a alcanzar los objetivos estipulados y requeridos en cualquier ámbito; por lo que surge el cuestionamiento ¿Cómo se manifiesta la comunicación asertiva y productividad en los colaboradores del área de jardinería de Los Hostales del Instituto de Recreación de los Trabajadores de la empresa privada de Guatemala?; pudo llevarse a cabo una investigación de tipo cuantitativa y de diseño descriptivo, se trabajó con 56 colaboradores de dicha área, su objetivo principal fue identificar la comunicación asertiva y la productividad en los colaboradores, como instrumento pudo usarse una escala de Likert y logró concluirse que los colaboradores sentían desmotivación por parte de sus autoridades lo cual afectaba en su desenvolvimiento y rendimiento laboral, de igual forma se sugirió y recomendó implementar estrategias y herramientas que permitan mantener y aumentar la comunicación asertiva en los sujetos, ya que si no se le presta la atención necesaria pueden habilitarse fugas que repercutirán a largo plazo en su productividad.

Palabras clave: colaboradores, productividad, asertividad, comunicación.

I. INTRODUCCIÓN

La comunicación asertiva pretende que el ser humano transmita de mejor manera los diferentes mensajes que desea expresar, le permite poder decir no ante situaciones que puedan comprometer su integridad y ayuda a establecer límites que mantengan sana su salud emocional, por lo regular la persona asertiva está en control de sus emociones lo cual evita las manipulaciones y chantajes emocionales, proporciona libertad para que la persona pueda expresarse, es uno de los pilares que lleva al ser humano a formar una autoestima saludable. Al no desarrollarse de forma correcta se pueden crear dos extremos que perjudiquen y mantengan en constante conflicto a los seres humanos.

El primer extremo, la agresividad que consta en imponer los puntos de vista sobre los demás sin valorar sus opiniones lo cual provoca conflictos dentro del ámbito social y laboral. Del otro lado se encuentra la inhibición que está basada en respetar los derechos de los demás, a costa de no respetar los suyos, es aceptar lo que se le imponga por miedo a incomodar o ser excluido de algún grupo, ambas conductas llevan al límite las malas relaciones interpersonales, lo cual provoca conflictos emocionales, personales, y sociales. Este estilo de comunicación está diseñado con la finalidad de crear o mantener una vida saludable tanto emocional, espiritual o profesional, puede decirse que la asertividad es el punto medio entre la agresividad y la pasividad o inhibición, al entrelazarse con la productividad enfocada de manera efectiva mejorará los beneficios para que las persona puedan desarrollarse de manera plena en cualquier ámbito que desee.

También se entiende que la productividad es un valor forjado que tiene la finalidad de dar resultados en cualquier ámbito que desee implementarse, depende de cómo sea utilizado será el impacto causado, puede ser positivo o negativo. Es necesario involucrar estrategias que incluyan efectos eficientes y eficaces para lograr un aumento de productividad, lo cual implica producir más con los mismos recursos o producir más con menos recursos, es decir, para lograr que las personas manejen una productividad altamente efectiva es necesario verificar la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados, como también la observación de las actividades planeadas y el grado de las técnicas manejadas, si se aplica en el ámbito laboral se pueden obtener una serie de beneficios ya que es un factor clave para cualquier organización, toda empresa sin

importar el número de colaboradores, debe de tener como objetivo principal producir calidad, más no cantidad para poder mantenerse a flote en el demandante mundo laboral, sin embargo el no tenerlo hace que sea uno de los problemas más frecuentes dentro del mismo, es impredecible ser efectivo y lograr la máxima eficiencia y eficacia en cada uno de los procesos llevados a cabo dentro de la misma, dichos objetivos deben medirse de forma objetiva y rigurosa para cumplir los propósitos y filosofía de las mismas.

En la mayoría de empresas se tiene poca conciencia de la importancia de la comunicación asertiva con los colaboradores y su repercusión en la productividad; por lo que importante realizar una investigación que indague el nivel de comunicación entre los seres humanos y observar cómo repercute en el ámbito laboral, es decir, el hombre por naturaleza es un ser social que necesita de la comunicación y en una organización.

La transmisión debe fluir para motivar y favorecer el desarrollo de los colaboradores, una empresa donde no existe comunicación asertiva no es capaz de innovar con suficiente prontitud como para adaptarse al mundo laboral, lo cual es necesario para mantener una organización productiva, sea cual sea la filosofía de ella, es importante construir una producción de alta calidad ya que de ella depende el crecimiento y oxígeno de la misma; esta investigación tendrá como objetivo identificar como se encuentra la comunicación asertiva y productividad en los colaboradores de IRTRA. A continuación, se presentan algunos criterios de autores sobre la temática a tratar:

Ortiz (2014) en el artículo, La comunicación asertiva asegura resultados exitosos dentro de las organizaciones, que aparece en el periódico online *Heraldo*, publicado en el mes de mayo, comenta que para crear una comunicación idónea y asertiva, es esencial decir lo fundamental a la persona clave en el momento oportuno, acompañado del seguimiento pertinente; expone que debe de implementarse un sistema de comunicación que no solo es funcional para las empresas sino también para el ámbito personal y familiar; como punto principal es necesario conocer el estado de salud del equipo, al tener conocimiento del mismo se puede accionar acorde a l resultado obtenido.

Explica que una de las estrategias con más efectivas es conocida como *capro*, su finalidad es analizar el nivel de comunicación, las capacitaciones, la alineación, el reconocimiento y la

productividad de los equipos laborales, explica que para mayor efectividad es necesario enfocar los niveles de comunicación de forma positiva para mayor efectividad, de igual forma explica que existen tres principios en esta estrategia, el principal es que si una parte del sistema cambia, cambia todo el sistema en general, el segundo es que todos están en constante aprendizaje, por lo que es necesario pasos firmes y pacientes para mejores resultados y por último, cuanto más atención se le preste a un comportamiento este se repetirá.

Pardilla (2018) en el apartado, La comunicación asertiva, que aparece vía electrónica, en el periódico Hoy Digital, publicado en el mes de enero, explica que la comunicación es imprescindible para la vida en comunión, la convivencia implica un flujo constante de información personal, como para el entorno. A diario se expresan por diferentes vías las percepciones, pensamientos, creencias y deseos. Expresar con claridad lo que se quiere comunicar evita confusiones y facilita el éxito en las relaciones cotidianas.

Para ello es importante cuidar el lenguaje, se recomienda escuchar de manera activa y calmada, la comunicación debe ser franca, fluida, se debe evitar dialogar si se está enojado, se recomienda la plática personal y privada, mirar siempre a los ojos, mostrar interés, no interrumpir, cambiar de tema improvisado, sobre todo mostrar empatía, respetar los diferentes tipos de vista, evitar palabras hirientes y reconocer errores, esto mejora y alienta a mantener relaciones interpersonales sanas y ambientes adecuados.

Montes (2014) en el escrito titulado, Comunicación asertiva y trabajo en equipo, publicado en la revista de investigación Dialnet, en el mes de julio, expone que existen diversas competencias basadas en la comunicación asertiva que ayudan a la gestión de talentos, explica que a medida que pasan los años el capital humano toma suma importancia por los grandes aportes que hace a las organizaciones, comenta que para lograr implementar un programa de gestión de talento se debe alcanzar la meta de que los colaboradores se comuniquen eficazmente y para ello es necesario trabajar con las habilidades, aptitudes y conocimientos de cada colaborador, ya que de ahí parte el desarrollo de poder trabajar en equipo; explica que para conseguirlo se debe realizar una serie de entrevistas que permita recabar información y así acceder a la comprensión de deseos e ideales de cada uno, es decir, mantener una escucha activa para lograr que los colaboradores se sientan parte

de una misma organización, de igual forma se debe accionar mediante incentivos y motivación que potencialicen sus aportes dentro de las organizaciones

Gutiérrez (2013) en el enlace, Activa la asertividad en los colaboradores, publicado vía electrónica en la revista AltoNivel, el 23 de mayo, comenta que la asertividad es el perfecto motor para un ambiente de trabajo saludable y altamente productivo, comenta que la característica principal de una persona asertiva es la confiabilidad.

Siempre existe una congruencia entre su pensar y su actuar, de esta forma la gente sabe que lo que dice se cumple, existe una gran variedad de beneficios al implementar la asertividad en los colaboradores, mejora el ambiente laboral, la comunicación entre jefes y colaboradores se vuelve más eficiente, existe mayor fidelidad de los colaboradores para la organización, sobre todo aumenta la calidad en los procesos y resultados que busca la empresa. Sin embargo, hacer que los equipos trabajen bajo las reglas de la asertividad es tarea directa de los líderes y directivos, para ello hay que trabajar con el ejemplo, intercambiar opiniones con el equipo, aplicar la comunicación persona a persona, sobre todo, escuchar al equipo.

Oyala (2018) en la tesis llamada, La comunicación asertiva y su efecto positivo para el área de operaciones de una empresa, expone que dentro de los objetivos de dicha investigación se encontró el analizar elementos de la comunicación asertiva que influyen en el clima laboral y las relaciones laborales, conocer los modelos de comunicación que se utiliza en el área de operaciones, identificar la motivación y la satisfacción que poseen los colaboradores en el área, se contó con una muestra total de 30 colaboradores, con rangos de edades de 18 a 50 años, de la empresa COVIS. S.A. el instrumento que se utilizó para dicho estudio fue un cuestionario de selección múltiple, con opción de respuesta tipo Likert, fue una investigación mixta, con una estructura cualitativa y cuantitativa.

Por medio de la investigación se concluyó que la conducta y la comunicación asertivas son habilidades sociales que pueden desarrollarse para mejorar la calidad de las relaciones tanto humanas como laborales, la comunicación asertiva facilita la expresión adecuada de pensamientos y sentimientos sin causar ansiedad, temor o agresión, por lo que favorece la libertad de ser, la autonomía, la madurez, la integridad del yo y la identidad propia, se detectó que la mayoría de

colaboradores de la empresa mantienen una relación y comunicación directa y abierta entre ellos mismos lo que se les facilita poder expresarse sin ningún problema, se utilizaron correos electrónicos y circulares para poder comunicarse, se recomendó fortalecer la comunicación asertiva a través de ejercicios integrales y talleres de comunicación efectiva para lograr una práctica cotidiana que fortaleciera el clima laboral.

Petovel (2018) en el artículo, Como hacen los jefes para espiar todo lo que hacen sus empleados en la oficina publicado vía electrónica en la revista Merca2.0 el 16 de febrero, comenta que los nuevos conceptos en cuanto a productividad laboral llevan los límites más lejos. Límites que, a veces, están al borde de traspasar el derecho a la privacidad.

Un interesante ejemplo es el desarrollo de la compañía Humanyze, con sede en Boston, Estados Unidos, que asegura poder aumentar las ganancias de las empresas al rastrear lo que en realidad hacen sus colaboradores todo el día, publicado en el Financial Times en un artículo de Pilita Clark.

Humanyze no es la única, hay varias compañías que ofrecen servicios similares, otra de ellas es Big Data, que al recopilar todos y cada uno de los datos que surgen de unas tarjetas de identidad que los empleados llevan colgados en sus cuellos desde que ingresan al trabajo. Las insignias no sólo sirven para entrar y salir de la compañía o para trasladarse dentro de ella, sino que tienen micrófonos y sensores que recopilan todo: dónde está el empleado, con quién se comunica y cuánto lo hace, frecuencias, horarios, llamados, correos, excepto lo que se habla.

Díaz (2012) en el escrito titulado, Somos más productivos afuera que en la oficina, publicado vía electrónica en el blog Negocios y Emprendimiento, el 31 de enero, expone que, las Pymes Latinoamericanas deben empezar a replantear sus modelos de negocios en cuanto a la administración de los horarios laborales, porque recientes estudios revelan que las largas jornadas de trabajo y las oficinas cerradas no son precisamente el mejor lugar para obtener el mayor rendimiento del personal de la empresa. Se debe recordar que las ideas creativas se obtienen en mayor parte fuera de la oficina, un dato que empresas como Google saben perfectamente y por ello han roto el estilo tradicional de oficina, al permitir que cada colaborador lo adapte a su gusto.

El resultado es que Google está en la lista de las empresas más innovadoras del mundo, mientras la mayoría de empresas se empeñan en seguir los modelos organizacionales de algunos años atrás. También se conoció la investigación del Dr. Anders Ericcson, que demostraba que las personas más exitosas trabajan menos tiempo, esto gracias a la habilidad para mantener la concentración.

Sánchez (2015) en el concepto llamado, Cómo mejorar la productividad laboral publicado vía electrónica en el blog *Emprende Pyme.net*, en el mes de junio, explica que a medida que pasan los años mejorar y mantener una productividad elevada es fundamental para que las organizaciones puedan alcanzar el éxito, comenta que ya no es importante saber el nivel del rendimiento laboral continuo sino también conseguir que exista una relación directa entre la cantidad de trabajo realizado y las horas de trabajo para conseguirlo.

Expone una serie de herramientas útiles que garantiza una productividad satisfactoria que puede adaptarse a cualquier organización, entre ellas esta, la buena organización interna, es decir, marcar las rutinas de trabajo de forma cuidadosa para no caer en la monotonía y mantener la motivación de los colaboradores, de igual forma comenta que priorizar tareas es fundamental para no acumular labores que roben energías, crear puentes entre los departamentos, es fundamental para lograr una alta productividad que los colaboradores tengan una excelente comunicación dentro de la misma, por ultimo comenta que es importante conocer las necesidades de los colaboradores, delegar trabajo es una responsabilidad que motiva al colaborador, ya que le da autonomía para tomar una decisión.

Fuentes (2012) en la tesis titulada, Satisfacción laboral y su influencia en la productividad, indica que dentro los objetivos de dicha investigación, se encuentra el establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad, también se encuentra evaluar el nivel de satisfacción, determinar la importancia que el personal rinda y se sienta satisfecho con su trabajo y los efectos que conlleva en la productividad, se contó con una muestra de 20 colaboradores, de la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial, que corresponden al 40% de la población del Centro Regional de Justicia de Quetzaltenango debido a las características del estudio se elaboró una escala de Likert que permitió establecer el nivel de satisfacción laboral que tienen los empleados.

Se realizó una investigación de diseño descriptiva y se concluyó que no existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad. Se recomendó efectuar mediciones de satisfacción laboral periódicamente para mantener información actualizada de la misma y se propone la comunicación asertiva como estrategia para mejorar la satisfacción del recurso humano, por medio de capacitaciones.

Álvarez (2016) en el artículo, La productividad y sus beneficios publicado vía electrónica en el blog Transformación Empresarial, en el mes de agosto, expone que la productividad es el resultado de las acciones que se deben llevar a término, comenta que para ver resultado de sus beneficios es importante revisar y fomentar ciertos factores como, la medición, la evaluación, la planeación y el mejoramiento, ya que, de ahí parte, el buen funcionamiento de la misma, explica que al aplicar estos factores las organizaciones se beneficiarían en distintos ámbitos, entre ellos, se puede reducir el precio de venta de productos o el servicio sin sacrificar márgenes de utilidad, de este modo los consumidores ahorrarían precios y al mismo tiempo recibirían calidad, del mismo modo los consumidores fomentan preferencia y satisfacción de recibir lo deseado; por otro lado, las empresas aumentarían el margen de utilidad sin reducir el precio de ventas, los dueños o accionistas de las organizaciones se beneficiarían al recibir mayores ganancias y oportunidades de crecimiento.

1.1 Comunicación asertiva

1.1.1 Definición

Albaladejo (2010) expresa que la comunicación asertiva como la habilidad que se trabaja desde el interior para lograr autoafirmar los derechos e intereses propios, es la destreza de saber defender lo que se piensa sin dañar o perjudicar al entorno y a las demás personas, el principio fundamental es respetarse a sí mismo, sin ello no se podrá respetar al prójimo, la comunicación asertiva es una conducta que se forma, aprende y repasa todos los días, al mantener constancia las personas se vuelven prácticas, directas, honestas y aprenden a dar su punto de vista en cualquier conversación sin sentirse inferior o superior a los demás, controla las emociones, tanto negativas como positivas para transmitir las de manera correcta. Es el punto medio entre la agresividad y la pasividad, es decir, se comunican y expresan su conformidad o desacuerdo sobre cualquier tema sin permitir que

sean manipulados o bien, sin manipular a los demás, es mantener una escucha activa constantemente, es aprender a decir no sin culpabilidad y con modalidad.

Roca (2014) expone que la comunicación asertiva es la capacidad de defender y resguardar lo que se piensa y siente sin maniobrar o dejarse influenciar por los demás, es una parte fundamental y de conveniencia para saber comunicarse adecuadamente, se define como una destreza general que se practica y accede a expresar de manera idónea las ideas, emociones, sentimientos, puntos de vista, opiniones, desacuerdos, acuerdos y las necesidades personales de manera clara, transparente y concisa sin herir a los demás, por tanto la asertividad no pretende que las personas sean agresivas y desafiantes, por el contrario procura que a través de ella las personas puedan dialogar de manera sana y satisfactoria, ayuda a que puedan ser certeros y hábiles, apoya a desarrollar y mejorar la autoestima ya que por medio de la comunicación interpersonal los seres humanos pueden desenvolverse favorablemente al fomentar el respeto personal y el amor propio.

1.1.2 Modelos de comunicación

Fonseca, Correa, Pineda y Lemus (2011) explican que la comunicación es una necesidad inquebrantable de poder expresar e interactuar con otras personas, los seres humanos son criaturas creadas para expresarse por naturaleza y necesidad, desde el principio de la humanidad las personas de manera innata han creado medios de comunicación, lo han hecho a través de señas, movimientos, palabras, sonidos y gestos, esto surge de la pretensión de compartir, hacer saber lo que sienten y del deseo de estar en constante contacto con los demás.

Expresarse procede del término latino *expressio* que tiene como significado estrujado o brotado, expresarse es proyectar de manera natural los sentimientos e ideas que surgen a través del pensamiento, por otro lado, la comunicación procede del prefijo latino *cum* que representa el termino común; al analizar el concepto de expresión y comunicación la diferencia es que expresar es simplemente proyectar pero si la persona transmite esa expresión se convierte en un mensaje que tiene la necesidad de ser sabido y escuchado con la finalidad y propósito de obtener respuestas para contraer una tertulia.

Al hablar de modelo se entiende que es un prototipo que muestra características que tratan de producir algo similar a algún prospecto, es igualar algo de interés. Los modelos de comunicación son esquemas basados en gestionar y facilitar de forma practicable los procesos de comunicación, algunos modelos muestran más información que otros, pero todos tienen como base tres elementos esenciales y fundamentales para llevar a cabo una conversación exitosa. Los elementos son:

Emisor: la persona que proyecta y manifiesta un sentimiento o idea provocada por un pensamiento en particular.

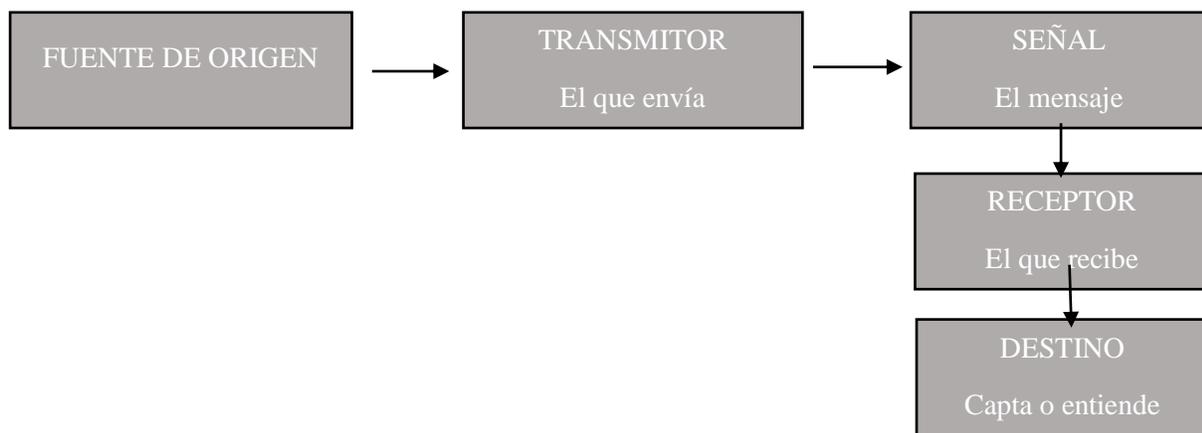
Mensaje: la información desea ser transmitida y comprendida.

Receptor: la persona que recibe la información, la canaliza y entiende para continuar el dialogo.

A continuación, se presenta una gráfica del primer modelo de comunicación que estipulo Schannon y Weaver, indican que a partir de ahí nacen todos los modelos que se conocen en la actualidad:

Grafica num.1

Modelo de comunicación de Schannon y Waeaver



Fuente: Fonseca, Correa, Pineda y Lemus (2011). P. 6

Este modelo queda como precedente ya que, a partir de él, otros investigadores lo tomaron como ejemplo para indagar, adjuntar nueva información y plasmar de manera más completa los modelos de comunicación, añaden elementos importantes, entre ellos, la codificación, la construcción de ideas, la descodificación y la interpretación del mensaje por parte de quien recibe la información.

1.1.3 La comunicación interpersonal en la actividad laboral

Zayas (2011) expone que cada departamento e integrante de la empresa conforman un cuerpo empresarial que debe estar conectado, para lograr esa conexión es importante colocar como elemento base la comunicación ya que ella es esencial para que la empresa se desarrolle adecuadamente, no existe una organización sin ella. La comunicación organizacional va más allá de una relación interpersonal, es un transcurso específico y progresivo donde se enseña y se aprende a través de canales por un bien común.

La comunicación interpersonal en la organización puede basarse y constituirse de dos maneras:

A) La comunicación formal: se define por establecer estructura planificadas de regímenes y comportamientos serios, prudentes y sensatos, en ellos puede incluirse vías de comunicación para notificar y transmitir información, para cada departamento y cada colaborador con el fin de mejorar la calidad de vida laboral, la comunicación formal puede ser oral en labores cotidianas y la escrita para procesos de mayor relevancia, una de las ventajas es que existe contacto directo entre los jefes y los colaboradores, a través de esto la información es fluida y eficaz, la comunicación formal puede darse de diferentes formas y maneras, entre ellas están las siguientes:

- Comunicación ascendente: es usado para compartir información de los niveles más bajos a los niveles más altos, es decir, los colaboradores lo utilizan para transferir información a los jefes, administradores y altas gerencias dentro de la organización, en la actualidad es utilizado con frecuencia ya que, a través de él, los colaboradores pueden expresar ideas, aportes y sugerencias para la empresa, también sirve para retroalimentar o exponer desacuerdos existiera alguno.

Por medio de ella, se pueden detectar inconvenientes o disgustos, uno de los mayores problemas dentro de las organizaciones es que los colaboradores no se sienten escuchados y comprendidos, se sienten excluidos lo cual genera baja productividad y rendimiento laboral, a través de este estilo de comunicación las empresas pueden mediar, ofrecer soluciones, formar un clima laboral armónico y sobre todo un flujo de comunicación saludable.

- Comunicación descendente: ha sido el más utilizado dentro de las organizaciones durante muchos años, en ella se transmite información como su nombre lo indica de manera descendente es decir, de las altas gerencias según la jerarquía a los niveles más bajos de la organización, con ello no se refiere a los puestos menos importantes, no existen dichos puestos, todos tienen un valor significativo dentro de la organización, se refiere a los puestos más bajos según la jerarquía de la estructura organizacional.

Su objetivo es notificar y trasladar información a todos departamentos, administrar y repartir de manera idónea las tareas basadas en los objetivos de la organización, se forma acorde a la filosofía estipulada, se motiva e incentiva a los colaboradores, una de las desventajas es que durante mucho tiempo ha sido utilizada para dar órdenes y exigencias, sin importar el bien estar de los colaboradores y sin tomar en cuenta que, sin capital humano no existiría empresa, ni éxito, una ventaja es que si se utiliza de manera adecuada y balanceada fortalece vínculos y podría ser una fuente viable en la que se incentive y mejore el desempeño laboral.

- Comunicación horizontal: se genera comúnmente entre colaboradores que están en la misma línea jerárquica, en ella se intercambia información, uno de los beneficios es que a través de ella se agiliza la toma de decisiones, se producen procesos eficaces, eficiente y de conveniencia para la organización, la comunicación que forma en este nivel, produce herramientas que brinda entendimiento favorable, formas líderes, equipos de trabajo, una de las ventajas es que con la buena práctica de los integrantes de este nivel no se filtra información que no se desea dar a conocer y mejora la coordinación del buen funcionamiento.
- Comunicación transversal: este es un estilo de nivel más completo, en el abarcan todas las jerarquías y colaboradores, es más rápida, breve e instantánea, es de fácil adaptación pues en ella existen varios canales transversales, suele darse en organizaciones nuevas, intelectuales y flexibles, incluye e involucra a toda la organización una de las ventajas es que en ella se mejoran las relaciones interpersonales y si se usa adecuadamente alimenta un ambiente laboral saludable.

B) Comunicación informal: está caracterizada por fomentarse entre colaboradores fuera y dentro de la organización, en ellas existen vínculos e intercambios afectuosos, se transmite información de manera voluble y versátil, estas relaciones suelen darse por simpatía, independientemente del cargo que ocupan dentro de la organización, una de las ventajas es que forma una empresa eficaz por las buenas relaciones que se generan, se obtiene información de interés que en ocasiones se dificulta obtener dentro de un rango formal, soluciona con facilidad los problemas, pero si no es usada correctamente pueden presentar consecuencias negativas, entre ellas los rumores, informaciones incorrectas que impactan de manera negativa los objetivos laborales.

Suele generarse fuera en eventos sociales y fiestas, es una comunicación rápida y su efecto es igual de beneficioso que la comunicación formal, en ella no existen vías ni canales directos, pero beneficia grandemente el ambiente laboral ya que no hay colaborador que no quiera formar una buena relación con el jefe.

1.1.4 Aprender a calibrar la asertividad

Castanyer (2009) explica que la asertividad va más allá de defender los derechos propios, de manipular o dejarse manipular por los demás, es una palabra más extensa y profunda, con grandes repercusiones en cada ser humano, al hablarse de asertividad la encabeza tres elementos esenciales; la no asertividad, la agresividad y la asertividad, la cual es considerada como el punto medio entre ambas, que a continuación se explican:

- El no ser asertivo y ser sumiso permite que se respeten los derechos y opiniones de los demás, eso es sencillo, pero a costa de ello no existe auto respeto, suelen bajar la mirada, tensar la barbilla a modo que los dientes queden sumamente tensos y apretados, sienten constantemente insatisfacción por no ser comprendidos, viven con frustración y los acompaña la impotencia y mala energía emocional.

Existen muchas formas erróneas de responder si las personas no son asertivas, fácilmente se bloquean, tienden a quedarse paralizadas, con la mente en blanco y al mismo tiempo con muchas respuestas que no saben canalizar y mucho menos expresarlas, al quedarse estáticos

empiezan a generar ansiedad, tienden a tartamudear y adquirir sudoración excesiva la cual empeora y cierra las vías de comunicación si es que existe una en ese momento, también puede surgir una sobre adaptación la cual genera cargas ya que se centran a pensar en responder conforme a las necesidades y peticiones de otras personas, pasan por encima los deseos propios sin importar cuantas consecuencias genere esa decisión, de ahí parte la frase del porque el auto respeto y el amor propio van altamente ligado con la asertividad, ya que una persona asertiva no va pasar por encima de sus ideales, pero tampoco va dañar ni dejarse dañar por alguien más.

- Las personas agresivas, son todo lo opuesto a la anterior, resguarda sus opiniones a costa de lo que sea, dicen lo que piensan sin importar si dañan o no a los demás, consiguen lo que quieren sin pensar si afectan o no a las personas, no importa porque o por quien deban pasar, suelen padecer del síndrome del yo, se victimizan y esa es la razón por la cual solo importa lo que ellos sufren, pueden transmitir respuestas eufóricas y altamente tóxicas, sienten el deseo de destruir y eso suele provocarles gusto y placer, las personas que no saben controlar sus emociones tienden a caer al abismo de las emociones negativas, generalmente guiados por la ansiedad puede comunicarse de manera incorrecta o simplemente obstruirse a sí mismos y no expresarse, una de las consecuencias que impacta de manera negativa es que eventualmente suelen deprimirse, lo que trae como consecuencias negativas que obstruyen el crecimiento personal.
- Al tener claras las consecuencias de no ser asertivo se puede hablar de asertividad, no existe ser humano que este exento a pasar por las puertas de la agresividad y la sumisión, la diferencia entre las personas asertivas y las no asertivas es que las primeras están en constantes esfuerzos, se esmeran por superar los obstáculos, se comunican sin perjudicar y no acceden ante los chantajes de los demás, evitan a toda costa que dañen su filosofía personal, por otro lado las personas no asertivas, son seres acomodados que no salen de zonas de confort y no desean superarse a sí mismos, por ello se dice que en su mayoría no experimentan el amor propio.

1.1.5 Cuatro razones de porque es bueno ser asertivo

Riso (2013) explica que ser asertivo tiene impactos positivos en la salud emocional, espiritual y física, mejora la vida social, personal y profesional de cada ser humano, expone cuatro razones que abarcan lo más importante y esencial. Las cuales son:

- Fortalece el amor propio y la dignidad: al hablarse de amor propio, las personas muchas veces suelen confundirlo con narcisismo porque se habla constantemente del yo, yo; los seres humanos regularmente pueden detallar y describir con facilidad que piensan y que sienten al mencionarles a un ser cercano, puede ser esposo, esposa, hijos, novio o novia; el punto es que la mayoría responde ligeramente una serie de sentimientos agradables.

Pero si se les pregunta que sienten por sí mismos, suelen tardar en responder, manifestarse erradamente o simplemente no hacerlo, esto sucede porque las personas han crecido en una sociedad donde primero enseñar amar a los demás y en ocasiones no instruyen a sentir amor propio, nunca es tarde para dar el primer paso y hacerse responsable de la propia salud emocional, en ella está incluida el amor propio y la dignidad personal el auto amor es el pilar del buen funcionamiento del diario vivir, si una persona se autodestruye y odia a sí misma no podrá establecer vínculos para lograr ser una persona asertiva.

Amarse a sí mismo conlleva a empatizar, a dar la mejor versión individual sin esperar nada a cambio, pero al mismo tiempo respetarse y tener claro que es el factor principal para resguardar la dignidad ante cualquier circunstancia que se presente, sentir amor propio enseña a las personas a verse con ojos de honestidad, las transporta al camino del autoconocimiento, a la aceptación, pero sobre todo a reconocer que todas las personas son merecedoras de lo mejor.

- Permite una mejor defensa psicológica y hace a las personas más seguras: debe tenerse claro que defenderse es un derecho humano como tal, no es algo que se obtiene como merito, por el contrario, es la carta que ampara a las personas ante cualquier ataque que intente destruirlas, la defensa psicológica es una estrategia que suele compararse con un antivirus, es decir, la función de un antivirus es proteger y alertarse ante cuerpos extraños que pretenden ingresar a algún sistema, sin él, fácilmente se incorporarían y harían estragos que al principio no podrían observarse, pero que con el transcurrir del tiempo se empezaría a notar que algo no funciona como debería, de igual manera funciona la defensa psicológica, a través de ella las personas podrán seleccionar que tipo de emociones, sentimientos y pensamientos dejen integrar.

A través de la práctica aprenderán a seleccionar lo que realmente le conviene al cuerpo y a la mente, si se elige correctamente obtendrán una salud emocional estable y favorable, aprenderán a sentirse seguros, capaces de expresarse y comunicarse asertivamente, rechazaran cualquier emoción que pueda robarles energía; una de las ventajas más convenientes es que al practicarla correctamente se reducirán los pensamientos y sentimientos negativos, por ende, no habría enfermedades tanto emocionales, como físicas.

- Facilita la libertad emocional y el auto conocimiento; por libertad se comprende que es el derecho de decidir con criterio propio y de manera responsable ante cualquier circunstancia, si a la mayoría de personas se les preguntaran si creen conocerse a sí mismas la mayor parte diría que sí, en diversas ocasiones suelen equivocarse y caer en el error de creer de que por convivir consigo mismos las 24 horas del día pueden hacerlo.

Para conocerse a profundidad se deben aplicar una serie de pasos importantes, entre ellos y el más importante es preguntarse cuáles son sus emociones, pensamientos, su sentir, a que valores se rigen, cuál es su filosofía individual, cuáles son sus aspiraciones, metas, que esperan de la vida, hacia donde se dirigen, al saberlas y tenerlas claras, deberán ponerse en práctica, al hacerlo sabrán dar puntos de vista, opiniones, tendrán la capacidad de sugerir y la destreza de defender sus ideales, pero al mismo tiempo respetar la postura de otras personas. Investigaciones recientes demuestran que prevenir asertivamente sentimientos negativos en general, prevendría situaciones desagradables, sin asertividad y destrezas inteligentes no se podrá aprovechar los beneficios de la vida.

- Ayuda a resolver problemas y a mejorar la comunicación; los seres humanos se comunican de manera innata, al momento en el que el ser humano desee manifestar una expresión y anhele transmitirla, espera que el receptor reciba el mensaje, lo decodifique y lo responda para mantener un dialogo, las personas desean ser comprendidas por naturaleza, de no lograrse se empiezan a crear malos entendidos, insatisfacciones hasta llegar a los conflictos y las discordias.

La inhabilidad de pronunciar las opiniones e ideas que nacen a través de pensamientos, alimentan los sentimientos negativos que construyen muros y barreras que limitan la comunicación haciéndola inasertiva, el no saber expresarse reduce la capacidad de crecimiento personal, destruye entornos y relaciones, es necesaria e importante la fomentación de canales de comunicación viables y asertivos, las correctas destrezas sociales proporcionan herramientas que mejoran la calidad y los diferentes estilos de vida que permiten la plenitud y el bienestar físico y emocional de los seres humanos.

1.1.6 Características de las personas asertivas

Roca (2014) explica que las personas que saben comunicarse asertivamente gozan de privilegios ventajosos sobre las personas que no saben manejarlas, presentan una serie de comportamientos, conductas, emociones y pensamientos que incrementa una sana autoestima, la cual desarrolla, forja y mejora la comunicación interpersonal, los individuos asertivos presentan las siguientes características:

- Aprenden a conocer su filosofía individual, defiende sus preferencias, tratan de ser empáticos con las demás personas, frecuentemente intentan comprenderlas y respetar sus ideales y opiniones.
- Exhiben sus expresiones de forma rápida, están acostumbrados a no hacer uso constante de las muletillas, mantienen contacto visual de manera gradual, ni muy poco para incomodar, y tampoco mucho para desafiar con la mirada, se dirigen hacia los demás de manera concisa y directa, manejan con facilidad las situaciones desagradables.
- Reflejan comodidad a la hora de pronunciarse, su apariencia y postura corporal es relajada, se expresan con libertad, toman en cuenta lo que intentan dar a entender de forma efectiva para evitar malos entendidos.
- No temen pedir aclaraciones si algo no ha sido comprendido, saben decir no si deben decirlo, no tienen inconvenientes con aceptar los errores, constantemente consiguen lo que desean.

- Conocen cuáles son sus derechos, son fieles a sus convicciones que en su mayoría racionales.
- Promueve e impulsa las emociones positivas, crean ambientes agradables, no se sienten inferiores, pero tampoco superiores a los demás, forman y mantienen relaciones interpersonales saludables.
- Saben lidiar con personas agresivas, no pasan por encima de las personas inhibidas, por el contrario, las ayuda a mejorar y a sentirse bien consigo mismos, frena a la persona que los ataca y de ser necesario aclaran los equívocos.
- La persona asertiva suele ser calificada como un ser exitoso que obtiene lo que desea de manera respetuosa, ética y honesta, suele ser admirada por su estima hacia los demás, por evitar las relaciones toxicas.
- Contagia a las demás personas a mejorar y a evitar las contiendas.
- Une personas, contribuye con la unidad y está total desacuerdo con la desunión.

1.1.7 Conducta no asertiva: inhibición y agresividad

Comenta que debe tomarse en cuenta que para entender la conducta no asertiva se debe tener claro que es la asertividad; para entenderla de manera profunda se compara con dos extremos que la acompañan, es importante mencionar que todo extremo es inconveniente y de poco beneficio para los seres humanos, la asertividad es el punto medio entre la agresividad y la inhibición, las cuales se explican a continuación:

- La inhibición está caracterizada por tener conductas y comportamientos de sumisión, las personas tienden a humillarse y someterse a las necesidades y deseos de otras personas, suelen sentirse insatisfechas y frustradas constantemente, generan y se desenvuelven en un ambiente tenso y de energía negativa, se deprimen y conviven regularmente con las trampas de la ansiedad. Sé sobre adaptan a las reglas externas, a las insuficiencias y carencias que puedan presentarse a su alrededor.

Pueden respetar y acatarse a otros seres humanos, inclusive a depender emocionalmente de ellos, pero no saben respetarse ni hacerse cargo de sí mismos, en ocasiones no tienen claridad de lo que desean y por ello se dedican a complacer a los demás, tienen problemas para transmitir información, algunas veces saben expresarse, pero no transmitirlo adecuadamente, pretenden que otras personas puedan predecir lo que sienten y si no lo hacen sienten molestia y enojo porque no lo hicieron como ellos querían. Viven desilusionadas por sentirse incapaz de defender su postura, en ocasiones piensan que no son merecedoras de lo mejor, se victimizan frecuentemente, piensan que tienen la obligación de explicar constantemente lo que hacen o dejan de hacer, buscan la aprobación de todos para sentirse bien y la mayor parte del tiempo están sometidos en ambientes tensos y poco saludables.

Las personas cohibidas al no saber manifestar lo que quieren y sienten, dejan de ser fieles a sus convicciones, suelen acoplarse con facilidad a los caprichos y chantajes de alguien más, debe tomarse en cuenta que existe una pequeña diferencia entre la cortesía y la inhibición, la cortesía es un acto de amabilidad y atención que permite considerar a las personas ante alguna situación, pero si se comienzan a ante poner a los demás antes que a sí mismo, empiezan a dejar de ser corteses e ingresar a las puertas confusas de la sumisión e inhibición.

- La agresividad es otro estilo de conducta no asertiva, en su totalidad es todo lo contrario a la inhibición, es una emoción que suele aprenderse con el transcurrir del tiempo, se caracteriza por no respetar al prójimo tanto físico como verbal, puede atacar por medio de amenazas, insultos y sarcasmos constantes, suele manifestarse de manera subjetiva, regularmente es practicada sin meditación previa, es decir la mayoría de tiempo actúan y se pronuncian por impulsos.

La conducta agresiva está altamente ligada con el enojo excesivo, aun mayor, con ira y rabia, suele aparecer como reacción ante situaciones que no pueden controlar, las personas agresivas están caracterizadas por manipular a los demás y por no respetar lo que otros piensan. Suelen provocar, producir y causar problemas que hacen estragos a su alrededor, no sienten remordimiento alguno si hacen algo indebido. Pueden mostrarse hostiles y negativos, a todo le encuentran errores y descontentos, frecuentemente buscan dañar y perjudicar a las personas

que los rodean, esta conducta aprendida suele darse con personas que han vivido experiencias traumáticas que en su momento no se supieron canalizar.

Estas personas se distinguen por su conducta provocativa y renuente a la autoridad, constantemente desafían las reglas de las culturas y costumbres de la sociedad, una de las desventajas es que son personas encauzan su sufrimiento y desacuerdo de manera inadecuada, por ello, no solo se dañan a sí mismos sino también a los que están a su alrededor, anteponen barreras con otros seres humanos que en algún momento solo desean ayudarlos, pero atrás de ello, sufren de la misma forma que las personas sumisas e inhibidas ya que por estar en un extremo de la asertividad viven frustrados y no logran disfrutar de los beneficios que brinda la vida.

1.1.8 Técnicas y habilidades asertivas para vivir

Dongil y Cano (2014) comentan que las habilidades sociales son herramientas que poseen las personas para adaptarse y crear relaciones interpersonales adecuadas y funcionales; entre ellas pueden desarrollarse una serie de técnicas sencillas que pueden incorporarse en la vida cotidiana, algunas personas se bloquean ante críticas constructivas o destructivas, se crearon para responder de manera correcta y acertada. Entre ellas están las siguientes:

- Iniciar, mantener y saber cerrar conversaciones: esta es la principal herramienta para alcanzar la asertividad, es la carta de presentación al momento de relacionarse e interactuar con otros seres humanos, algunas personas tienen dificultad al poder expresarse fluidamente con otros individuos, en algún momento sienten que no tienen tema de conversación o simplemente se bloquean por las trampas del nerviosismo.

Para poder emprender y entablar un tema de conversación debe iniciarse con un tema agradable y estándar, las personas pueden presentarse de manera formal o informal, depende del contexto en el que se encuentren, al fluir el tema se puede conservar con información interesante que se acople al contexto, para cerrarla se debe evitar hacerlo bruscamente, por último, concluirla de manera sutil y delicada.

- Expresar los sentimientos positivos: las personas que se comunican acertadamente suelen expresar de manera efectiva las emociones y sentimientos que causan beneficio al tener a personas de agrado alrededor, elogiarlos es una forma de interactuar y hacer sentir reconocidas las ideas y opiniones de los demás.
- Saber decir no sin culpabilidad: con ello se quiere decir que no hay persona que esté exenta a encontrarse en la postura de no querer o poder realizar algo en algún momento, la diferencia es hacerlo por compromiso o por placer, en ocasiones las personas se sienten obligadas a responder a dichas peticiones por miedo al molesto no, acceden e interponen las necesidades de los demás en contra de su voluntad, solo para obtener aprobación externa.

Para evitarlo, deben evadir las manipulaciones de manera efectiva, entender que no se está obligado a cumplir las exigencias y demandas de los demás, manifestar abiertamente que no se quiere o no se puede cumplir, por último, evitar excusas y largas explicaciones.

- Técnica del sándwich: esta habilidad se utiliza para rechazar peticiones de manera educada y agradecida, se basa en reforzar de manera positiva la petición que se extendió, es decir si fue una invitación se reconoce de manera agradable, se explica la razón por la que se rechaza y por último se refuerza positivamente.
- Disco rayado: fue creada para decir no a peticiones desagradables, suele utilizarse al persistir en algo y la persona no desea acceder, de igual forma se rechaza educadamente y se repite la misma respuesta constantemente hasta lograr que desista, esta técnica puede mezclarse con la empatía, responder, comprender la situación, agradecer, pero no acceder.
- Aserción negativa: esta técnica suele aplicarse ante las críticas validas, guía a los seres humanos a examinar y reconocer de manera honesta que han cometido algún error, no puede generarse asertividad si la persona no aprende a reconocer que ha cometido algún error, se enfoca en admitir, en escuchar de forma activa, en aceptar, retroalimentar y aplicar la mejora.

- Banco de niebla: esta técnica fue creada para responder a las críticas malintencionadas que crean sentimientos negativos; beneficia a las personas que se bloquean y no saben responder, pueden utilizarla las personas que sepan manejar la paciencia y arrebatos ya que se basa en no responder por impulso, es de gran provecho para las personas que no desean ponerse a la defensiva ni dañar al atacante, pero que tampoco desean inhibirse ante las circunstancias adversas, se basa en admitirla, en comprenderla y responder de manera resaltada la crítica malintencionada, con esta técnica las personas no podrán entender de forma automática lo que se responde.
- Interrogación negativa: a través de esta habilidad al igual que las dos anteriores no se pretende negar la crítica que las personas observan y emplean, menos aún contraatacarlas; el objetivo principal de esta técnica es enseñar a las personas a sentirse menos chantajeadas y manipuladas, se basa en alargar la crítica, es decir, tratar de entenderla al realizar preguntas en base a lo que se responde hasta comprenderla y aclararla.

1.2. Productividad

1.2.1 Definición

Belenguer y Tormo (2018) explican que la productividad es la relación entre el resultado de la rapidez de una actividad y los medios que se utilizan para lograr el objetivo, de igual forma es el indicador que sirve como herramienta para familiarizarse de manera profunda con el rendimiento y la eficacia de algo en particular, puede ser perceptible, medible y palpable, por ello se relaciona con el pre y post, cuanto había, cuanto hay y cuanto habrá.

Se entiende que es la posibilidad de fertilizar o fabricar mediante la innovación de factores que generen bienes, valores, servicios y mecanismos que se fundan e implementan para procesos de beneficios hacia algún propósito equilibrado; es un proceso criticado ya que pueden notarse los incrementos o el bajo rendimiento a simple vista.

Gutiérrez (2010) define la productividad como el resultado de un proceso o sistema que causa secuelas y consecuencias que trascienden y repercuten de forma negativa o positiva, pueden

observarse y comprobarse al verificar los logros obtenidos, es decir, mide la máxima calidad con el menor esfuerzo fisiológico y mental.

Es el progreso de incrementación y constante generación, debe tomarse en consideración que no se trata de producir más en el menor tiempo posible si no de proporcionar mayor calidad y al mismo tiempo optimizar a través de la eficacia y eficiencia los recursos existentes que se proporcionan para originar y plasmar particularidades de cualquier índole y condición.

1.2.2 Cómo alcanzar la productividad

La productividad suele relacionarse frecuentemente con economía o comercio y se está en lo correcto, pero para alcanzarla es necesario que las personas se enfoquen en sí mismas, es decir, los seres humanos deben desarrollar formas que mejoren sus habilidades y destrezas sociales para obtener resultados satisfactorios, es necesario e importante conocer los elementos correctos y esenciales para aplicarlos día a día. A continuación se presentan algunas herramientas que pueden ser útiles para fomentar la productividad personal:

A) La eficacia personal: ante un mundo de constantes y demandantes cambios el ser humano se enfrenta día a día a diversos desafíos a los que debe adaptarse, para que una persona sea más eficaz debe centrarse en la relación y trato que tiene consigo misma, para ello es importante tomar en cuenta que su personalidad debe alcanzar su máximo potencial, si la persona tiene claro lo que desea obtener de la vida, los valores a los que se rige, va sentir seguridad como tal para desarrollar autoconfianza, esta puede regirse por carácter y por capacidad, si la persona sabe lo que es, tiene el conocimiento adecuado, pero no confía en su capacidad no influirá positivamente al momento de producir e innovar.

Al tener claro que sin autoconfianza la persona no lograra desarrollar en su máximo esplendor la eficacia de producir correcta y satisfactoriamente, pueden tomarse en cuenta los siguientes principios:

- Dormir bien, cuantas horas son las correctas, esa es una decisión personal, pero lo recomendable es dormir entre 7 y 8 horas diarias, debe activarse el cuerpo a primera, tomarse

unos minutos para meditar y al mismo tiempo flexionarse, el dormir bien permite que la persona se llene de energía positiva lo cual impacta de manera efectiva, pues genera la suficiente voluntad para retomar las actividades cotidianas.

- Integrar rutinas saludables durante el día, es decir, crear hábitos que se acoplen y beneficien los distintos estilos de vida, en ellos deben de incluirse tiempos para ejercitarse tanto física como mentalmente, tiempos prudentes para la alimentación, para meditar y reflexionar, por último, tiempos para realizar actividades de gusto personal.
 - Limitarse de las obstrucciones y barreras que roben la energía, entre ellas los móviles y la televisión
- B) Responsabilidad de actuar y visión personal: no existe una senda fácil para que las personas generen más productividad sin mayor esfuerzo, es una decisión personal el querer forjar la responsabilidad y determinación de saber cómo actuar; existen tres tipos de personas, las que aprenden por conocimientos, las que aprenden por experiencias y las que sencillamente no desean hacerlo, es importante que la persona defina hacia dónde va y cómo va a lograrlo.

Debe considerarse que no hay vientos favorables para las personas que no tienen dirección alguna, si los seres humanos desean ser eficientes deben de fomentarse hábitos y acoplarlos al estilo de vida que lleven, entre ellos está ser proactivo es decir, anticiparse ante situaciones que puedan surgir en el ambiente, es hacerse responsable de lograr que las cosas marchen de manera funcional, por otro lado, deben empezar con un fin establecido en la mente, de lo contrario andarían por la vida como las olas, de un lado hacia otro, al tener claro el fin que desea direccionarse se debe observar y analizar la realidad actual en la que se encuentran.

- Para ser personas altamente productivas deben deshacerse de los conflictos tanto internos, como externos, no se puede emprender el viaje de producir si las personas se encuentran cargadas de problemas que roban voluntad y energía; para alcanzarlo debe forjarse la habilidad del dominio propio y determinación de las prioridades.

1.2.3 Productividad y calidad total

Gutiérrez (2010) comenta que se vive en un mundo cambiante donde se varia e innova con frecuente constancia, en la actualidad el mundo se encuentra conectado de manera impresionante, la globalización abraza con agilidad y sutileza la variedad de cambios y desarrollos que transcurren en el ámbito económico, tecnológico, político, social y empresarial; intercomunica e integra a todos los países, influye e impacta todas las áreas de beneficio común que pasan por variedad de cambios productivos, es importante recordar que las riquezas a través de métodos importantes como el conocimiento y la información, desligan competencias e influencias como la productividad, liderazgo y alta calidad.

Tanto países como las organizaciones deben de ir a la vanguardia, adaptarse e innovar ante los cambios continuos que se adquieren en la vida, para ello es importante tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Establecer constancia en el propósito de brindar productos y servicios de calidad, se dice que la práctica hace al maestro, las personas que persisten y no se desalientan consiguen grandes ganancias personales como profesionales, en ocasiones las personas se ven sometidas bajo fuentes interminables de estrés por persistir y no generar resultados, se exhorta y recomienda perseguir lo que se anhela en base a objetivos reales y claros que se desarrollen la empresa, sin importar los obstáculos que se presenten, de lo contrario, se pueden obtener resultados pero no los deseados.
- Es necesario que las organizaciones se acrediten de capital humano especializado en base a su filosofía empresarial, deben capacitar constantemente para inyectar sentido de pertenencia y así caminar hacia una misma dirección, en este caso para ofrecer productos que innoven y creen influencia por el servicio que se brinde.
- Las empresas deben tener no solo una sino varias filosofías acorde a las necesidades empresariales, pues de ellas parte el papel principal de cada colaborador, es decir, debe implementarse una filosofía por cada proceso importante dentro ella, si una empresa se dedica

a la línea de ventas debe fomentarse de manera indispensable una filosofía de mejora continua y de satisfacción al cliente, pues de ellas depende la orientación adecuada de cada colaborador y la retención clientes fieles y atracción de los nuevos.

- Durante muchos años se ha plasmado la estrategia de elaborar negocios y recibir ganancias en base a los precios, una empresa puede sobrevivir con dicha táctica, pero no tendría oportunidad alguna, de crecimiento y expansión. La reducción de costos muchas veces puede generar más gastos que beneficios.
- Es importante implementar planes de mejora para las empresas, ante un mundo exigente y progresivo, los colaboradores deben forjarse y actualizarse constantemente para competir y mantener la organización a flote, no se trata de capacitar al punto de rebosar a los colaboradores para cumplir las metas estipuladas, se trata de crear programas y proyectos que incremente las habilidades que se requieren para mejorar e innovar permanentemente, las personas eficaces y efectivas llevan de la mano las modificaciones continuas para adecuarse y adaptarse a la evolución trascendental.
- Si se desecha la idea errónea de que solo el área de manufactura y producción merece capacitación periódica y por el contrario se implementan a todas las áreas de la organización es probable que concurren incrementos y resultados positivos.
- Al tener una idea más clara de cómo se puede ser más productivo dentro de la organización, deben adoptarse nuevos estilos direccionales que permitan dirigir y sepan administrarse para crear bases sólidas que desarrolle personal proactivo, una de las ventajas que se obtienen es que se crean ambientes agradables que mejoran el rendimiento laboral. Para adoptar nuevos o estilos de liderazgos, es fundamental deshacerse de los miedos a los cambios, tener la libertad de opinar, sugerir e inclusive expresar los desacuerdos en el momento que se crea conveniente, los miedos solo construyen barreras que impide el crecimiento personal y profesional.
- Es importante saber trabajar en equipo, es una de las herramientas con más provecho dentro de las organizaciones, si los problemas empresariales no se saben mediar de manera apropiada se pueden generar ambientes insolubles y dañinos que crean roces y rivalidades.

- Tiene más provechos que desventajas, uno de los beneficios es que favorece la creatividad y el aprendizaje, se incrementa la efectividad, reduce el estrés, aumenta la eficiencia y sobre todo la productividad.
- Generar planes de acción para lograr la transformación como tal, es relativamente común resistirse a los cambios por naturaleza de los seres humanos, pero las transiciones son necesarias para poder crecer ya que el mismo mundo las exige, a pesar de ser difíciles son necesarias para recibir las recompensas que se acreditan por manejarse correctamente, por otro lado, los cambios producen sentimientos de inseguridad ya que no resulta sencillo salir de zonas de confort que se promueven y enraízan, la humanidad constantemente suele sentir miedo por no tener el control de lo que pueda suceder y aún más el no poder manejarlo

la sociedad constantemente crea límites mentales, entre ellos, a hacer pensar que la libertad es encontrada en la aprobación externa y en las distintas opiniones, estos son algunos estereotipos que atrapan a algunos humanos, pero por otro lado existen personas equilibradas que por bien propio salen de esa capsula para estabilizar el orden y la serenidad que los conduce a grandes beneficios no solo emocionales, espirituales, personales, sociales si no también empresariales, entre ellos la disminución de rotación laboral y despidos constantes.

A continuación, se presenta una gráfica que representa la matriz de la buena administración del tiempo, la cual enseña a priorizar actividades:

Tabla núm.1

Matriz de administración del tiempo

	Urgente	No urgente
Importante	Actividades: <ul style="list-style-type: none">• Crisis• Problemas apremiantes• Proyectos cuyas fechas vencen	Actividades <ul style="list-style-type: none">• Prevención, actividades para aumentar la capacidad de generar resultados• Construir relaciones productivas• Reconocer nuevas oportunidades• Planificación, recreación
No importante	Actividades: <ul style="list-style-type: none">• Interrupciones y llamadas• Correos, chat e informes• Reuniones• Cuestiones inmediatas• Actividades populares	Actividades: <ul style="list-style-type: none">• Trivialidades, ajeteo inútil• Cartas, correos, algunas llamadas telefónicas• Pérdidas de tiempo• Actividades agradable

Fuente: Elaboración propia con base en, Gutiérrez (2010). P.9

1.2.4 Capital humano como factor clave para la productividad

Fernández (2013) explica que los seres humanos han sido instruidos para ver las cosas no como son, sino como la sociedad ha querido que se vean, para romper paradigmas es impredecible ver las situaciones no por simple vista, sino por percepción.

Es fundamental desligarse de antiguas modalidades y culturas que se han quedado obsoletas, algunas organizaciones se basan conforme a los conocimientos y prácticas devaluadas que se encuentran por debajo de las que se dan hoy en día, es importante que se comprenda e interprete el mundo con objetividad ya que está en constante desarrollo y deben adaptarse a las nuevas realidades, de lo contrario se debilitaran y volverán faltos de competitividad.

Es necesario mostrar mayor interés e implementar innovaciones que se adecuen a los objetivos empresariales que permitan romper y reestructurar modalidades pasadas, para llevar acabo dichos cambios es conveniente implementar competencias con mayores beneficios que las anteriores, para alcanzarlas también es necesario tomar en cuenta que el capital humano es la pieza fundamentar

para crear, producir y fundar en el mundo de manera personal, social y laboral, de otra forma puede decirse que de nada sirve contar con los recursos financieros si no se cuentan con las personas idóneas para lograr generar, la alta productividad no trae más que beneficios para la sociedad, ya que es generadora de riquezas y mejora la calidad de vida de las personas, hay existencia de tres tipos de productividad, la productividad parcial, la productividad total y por último la productividad del valor agregado y depende de la mente humana que puedan funcionar e integrarse correctamente para lograr un mejor desempeño y comportamiento organizacional.

Algunas personas aún manejan el concepto erróneo de que la productividad está ligada a la intensidad del trabajo, la diferencia es que los resultados positivos se obtienen a través de ella, pero la intensidad se traduce a un excesivo sobre esfuerzo que incrementa las labores, es decir, la productividad no es trabajar arduamente si no talentosamente y está ligada al mayor o menor esfuerzo del colaborador.

Al entender que el ser humano es la base para producir y al tener clara la diferencia entre productividad e intensidad, las empresas podrán incluir capacitaciones basadas en la mejora continua y alta productividad, de las cuales se obtienen colaboradores altamente efectivos que integran los siguientes beneficios:

- Claridad de filosofía empresarial, saber hacia dónde van y cómo van a lograrlo.
- Habilidad para adaptarse a los cambios previstos e imprevistos a través de planes de aprendizaje constantemente.
- Optimización de recursos materiales y financieros que cubran las necesidades estatales.
- Habilidad para trabajar en equipo, de nada sirve contar con los mejores colaboradores si no se complementan para lograr los objetivos
- Sentido de pertenencia y cooperación, saber que, si la empresa gana, todos saldrán beneficiarios.
- Mayor comunicación, cuanto más interactúen, mayor es la capacidad de incrementar la posibilidad de desarrollar ambientes saludables que no afecten el desempeño de cada colaborador.
- Generación de planes de control y retroalimentación.

- Ejecución de planes para cumplir las exigencias de los clientes para cumplir la satisfacción de sus necesidades.
- Estipulación de políticas claras y funcionales que permitan direccionar correctamente la organización y así impedir las barreras que impida el cumplimiento de objetivos.

1.2.5 Relación entre el cliente, valor agregado y la productividad

Bravo (2014) indica que es posible aumentar la productividad y recibir ganancias pero que para ello es impredecible que la empresa como primer punto analice y defina los objetivos que desea obtener y preguntarse cuáles son las necesidades del cliente, no importa cuál es el puesto que se ocupe dentro de la organización, todos se encaminan hacia la misma dirección.

Por cliente se entiende que es la persona externa a la que se destina la misión de la organización, toda misión se debe realizar con el fin de relacionarse con personas del exterior, ya que de ellas depende el crecimiento y abastecimiento laboral, el vínculo que se genera con la clientela no se finaliza al concluir una venta, si se piensa de esta manera, se piensa de manera errada y gravemente equivocada, debe fomentarse una interacción constante con el exterior ya que clientes complacidos y deleitados son clientes que inyectan vida y acción dentro de la organización.

Para crear una relación con los clientes se comienza por detectar cuáles son sus necesidades y en base a ellas retribuirlos y gratificarlos, para valorar a las personas que tienen preferencias hacia la organización, es necesario crear procesos innovadores en los que los colaboradores puedan tomar autoridad y dar soluciones a los problemas instantáneamente. Para ello es importante entrenarlos de manera periódica, el objetivo es identificar las debilidades y complacer de manera eficaz a los fieles consumidores.

Agregar valor crea riquezas, se dice que las buenas gestiones generan grandes ganancias; pero no solo se debe enfocar en agregar valor a los consumidores sino también compartirlos con la organización como tal, si se suma valor a los colaboradores podrían obtener sentido de pertenencia que les permita sentirse parte de un mismo cuerpo empresarial, es importante apreciar al cliente, pero aún más importante estimar a los colaboradores ya que de ellos depende que se conciben permanentes conexiones con el exterior.

1.2.6 Recursos humanos y la productividad laboral

Imesum (2016) expone que las personas son criaturas que por naturaleza están dotadas de inteligencias que demuestran lo aptas y dotadas que se encuentran para obtener lo que se propongan, comenta que recursos humanos, es un área que en la actualidad logra implementar factores que beneficien tanto a las organizaciones, a los colaboradores y a la comunidad en general, fue creada para demostrar la capacidad que tiene el capital humano de alcanzar las metas que se proponga conseguir.

Recursos humanos ofrece todas las herramientas necesarias para capacitar a las personas y hacerlas altamente productivas, es fundamental adiestrar a los colaboradores, pues de nada sirve hablar de los beneficios y ventajas que ofrece la productividad si antes no se explica cómo se debe instruir a un hacedor provechoso y fructífero, en grandes rasgos puede decirse que forja personas que trabajan bajo pasión y no bajo opresión.

Recluta y prepara a personas para que puedan explotar su máximo potencial en cuanto sus diferentes destrezas y habilidades, entre ellas de interactuar con el mundo en general y especializadas en marcan la diferencia para que logren competir ante las demandantes organizaciones, para ello es importante saber que las empresas siempre estarán acompañadas de otras industrias que brinden los mismos servicios o productos que ellos, la diferencia está en:

- Brindar un servicio pro, agregarles el valor necesario a los consumidores para que puedan cumplirse satisfactoriamente sus necesidades, de igual modo saber cuáles son las fortalezas y debilidades que los determinan, es decir, existe variedad de salones de belleza, restaurantes, ventas de ropa, de automóviles y muchas más, todas tienen la similitud de servir, pero el secreto para competir y mantenerse a flote es ofrecer asistencia de alta calidad acompañada de valor agregado que llene satisfactoriamente los requerimientos de la humanidad que se encuentra en cambios exigentes y constantes, a eso se le llama marcar la diferencia entre los demás.
- En abarcar factores que contribuyan a los diferentes desafíos de competitividad, entre ellos la ubicación, los equipos y materia prima, es importante emprender una organización adecuándola a las necesidades de la sociedad a la que pretender satisfacer, no se puede iniciar una empresa

de venta de automóviles un entorno donde las personas suelen movilizarse en bicicletas porque estaría destinada al fracaso como tal.

- Añadir al personal adecuado, esto va depender del tipo de organización y a lo que se dedique, uno de los consecuentes problemas dentro del mundo laboral es que no se tiene claro cuáles son los requerimientos exactos para cada puesto, no se puede contratar a un panadero para solventar el cargo de vendedor de repuestos, deben incluirse los perfiles adecuados y los descriptores convenientes pues de esto depende que las organizaciones produzcan satisfactoriamente.
- Cuidar a los colaboradores, debe recordarse que cada colaborador tiene una función importante dentro de la organización, todos son como un cuerpo del que se necesita cada órgano para vivir, deben remunerarse forma ética y funcional, es de suma importancia evitar las discriminaciones y explotaciones dentro de la organización.

Recursos humanos aparte de generar todos los beneficios mencionados anteriormente, están capacitados para empatizar y brindar carisma a la humanidad como tal; todas las personas son merecedoras de los mismos derechos y oportunidades, pero sobre todo a respetadas, debe considerarse que los colaboradores plenos y satisfechos son capaces de producir y de brindar calidad.

Se puede concluir que ámbito laboral está sometido a constantes cambios continuos y evolutivos, pero depende de la humanidad adaptarse, actualizarse y evitar el obsoleto, la comunicación asertiva y la productividad sirven como herramientas fundamentales para generar cambios significativos dentro de las organizaciones, de ellas depende gran parte del funcionamiento adecuado.

La productividad empleada al mundo laboral puede ser un elemento clave al que muchas veces no se le presta la atención necesaria, cualquier empresa sin importar el tamaño, tiene como objetivo principal producir y al combinarla con la comunicación asertiva garantiza ganancias y beneficios significativos para las empresas, colaboradores y comunidad en general, entre ellas sentido de

pertenecía por parte de los colaboradores, reducción de fallas e inconformidades, mayor rendimiento, innovaciones constante y servicio de excelencia.

1.3 Contextualización de la unidad de análisis

Irtra (Instituto de Recreación de los trabajadores de la Empresa Privada de Guatemala) es una institución que se dedica a promover esparcimiento y recreación, su objetivo principal es brindar un servicio de excelencia a la comunidad es un centro de recreación con parques de diversiones y complejo habitacional en donde cada rincón habita la magia y la felicidad; fue fundada en 1962, cuenta con aproximadamente 5000 a 5500 colaboradores dentro de la organización, alrededor de 3000 a 3500 están situados en el departamento de Retalhuleu, donde actualmente se encuentra las áreas de recreación llamadas:

- Hostales (servicio de hospedaje y restaurantes)
- Xocomilk (servicio de balnearios y juegos acuáticos)
- Xetulul (servicio de juegos electromecánicos)
- Xejuyup (recientemente ignaurado, el cual se dedica al hospedaje y recreacion en selva)

El resto de los colaboradores se encuentran situados en la ciudad de Guatemala en los parques llamados:

- Mundo Petapa (dedicado a la recreación de juegos electromecánicos)
- Aguas Calientes (parque dedicado a la diversión de juegos acuáticos.)

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La comunicación asertiva es una herramienta clave y fundamental para el bienestar de la sociedad, mediante la misma se pueden expresar de forma clara y responsable, las personas logran conseguir un punto medio para no ser pasivos o inhibidos y también así, evitar ser agresivos, entre sus beneficios se encuentra la construcción de un mejor manejo de habilidades y el desenvolvimiento correcto de destrezas.

De igual forma existen otros factores que influyen en el desarrollo de las organizaciones, entre ellos la productividad, esta es la encargada de conseguir que los colaboradores trabajen de manera eficaz y efectiva y así lograr un servicio de excelencia, de esto depende que logren competir en la globalización empresarial, ya que la alta productividad busca optimizar recursos y tiempos para que brinden un servicio de calidad y valor agregado.

En la mayoría de las empresas guatemaltecas se tiene poco conocimiento acerca de lo que es la comunicación asertiva y su larga lista de beneficios, en la mayoría de organizaciones del país existen obstrucciones en los canales de comunicación lo cual afecta su productividad y desarrollo. Tal como la persona puede necesitar una operación para colocarse un puente y salvar su vida, estas organizaciones deben remozar sus estrategias de producción e incluir técnicas para competir y obtener resultados positivos, depende de ella la calidad y duración de vida en el demandante mundo laboral, el uso correcto de la misma puede levantar y sostener grandes industrias que generen vida dentro del país, Guatemala está compuesta por pequeñas, medianas y grandes empresas, pero del buen manejo de la productividad dependerá que logren ser grandes y puedan posicionarse en el mundo del éxito.

Crear y mantener una comunicación saludable abrirá puertas al crecimiento humano y económico dentro del ámbito laboral del país y sus departamentos, se lograría un desempeño de excelencia que impulsaría a las empresas regionales a llenar las exigencias de cada uno de los clientes, el mantener calidad altamente productiva generaría más trabajo, disminuiría la pobreza mental y económica; una mente saludable es capaz de construir imperios que combatan las insatisfacciones de cientos de colaboradores con mucho potencial pero poco explotado por la silenciosa

desmotivación que obstruye los canales de comunicación asertivos que generan una productividad que deja mucho que desear.

Los colaboradores de Irtra deben estar preparados para manejar inteligentemente los conflictos interpersonales en la organización, esto ayudara a mantener relaciones sanas y estables sin perjudicar su rendimiento y productividad. Del buen uso de la comunicación asertiva se desprenden herramientas importantes para el buen funcionamiento organizacional, entre ellas la cultura, el clima laboral y el efectivo alcance de los objetivos organizacionales.

Cuanto más feliz es un colaborador mayor es su productividad, por lo expuesto se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo se manifiesta la comunicación asertiva y la productividad de los colaboradores del área de jardinería de Los Hostales del Instituto de Recreación de los Trabajadores de la Empresa Privada de Guatemala?

2.1 Objetivos

2.1.1 Objetivo general

Identificar la comunicación asertiva y productividad en los colaboradores del Instituto de Recreación de los Trabajadores de la Empresa Privada de Guatemala

2.1.2 Objetivos específicos

- Determinar el nivel de comunicación asertiva en los colaboradores.
- Establecer el nivel de productividad de los colaboradores.
- Especificar la variable que más se manifieste dentro de IRTRA

2.2 Variables o elementos de estudio

- Comunicación asertiva
- Productividad

2.3 Definición de variables

2.3.1 Definición conceptual de las variables o elementos de estudio

Comunicación asertiva

Albaladejo (2010) la define como la destreza de saber defender lo que se piensa sin dañar o perjudicar al entorno y a las demás personas, sin ello no se podrá respetar al prójimo. Es una conducta que se forma, aprende y repasa todos los días, al mantener constancia las personas se vuelven prácticas, directas, honestas y aprenden a dar su punto de vista en cualquier conversación sin sentirse inferior o superior a los demás, es el punto medio entre la agresividad y la pasividad, es decir, se comunican y expresan su conformidad o desacuerdo sin permitir que sean manipulados o bien, sin manipular a los demás, es mantener una escucha activa constantemente, es aprender a decir no sin culpabilidad y con modalidad.

Productividad

Belenguer y Tormo (2018) explican que es la relación entre generar y la cantidad de sujetos que lo logran, es el indicador que sirve como herramienta para familiarizarse de manera profunda con el rendimiento y la eficacia de algo en particular, puede ser perceptible, medible y palpable, por ello se relaciona con el pre y post, cuanto había, cuanto hay y cuanto habrá; es la habilidad que tiene la capacidad de utilizar alguna herramienta que pueda forjar cantidades y calidades.

2.3.2. Definición operacional de las variables o elementos de estudio

Debido a la naturaleza de esta investigación se utilizará una Escala de Likert, dicha escala es aplicada constantemente por la comodidad que brinda al ser contestada, es decir, se adapta a cualquier investigación, a través de ella los sujetos manifiestan y especifican el nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración (elemento, ítem o reactivo o pregunta) en el tema de investigación, se recaba información valiosa ya que sus respuestas sustanciales y concretas aportan beneficios para los resultados.

2.4 Alcance y límites

La investigación se realizó con 56 colaboradores del área de jardinería, de sexo masculino, con estados civiles, solteros y casados, con edades entre los 20 a 65 años, de Los Hostales del Instituto de Recreación de los trabajadores de la Empresa Privada de Guatemala (IRTRA) de Retalhuleu.

2.5 Aporte

A los colaboradores al conocer sus limitantes y fortalezas en los resultados obtenidos podrán ser asertivos y aumentar su productividad laboral.

Al Instituto de Recreación de los trabajadores de la Empresa Privada (IRTRA) donde se realizará dicha investigación, ya que el estudio puede ser un incentivo que brinde información que logre aumentar los niveles de productividad y alcancen los objetivos de la organización y los colaboradores puedan sentirse motivados al considerarse parte de la organización, lo cual ayudará a aumentar los canales y vías de comunicación que permitan un mejor rendimiento y productividad.

A la facultad de Humanidades, porque la investigación beneficiara a los estudiantes de dicha facultad, obtendrán información reciente, ampliaran sus conocimientos y podrán continuar con la indagación con bases solidadas.

Para la Universidad Rafael Landívar, por otorgar información valiosa acerca de la comunicación asertiva y productividad y como las mismas afectan positivamente en las personas.

A los profesionales, ya que gracias a las investigaciones recientes podrán obtener información verídica y de interés, impiden el obsoleto y van a la vanguardia en cuanto a temas de interés relacionadas con el área que deseen aplicar.

III. METODO

3.1 Sujetos

El presente estudio se desarrolló con 56 colaboradores de género masculino, de estado civil casados, solteros y unidos de clase social baja, con distintas religiones y originarios de alrededores del departamento de Retalhuleu del área de jardinería de Los Hostales del Instituto de Recreación de los Trabajadores de la Empresa Privada de Guatemala, Km. 180 Carretera a Quetzaltenango, San Martín Zapotitlán.

3.2 Instrumento

Debido a la naturaleza de dicha investigación se utilizará una escala de Likert. el nombre de la escala, el cual tiene su origen debido al psicólogo Rensis Likert

Fabila, Minami e Izquierdo (2013) Comentan que la recopilación de datos es importante para desarrollar exitosamente una investigación, explican que se requiere de un plan estratégicamente adecuado por lo que sugieren dicha escala ya que puede ubicarse como modalidad de interrogatorio de la forma que mejor se adapte, es una escala apropiada ya que emerge las respuestas colectivas a un grupo de ítems, pueden ser 8 o más, y el formato en el cual las respuestas son puntuadas en un rango de valores. Es una escala psicométrica que sirve principalmente para realizar mediciones y conocer sobre el grado de conformidad de una persona o encuestado hacia determinada oración afirmativa o negativa, si se responde a un ítem de la escala de likert, el usuario responde específicamente en base a su nivel de acuerdo o desacuerdo.

Las escalas de frecuencia con la de Likert utilizan formato de respuestas fijas que son utilizadas para medir actitudes y opiniones, estas escalas permiten determinar el nivel de acuerdo o desacuerdo de los encuestados, asume que la fuerza e intensidad de la experiencia es lineal, por lo tanto, va desde un totalmente de acuerdo a un totalmente desacuerdo, asume que las actitudes pueden ser medidas. Las respuestas pueden ser ofrecidas en diferentes niveles de medición, permite escalas de 5, 7 y 9 elementos configurados previamente, siempre se debe tener un elemento neutral para aquellos usuarios que no estén en acuerdo ni en desacuerdo.

Es un cuestionario fácil de construir y se adapta a los distintos tipos de investigación, logran recabar la información requerida y enriquece la indagación.

3.2 Procedimiento

Para llevarse a cabo este proceso, se siguieron los siguientes pasos que se dicen a continuación:

Se eligieron las variables para realizar sumarios que debían presentarse a la facultad de humanidades. Al tener claras las variables se realizaron dos sumarios.

Se presentaron a la coordinación de la facultad de humanidades los dos temas de investigación para su análisis por parte de una terna evaluadora.

Se llevó cabo la selección y aprobación de las dos variables de estudio.

Se realizó un perfil de investigación.

Se realizó el planteamiento del problema, en el cual se estableció la problemática de la investigación cerrándose con una pregunta que responda los objetivos estipulados.

Se hizo una investigación de antecedentes en diferentes fuentes para obtener más información sobre las variables y crear parte de la introducción.

Se elaboró la introducción del tema de investigación.

Se realizó una preparación de índice con los temas a desarrollar en el marco teórico.

Se desarrolló el marco teórico a través de la investigación bibliográfica.

Se procedió a la investigación, búsqueda y recopilación de literatura especializada en el tema para la elaboración del marco teórico.

Se delimitó y confirmó la unidad de análisis y sujetos para la realización del trabajo de campo.

Se llevó a cabo la elección y descripción de método.

Se procedió a establecer el método de investigación, así como los instrumentos a utilizar para desarrollar el procedimiento más adecuado.

Realización de conteo estadístico. En base a la metodología estadística elegida se procedió a la tabulación de datos para su posterior operacionalización e interpretación.

Presentación de resultados. Con la realización de la metodología estadística se procedió a dar a conocer los resultados obtenidos en base a la información recabada por los instrumentos utilizados.

Discusión de resultados. Con los resultados previamente conocidos se procede a cuestionar el conocimiento de los autores mencionados en el marco teórico y los resultados de la investigación.

para reconocer las diferentes etapas que poseen las variables de estudio con todo lo realizado en la investigación se concluye con la información más relevante se realizan las recomendaciones en base a las conclusiones presentadas y las necesidades de la institución creación de la propuesta titulada Dotación de herramientas de trabajo para la motivación productiva.

Referencias bibliográficas.

3.4 Tipo de investigación, diseño y metodología estadística

Esta investigación es de tipo cuantitativo debido a la metodología estadística que se utilizó y el diseño que se manejo fue descriptivo ya que solo se busca la relación entre las variables.

Fernández, Hernández y Baptista (2014) indica que la comprobación de un trabajo de investigación desde el punto de vista cuantitativo, se realizará mediante la recolección de información cuantitativa orientada por conceptos empíricos medibles, derivado de los conceptos en los que se construye la investigación del trabajo, y para concluir el análisis de la información recolectada tiene por fin determinar el grado de significación de las relaciones previstas entre las variables.

Arias (2012) define que la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos que se refiere.

Metodología estadística

La fiabilidad y significación de proporciones es un método fundamentado en medir los promedios de los resultados a través de la credibilidad y eficacia de la investigación realizada, es comúnmente representada por símbolos griegos, se basa en los niveles de fiabilidad del (1.96) y el (2.58), a continuación, se explica detalladamente:

1) Significación de la media aritmética

Nivel de confianza 95% entonces $Z = 1.96$

Hallar el error típico de la media

$$\sigma_{\bar{x}} = \frac{\sigma}{\sqrt{N-1}}$$

Encontrar la razón crítica

$$Rc = \frac{\bar{x}}{\sigma \bar{x}}$$

Comprobar la razón crítica con el nivel de confianza

$RC = \geq 1.96$ Es significativa

Fiabilidad

Calcular el error muestral máximo

$$E = Z_{95\%} 1.96 \times \sigma \bar{x}$$

Calcular el intervalo confidencial:

$$IC = \bar{x} + E$$

$$IC = \bar{x} - E$$

2) Fiabilidad y significación de proporciones

Nivel de confianza

95% = 1.96

Porcentaje

$$\% = \frac{f}{N} \left[\times 100 \right]$$

Proporción

$$p = \frac{f}{n}$$

Diferencia de proporción

$$q = 1.00 - p$$

Error de proporción

$$\sigma p = \sqrt{\frac{p * q}{N}}$$

Error Muestral de proporción

$$E = \sigma p * 1.96$$

Intervalo de confianza

$$IC = p \pm E$$

Si la proporción (p) se encuentra dentro de los límites del intervalo confidencial se dice que es un estudio fiable.

Razón Crítica de la proporción

$$Rc = \frac{p}{\sigma p}$$

Comparar la razón crítica con el nivel de confianza elegido

$$RC \geq Z$$

$$RC \geq 1.96$$

Si la razón crítica es mayor o igual que Z se dice que el estudio es significativo.

IV. PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos del trabajo de campo de investigación, el cual se administró a 56 colaboradores del área de jardinería de Los Hostales del Instituto de Recreación de los Trabajadores de la empresa privada de Guatemala, IRTRA, del municipio de San Martín Tzapotitlán, del departamento de Retalhuleu. Para lo cual se aplicó una escala de Likert para el estudio de las siguientes variables, comunicación asertiva y productividad.

Tabla núm. 4.1

Niveles

Para evaluar cuantitativamente los resultados se utilizaron los siguientes rangos

Nivel	Comunicación asertiva	Productividad
	Rango	Rango
Bajo	0 – 10	0 – 9
Medio	11 – 22	10 -18
Alto	23 – 33	19 – 27

Fuente: Trabajo de campo (2019)

Tabla núm. 4 2

Significación y fiabilidad de la media de comunicación asertiva y productividad

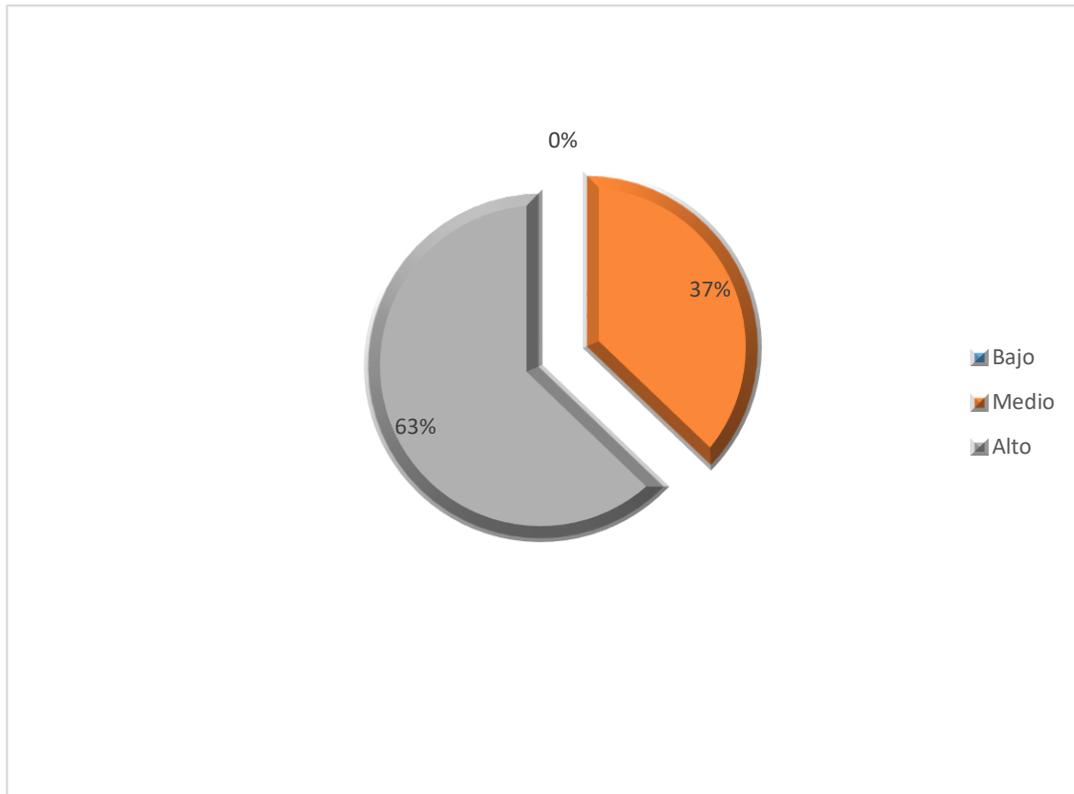
		No	\bar{X}	Nota máxima	Nivel	σ	σ/\bar{X}	E	+	-	IC	Fiable	$R_c \geq 1.96$	Significación
Comunicación asertiva	PD	56	24	33	Alta	5.04	0.67	1.31	25.31	22.69		✓	35.82	✓
	%		73%											
Productividad	PD		17	27	Media	4.82	0.64	1.65	18.61	15.31		✓	26.50	✓
	%		63%											

Fuente: Trabajo de campo (2019)

De acuerdo a los datos presentados en la tabla núm. 4.2 se puede afirmar a un nivel de confianza del 95% que las medias aritméticas son fiables y estadísticamente significativas, ya que se encuentran dentro de los límites superiores e inferiores y la razón crítica es mayor que el nivel de confianza; las medias reflejan que el grupo de colaboradores se comunica de forma asertiva en un nivel alto con un promedio del 73% mientras que la productividad se encuentra en un nivel medio, con una media de 63% de esta forma se logró alcanzar el objetivo general de dicha investigación

Gráfica núm. 4.1

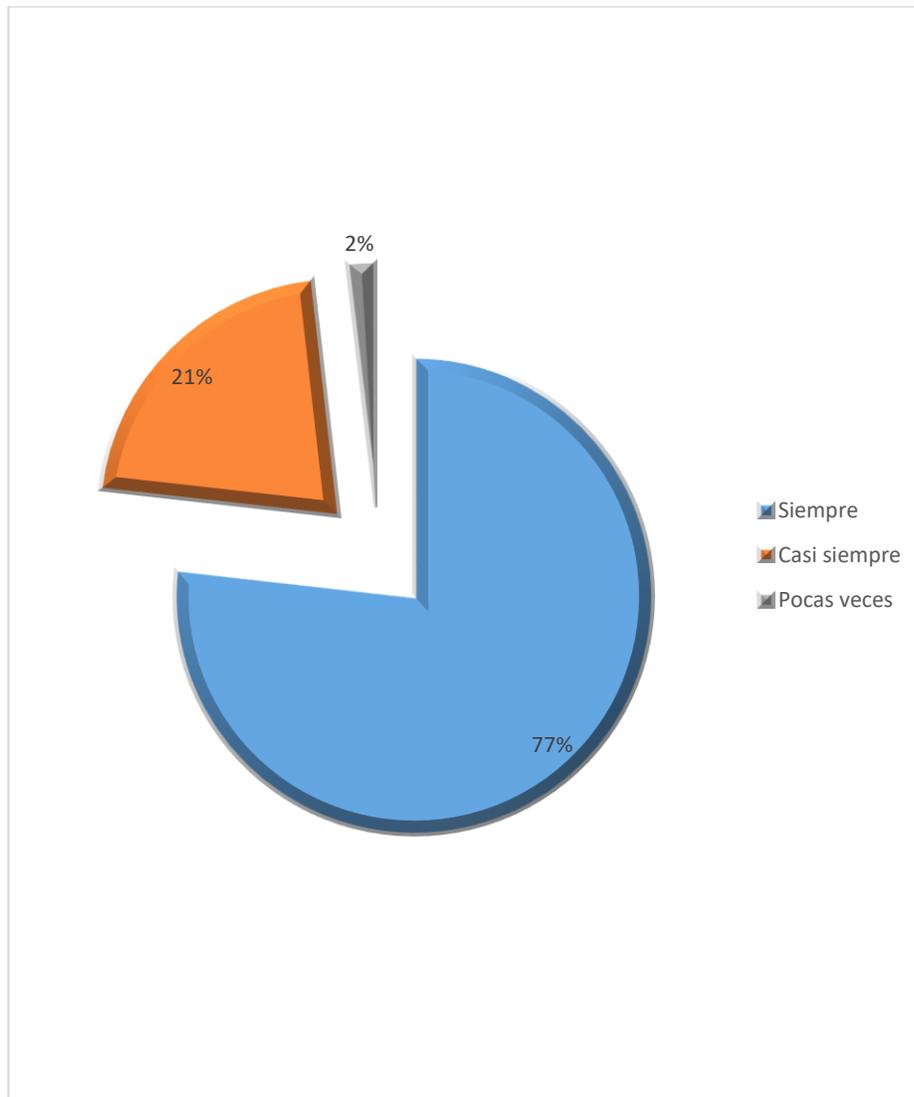
Nivel de comunicación asertiva en los colaboradores



Fuente: Trabajo de campo (2019)

Como se puede se puede observar en la gráfica núm.4.1 ninguno de los colaboradores presenta comunicación baja, mientras el 63% (equivale a 35 colaboradores) maneja una comunicación asertiva alta.

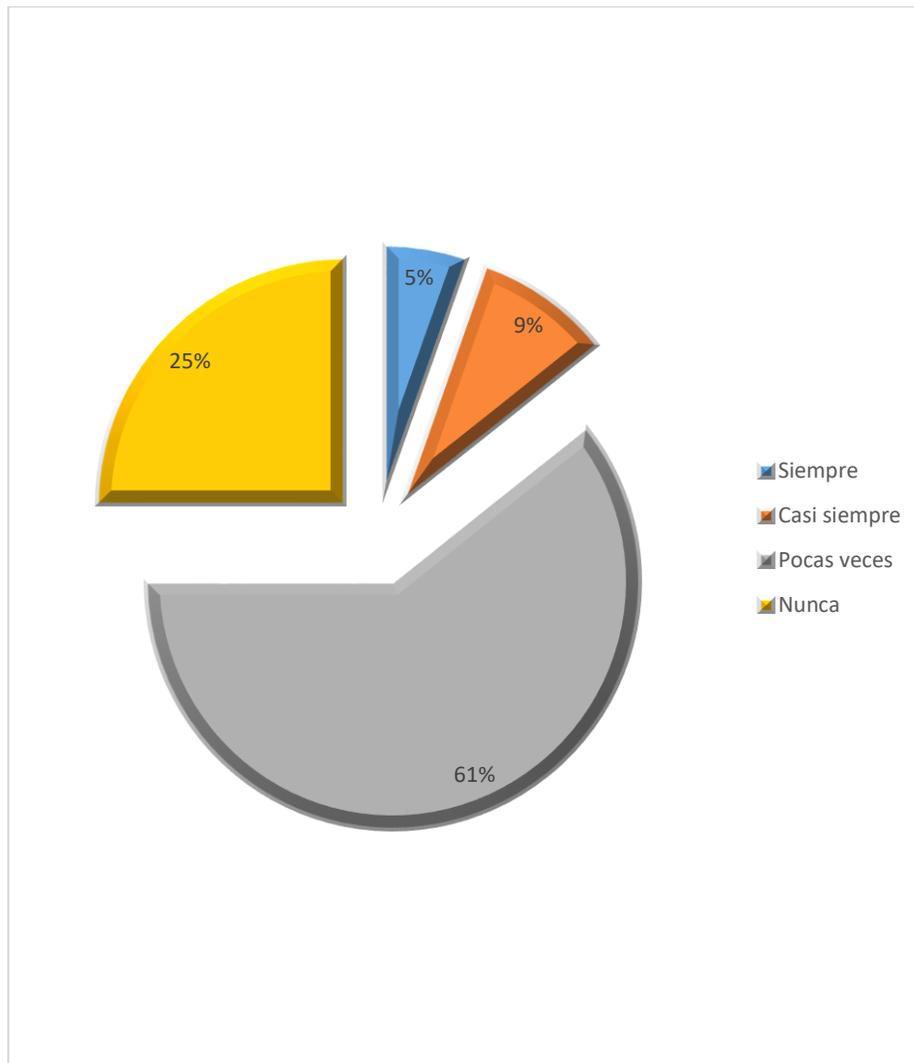
Gráfica núm. 4.2
Comunicación entre compañeros



Fuente: Trabajo de campo (2019)

La gráfica núm.4.2 muestra que el 77% (43 colaboradores) han mantenido buena comunicación con sus compañeros y solo el 2% (2 colaboradores) pocas veces han tenido buena comunicación.

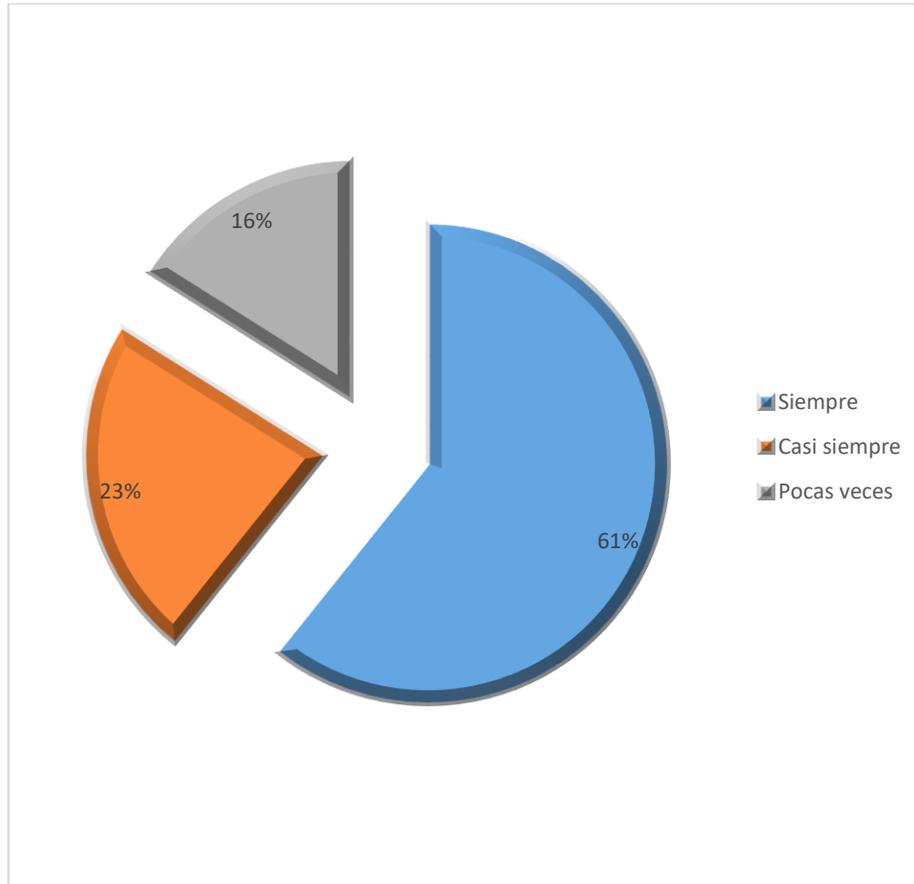
Gráfica núm. 4.3
Conflictos entre compañeros



Fuente: Trabajo de campo (2019)

En la grafica se observa que 61% (34 colaboradores) pocas veces han tenido conflictos entre compañeros, mientras que el 5% (3 colaboradores) han manifestado que siempre estan en conflicto entre ellos.

Gráfica núm. 4.4
Equipo organizado

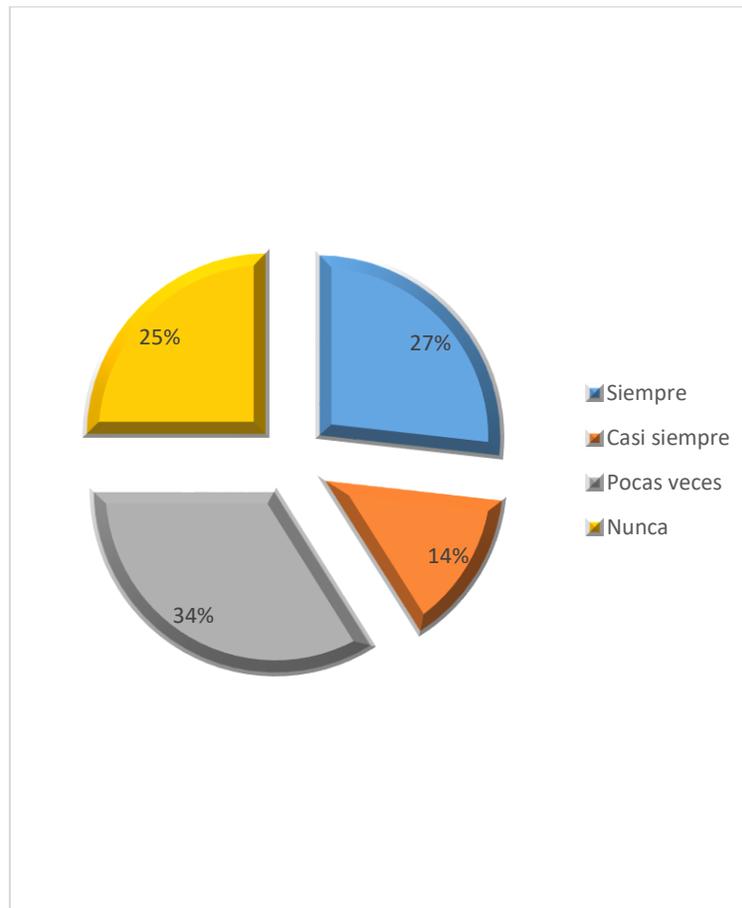


Fuente: trabajo de campo (2019)

Mediante los resultados de la gráfica se observa que el 61% (34 colaboradores) expresa que los colaboradores trabajan como un equipo organizado, solo el 16% (9 colaboradores) manifiestan que pocas veces lo hacen.

Gráfica núm. 4.5

Opiniones e ideas de los colaboradores puestas en practica

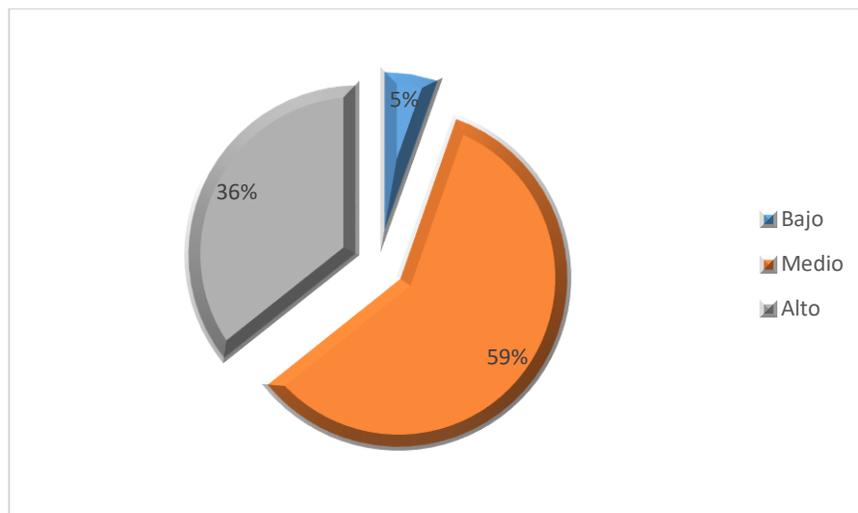


Fuente: Trabajo de campo (2019)

En la gráfica se observa que el 34% (19 colaboradores) y 25% (14 colaboradores) expresan que pocas veces y nunca son tomadas en cuenta sus opiniones e ideas dentro de la institución, lo que hace un total de 59% de los sujetos de estudio. Con las graficas anteriores se puede comprobar que pudo cumplirse el objetivo específico 1, determinar el nivel de comunicación asertiva en los colaboradores.

Gráfica núm. 4.6

Nivel de productividad en los colaboradores

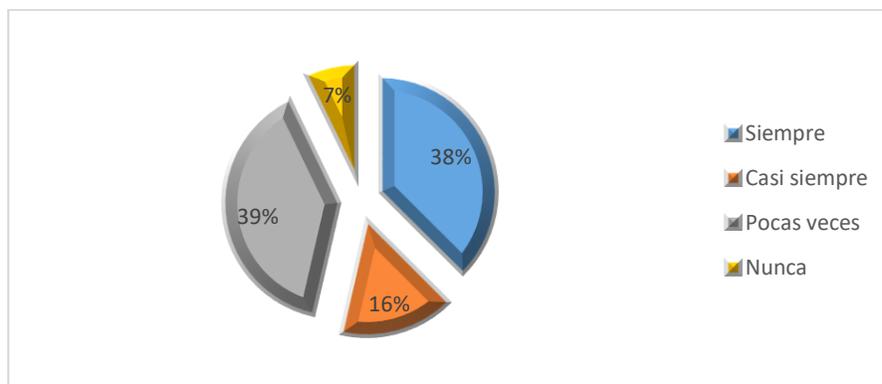


Fuente: Trabajo de campo (2019)

En la gráfica se demuestra que el 59% (33 colaboradores) mantienen una productividad media y solo el 5% (3 colaboradores) tienen una baja productividad.

Gráfica núm. 4.7

Motivación por parte de las autoridades

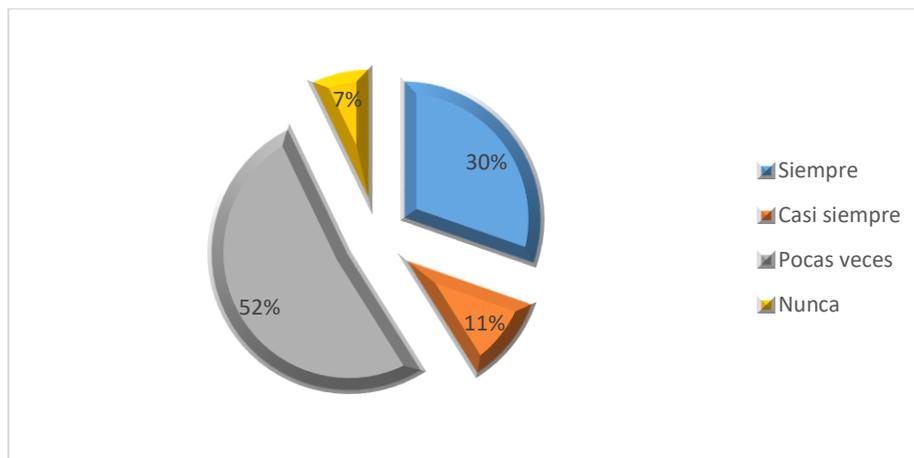


Fuente: Trabajo de campo (2019)

El 39% (22 colaboradores) señalan que pocas veces se han sienten motivados y el 7% (4 colaboradores) nunca se han sentido motivados por sus autoridades, lo cual hace una suma de 46% de los sujetos de estudio.

Grafica núm. 4.8

Facilitación de herramientas para trabajar

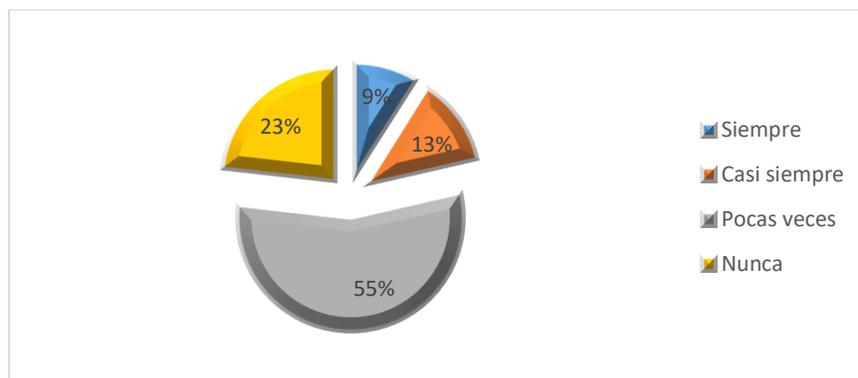


Fuente: Trabajo de campo (2019)

La gráfica indica que el 52% (29 colaboradores) y el 7% (4 colaboradores) pocas veces y nunca se les ha facilitado las herramientas de trabajo, lo que hace un total del 59% de los sujetos de estudio.

Gráfica núm. 4.9

Protección por parte de la empresa

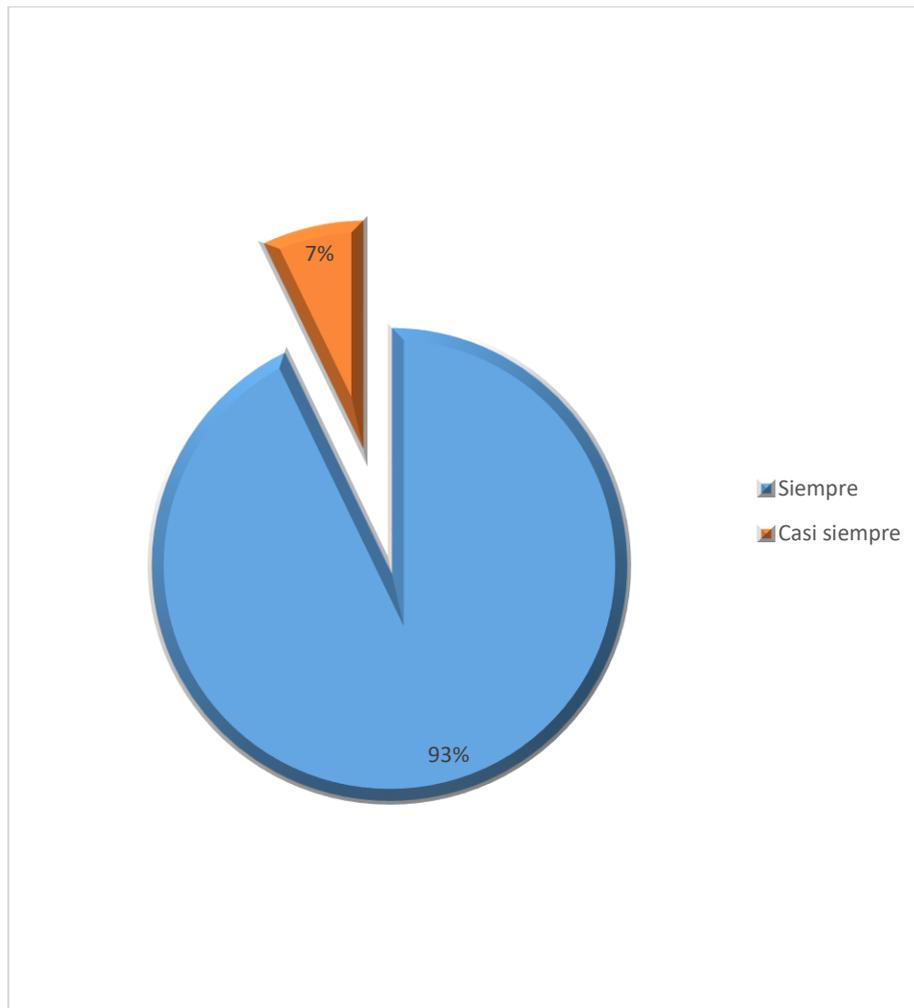


Fuente: Trabajo de campo (2019)

La grafica refleja que el 55% (31 colaboradores) y el 23% (13 colaboradores) pocas veces y nunca han recibid protección por parte de la institución lo que hace un total del 78%

Gráfica núm. 4.10

Conocimiento del objetivo principal del puesto

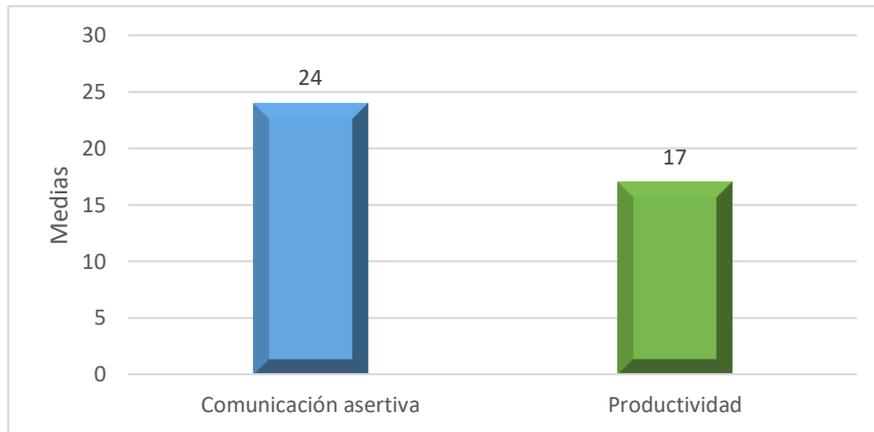


Fuente: Trabajo de campo (2019)

La gráfica indica que el 93% (52 colaboradores) conocen el objetivo principal del puesto y el 7% (4 colaboradores) señalan que casi siempre, por lo que se demuestra que se cumple el objetivo específico número dos.

Grafica Núm. 4.11

Predominio de variables dentro de la institución

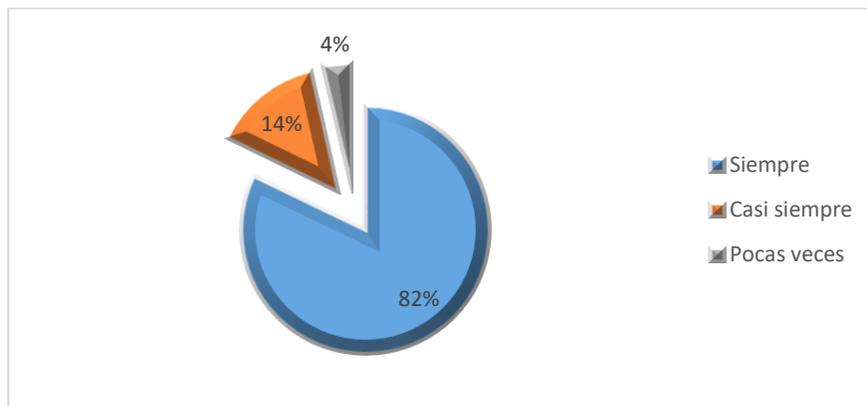


Fuente: Trabajo de campo (2019)

En la gráfica se observa que el promedio de comunicación asertiva (24) es más alto que productividad (17)

Gráfica 4.12

La comunicación asertiva y productividad



Fuente: Trabajo de campo (2019)

Se demuestra que el 82% (46 colaboradores) indican que la buena comunicación aumenta la productividad y el 4% (2 colaboradores) indican que pocas veces se incrementa, por lo que con las gráficas anteriores puede decirse que se cumple el objetivo tres, especificar cuál de las dos variables predomina más en la institución.

V. DISCUSIÓN

El presente estudio tuvo como finalidad identificar la comunicación asertiva y productividad, como también establecer sus niveles y especificar cuál de las dos variables predominaba más en los sujetos de estudio, por lo que se alcanzaron y demostraron dichos objetivos.

La comunicación asertiva y la productividad son herramientas necesarias para mantenerse en el demandante mundo laboral, promueven la confianza personal, crean el trabajo en equipo, generan sentido de pertenecía, causan eficacia y proactividad tanto personal como en grupo; Pardilla (2018) explica que la comunicación es una expresión innata para poder vivir, por lo que sugiere practicarla con toda la claridad posible para así evitar confusiones y disturbios que interfieran con el triunfante logro de las relaciones cotidianas; de igual forma Sánchez (2015) comenta que la productividad es tan necesaria como cualquier otro recurso que sostenga una organización ya que regula los niveles de eficiencia y eficacia, también expone que ya no es necesario conocer el nivel de rendimiento laboral sino crear y darle constantemente mantenimiento a una relación directa entre la cantidad de trabajo realizado con las horas necesarias para conseguirlo.

En función a ello, se identificó que ninguno de los colaboradores del área de jardinería presenta baja comunicación asertiva, por el contrario, se descubrió un 73% de dicha variable en los colaboradores, Roca (2014) expone que dicha comunicación es la capacidad de defender lo que se piensa sin interferir o dejarse influenciar pero tampoco manipular a otras personas, explica que si se practica de forma correcta se tendrá la destreza de expresar ideas, puntos de vista, acuerdos o desacuerdos de manera clara y concisa, por lo que se respaldan los resultados ya que según ellos, gracias a expresarse de esta forma, los sujetos mantienen una alta comunicación asertiva.

De igual forma, se identificó la productividad en los colaboradores, los resultados determinaron que existe un 63% de la misma en los sujetos de estudio, Álvarez (2016) comparte que la productividad es la trascendencia de las acciones que deben llevarse a cabo, es decir, se debe fomentar factores encargados de medir, evaluar y planear para poder mejorar continuamente, se considera que de ahí parte el correcto funcionar de cualquier organización ya que puede adaptarse a cualquier área y a los distintos ámbitos empresariales para poder ofrecer calidad.

Se pudo observar interés por parte de los sujetos de estudio a simple vista pudo notarse que los colaboradores presentaban signos positivos de tener una comunicación exitosa, colaboraban con lo que se les solicitaba y solían trabajar en equipo, uno de los ejemplos es que al momento de leer las instrucciones si alguno no prestaba atención el resto de compañeros le hacían conciencia para respetar y saber escuchar, lo cual se confronta con lo que comenta Ortiz (2014) al decir que la comunicación es como una cultura que se contagia dentro de cualquier ámbito por lo que es funcional saber crear las estrategias adecuadas para poder ponerlas en práctica, lo que demostró que los sujetos influyen continuamente el uno con el otro, ya que respetan y mantienen la cultura de los fluidos canales de comunicación.

Se sobreentendieron los factores principales del porque los sujetos de estudio no presentaban mayor productividad, se descubrió que a pesar de que existía un numeroso porcentaje de comunicación no era suficiente para elevarla y sustanciarla en los colaboradores, también se reveló que si los sujetos mantenían el nivel de productividad que se presentó anteriormente es por la relación tan amena que sostiene el grupo de sujetos, por lo que se confronta con lo que explica Gutiérrez (2013) al afirmar que la comunicación asertiva es una fuente primordial para trabajar en un ambiente sano y altamente productivo.

Por lo que dicho anteriormente puede decirse que pudo identificarse la comunicación asertiva y la productividad de los colaboradores y así cumplir el objetivo general de esta investigación.

Se logró especificar en qué nivel se encontraba la comunicación asertiva, se estipularon 3 rangos de niveles, bajo, medio y alto; el primer resultado que se obtuvo fue que ninguno de los colaboradores presentaba baja comunicación, el segundo resultado fue que el 62% lo que equivale a 35 colaboradores siempre mantienen un alto nivel comunicación en su área de trabajo y el 38% restante que son 21 colaboradores sostienen una comunicación asertiva a nivel medio, esto indica que la totalidad de la población manifestó tener niveles aceptables para generar distintos beneficios de la misma.

Algunos de los colaboradores comentaban que no se sentían importantes ya que al momento de presentar algún proyecto para mejorar la visibilidad de las instalaciones recibían rotundas

negaciones lo cual hacía que ellos no se sintieran poco escuchados, Zayas (2011) afirma que cada departamento e integrante de una organización debe conformar un cuerpo empresarial, esto significa que cada uno tiene representativa y esencial importancia por su diferente rol dentro de la misma, por lo que indica que para alcanzar esa conexión es importante colocar como elemento primordial la comunicación.

Esto es importante independientemente el tamaño de ella, mientras más expresión exista mayor será el desenvolvimiento de la organización; también comenta que existen dos tipos de comunicación interpersonal, la formal e informal y en ellas existen distintos estilos de comunicación empresarial, la comunicación ascendente es parte de ellos, este es uno de los más utilizados a lo largo de los años, en el cual se transmite información elemental como su nombre lo indica de abajo hacia arriba sin importar la jerarquía, por lo que se confronta con los resultados ya que al momento de analizarlos se descubrió que uno de los motivos por el que los niveles de comunicación asertiva no elevaban el resto de porcentaje era porque el 34% de los sujetos expresaron que pocas veces tomaban en cuenta sus ideas y opiniones y el 25% aseguro que nunca; con esto puede decirse que sin ello lejos de retroalimentar y generar efectos positivos, abre fugas de comunicación poco favorables los cuales induce e incrementa bajos niveles de expresión.

Por otro lado, manifestaron no tener problemas o desacuerdos con sus compañeros lo cual es probado ya que los resultados mostraron que 77% de los sujetos presumen de no tener conflictos entre si y aseguran que saben trabajar en equipo, lo que también es avalado ya que el 61% afirma trabajar siempre como equipo y de forma organizada, el 23% asegura hacerlo casi siempre lo que exterioriza que el 83% de los sujetos están en el mismo sentir, esto es comparado con lo que Montes (2014) expone al asegurar que es sustancial y sólida dicha información ya que la comunicación asertiva es uno de los principales motivos por el cual trabajar en equipo se vuelve un éxito interminable.

También se logró establecer el nivel de productividad en los colaboradores de la institución, para conseguirlo se establecieron tres niveles: bajo, medio y alto; puede decirse que 59% lo que equivale a 33 colaboradores mantienen una productividad a nivel medio, 36% que es igual a 20 colaboradores a nivel alto y un 5% que son 3 colaboradores poseen una baja productividad, Sánchez

(2015) explica que con los evolutivos cambios del mundo, también deben transformarse los estereotipos y modalidades de las organizaciones, explica que deben dejarse en el olvido las practicas obsoletas para poder permanecer en la globalización empresarial.

Comenta que para mejorar la productividad es importante ir a la vanguardia de las necesidades de los clientes, entre ellos y no menos importante, el colaborador, ya que gracias a él se puede retener al porcentaje restante de los clientes. Expone que es importante mantener buena organización interna para mejorarla, es decir, crear rutinas de trabajo que beneficien tanto a la empresa como al colaborador para obtener las mejores ganancias, es impredecible que los colaboradores prioricen tareas para no acumularlas y las mismas puedan robar energía que pueda utilizarse de mejor forma, asegura que es necesario crear puentes de comunicación con otros departamentos lo que también es respaldado por Zayas (2011) al decir que los distintos canales de comunicación interpersonal en las organizaciones crea conductos productivos para las empresas.

Los sujetos de estudio en todo tiempo mostraron disposición para esta investigación, de hecho, manifestaron franqueza en todo el esplendor de la palabra; si la mayoría de ellos no presenta un nivel elevado de productividad no es necesariamente por ellos o por falta de interés sino por las diferentes condiciones que les brinda la institución, existe poca estimulación por parte de sus autoridades, lo cual es probado ya que los resultados arrojaron que el 39% de los sujetos respondió que pocas veces se han sentido motivados por los mismos, seguidamente del 7% que asegura que nunca. Esto suma una cantidad del 46% lo cual es significativa ya puede ser una fuga del nivel de productividad en los colaboradores.

Fernández (2013) avala la respuesta de este resultado ya que según su teoría el bienestar del capital humano es la fuente principal para la productividad, comenta que algunas empresas aún conservan la creencia de que la productividad está ligada a la intensidad del trabajo, lo que es erróneo ya que la productividad no es trabajar arduamente sino talentosamente y esta, está ligada al mayor o menor esfuerzo del colaborador, por lo que sugiere que debe mostrarse mayor interés en las necesidades que ellos presentan, asegura que fundamental desligarse de las antiguas modalidades y culturas, las cuales han quedado obsoletas; afirma que si se ve a los colaboradores como factor clave y principal los niveles de productividad se elevarían tan pronto sea posible.

Puede decirse que los colaboradores no necesariamente deben trabajar bajo malas condiciones que reduzcan su motivación para cumplir los objetivos primordiales de las empresas, lo cual es importante ya que según los resultados uno de los factores principales por el cual los sujetos presentan descontentos e insatisfacciones es porque aparte no sentirse estimulados, la institución no les brinda las herramientas básicas y necesarias para realizar un trabajo de excelencia, la mayoría comentó que ellos compraban sus propias herramientas para poder brindar un buen trabajo.

Lo cual es probado bajo los resultados obtenidos; ya que 52% y 7% de los sujetos declararon que pocas veces y nunca les brindaban las herramientas para desenvolverse dentro de la misma lo que hace un total del 59% por lo que se respalda con lo que expreso Bravo (2014) al hacer énfasis en que es importante estimar a los colaboradores ya que de ellos depende que se conciban permanentes conexiones con el exterior, esto es preocupante porque los sujetos manifestaron rotunda inconformidad en algunas procedencias de la institución ya que por trabajar en boca costa se exponen a las diferentes condiciones climáticas, es decir si tienen que trabajar bajo el sol no les es brindado utensilios de cuidado personal; entre ellos, gorras, protectores solares, o vestimenta adecuada para la lluvia. Cabe mencionar que los sujetos son de clase socioeconómica baja, lo que conlleva a tener un presupuesto limitado y deben comprar algunas de sus herramientas para laborar, por lo que no les queda el dinero suficiente para poder mantener dichos cuidados.

Esto puede probarse ya que el 55% y el 23% expusieron que pocas veces y nunca les brindaban protección para trabajar bajo dichas condiciones esto hace una totalidad del 78% de los sujetos por lo que se debe prestar suma atención a esta inconformidad. Imesum (2016) explica que las organizaciones deben ofrecer todas las herramientas necesarias para volver a sus colaboradores altamente productivos. Comenta que es fundamental que los mismos logren desarrollar sentido de pertenencia, para poder conseguirlo y llevarlos a ese nivel es importante forjarlos a trabajar bajo pasión más no bajo presión. Expone que la productividad empieza en la mentalidad, es decir, crear culturas que permitan expandir su mente y logren sentirse parte de un mismo cuerpo laboral, recordarles que cada uno tiene una función especial dentro de la misma, hacerles ver que sin ellos no es posible cumplir las metas estipuladas.

De igual forma se cumplió el objetivo de verificar cuál de las dos variables predominaba en la institución; por lo que se determinó a través de una media que los niveles de productividad se encontraban por debajo de la comunicación asertiva con un promedio de 17 ya que la comunicación asertiva obtenía un promedio mayor, de 24. Según Bravo (2014) expresa que la productividad empleada en el mundo laboral puede ser un elemento de mucho provecho al que pocas veces se le presta la atención necesaria; explica que cualquier empresa sea cual sea su tamaño su función principal es producir por lo que debe sacarse el mayor provecho posible para poder brindar calidad y así poder generar ganancias de abundante beneficio.

Puede decirse que si los colaboradores no presentan altos niveles provechosos no es por un mal desenvolvimiento, por el contrario, los colaboradores tienen entendida la parte fundamental para poder desplegar su productividad, la mayoría conoce el objetivo principal de su puesto de trabajo, esto puede probarse ya que los resultados explican que 93% de los sujetos siempre tienen clara cuál es su función dentro del área y el 7% restante casi siempre lo saben, con esto puede demostrarse que el 100% de la población tiene conocimiento de ello; por lo que dicho anteriormente puede decirse que si los niveles de productividad no son enriquecedores como deben ser, es por la mala condición que la institución le brinda a sus colaboradores.

VI. CONCLUSIONES

- Pudo identificarse a través de un promedio de medias como se encontraba la comunicación asertiva y la productividad en los colaboradores, se descubrió que los mismos mantienen buena comunicación ya que promueven un clima agradable, existen pocos problemas entre ellos y saben trabajar como equipo; se descubrió que manejan una productividad en rangos aceptables por su actitud positiva ante las adversidades que se les presentan.
- Se determinó que ninguno de los sujetos presentaba bajos niveles de comunicación dentro del área, por el contrario, sostienen relaciones agradables y amenas que reflejan más que compañerismo solidaridad entre sí; pero también se demostró que, a pesar de la excelente comunicación entre compañeros, existe comunicación poco deseable entre jefes y colaboradores.
- Logro identificarse los niveles de productividad en los sujetos, los mismos presentaban una generalidad de rangos medios, ya que las distintas condiciones que les brinda la institución si influyen y disminuyen su eficacia y desempeño laboral.
- Se descubrió que la comunicación asertiva es la variable que predomina favorablemente en los colaboradores del área de jardinería, a través de los resultados estadísticos de la investigación se demostró que la misma mantiene altos niveles que los benefician; también se revelo que la mala relación con los jefes no permite que los colaboradores puedan expresarse, por el contrario, al momento de hacerlo sus ideas y opiniones no son tomadas en cuenta.

VII. RECOMENDACIONES

- Se sugiere implementar refuerzos positivos para ambas variables, utilizar herramientas como aprender a calibrar la asertividad, permitirá que los colaboradores puedan mejorar su comunicación, mantendrán el equilibrio entre no ser agresivos pero tampoco inhibidos, podrán expresar sus necesidades de forma correcta, aumentaran su eficacia y desempeño laboral para poder brindar un servicio de calidad a la organización.
- Los niveles de comunicación asertiva son favorables para el área, se les facilita aprovechar del compañerismo, del trabajo en equipo y de la solidaridad entre sí, por lo que se sugiere reforzarla periódicamente para evitar obstrucciones en su crecimiento organizacional, se exhorta a fortalecer la comunicación interpersonal en la actividad laboral, especialmente la comunicación descendente y ascendente, a través de ellas los colaboradores podrán crear relaciones estables que permitan comodidad y confianza al momento de expresarse con los jefes.
- El capital humano es uno de los factores esenciales para mantener productividad elevada, por lo que se sugiere a la institución desligarse de modalidades obsoletas y practicas devaluadas que hoy en día no hacen más que deteriorar su rendimiento, se solicita implementar perspectivas que permitan que el colaborador se sienta útil y generador dentro de ella.
- Se insta a la organización a implementar habilidades que mantengan y fortalezcan la comunicación asertiva entre los jefes y los colaboradores, entre ellas expresar sus ideas y ser retrolimentadas de forma constructiva, si existen problemas y desacuerdos utilizar herramientas como el disco rayado, el banco de niebla, técnica del sandiwich, con la finalidad de reforzar su productividad dentro del área.

VIII. REFERENCIAS

Albaladejo, M. (2010). *cómo decirlo*. Barcelona. Editorial Graó. Recuperado de: <https://books.google.com.mx/books?id=f8IOkrwYBzAC&pg=PA99&dq=comunicaci%C3%B3n+asertiva&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiFzr3ttXgAhUFIqwKHfNRBNgQ6AEITTAI#v=onepage&q=comunicaci%C3%B3n%20asertiva&f=true>

Álvarez, C. (2016). *Los beneficios de la productividad en las organizaciones*. Recuperado de: <https://www.pol.com.co/que-es-productividad-y-cuales-son-sus-beneficios/>

Arias, F. (2012). *El proyecto de la investigación, Introducción a la metodología científica*. Venezuela. Editorial Episteme. Recuperado de: <https://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-C3%93N-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>

Bravo, J. (2014). *Productividad basada gestión de procesos*. Chile. Editorial Evolución S.A. Recuperado de: <file:///E:/libros/productividad/Libro%20Productividad%20y%20procesos.pdf>

Belenguer, J., Tormo, R. (2018) *La productividad viene de la fábrica*. España. Editorial Resultae. Recuperado de: <file:///E:/libros/productividad/libro%20productividad.pdf>

Castanyer, O. (2014) *La asertividad; expresión de una sana autoestima*. España. Editorial Desclee Brouwer. Recuperado de: <file:///E:/libros/asertividad/vistos/Castanyer%20LaAsertividad%20Expresion%20de%20Una%20Sana%20Autoestima.pdf>

Díaz, J. (2012). *somos más productivos afuera de la oficina*. Recuperado de: <https://www.negociosyemprendimiento.org/2012/01/somos-mas-productivos-fuera-de-la.html>

Dongil, E., Cano, V. (2014) *Habilidades sociales*. España. Editorial Seas. Recuperado de: file:///E:/libros/asertividad/guia_habilidades_sociales%202.pdf

Echauri, A., Minami, H., Izquierdo, S. (2013) *La escala de Likert, acercamiento a sus características y principios metodológicos*. México. Editorial Dialnet. Recuperado de:

Emirarismendi. (2013). *Tipos y diseños de investigación*. Recuperado de: http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-diseno-de-la-investigacion_21.html

Fabila, A., Minami, H., Izquierdo, M. (2013). *La escala de Likert*. Recuperado de: [file:///C:/Users/AROLDO/Downloads/Dialnet-LaEscalaDeLikertEnLaEvaluacionDocente-6349269%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/AROLDO/Downloads/Dialnet-LaEscalaDeLikertEnLaEvaluacionDocente-6349269%20(1).pdf)

Fernández, C. Hernandez, R. Baptista L. (2014). *Investigación cuantitativa*. Recuperado de: https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf

Fernandez, R. (2013). *La mejora de la productividad de la pequeña y mediana empresa*. España. Editorial Club universitario. Recuperado de: <file:///E:/libros/productividad/la%20mejora%20de%20la%20productividad%202013.pdf>

Fonseca, S., Correa, A., Pineda, M., Lemus, F., (2011). *Comunicación oral y escrita*. México. Editorial Pearson Educación. Recuperado de: <https://espacioculturayarte.files.wordpress.com/2016/05/comunicacion-oral.pdf>

Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*. Guatemala. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>

Gutiérrez, T. (2013). *Activa la asertividad en los colaboradores*. Recuperado de: <https://www.altonivel.com.mx/liderazgo/management/36004-incentiva-la-asertividad-en-tus-colaboradores/>

Gutiérrez, P. (2010). *Calidad total y productividad*. México. Editorial Mc Graw Hill. Recuperado de: <file:///E:/libros/productividad/Calidad%20total%20y%20productividad,%203ra%20Edici%C3%B3n%20-%20Humberto%20Guti%C3%A9rrez%20Pulido-FREELIBROS.ORG.pdf>

Imesum, L. (2016). *El recurso humano y la productividad*. Ginebra. Editorial Copyright. Recuperado de: <file:///E:/libros/productividad/mejore%20su%20negocio.pdf>

Montes, J. (2014). *Comunicación asertiva y trabajo en equipo*. Universidad San Ignacio de Loyola. Recuperado de: [file:///C:/Users/AROLDO/Downloads/Dialnet-ComunicacionAsertivaYTrabajoEnEquipo-5475183%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/AROLDO/Downloads/Dialnet-ComunicacionAsertivaYTrabajoEnEquipo-5475183%20(3).pdf)

Ortíz, L. (2014). *La comunicación asertiva asegura resultados exitosos en las organizaciones*. Barranquilla. Recuperado de: <https://www.elheraldo.co/economia/comunicacion-asertiva-asegura-resultados-exitosos-en-las-organizaciones-153964>

Oyala, J. (2018). *La comunicación asertiva y su efecto positivo para el área de operaciones de la empresa*. Bogotá. Recuperado de: <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/38433/La%20comunicaci%C3%B3n%20asertiva%20y%20su%20efecto%20positivo%20para%20el%20C3%A1rea%20de%20operaciones.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Pardilla, V. (2018). *La comunicación asertiva*. República Dominicana. Recuperado de: <http://hoy.com.do/comunicacion-asertiva/>

Petovel, J. (2018). *Cómo hacen los jefes para espiar todo lo que hacen los colaboradores en la empresa*. México. Recuperado: <https://www.merca20.com/big-data-como-hacen-los-jefes-espiar-empleados-oficina/>

Riso, W. (2013). *Para no dejarse manipular y ser asertivo*. Editorial Phronesis. Recuperado de: <file:///E:/libros/asertividad/vistos/no%20dejarse%20manipular%20y%20ser%20asertivo.pdf>

Roca, E. (2014). *Como mejorar tus habilidades sociales*. Valencia. Editorial Waldo Orellana. Recuperado de: <file:///E:/libros/asertividad/Habilidades%20sociales%20y%20asertivos.pdf>

Sánchez, L. (2015). *Como mejorar la productividad laboral*. Recuperado de: <https://www.emprendepyme.net/como-mejorar-la-productividad-laboral.html>

Señaris, L. (2016). *Comunicar de la empresa del por qué al cómo*. Editorial Fade. Recuperado de: <file:///E:/libros/asertividad/Comunicar%20en%20la%20empresa%20del%20porqué%20al%20cómo.pdf>

Ortíz, L. (2014). *La comunicación asertiva asegura resultados exitosos en las organizaciones*. Barranquilla. Recuperado de: <https://www.elheraldo.co/economia/comunicacion-asertiva-asegura-resultados-exitosos-en-las-organizaciones-153964>

Weihrich, H., Cannice, M., Koontz, H. (2017). *Administración, una perspectiva global, empresarial y de innovación*. México. Editorial Mc Grill Hill.

Zayas, P. (2011). *La comunicación interpersonal*. España. Editorial academia española. Recuperado de: http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/elibros_internet/55772.pdf

ANEXOS

ANEXO I

Propuesta

Dotación de herramientas de trabajo para la motivación productiva

Introducción

Toda organización sea cual sea el tamaño su función y objetivo principal es producir; generar es el motivo primordial por el cual una organización se sostiene en la globalización laboral, por productividad se entiende que es la relación entre el resultado de la rapidez y prontitud de una actividad como también los medios que se utilizan para lograrlo, también puede decirse que es el encargado de acomodar los recursos materiales y financieros con el capital humano.

Hoy en día gozar de los dotes de la productividad se ha vuelto una necesidad, las empresas crecen y sostienen a medida de lo que se les inyecta para poder brindar excelencia a su clientela. Es importante saber manejar los recursos humanos para poder aprovechar los beneficios de los mismos. La productividad tiene interminables beneficios que pueden adaptarse a cualquier organización entre ellos está el aumentar la posibilidad de cumplir los objetivos de las organizaciones, proporciona ahorro de tiempo y utilidades, agiliza procesos, aumenta la satisfacción y el sentido de pertenencia en los colaboradores por lo que se sugiere implementar herramientas que puedan explotarse y aprovecharse.

Justificación

El Instituto de Recreación de los Trabajadores de la Empresa Privada de Guatemala (IRTRA), es una organización que se dedica a proveer esparcimiento y recreación. Su finalidad es brindar excelencia en su servicio, esta idea fue fundada en 1962. Cuenta con aproximadamente 5000 a 5500 colaboradores dentro de la organización, alrededor de 3000 a 3500 están situados en el departamento de Retalhuleu, cuenta con todas las áreas necesarias para mantenerse a flote y así poder competir en el mundo laboral. Pero como en toda empresa, existe alguna desventaja que debe mejorarse ya que si a largo plazo no se controla se empezaran a habilitar fugas que repercutiría en su misión esencial.

El área de Los Hostales tiene gran porcentaje de los colaboradores de Retalhuleu, cuenta con distintos restaurantes y servicio de hospedaje; está rodeada de extensos jardines verdes que acaparan la vista de los visitantes, por lo que es parte fundamental de la carta de presentación de dicha institución.

Cuenta con 56 colaboradores los cuales son encargados de ello; de lucir los estéticos jardines y darle su respectivo mantenimiento, ellos tienen clara su función y objetivo principal pero existen ciertas incompetencias que deben ser tratadas con prontitud para no lamentar los bajos niveles de productividad que puedan empezar a manifestarse, la institución no les brinda las herramientas básicas y necesarias para realizar el trabajo de campo, ni les brindan utensilios de cuidado personal para trabajar bajo las distintas condiciones climáticas, cabe mencionar que los colaboradores cuentan con bajos recursos económicos por lo que se les dificulta cubrir los gastos de las herramientas, cuanto no más de los utensilios, es importante señalar que aproximadamente el 75% de colaboradores han trabajado alrededor de 10 o más años.

Objetivos

Objetivo general

Crear la necesidad de la compra oportuna de las herramientas básicas para que los colaboradores puedan ofrecer un trabajo de excelencia

Objetivos específicos

- Incorporación de utensilios necesarios según el clima para el cuidado personal de los jardineros.
- Comprobar que la dotación de herramientas y utensilios básicos los colaboradores logran elevar y mantener altos niveles de productividad.
- Crear sentido de pertenencia, esto logrará que los colaboradores se sientan apreciados, lo cual abrirá puertas de la satisfacción y motivación personal.

Propuesta

Sugerir a las autoridades correspondientes un plan de suministros de herramientas básicas para que los colaboradores puedan trabajar de forma cómoda y del mismo modo la implementación de

utensilios de cuidado personal para que los colaboradores puedan resguardarse de las distintas condiciones climáticas que se presentan en el lugar.

Entre las herramientas se sugiere la compra de machetes, afiladores, tijeras, y guantes. Como también para el cuidado personal se sugiere la compra de gorras y vestimenta adecuada para trabajar bajo el sol y la lluvia

Todas las cotizaciones que se realizaron fueron con precio de mayoreo:

Herramientas	Precio	
	Unidad	56 piezas



Afiladores o limas	Q. 8.75	Q. 490.00
Machetes (marca Imacasa)	Q. 24.00	Q. 1344.00
guantes	Q. 15.00	Q. 840.00
Tijeras Vikingo 12"	Q. 52.00	Q. 2912.00

Utensilios de cuidado personal para que colaboradores trabajen bajo las distintas condiciones climáticas

Gorra que trae adherido un cubre cuello, para trabajar bajo el sol

Q. 45.00 C/U

Capa protectora de la lluvia transparente para que pueda notarse el uniforme

Q. 65.00 C/U



De igual forma; incluir una pequeña reunión en la cual los jefes y algunas autoridades puedan agradecer el hecho de que los colaboradores hayan comprado sus propias herramientas durante mucho tiempo, reconocer que su esmero y esfuerzo han colaborado a fomentar y mantener la misión principal de la institución, brindar excelencia en el servicio. Incluir también como muestra de dicha mejora dos utensilios de cuidado personal para que laboren con comodidad.

Evaluación

Se sugiere pasar un pre y post test para verificar si las mejoras incluidas incrementan los niveles de productividad en los colaboradores; dicha evaluación se basa en pasar un test, como su nombre lo indica antes de incluir el proceso de mejoras, seguidamente se añade la propuesta sugerida y al finalizar se pasaría el mismo test para ver si los resultados son como se esperaban. Por lo que se propone incluir dicho test:

PRE TEST

Irtra está interesado en brindarle un mejor servicio a usted, ya que gracias a su apoyo y esmero estamos catalogados como uno de los mejores centros recreativos del país. Por lo que solicitamos que llene este pequeño test, su sinceridad ayudara a implantar cambios de provecho para su bienestar.

Instrucciones: a continuación, se le presenta una serie de afirmaciones, se ofrecen cuatro posibles respuestas por cada una, (siempre, casi siempre, pocas veces y nunca) deberá responder según su criterio, debe colocar una X en el espacio correspondiente, responda las preguntas con la mayor honestidad posible, no debe dejar ninguna en blanco, se le recuerda que su respuesta será confidencial.

No.	Ítems	Nunca	Pocas veces	Casi siempre	Siempre
1	Se siente escuchado por sus jefes				
2	Se siente motivado por sus autoridades				
3	Considera tener las herramientas básicas para trabajar				
4	Le brindan repuestos de sus herramientas cuando las necesita				
5	Le brindan gorras protectoras para trabajar bajo el sol				
6	Le brindan capa impermeable para trabajar bajo la lluvia				
7	Considera que al tener todas sus herramientas pueda mejorar su trabajo				
8	Considera que tener algunos utensilios de cuidado personal aumenten su productividad				

¡Gracias por su colaboración, esperamos retribuirlo tan pronto sea posible!

ANEXO II

Tabla estadística de niveles, puntuaciones y porcentajes de comunicación asertiva y productividad

No.	Comunicación asertiva	Nivel	%	Productividad	Nivel	%
1	19	Media	57%	12	Media	44%
2	17	Media	51%	15	Media	55%
3	22	Media	66%	15	Media	55%
4	17	Media	51%	16	Media	59%
5	20	Media	60%	15	Media	55%
6	12	Media	36%	16	Media	59%
7	18	Media	54%	12	Media	44%
8	22	Media	66%	15	Media	55%
9	16	Media	48%	15	Media	55%
10	25	Alta	75%	13	Media	48%
11	15	Media	45%	14	Media	51%
12	23	Alta	69%	14	Media	51%
13	26	Alta	78%	21	Alta	77%
14	24	Alta	72%	14	Media	51%
15	25	Alta	75%	21	Alta	77%
16	19	Media	57%	15	Media	55%
17	31	Alta	93%	25	Alta	92%
18	31	Alta	93%	24	Alta	88%
19	27	Alta	81%	22	Alta	81%
20	25	Alta	75%	23	Alta	85%
21	28	Alta	84%	23	Alta	85%
22	24	Alta	72%	23	Alta	85%
23	30	Alta	90%	21	Alta	77%
24	27	Alta	81%	17	Media	62%
25	30	Alta	90%	26	Alta	96%
26	26	Alta	78%	22	Alta	81%
27	26	Alta	78%	22	Alta	81%
28	28	Alta	84%	23	Alta	85%
29	30	Alta	90%	21	Alta	77%
30	29	Alta	87%	26	Alta	96%
31	28	Alta	84%	24	Alta	88%
32	22	Media	66%	16	Media	59%
33	31	Alta	93%	14	Media	51%
34	29	Alta	87%	25	Alta	92%
35	27	Alta	81%	16	Media	59%
36	28	Alta	84%	20	Alta	74%
37	27	Alta	81%	17	Media	62%
38	30	Alta	90%	14	Media	51%
39	30	Alta	90%	20	Alta	74%
40	30	Alta	90%	13	Media	48%
41	30	Alta	90%	19	Alta	70%
42	27	Alta	81%	18	Media	66%
43	25	Alta	75%	13	Media	48%
44	23	Alta	69%	13	Media	48%
45	28	Alta	84%	16	Media	59%
46	26	Alta	78%	16	Media	59%
47	27	Alta	81%	14	Media	51%
48	22	Media	66%	11	Media	40%
49	21	Media	63%	15	Media	55%
50	29	Media	87%	16	Media	59%
51	18	Media	54%	12	Media	44%
52	20	Media	60%	10	Baja	37%
53	19	Media	57%	11	Media	40%
54	15	Media	45%	5	Baja	18%
55	18	Media	54%	9	Baja	33%
56	16	Media	48%	12	Media	44%

Tabla de fiabilidad de proporciones de comunicación asertiva

Características	ITEMS	f	%	p	q	sp	E	IC		Fiable	RC	Rc ≥ 1.96	Resultado
								Ls	Li				
Edad	23-32	18	32.14	0.3214	0.6786	0.06	0.12	0.44	0.20	Si	5.15	5.15 ≥ 1.96	Significativo
	33-42	10	17.86	0.1786	0.8214	0.05	0.10	0.28	0.08	Si	3.49	3.49 ≥ 1.96	Significativo
	43-52	19	33.93	0.3393	0.6607	0.06	0.12	0.46	0.22	SI	5.36	5.36 ≥ 1.96	Significativo
	53-62	9	16.07	0.1607	0.8393	0.05	0.10	0.26	0.06	SI	3.27	3.27 ≥ 1.96	Significativo
	Totales	56	100	1									
Estado civil	Soltero	5	9	0	0.9107	0.04	0.07	0.16	0.02	Si	2.34	2.34 ≥ 1.96	Significativo
	Casado	47	84	1	0.1607	0.05	0.10	0.94	0.74	SI	17.10	17.1 ≥ 1.96	Significativo
	Unido	4	7	0	0.9286	0.03	0.07	0.14	0.00	Si	2.08	2.08 ≥ 1.96	Significativo
	Totales	56	100	1									
Tiempo de laborar	Menos de 1 año	1	1.79	0.01786	0.9821	0.02	0.03	0.05	-0.01	Si	1.01	1.01 ≥ 1.96	No significativo
	De 1 a 5 años	11	19.64	0.19643	0.8036	0.05	0.10	0.30	0.10	Si	3.70	3.7 ≥ 1.96	Significativo
	De 6 a 16 años	23	41.07	0.41071	0.5893	0.07	0.13	0.54	0.28	SI	6.25	6.25 ≥ 1.96	Significativo
	De 17 a 25 años	19	33.93	0.33929	0.6607	0.06	0.12	0.46	0.22	SI	5.36	5.36 ≥ 1.96	Significativo
	De 26 en adelante	2	3.57	0.03571	0.9643	0.02	0.05	0.09	-0.01	SI	1.44	1.44 ≥ 1.96	No significativo
	Totales	56	100	1									
Descripción	Enunciados de la escala comunicación asertiva												
Obtiene solución rápida a peticiones	Siempre	24	42.86	0.4286	0.5714	0.07	0.13	0.56	0.30	Si	6.48	6.48 ≥ 1.96	Significativo
	Casi siempre	13	23.21	0.2321	0.7679	0.06	0.11	0.34	0.12	Si	4.11	4.11 ≥ 1.96	Significativo
	Pocas veces	19	33.93	0.3393	0.6607	0.06	0.12	0.46	0.22	Si	5.36	5.36 ≥ 1.96	Significativo
	Totales	56	100	1									
Solución de problema con compañeros	Siempre	31	55.36	0.5536	0.4464	0.07	0.13	0.68	0.42	Si	8.33	8.33 ≥ 1.96	Significativo
	Casi siempre	14	25.00	0.2500	0.7500	0.06	0.11	0.36	0.14	Si	4.32	4.32 ≥ 1.96	Significativo
	Pocas veces	10	17.86	0.1786	0.8214	0.05	0.10	0.28	0.08	Si	3.49	3.49 ≥ 1.96	Significativo
	Nunca	1	1.79	0.0179	0.9821	0.02	0.03	0.05	-0.01	Si	1.01	1.01 ≥ 1.96	No significativo
	Totales	56	100	1									
Consulta procedimientos con compañeros	Siempre	36	64.29	0.6429	0.3571	0.06	0.13	0.77	0.51	Si	10.04	10.04 ≥ 1.96	Significativo
	Casi siempre	11	19.64	0.1964	0.8036	0.05	0.10	0.30	0.10	Si	3.70	3.7 ≥ 1.96	Significativo
	Pocas veces	9	16.07	0.1607	0.8393	0.05	0.10	0.26	0.06	Si	3.27	3.27 ≥ 1.96	Significativo
	Totales	56	100	1									
Ideas puestas en práctica	Siempre	15	26.79	0.2679	0.7321	0.06	0.12	0.39	0.15	Si	4.53	4.53 ≥ 1.96	Significativo
	Casi siempre	8	14.29	0.1429	0.8571	0.05	0.09	0.23	0.05	Si	3.06	3.06 ≥ 1.96	Significativo
	Pocas veces	19	33.93	0.3393	0.6607	0.06	0.12	0.46	0.22	SI	5.36	5.36 ≥ 1.96	Significativo
	Nunca	14	25.00	0.2500	0.7500	0.06	0.11	0.36	0.14	Si	4.32	4.32 ≥ 1.96	Significativo
	Totales	56	100	1									
Solucionan problemas dialogando	Siempre	32	57.14	0.5714	0.4286	0.07	0.13	0.70	0.44	SI	8.64	8.64 ≥ 1.96	Significativo
	Casi siempre	9	16.07	0.1607	0.8393	0.05	0.10	0.26	0.06	Si	3.27	3.27 ≥ 1.96	Significativo
	Pocas veces	9	16.07	0.1607	0.8393	0.05	0.10	0.26	0.06	Si	3.27	3.27 ≥ 1.96	Significativo
	Nunca	6	10.71	0.1071	0.8929	0.04	0.08	0.19	0.03	Si	2.59	2.59 ≥ 1.96	Significativo
	Totales	56	100	1									
La buena comunicación aumenta la productividad	Siempre	46	82.14	0.8214	0.1786	0.05	0.10	0.92	0.72	Si	16.05	16.05 ≥ 1.96	Significativo
	Casi siempre	8	14.29	0.1429	0.8571	0.05	0.09	0.23	0.05	Si	3.06	3.06 ≥ 1.96	Significativo
	Pocas veces	2	3.57	0.0357	0.9643	0.02	0.05	0.09	-0.01	Si	1.44	1.44 ≥ 1.96	No significativo
	Totales	56	100	1									
Comprendido y escuchado por los demás	Siempre	23	41.07	0.4107	0.5893	0.07	0.13	0.54	0.28	SI	6.25	6.25 ≥ 1.96	Significativo
	Casi siempre	11	19.64	0.1964	0.8036	0.05	0.10	0.30	0.10	Si	3.70	3.7 ≥ 1.96	Significativo
	Pocas veces	21	37.50	0.3750	0.6250	0.06	0.13	0.51	0.25	SI	5.80	5.8 ≥ 1.96	Significativo
	Nunca	1	1.79	0.0179	0.9821	0.02	0.03	0.05	-0.01	Si	1.01	1.01 ≥ 1.96	No significativo
	Totales	56	100	1									
Existe buena comunicación con compañeros	Siempre	43	76.79	0.7679	0.2321	0.06	0.11	0.88	0.66	SI	13.61	13.61 ≥ 1.96	Significativo
	Casi siempre	12	21.43	0.2143	0.7857	0.00	0.11	0.32	0.10	Si	3.91	3.91 ≥ 1.96	Significativo
	Pocas veces	1	1.79	0.0179	0.9821	0.02	0.03	0.05	-0.01	Si	1.01	1.01 ≥ 1.96	No significativo
	Totales	56	100	1									
Trabaja en un ambiente agradable	Siempre	47	84.96	0.8496	0.1504	0.05	0.10	0.59	0.39	SI	9.60	9.6 ≥ 1.96	Significativo
	Casi siempre	47	84.96	0.8496	0.1504	0.05	0.10	0.59	0.39	SI	9.60	9.6 ≥ 1.96	Significativo
	Pocas veces	2	3.57	0.0357	0.9643	0.01	0.03	0.05	-0.01	Si	1.43	1.43 ≥ 1.96	No significativo
	Totales	96	100	1									
Conflictos entre compañeros	Siempre	3	5.36	0.0536	0.9464	0.03	0.06	0.11	-0.01	Si	1.78	1.78 ≥ 1.96	No significativo
	Casi siempre	5	8.93	0.0893	0.9107	0.04	0.07	0.16	0.02	Si	2.34	2.34 ≥ 1.96	Significativo
	Pocas veces	34	60.71	0.6071	0.3929	0.07	0.13	0.74	0.48	SI	9.30	9.3 ≥ 1.96	Significativo
	Nunca	14	25.00	0.2500	0.7500	0.06	0.11	0.36	0.14	Si	4.32	4.32 ≥ 1.96	Significativo
	Totales	56	100	1									
Equipo organizado	Siempre	34	60.71	0.6071	0.3929	0.07	0.13	0.74	0.48	SI	9.30	9.3 ≥ 1.96	Significativo
	Casi siempre	13	23.21	0.2321	0.7679	0.06	0.11	0.34	0.12	Si	4.11	4.11 ≥ 1.96	Significativo
	Pocas veces	9	16.07	0.1607	0.8393	0.05	0.10	0.26	0.06	Si	3.27	3.27 ≥ 1.96	Significativo
	Totales	56	100	1									

Tabla de fiabilidad de proporciones de productividad

Descripción	ITEMS	f	%	p	q	sp	E	IC		Fiable	RC	Rc ≥ 1.96	Resultado	
								Ls	Li					
Enunciados de la escala de productividad														
Motivación por parte de autoridades	Siempre	21	37.50	0.3750	0.6250	0.06	0.13	0.51	0.25		5.80	5.8 ≥ 1.96	Significativo	
	Casi siempre	9	16.07	0.1607	0.8393	0.05	0.10	0.26	0.06		3.27	3.27 ≥ 1.96	Significativo	
	Pocas veces	22	39.29	0.3929	0.6071	0.07	0.13	0.52	0.26		6.02	6.02 ≥ 1.96	Significativo	
	Nunca	4	7.14	0.0714	0.9286	0.03	0.07	0.14	0.00		2.08	2.08 ≥ 1.96	Significativo	
	Totales	56	100	1										
Facilitación de herramientas para trabajar	Siempre	17	30.36	0.3036	0.6964	0.06	0.12	0.42	0.18	Si	4.94	4.94 ≥ 1.96	Significativo	
	Casi siempre	6	10.71	0.1071	0.8929	0.04	0.08	0.19	0.03	Si	2.59	2.59 ≥ 1.96	Significativo	
	Pocas veces	29	51.79	0.5179	0.4821	0.07	0.13	0.65	0.39	Si	7.76	7.76 ≥ 1.96	Significativo	
	Nunca	4	7.14	0.0714	0.9286	0.03	0.07	0.14	0.00	Si	2.08	2.08 ≥ 1.96	Significativo	
	Totales	56	100	1										
Identificación con la empresa	Siempre	42	75.00	0.7500	0.2500	0.06	0.11	0.86	0.64	Si	12.96	12.96 ≥ 1.96	Significativo	
	Casi siempre	7	12.50	0.1250	0.8750	0.04	0.09	0.22	0.04	Si	2.83	2.83 ≥ 1.96	Significativo	
	Pocas veces	7	12.50	0.1250	0.8750	0.04	0.09	0.22	0.04	Si	2.83	2.83 ≥ 1.96	Significativo	
	Totales	56	100	1										
	Protección por parte de la empresa	Siempre	5	8.93	0.0893	0.9107	0.04	0.07	0.16	0.02	Si	2.34	2.34 ≥ 1.96	Significativo
Casi siempre		7	12.50	0.1250	0.8750	0.04	0.09	0.22	0.04	Si	2.83	2.83 ≥ 1.96	Significativo	
Pocas veces		31	55.36	0.5536	0.4464	0.07	0.13	0.68	0.42	Si	8.33	8.33 ≥ 1.96	Significativo	
Nunca		13	23.21	0.2321	0.7679	0.06	0.11	0.34	0.12	Si	4.11	4.11 ≥ 1.96	Significativo	
Totales		56	77	1										
La empresa brinda crecimiento	Siempre	17	30.36	0.3036	0.6964	0.06	0.12	0.42	0.18	Si	4.94	4.94 ≥ 1.96	Significativo	
	Casi siempre	9	16.07	0.1607	0.8393	0.05	0.10	0.26	0.06	Si	3.27	3.27 ≥ 1.96	Significativo	
	Pocas veces	20	35.71	0.3571	0.6429	0.06	0.13	0.49	0.23	Si	5.58	5.58 ≥ 1.96	Significativo	
	Nunca	10	17.86	0.1786	0.8214	0.05	0.10	0.28	0.08	Si	3.49	3.49 ≥ 1.96	Significativo	
	Totales	56	100	1										
Salario justo	Siempre	23	41.07	0.4107	0.5893	0.07	0.13	0.54	0.28	Si	6.25	6.25 ≥ 1.96	Significativo	
	Casi siempre	8	14.29	0.1429	0.8571	0.05	0.09	0.23	0.05	Si	3.06	3.06 ≥ 1.96	Significativo	
	Pocas veces	25	44.64	0.4464	0.5536	0.07	0.13	0.58	0.32	Si	6.72	6.72 ≥ 1.96	Significativo	
	Totales	56	100	1										
	Herramientas de trabajo adecuadas	Siempre	32	57.14	0.5714	0.4286	0.07	0.13	0.70	0.44	Si	8.64	8.64 ≥ 1.96	Significativo
Casi siempre		7	12.50	0.1250	0.8750	0.04	0.09	0.22	0.04	Si	2.83	2.83 ≥ 1.96	Significativo	
Pocas veces		17	30.36	0.3036	0.6964	0.06	0.12	0.42	0.18	Si	4.94	4.94 ≥ 1.96	No significativo	
Totales		56	100	1										
Conoce objetivo principal de		Siempre	52	92.86	0.9286	0.0714	0.03	0.07	1.00	0.86	Si	26.98	26.98 ≥ 1.96	Significativo
	Casi siempre	4	7.14	0.0714	0.9286	0.03	0.07	0.14	0.00	Si	2.08	2.08 ≥ 1.96	Significativo	
	Totales	56	100	1										
Los problemas disminuyen su productividad	Siempre	4	7.14	0.0714	0.9286	0.03	0.07	0.14	0.00	Si	2.08	2.08 ≥ 1.96	Significativo	
	Casi siempre	7	12.50	0.1250	0.8750	0.04	0.09	0.22	0.04	Si	2.83	2.83 ≥ 1.96	Significativo	
	Pocas veces	35	62.50	0.6250	0.3750	0.06	0.13	0.76	0.50	Si	9.66	9.66 ≥ 1.96	Significativo	
	Nunca	10	17.86	0.1786	0.8214	0.05	0.10	0.28	0.08	Si	3.49	3.49 ≥ 1.96	Significativo	
	Totales	56	100	1										

Tabla de porcentajes de comunicación asertiva

Comunicación asertiva	F	%
Bajo	0	0%
Medio	21	38%
Alto	35	62%
	56	100%

Tabla de porcentajes de productividad

Productividad	F	%
Bajo	3	5%
Medio	33	59%
Alto	20	36%
	56	100%

ANEXO III



**Universidad
Rafael Landívar**
Tradición Jesuita en Guatemala

Facultad de Humanidades

Licenciatura en Psicología Industrial/Organizacional

ESCALA DE COMUNICACIÓN ASERTIVA Y PRODUCTIVIDAD

Esta es una escala con fines de investigación para saber cómo se encuentra la comunicación asertiva y la productividad de los colaboradores de Irtra, por lo que se desea conocer su opinión en los siguientes cuestionamientos

Tiempo laborado: _____ **Edad:** _____ **Estado Civil:** _____

Instrucciones: a continuación, se le presenta una serie de afirmaciones, se ofrecen cuatro posibles respuestas por cada una, (siempre, casi siempre, pocas veces y nunca) deberá responder según su criterio, debe colocar una X en el espacio correspondiente, responda las preguntas con la mayor honestidad posible, no debe dejar ninguna en blanco, se le recuerda que su respuesta será confidencial

No.	Ítems	Siempre	Casi siempre	Pocas Veces	Nunca
1	Al comunicarse con otro departamento obtiene solución rápida a su petición				
2	Si surge un problema dentro del área lo soluciona con apoyo de sus compañeros				
3	Si tiene dudas sobre algunos procedimientos en sus labores, las consulta o comparte con sus compañeros				
4	Sus opiniones o ideas son puestas en practica				

5	Si se le presenta algún problema con sus compañeros o jefes lo solucionan dialogando				
6	Considera que la buena comunicación aumente su productividad				
7	Se siente comprendido y escuchado por sus compañeros y autoridades				
8	Mantiene buena comunicación con sus compañeros				
9	Considera que trabaja en un ambiente agradable				
10	Existen conflictos con sus compañeros				
11	Considera que su equipo trabaja de forma organizada				
	Ítems	Siempre	Casi siempre	Pocas veces	Nunca
12	Se siente motivado por sus autoridades				
13	La empresa le facilita los recursos (utensilios y herramientas) necesarios para realizar sus labores				
14	Se siente identificado y parte de la organización				

15	La empresa le brinda protección cuando trabaja bajo las diferentes condiciones climáticas				
16	Le brindan oportunidad de crecimiento dentro de la empresa				
17	Considera recibir un salario justo conforme al trabajo que desempeña				
18	Considera que sus herramientas de trabajo son las adecuadas para realizar un trabajo de calidad				
19	Conoce el objetivo principal de su área de trabajo				
20	Considera que los problemas con sus compañeros disminuya su productividad				

¡Trabaja bajo pasión no bajo presión!