

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA



TESIS DE GRADO

**PROGRAMA DE CAPACITACION EN HABILIDADES DE COMUNICACIÓN
ASERTIVA EN EMPLEADOS DEL SUPERMERCADO KETAL DE LA ZONA
DE SOPOCACHI DE LA CIUDAD DE LA PAZ**

POR: NATIVIDAD CARLA INOFUENTES GISBERT

TUTOR: LIC. RENE CALDERON JEMIO

LA PAZ – BOLIVIA

2017

RESUMEN

La presente tesis está destinada, a poder Capacitar mediante la implementación de un programa de Comunicación Asertiva, dirigido a empleados del supermercado ketal de la zona de Sopocachi de la ciudad de la paz –Bolivia, participantes del programa. Para así mejorar el desarrollo personal integral de cada sujeto, el programa está destinado a ampliar esta habilidad mediante dinámicas, exposiciones, role play, que mejoraran las habilidades que se necesitan para una comunicación asertiva. Llevada a cabo con 15 sujetos empleados del supermercado ketal, todos ellos mayores de edad, con un nivel académico bachiller, mujeres y varones y predispuestos a participar de este programa, que tuvo una cantidad de 5 sesiones en las cuales se pudo capacitar en diferentes habilidades que mejoraron su comunicación asertiva.

Dedicatoria:

A mis amados padres, por ser los mejores maestros en mi vida, quienes me dieron la oportunidad de vivir, me educaron y guiaron mis pasos con amor, para hacer de mí la persona que soy ahora.

A mis hermanas Marianela, Paola, Wala, que amo con todo mi corazón, por ser mi empuje en mi superación personal y profesional.

La autora

AGRADECIMIENTOS:

“A mis queridos padres, por brindarme su amor, enseñanza, ternura y paciencia, apoyo y confianza que me brindan durante cada etapa de mi vida, gracias.”

“A mis hermanas, por brindarme siempre su apoyo y cariño en cada momento”

“A mis sobrinos y sobrinas, por su ternura, sus risas, sus travesuras, que me inspiraron a regalar una sonrisa a pesar de los problemas”

“Al Lic. Marcos Fernández Director de la carrera de Psicología, por su apoyo incondicional y el empuje para el inicio y culminación del presente trabajo”

“A todos los empleados del Supermercado Ketal de la Zona de Sopocachi, por su perseverancia, atención, compromiso y ganas de superarse”

“A mi tutor Lic. Rene Calderón Jemio por el apoyo constante”

INDICE GENERAL

Resumen	-i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos.....	iii
Índice de contenidos	iv

ÍNDICE GENERAL

ASPECTOS PRELIMINARES	1
INTRODUCCIÓN	1
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	3
1.4 OBJETIVOS.....	4
1.4.1 <i>Objetivo general:</i>	4
1.4.2 <i>Objetivos específicos:</i>	5
FUNDAMENTACION TEORICA.....	6
2.1 REVISIÓN HISTÓRICA.....	6
2.1.1 <i>La Escuela Cognitiva Comportamental Y Las Habilidades Sociales</i>	6
2.1.1.1 <i>Habilidades Sociales</i>	6
2.1.1.2 Habilidades Sociales – Autoestima.....	11
2.1.1.3 Proceso De Socialización De Las Habilidades Sociales	12
2.1.1.3 Las Competencias Sociales.....	13
2.1.2 <i>La inteligencia emocional</i>	15
2.1.2.1 Los Componentes Básicos De La Inteligencia Emocional	17
2.1.2.2 El Desarrollo De La Experiencia Interpersonal	18
2.1.2.3 Desarrollo De La Autoconciencia.....	19
2.1.2.4 El Control De Las Emociones	20
2.1.2.5 La Auto Motivación	20
2.1.2.6 El Desarrollo De Una Capacidad De Comunicación Eficaz	21
2.2 REFERENCIAS CONCEPTUALES	21
2.2.1 Conceptos de programa.....	21
2.2.1.1 Tipos de Programas.....	22
2.2.1.2 Características de un Programa	23
2.2.2 <i>Capacitación</i>	23
2.2.2.1 Objetivos de la Capacitación.....	23
2.2.2.2 Funciones de la Capacitación	24
2.2.2.3 Tipos de Capacitación	24
2.2.3 <i>La Comunicación</i>	25
2.2.3.1 Tipos De Comunicación.....	27
2.2.3.2 Esquema De Comunicación.....	28
2.2.3.3 Elementos De La Comunicación.....	28
2.2.3.4 Bloqueadores De La Comunicación.....	30
2.2.3.4.1 Pensamientos Automáticos.....	31
2.2.3.4.2 Pensamientos Distorsionados.....	31
2.2.3.5 Comunicación Interpersonal	32
2.2.4 <i>Asertividad</i>	35
<i>Comunicación Asertiva</i>	41

2.2.4.2	<i>Habilidades Asertivas</i>	42
2.2.4.2.1	Conducta Asertiva O Socialmente Hábil	43
2.2.4.2.2	Conducta Pasiva	43
2.2.4.2.3	Conducta Agresiva	44
2.2.4.3	<i>Habilidades De Escucha</i>	45
2.2.4.3.1	La Escucha Activa	45
2.2.4.3.2	Empatía	46
2.2.4.3.3	Elementos A Evitar En La Escucha Activa	46
2.2.4.3.4	Habilidades Para La Escucha Activa	47
2.2.4.4	<i>La Habilidad De Negociar</i>	51
2.2.4.4.1	La Negociación	51
2.2.4.4.2	Tipos De Negociación	52
2.2.4.4.3	La Negociación En Si Misma	53
2.2.4.4.4	Etapas Para Una Óptima Negociación	53
2.2.4.4.4.1	La Planificación	53
2.2.4.4.5	Análisis Posterior	54
2.2.4.4.5	Habilidades Para La Negociación	54
2.2.4.5	<i>Habilidades De Confrontación</i>	56
2.2.4.5.1	¿Cómo Confrontar Efectivamente?	57
2.2.4.5.2	Aspectos Importantes a La Hora De Confrontar	58
2.2.4.5.2.1	Respeto:	58
2.2.4.5.2.2	Concreción	59
2.2.4.5.2.3	La Crítica	60
2.2.4.5.2.4	La Empatía	61
3.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN	62
3.2	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	62
3.3	VARIABLES DE INVESTIGACIÓN	62
3.4	DISEÑO EXPERIMENTAL	62
3.5	OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	63
3.6	POBLACIÓN Y MUESTRA	65
3.6.1	<i>Población</i>	65
3.6.2	<i>Muestra</i>	65
3.7	INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	66
3.7.1	<i>INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN</i>	66
3.7.1.1	<i>ESCALA DE COMUNICACIÓN ASERTIVA EAS-4-RC (ADULTOS)</i>	66
3.7.2	<i>PROGRAMA DE CAPACITACIÓN</i>	67
3.7.2.1	METODO DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA	67
3.7.2.2	TECNICAS E INSTRUMENTOS DEL PROGRAMA	67
3.7.2.3	DESCRIPCION DE LAS TECNICAS ESPECÍFICAS A UTILIZAR EN EL PROGRAMA	68
	<i>LAS COMPETENCIAS EN RELACION A LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PROGRAMA</i>	69
3.7.2.5	<i>TABLA DE PONDERACION DE ACTIVIDADES EN EL PROGRAMA</i>	71
3.7.2.6	OBJETIVOS GENERALES	72
3.7.2.7	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	72
3.7.2.8	<i>CONTENIDOS DEL PROGRAMA</i>	73
3.7.2.9	METODO DE APRENDIZAJE	73
3.7.2.10	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS DE APRENDIZAJE	74

3.7.2.11	CARACTERÍSTICAS METODOLOGICAS.....	76
3.7.3.	TABLA DE ANALISIS COGNITIVO.....	76
AUTOR: RENE CALDERÓN JEMIO , CONSTA DE 5 PREGUNTAS LAS CUALES: ¿PORQUE?, ¿POR QUÉ PIENSA ASÍ?, ¿QUÉ LE HACE PENSAR DE ESE MODO?, ¿QUÉ SIENTE?,¿QUÉ HACE EN ESA SITUACIÓN?, LAS CUALES REFLEJAN LOS FACTORES INSIDIOSOS QUE DIFICULTAN LA COMUNICACIÓN ASERTIVA.....		
		76
3.8	PROCEDIMIENTO.....	76
3.8.1	<i>FASES DE LA INVESTIGACIÓN</i>	77
3.8.2	ETAPA DE PRE ENSEÑANZA.....	77
3.8.3	ETAPA DE CAPACITACIÓN.....	77
3.8.4	ETAPA POST CAPACITACIÓN.....	77
3.8.5	<i>APLICACIÓN Y CONTENIDOS DEL PROGRAMA</i>	78
PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS CUANTITATIVOS Y CUALITATIVOS.....		82
4.1	CARACTERISTICAS DE LA EVALUACIÓN QUE SE APLICARA EN EL PROGRAMA .	83
4.2	PROCEDIMIENTO DE EVALUACION DEL IMPACTO DEL PROGRAMA	84
4.3	TABLA DE ANALISIS COGNITIVO DE PRE - TEST Y POST- TEST	86
4.5	DATOS EN CUANTO A LA EDAD DE LOS PARTICIANTES DEL PROGRAMA DE CAPACITACION EN HABILIDADES DE COMUNICACIÓN ASERTIVA	110
4.6	DATOS EN CUANTO AL ESTADO CIVIL DE LOS PARTICIANTES DEL PROGRAMA DE CAPACITACION EN HABILIDADES DE COMUNICACIÓN ASERTIVA	111
4.7	RESULTADOS PRE-TEST Y POST-TEST DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LOS EMPLEADOS DEL SUPERMERCADO KETAL DE LA ZONA DE SOPOCACHI DE LA CIUDAD DE LA PAZ BOLIVIA	112
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		114
5.1	CONCLUSIONES GENERALES.....	114
5.2	CONCLUSIONES ESPECÍFICAS.....	115
5.3	RECOMENDACIONES	116
BIBLIOGRAFIA		119

CAPITULO I

ASPECTOS PRELIMINARES

Introducción

Uno de los problemas más notorios en la sociedad moderna respecto a la capacidad de comunicación entre las personas es la deficiencia de habilidades de comunicación asertiva entre personas, lo que repercute en diferentes contextos, ya que las relaciones humanas son complejas porque en cada encuentro de dos o más personas intervienen diversidad de factores individuales, culturales, y de contexto, que se van entretejiendo a lo largo del tiempo para configurarlas. Una base fundamental para la construcción de las relaciones es la comunicación que establecemos con las personas en cada espacio de nuestra vida y la deficiencia de habilidades de comunicación podría contribuir a la existencia de conflictos y a su dificultad de resolución, todo ello, podría generar entre las personas frustraciones que no pueden ser expresadas de manera constructiva, lo cual podría llevar a la agresión como ya se ha visto en algunas oportunidades.

En la presente investigación se aborda el tema de la implantación de un programa que hace énfasis al Evaluar el nivel de la comunicación asertiva en los participantes del programa de capacitación, Describir factores insidiosos que dificultan en la comunicación asertiva, Ejecutar el programa de capacitación, Fortalecer la comunicación asertiva a través de dinámicas, Analizar los resultados del pre test y post test de la comunicación asertiva en los participantes del programa de capacitación, que pretende actuar de manera preventiva de modo que se logre el potenciamiento de esta habilidad y se mejore la comunicación de estas personas con sus diferentes contextos sociales.

Este programa hace énfasis en capacitar a los participantes en conocimientos específicos teóricos, conceptuales y sobre todo de razonamiento cognitivo y de

aplicación práctica para el manejo de habilidades sociales y destrezas, de autorregulación emocional en la comunicación Asertiva para que adquieran conocimientos, herramientas de aplicación y estimulen habilidades de interacción, escucha, asertividad y retroalimentación para propiciar mensajes claros y argumentados, el manejo de emociones la eficacia de sus procesos comunicativos orales, no verbales y escritos, favoreciendo la efectividad. La presente investigación está conformada por varias partes, las cuales se describen a continuación:

1. En la primera parte se presentaran los aspectos preliminares de la investigación, en la que se describe la problemática, la justificación y los objetivos de la investigación (general y específicos).
2. En la segunda parte, se analizaran los principales conceptos que fundamentan la presente investigación, partiendo de autores contemporáneos que escribieron sobre los temas abordados.
3. En la tercera parte, se describe y presenta la metodología de investigación, haciendo énfasis en el tipo de estudio realizado, la población y la muestra, los instrumentos de investigación utilizados y los resultados del sondeo piloto.
4. el análisis respectivo de la aplicación del instrumento de medición se lo realizo en el capítulo cuarto, donde se refleja un panorama más concreto de la estadística utilizada.
5. sobre la base de dichos resultados se obtuvo conclusiones y recomendaciones respectivas que contienen el ultimo capitulo.

1.2. Planteamiento del problema

Las relaciones interpersonales y la comunicación son esenciales para los seres humanos, es el eje fundamental de satisfacciones y gratificaciones, así como también de realización personal. También puede ser causa de tensiones, estrés, angustia y ansiedad, pues cuando existen distorsiones o problemas en la comunicación entre dos o más individuos se podrían generar conflictos cuyo

alcance a veces resulta insospechable. La falta de habilidades de comunicación asertiva entre las personas y en especial de los empleados del supermercado Ketal, podría contribuir a la existencia de situaciones problema, frustraciones que no pueden ser expresadas de manera constructiva.

Las personas tienen tres maneras de responder a estos conflictos: la lucha (la agresión física o verbal) la huida (evitación o actitud pasiva) y la capacidad verbal para resolver problemas. A esta última manera es la que llamamos asertividad. Villena, Norah, (2003).

Todo esto nos muestra la necesidad de incorporar una capacitación en comunicación asertiva a personas en este caso a los empleados del supermercado Ketal de la zona de Sopocachi, ya que mucho de ellos se podrían expresar mejorar sus pensamientos, emociones, creencias en formas directas, honestas y apropiadas sin violar los derechos de cualquier otra persona.

Es así que el programa de incorporación de habilidades de comunicación asertiva a empleados del supermercado ketal de la zona de Sopocachi, pretende actuar de manera preventiva.

1.3. Justificación

La forma de interaccionar con los demás podría convertirse en una fuente considerable de estrés en la vida. La Comunicación Asertiva se basa en una actitud personal positiva a la hora de relacionarse con los demás y consiste en expresar opiniones y valoraciones evitando descalificaciones, reproches y enfrentamientos. Esto implica que la comunicación asertiva es la vía adecuada para interactuar con las personas y es importante, ya que existen beneficios para la salud física y emocional.

Establecer una buena comunicación puede ser especialmente difícil en el caso de las empresas que tienen mucho personal, sin embargo, no hay que perder de vista que no expresar las cosas de forma clara ya que podría acarrear

consecuencias graves para la salud de la institución, incluso grandes pérdidas de dinero, confusión y enojo entre empleados.

Los empleados del Supermercado Ketal, se transmiten opiniones, emociones, etc. No solo se pasan información importante de sus diferentes actividades laborales, la comunicación encierra un todo. Prácticamente todos nos comunicamos en el trabajo y en todo contexto. La Comunicación Asertividad significa que el trato con las personas sea abierto y sincero, ni demasiado pasivo, ni excesivamente agresivo, nos permite exponer sentimientos, necesidades, emociones y opiniones de forma clara y franca buscando un resultado mutuamente satisfactorio. Y así evitar los malos entendidos que puedan entorpecer sus relaciones interpersonales.

La importancia de la inserción y fortalecimiento de las habilidades de comunicación asertiva en estas personas es vital ya que con el mismo, se pretende de alguna manera prevenir cualquier tipo de agresión en sus relaciones interpersonales.

Se decide trabajar con estas personas en este caso los empleados del supermercado ketal ya los mismos expresan pensamientos, emociones. A través del programa de capacitación en habilidades de comunicación asertiva, motivándolos a intervenir asertivamente en las relaciones interpersonales que cada uno tiene con su entorno, frente a los diferentes contextos sociales.

Se consideró necesario entonces proporcionar a los sujetos, elementos adecuados, que les permitan desarrollar con eficacia todo su potencial humano, para perfeccionar sus relaciones interpersonales

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general:

- Capacitar mediante un programa de comunicación asertiva a empleados del Supermercado Ketal

1.4.2 Objetivos específicos:

- Evaluar el nivel de la comunicación asertiva en los participantes del programa de capacitación.
- Describir factores que promueven el déficit en la comunicación asertiva.
- Ejecutar el programa de capacitación.
- Analizar los resultados del pre test y post test de la comunicación asertiva en los participantes del programa de capacitación.

CAPITULO II

FUNDAMENTACION TEORICA

2.1 Revisión histórica

2.1.1 La Escuela Cognitiva Comportamental Y Las Habilidades Sociales

Las habilidades Sociales (H.S) han sido tratadas por numerosos autores en diferentes escuelas, uno de los máximos exponentes es Solter, reconocido como padre de la terapia de conducta, quien en 1949 introdujo en términos basados en la necesidad de aumentar la expresividad de los individuos, algunas de las sugerencias son utilizadas en la actualidad. Desde esa fecha a la actualidad han surgido disimiles criterios que distan más o menos del primero, sin embargo se mantiene la esencia donde se encuentran exponentes como Wolpe(1958), Alberti & emmens(1978), Linehan (1984), Phillips (1985), curran(1985), Argyle & kedon(1987), y finalmente caballo quien en 1987 emite un criterio con el cual la mayor parte de los investigadores trabajan en la actualidad el tema. Los trabajos se basan en la realización de un E.H.S. (entrenamiento de habilidades sociales) la cual esta matizada por un conjunto de técnicas que en momentos específicos ayudan a desarrollar el déficit de H.S. en áreas y vida de un individuo, o problemática que se desencadenan a raíz del intercambio social, sin embargo no existe referencia que permita valorar elementos internos o externos que actúen como determinantes en la formación de habilidades sociales (Gordon ,T 2008; 222).

2.1.1.1 Habilidades Sociales

Cuando se habla de habilidades decimos que una persona es capaz de ejecutar una conducta; si hablamos de habilidades sociales decimos que la persona es capaz de ejecutar una conducta de intercambio con resultados favorables, entiéndase favorable como contrario de destrucción o aniquilación. El termino habilidad puede entenderse como destreza, diplomacia, capacidad, competencia, aptitud. Su relación conjunta con el término social nos revela una

impronta de acciones de uno con los demás y de los demás para con uno (intercambio) (Martinez, N, D. y Sanz, M.Y.2001:13).

La capacidad de ejecutar una conducta de intercambio con resultados favorables (habilidades sociales) entraña una serie de factores, se refieren a la capacidad de ejecutar la conducta, la conducta en sí, el resultado y lo favorable de esta. La capacidad de ejecutar la conducta supone la posibilidad de realizar una acción, esta acción, que se revierte en la posibilidad de construir hechos se traduce en la persona en lo que constantemente llamamos actos. De alguna manera, ello implica y considera al ser humano, como generador de actos propios o una voluntad de acciones. La acción de la persona se determina en una o varias conductas interpersonales relacionadas entre sí (intercambio), siendo la conducta empleada un medio para alcanzar una meta que intenta resolver el conflicto entre él y yo la circunstancias o viceversa. Si el resultado o la consecuencia de la conducta obtenida la conformidad del yo y de la circunstancia, entonces se ha resuelto favorablemente el conflicto.

Para abordar el constructo habilidad social es muy importante tener en cuenta la definición de interacción social; la diferencia entre intercambio e interacción estriba en que el primero se refiere a un trueque entre objetos y personas mientras que en segundo se refiere a una acción mutua o de reciprocidad, de dicho de otro modo, la acción se desarrolla entre varias personas, lo cual de la posibilidad de una retroalimentación, así la noción de habilidad social entra en el ámbito de lo recíproco y en el continuo de la acción del uno sobre el otro y de este sobre aquel. La interacción fundamenta la respuesta del otro en una combinación de la acción iniciada; de manera que la habilidad social no termina sin la acción del otro, es decir, la habilidad social supone beneficios para ambos implicados (Goldstein, A, 1999:74).

El contacto humano, fundamento de las relaciones de intercambio, se produce en un determinado caudal de consecuencias de uno para con el otro y

viceversa, por lo que existe todo el tiempo (en el momento del intercambio) una constancia ida y vuelta. Sin lugar a dudas si cada ida o cada vuelta fuera distinta completamente a una experiencia anterior entonces las posibilidades de efectos negativos fuera mayor, por lo que se correría el riesgo de no encontrar patrones de conducta más o menos parecidos que posibilitara la experiencia positiva y disminución del temor al intercambio. Sin embargo existe un código de intercambio que al igual que el lenguaje, con la utilización de signos, le es posible ejecutar infinidad de expresiones en múltiples ocasiones de la vida. La relación de intercambio no solo se produce favorablemente, sino que existe un número muy inferior al intercambio favorable, de conductas de intercambio desfavorables. Así, la habilidad social puede definirse en virtud del afrontamiento de intercambios desfavorables, de ahí que establecer el contacto sea muy importante, pero en algunos casos es imprescindible saber descontactar.

Es importante señalar que las sociedades de hoy en día no se basan en principios simples para ser interpretados, por lo que estos patrones que hoy facilitan la interpretación mañana pudieran no facilitarlo, además el hombre todo el tiempo está inmerso en un proceso de adaptarse- readaptarse continuamente. Precisamente por ser capaz de adaptarse y readaptarse pudiéramos decir que posea una habilidad. Las habilidades sociales reciben hoy una importancia capital, debido a las exigencias sociales y la complejidad en que se desenvuelven los seres humanos, Así mismo, los contactos que realizan las personas no son del todo significativa como la frecuencia de contactos trascendentales en la vida de una persona y lo que resulta claro es que la habilidad social está referida al resultado de su empleo más que al factor que la provoca.

El uso del término habilidades significa que la conducta interpersonal consiste en un conjunto de capacidades de actuaciones aprendidas. Mientras que en el desarrollo personal podríamos verlo como una capacidad inherente para

actuar de forma afectiva, conductualmente pudiera verlo como una capacidad específica. La posibilidad de utilización de cualquiera, en cualquier situación que pudiera ser crítica, por lo que ocurriría bajo tensión, está determinado por factores ambientales, de la persona y la interacción entre ambos, por lo tanto una adecuada conceptualización de la conducta socialmente habilidosa implica la interacción de varios factores a la vez (lo personal, lo situacional y la conducta que emerge). Golstein 1999.

Una definición de habilidad social, según Caballo (1986): “La conducta socialmente habilidosa es ese conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas” (Caballo, A. 1999,27).

De aquí podemos sacar varias ideas de gran interés para la vida diaria:

- Contexto interpersonal: Hay que examinar el contexto, con quien cuando como se emiten las respuestas habilidosas.
- Respetando las conductas de los demás: Tan habilidoso es expresar un cumplido como aceptarlo de la forma adecuada. La forma como reaccionamos a las conductas de los demás tiene siempre sus consecuencias.
- Resuelve y minimiza problemas. Las habilidades sociales están orientadas a un objetivo. Estos objetivos pueden ser de varios tipos:
- Objetivos materiales- Efectividad en los objetivos (Ej. Conseguir que nos suban el sueldo).
- Objetivos de mantener o mejorar la relación – Efectividad en los objetivos (Ej. no tener un conflicto con el jefe).

- Objetivo de mantener la autoestima – efectividad en el respeto a uno mismo (Ej. No sentirnos inferiores si no nos lo conceden ni criticarnos por ello. Caballo, 1999).

Respecto a la forma en la que se adquieren estas habilidades, Kelly (2002) señala la teoría del aprendizaje social como modelo principal de adquisición de habilidades sociales. Desde esta teoría se defiende que las habilidades sociales se adquieren a través del aprendizaje y experiencia de cada individuo. En este proceso participan una serie de mecanismos, estos son:

- Aprendizaje de habilidades como consecuencias del reforzamiento directo.

Si al llevar a cabo una conducta determinada se obtienen consecuencias positivas, supondrán un refuerzo para el individuo por lo que volverá a repetir la misma conducta en diferentes momentos. Por el contrario, si el individuo no recibe consecuencias positivas, recibe respuestas negativas o las consecuencias no son suficientemente reforzadoras, es muy probable que no vuelva a repetir esta conducta.

- Aprendizaje de habilidades como resultado de experiencias observacionales.

Otra de las formas de aprendizaje de las habilidades sociales se produce mediante la observación. A través del denominado aprendizaje observacional o vicario, las personas observan como otros sujetos de su entorno se desenvuelven en determinadas situaciones, y repiten aquellas conductas que hayan resultado positivas. Especialmente los niños y adolescentes aprenden a manejarse en diferentes situaciones sociales imitando las conductas que han observado en figuras de referencia de su entorno.

- Aprendizaje de habilidades y feedback interpersonal.

En la medida que se repiten las mismas situaciones y se dominan determinadas habilidades, los individuos perfeccionan sus conductas. Las personas no se

comportan de la misma manera, por ejemplo, en la primera entrevista de trabajo, que cuando ya tienen la experiencia de haber realizado bastantes entrevistas. Para perfeccionar estas conductas será imprescindible el feedback que reciba el individuo, es decir, que la otra persona exprese como está percibiendo su conducta. Es importante que el feedback sea específico, que se puedan conocer aspectos positivos así como aspectos a mejorar de forma concreta.

- Aprendizaje de habilidades y expectativas cognitivas.

El grado de seguridad o expectativas que tenga el individuo antes de realizar una conducta influirán en gran medida. Si su experiencia prueba que es capaz de llevar a cabo una determinada conducta o enfrentarse a una determinada situación social con éxito, tendrá seguridad y sus expectativas serán altas. Sin embargo, si tiene experiencias negativas previas que le crean inseguridad, tendrá bajas expectativas de éxito por lo que es probable que no se enfrente a dicha situación. Siguiendo el mismo modelo, Ballester y Gil (2013) añaden que, la conducta de los individuos estará influida en gran medida por el ambiente en que se produce, así como por lo que ocurre antes y después de esta conducta. Señalan dos variables que determinarán el proceso de aprendizaje. Por un lado, la propia conducta de la persona, lo que hace, piensa, dice... Y por otro lado, las conductas de los demás, es decir, la reacción que tiene el entorno ante lo que el individuo hace. En este proceso de aprendizaje la familia y la escuela son ámbitos privilegiados para el aprendizaje de las habilidades sociales, siempre y cuando estos contextos proporcionen experiencias positivas, ya que se aprende de lo que se observa y lo que se experimenta (Betina y Contini, 2011).

2.1.1.2 Habilidades Sociales – Autoestima

La autoestima ya que tiene mucha relación, tanto de causa como de efecto, con respecto a las habilidades sociales es muy necesario analizar, Por abundar

sobre lo que constituye una configuración psicológica compleja, es necesario delimitarla de otro concepto, que aunque guarde mucha relación y de hecho muchos consideran que es lo mismo, posee algunas diferencias: el auto concepto posee una definición amplia pero podemos definir como una configuración psicológica donde emergen ideas, criterios y percepciones de sí mismo del otro y del medio que lo rodea y que el mismo está sujeto a cambios, pues esta supone una historia personal que se enriquece día a día.

La autoestima está relacionada al auto concepto y se refiere al valor que se confiere al yo percibido, por lo que consideramos que tiene que ver más con el valor afectivo y por lo tanto se reviste de una carga psicológica dinámica muy fuerte. Al constituirse auto concepto-autoestima en una unidad cognitiva-efectiva que con el desarrollo individual se integra dentro de la estructura de la personalidad, va adquiriendo un potencial regulador de conducta, de gran relevancia y en un centro productor de estados emocionales diversos. De esta forma, si la autoestima es alta expresa el sentimiento de que uno es lo “suficientemente bueno” y está preparado para diferentes situaciones que debe afrontar en el transcurso de la vida; la baja autoestima implica la insatisfacción, el rechazo y el desprecio hacia sí mismo, por lo cual emerge la imposibilidad de poder realizar ciertas tareas, por lo que existe un sentimiento de minusvalía. La autoestima tiene que ver con la expresión de actitudes de aprobación (aceptación) con respecto a la capacidad y valor de sí mismo el auto concepto se refiere a la colección de actitudes y la concepción que tenemos acerca de nosotros mismos, lo cual es de vital importancia para el sujeto en sus relaciones interpersonales, de forma general el auto concepto y la autoestima tienen referencias con la imagen de sí mismo (Abarca J. e Hidalgo 1996).

2.1.1.3 Proceso De Socialización De Las Habilidades Sociales

El proceso de socialización se va dando a través de un complejo proceso de interacciones de variables personales, ambientales y culturales. La familia es el grupo social básico donde se producen los primeros intercambios de conductas

sociales y afectivas, valores y creencias, que tienen una influencia muy decisiva en el comportamiento social. Los padres son los primeros modelos significativos de conducta social afectiva y los hermanos constituyen un sistema primario para aprender las relaciones con sus padres. Por otro lado los padres transmiten ciertas normas y valores respecto a la conducta social, ya sea a través de información, refuerzo, castigo o sanciones, comportamiento y modelaje de conductas interpersonales; por eso la familia es el primer eslabón para el aprendizaje de habilidades sociales (Caballo, V.1993:250).

La incorporación del niño al sistema escolar (segundo eslabón) le permite y obliga a desarrollar ciertas habilidades sociales más complejas y extendidas. El niño debe adaptarse a otras exigencias sociales diferentes contextos, nuevas reglas y necesidades de un espectro más amplio de comportamiento social, al tener nuevas posibilidades de relación con adultos y con niños de su edad, mayores y menores que él. Este es un periodo crítico respecto a la habilidad social, ya que estas mayores exigencias pueden llevar al niño a presentar dificultades que antes no habían sido detectadas. (Caballo, V.1993:250).

El tercer eslabón es la relación con el grupo específicamente en la relación con los que siendo un aparte significativo del contexto escolar representa otro agente importante de socialización en el niño.

2.1.1.3 Las Competencias Sociales

Tras revisar la literatura correspondiente a las competencias sociales, se detecta que son diversos los autores que han señalado que existe controversia a la hora de establecer una definición al respecto (e.g., Contini, 2008; González, Iriarte y López, 2004 y 2006; González y Lobato, 2008., Monjas, 2000). En general, todos coinciden en afirmar que esta falta de consenso se debe a que las competencias sociales dependen de factores situacionales, contextuales y culturales, por lo que resulta difícil establecer características generales. Además, también coinciden en que el término ha sido utilizado en

muchas ocasiones como un sinónimo de habilidades sociales, por lo que no se ha profundizado en todos los aspectos que lo integran.

González, Iriarte y López (2004), indican un aspecto significativo que diferencia las habilidades sociales de las competencias sociales. Mientras las habilidades sociales son conductas observables, las competencias sociales incluyen conductas no observables, es decir, son las habilidades que permiten decidir en qué momento se muestra determinada conducta social. Estos autores definen la competencia social como, la capacidad que tiene el individuo de percibir e interpretar la situación social y las características del contexto en el que se encuentra, y utilizar sus recursos personales y estrategias para conseguir participar y contribuir de forma satisfactoria en las relaciones con los demás, favoreciendo la aceptación e inclusión en las redes sociales.

Una de las variables principales que se señala es el contexto, ya que además de la capacidad que tenga la persona de detectar las características del contexto en el que se encuentra, también entrará en juego la influencia de su propio contexto (padres, familia, grupo de iguales, barrio, colegio o instituto, cultura...) a la hora de utilizar unos recursos o estrategias determinadas. Por otro lado, también destacan la importancia de la variable conductual, no mostrar competencias sociales no siempre está relacionado con no tener habilidades sociales, sino que se deben tener en cuenta otros factores, como que tenga habilidades pero no sepa aplicarlas en la situación oportuna, o que no las aplique de forma intencionada para conseguir algún fin. Otras de las variables que intervienen son la afectiva y la cognitiva. Respecto al componente cognitivo, la capacidad que tenga el individuo, en aspectos como la resolución de conflictos, puede dificultar este proceso suponiendo un déficit. Y por último, la variable afectiva, tiene que ver con el manejo que se tenga de las emociones, detectar los propios sentimientos así como saber detectar en qué estado de ánimo se encuentra la otra persona, además de la capacidad de establecer

relaciones sociales positivas con el entorno, facilitarán el buen manejo de las competencias sociales.

2.1.2 La inteligencia emocional

“La Inteligencia Emocional es una disciplina sólida y avalada por profesionales de alta factura que se lanzan a impulsar una nueva forma de enfrentar las exigencias cotidianas. La inteligencia emocional a diferencia del coeficiente intelectual en cual se desarrolla solo en la infancia y después de la adolescencia cambia muy poco, esta se aprende e incrementa durante toda la vida. Se desarrolla a partir de las experiencias, por lo cual nuestras habilidades en este sentido podrían continuar creciendo en el transcurso de nuestra madurez” (www.emocional.com, apartado Actitudes Inteligencia emocional).

Para introducirnos en el tema de la Inteligencia Emocional, comenzaremos por definirla, como “el uso inteligente de las emociones: la toma intencional, hacemos que nuestras emociones trabajen para nosotros, utilizándolas con el fin de que nos ayuden a guiar nuestro comportamiento y al pensar de manera que mejoren nuestros resultados”.(Dorygo,C;2002: 18).

La inteligencia emocional se utiliza de forma intrapersonal (ayudándonos a nosotros mismos) e interpersonal (ayudando a los demás).

La inteligencia emocional es, por tanto, la capacidad para reconocer las propias emociones, saber reconocer la de los demás y utilizar esta información para guiar nuestras acciones.

Este modelo señala, además, que la inteligencia emocional es una habilidad mental y que está compuesta por la habilidad para percibir y expresar emociones, la habilidad para generar sentimientos, la habilidad para comprender emociones y la habilidad para regular las emociones.

- La habilidad para percibir y expresar emociones.

Es la capacidad para saber reconocer y distinguir las propias emociones y las de los demás. Así como reconocer otros estímulos como las voces, la música, obras de arte... También incluye la capacidad de saber expresar las emociones de forma adecuada, y reconocer si otras personas están expresando sus emociones de forma sincera.

- La habilidad para generar sentimientos

Dependiendo de las emociones que tenga el individuo, hará frente a las situaciones o problemas de una forma u otra. Esta habilidad consiste en utilizar las emociones de manera que sean beneficiosas para los propios procesos cognitivos, facilitando la resolución de problemas, la toma de decisiones o la comunicación interpersonal.

- La habilidad para comprender emociones.

Es la capacidad para diferenciar y entender las emociones, así como comprender la relación que existe entre unas emociones y otras y la transición y progresión de éstas a lo largo del tiempo.

- La habilidad para regular las emociones.

Ser capaz de aceptar diferentes estados emocionales, tanto positivos como negativos, y emplear las estrategias necesarias para moderar las emociones negativas y resaltar las positivas.

Por tanto, aquellas personas que tengan desarrollada su inteligencia emocional, mostrarán mayor capacidad para establecer y mantener relaciones sociales satisfactorias, para hacer frente y resolver aquellas problemáticas que surjan en su vida cotidiana así como a mostrar estados emocionales positivos.

Desde la perspectiva de la educación, la formación en inteligencia emocional favorecerá que los niños y adolescentes se relacionen de forma satisfactoria con sus compañeros y profesorado, que muestren una actitud más positiva hacia la empresa o instituto, que sepan hacer frente a las situaciones de estrés

o ansiedad y que muestren un mayor rendimiento académico. De esta forma se previene la aparición de situaciones de riesgo como el absentismo escolar, el fracaso escolar, las conductas disruptivas...

La existencia de una relación entre inteligencia emocional y éxito social y académico es algo confirmado empíricamente. Son numerosas las investigaciones que confirman con sus resultados este hecho. (Mestre y Fernández, 2007).

Por otro lado, Ruiz et al. (2013), señalan al respecto que, las investigaciones que se han realizado sobre inteligencia emocional han demostrado de forma reiterada que aquellas personas que son más inteligentes emocionalmente presentan mejor salud física y psicológica, mejores relaciones sociales, más estados emocionales positivos, una actitud más positiva hacia la escuela y los profesores y un mayor bienestar.

En definitiva, estos datos resaltan la relevancia del desarrollo de la inteligencia emocional para la vida, tanto fuera como dentro del centro educativo, de los adolescentes. Se considera que es desde los centros educativos desde donde se tiene que cuidar esta formación, posibilitando que los jóvenes puedan desarrollar una serie de habilidades desde edades tempranas que les permitan afrontar de forma satisfactoria su vida escolar y personal.

2.1.2.1 Los Componentes Básicos De La Inteligencia Emocional

Nuestra inteligencia emocional deriva de cuatro elementos esenciales que funcionan como los componentes básicos del ADN.

Cada componente básico representa capacidades que combinadas, dan lugar a la inteligencia emocional. Se organizan de modo jerárquico y cada nivel superior incorpora y desarrolla las capacidades de los niveles inferiores. Estos cuatro incorporan y desarrolla las capacidades de los niveles inferiores. Estos cuatro componentes básicos son:

- La capacidad de percibir, valorar y expresar emociones con precisión.

- La capacidad de poder experimentar, o de generarlos a voluntad, determinados sentimientos, en la medida que faciliten el entendimiento de uno mismo o de otra persona.
- La capacidad de comprender las emociones y el conocimiento que de ellas se deriva.
- La capacidad de regular las emociones para fomentar un crecimiento emocional e intelectual.

Como ya dijimos anteriormente, nuestra inteligencia emocional deriva de cuatro elementos esenciales que funcionan como los componentes básicos del ADN, si se alimentan de la experiencia, estos elementos nos permiten desarrollar capacidades específicas, que son la base de nuestra inteligencia emocional. No obstante, a diferencia del ADN biológico, los componentes básicos de la inteligencia emocional pueden desarrollarse de modo que nuestra inteligencia emocional aumente de manera notable. Estos cuatro componentes básicos fueron establecidos por los psicólogos John Mayer, de la Universidad de New Hampshire, y Peter Salovey, de Yale, auténticos `pioneros que en 1990 acuñaron también el término “inteligencia emocional”.

Cabe destacar que la inteligencia emocional se puede alimentar, desarrollar y aumentar, no se trata pues de una cualidad que se tiene o no se tiene. La inteligencia emocional aumenta a medida que aprendemos y ejercitamos capacidades de que esta se compone, tales como la percepción reflexiva, el control emocional y la motivación propia.

2.1.2.2 El Desarrollo De La Experiencia Interpersonal

Relacionarse bien con los demás significa conectar con ellos para intercambiar información de forma adecuada y significativa .Es el conocimiento experto del trato interpersonal el que nos permite relacionarnos con los demás.

Los componentes de una relación se dividen en satisfacer las necesidades de cada cual, relacionamos con los demás a lo largo del tiempo y compartir sentimientos, pensamientos e ideas.

Dos son las habilidades que conducen al conocimiento experto de las relaciones interpersonales: la habilidad de analizar una relación para ejercerla de forma productiva y la habilidad de analizar una relación para ejercerla de forma productiva y la habilidad de comunicarnos en los niveles adecuados para producir un intercambio eficaz de información.

La inteligencia emocional desempeña un papel muy importante en el desarrollo de nuestro conocimiento interpersonal; nos proporciona la conciencia necesaria para analizar nuestras relaciones, nos permite manejar nuestras emociones para que los intercambios a todos los niveles de comunicación sean los más productivos posibles y nos ofrece las técnicas comunicativas – desde la exteriorización hasta la atención dinámica y la asertividad – que nos permiten conectar con la otra persona en el modo apropiado.

2.1.2.3 Desarrollo De La Autoconciencia

Si poseemos un alto grado de conciencia de nosotros mismos, podemos observarnos mientras actuamos e influir sobre nuestras acciones para que resulten beneficiosas.

Un alto nivel de concienciación es la base sobre la cual se construyen todas las demás capacidades de la inteligencia emocional.

En alto grado de autoconciencia de desarrolla poniéndonos en sintonía con la abundante información – nuestras interpretaciones, pensamientos, sentimientos, sensaciones, emociones e intenciones- de que disponemos sobre nosotros mismos.

2.1.2.4 El Control De Las Emociones

Contrariamente a lo que se supone, suprimir las emociones, nos priva de la valiosa información que nuestras emociones pueden apórtanos, el control de las propias emociones nos permite comprender las y utilizar esa comprensión para enfrentarse productivamente a la situaciones. Dado que las emociones son el resultado de la interacción de los pensamientos, los cambios fisiológicos y el comportamiento con el que respondemos a un hecho externo, podemos manejar nuestras emociones haciéndonos cargo de cada componente.

En el control de los impulsos y la superación de las inquietudes se encuentran según D. Goleman cinco aptitudes emocionales, ellas son (Goleman, D.1999:23):

- Autodominio
- Confiabilidad
- Responsabilidad
- Adaptabilidad
- Creatividad

Autodominio o autocontrol está íntimamente relacionado con el autoconocimiento, nos permite mantener bajo control emociones e impulsos negativos.

Concluyendo al decir que “el autoconocimiento se incrementa por la propia imagen del nivel de conocimiento de la persona, como también por el espejo de los demás, por la interacción con los otros, por la forma por la cual los demás nos devuelven su imagen de nuestra competencias y forma de ser”. (Franstein, H.2001:42).

2.1.2.5 La Auto Motivación

Cuando estamos motivados, podemos empezar una tarea, perseverar en ella y llevarla a término y afrontar todos los problemas que surjan en el proceso.

Afortunadamente, contamos con diversas fuentes de las que podemos extraer estímulos a la motivación. Estas fuentes son: nosotros mismos, los amigos con los que podemos contar, la familia y los compañeros de trabajo; un mentor emocional (una figura en la que inspiramos, real o ficticia), y nuestro entorno (el aire, las luces y los ruidos del despacho). Estas fuentes nos ayudan a motivarnos y a conservar la motivación puesto que fomentan la confianza, el optimismo, la tenacidad, el entusiasmo y la flexibilidad, y nos permiten transformar los contratiempos en ventajas (Weisinger, Hendire.1998:95).

El análisis que se hace respecto al uso de la inteligencia emocional en nuestras relaciones con los demás se aborda a continuación:

2.1.2.6 El Desarrollo De Una Capacidad De Comunicación Eficaz

La base de cualquier relación es la comunicación. La comunicación establece conexiones y las conexiones forjan relaciones. Es incalculable el valor de una capacidad de comunicación eficaz en nuestras relaciones interpersonales. Unas palabras equivocadas, unos gestos imprudentes o unos conceptos mal interpretados pueden generar situaciones no deseadas.

“Para mejorar nuestras relaciones con los demás existen cinco facultades de gran utilidad, las cuales son: exteriorización, asertividad, atención dinámica, crítica y comunicación de equipo”. (Fabri, C.2006:39).

2.2 Referencias Conceptuales

2.2.1 Conceptos de programa

- ✓ Programa es un esquema (lista o diagrama de flujo) que muestra la secuencia que lleva a cabo un proceso.
- ✓ Conjunto de acciones específicas, ordenadas secuencialmente en el tiempo, para obtener resultados preestablecidos en la relación con la elaboración de un proyecto o la construcción de una realidad. El

programa constituye la parte instrumental de un plan y obedece a los instrumentos y disposiciones del mismo.

- ✓ Conjunto coherente e interactivo de propuestas y proyectos dentro de un sector económico que se hallan sincronizados dentro de un esquema de planificación y ejecución.
- ✓ Secuencia de actividades que deben llevarse a cabo para cumplir con los objetivos y metas propuestas, considerando el tiempo requerido para su realización, implica la integración de recursos humanos, materiales, físicos y financieros necesarios para su ejecución. (H. koontz. (1995)

2.2.1.1 Tipos de Programas

Los programas pueden ser:

- a) Generales y particulares: según que se refieran a toda la empresa, o a un departamento en particular. Debe advertirse que los términos “general” y “particular”, son relativos, como lo son el género y la especie: así, tan solo los programas para toda la empresa son siempre generales, en tanto que los de producción, serán particulares en relación con los de toda la empresa, pero serán generales respecto a los programas de mantenimiento, etc.
- b) A corto plazo y a largo plazo: suelen considerarse a corto plazo, los que se hacen para un mes, dos, tres, seis y hasta un año. Los que exceden de un año (bienales, trienales, quinquenales, etc. Agustin Reyes Ponce (1986).

No deben confundirse los programas generales, con los a largo plazo, y los particulares con los a corto plazo. Puede un programa particular, relativo al adiestramiento, ser para un mes o para dos años.

2.2.1.2 Características de un Programa

Un programa se caracteriza por la fijación del tiempo referido, en una de sus partes, el cual debe poseer las siguientes características:

- a) Continuo: el programa debe tener una secuencia constante, sin interrupción.
- b) Flexible: el programa debe adaptarse a los constantes cambios y acontecimientos.
- c) Exacto: el programa debe considerar un tiempo de duración.

2.2.2 Capacitación

La capacitación de los empleados, es una actividad importante. Conforme los empleados exigen cambios, las destrezas de estos se deben modificar y actualizar. Los gerentes por su puesto, tienen la responsabilidad de decidir qué tipo de capacitación necesitan los empleados, cuando la requieren y como debe ser la capacitación. Robbins (2005).

2.2.2.1 Objetivos de la Capacitación

Los principales objetivos de la capacitación son:

- a) Preparar al personal para la ejecución de las diversas tareas particulares de la organización.
- b) Proporcionar oportunidades para el continuo desarrollo personal, no solo en sus cargos actuales, sino también, para funciones para las cuales la persona puede ser considerada.
- c) Cambiar la actitud de las personas, con varias finalidades, entre las cuales están crear un clima más satisfactorio entre los empleados, aumentar su motivación y hacerlos más receptivos a las técnicas de supervisión y gerencia. Wwww. Gestipolis.

2.2.2.2 Funciones de la Capacitación

La capacitación cumple cuatro funciones principales:

- a) Transmisión de información: el elemento esencial en muchos programas de capacitación es el contenido, distribuyendo información entre los entrenados como un cuerpo de conocimientos.
- b) Desarrollo de habilidades: sobre todo aquellas destrezas y conocimientos.
- c) Desarrollo o modificación de actitudes: por lo general se refieren al cambio de actitudes negativas por aptitudes más favorables entre los trabajadores, aumento de la motivación.
- d) Desarrollo de conceptos: la capacitación puede estar conducida a elevar el nivel de abstracción y conceptualización de ideas y de filosofías, ya sea para facilitar la aplicación de conceptos en la práctica.
- e) Resolver problemas: un proceso eficaz de apoyo a dar soluciones a muchos de los problemas que puede haber dentro de una institución.

2.2.2.3 Tipos de Capacitación

Cuando las organizaciones invierten en la capacitación de los empleados ¿ que están ofreciendo?

La capacitación en destrezas interpersonales es una prioridad para muchas organizaciones.

- a) Destrezas interpersonales: incluye liderazgo, entrenamiento, destrezas de comunicación, resolución de conflictos, creación de equipos, servicio al cliente, conciencia cultural y de la diversidad, otras destrezas interpersonales.
- b) Técnica: capacitación conocimiento de producción, procesos de ventas, tecnologías de información, aplicaciones de computo, otras destrezas técnicas necesarias para realizar un trabajo particular.

- c) Empresarial: finanzas, marketing, optimización de procesos, calidad, planeación estratégica, cultura organizacional.
- d) Obligatoria: seguridad, salud, acoso sexual y otras disposiciones legales.
- e) Gestión de desempeño: cualquier capacitación que ayude a un empleado a mejorar su desempeño laboral.
- f) Solución de problemas y toma de decisiones: definición de problema, evaluación de las causas, creatividad en el desarrollo de alternativas, análisis de alternativas, selección de soluciones.
- g) Personal: planeación de carreras, administración del tiempo, bienestar, finanzas personales o administrativas del dinero, como hablar bien en público. Guerrero J. (2015)

2.2.3 La Comunicación

“La palabra comunicación proviene del latín “comunis” que significa “común”. De allí que comunicar, signifique transmitir ideas y pensamientos con el objetivo de ponerlos “en común” con otro. Esto supone la utilización de un código de comunicación compartido” (Berruecos, V.P. 1993; 36).

La persona humana no se realiza en el aislamiento. Desde que nacemos vivimos vinculados a un grupo y en el desarrollamos nuestras capacidades. La comunicación constituye una dimensión clave de la existencia humana. Casi podríamos decir que la totalidad de nuestras actividades o son comunicación directa o se asientan sobre algún hecho de comunicación, no la entendemos como un simple fenómeno exterior de intercambio o relación, sino como una capacidad y una actitud básica en el ser humano (De Oliverira Soares, I. 1997: 16).

La comunicación es un campo de estudio dentro de las ciencias sociales que trata de explicar cómo se realizan los intercambios comunicativos y como estos intercambios afectan a la sociedad y comunicación. Es decir, investiga el conjunto de principios, conceptos y regularidades que sirven de base al estudio

de la comunicación como proceso social. Está en estrecha relación con otras ciencias de las cuales toma parte de sus contenidos o los integra entre sí. Son muchas las discusiones abiertas en el campo académico sobre lo que en realidad constituye la comunicación y de allí que existan numerosas definiciones al respecto, muchas de las cuales se circunscriben a determinados campos o intereses de la ciencia. Pero en su definición más estricta, comunicación consiste en la transmisión de información de un sujeto a otro. De hecho, muchos estudiosos de la comunicación toman esta conclusión como una definición de trabajo junto a la sentencia de Lasswell “quien dice que a quien en que medio y con qué efecto”, como maneras de circunscribir la teoría de la comunicación.

Otros estudios sugieren que un proceso ritual de comunicación existe, uno que no puede ser divorciado de un contexto social y una historia particular. La comunicación se fundamenta esencialmente en el comportamiento humano y en las estructuras de la sociedad, lo que hace que los estudios encuentren difícil un estudio de la misma con la exclusión de lo social y los eventos del comportamiento.

La comunicación es un fenómeno de carácter social que comprende todos los actos mediante los cuales los seres vivos se comunican con sus semejantes para transmitir o intercambiar información. Comunicar significa poner en común implica compartir (Berruecos, V.P.1993:83).

Todos los días los seres vivos se comunican de diferentes maneras, pero solo los seres humanos podemos hacerlo racionalmente, llevando a cabo infinidad de actividades, tales como: conversar, reír, llorar, leer, callar, ver televisión entre otras; por ello se dice que la comunicación humana es un proceso (Berruecos, V.P.1993; 104).

- ✓ Dinámico; porque está en continuo movimiento y no se limita a una relación Emisor—Receptor estático, pues los roles se intercambian.
- ✓ Inevitable; pues es imposible no comunicar, incluso el silencio comunica.

- ✓ Irreversible; porque una vez realizada, no puede regresar, borrarse o ignorarse.
- ✓ Bi direccional; porque existe una respuesta en ambas direcciones.
- ✓ Verbal y no verbal; porque implica la utilización de ambos lenguajes en algunos casos.

2.2.3.1 Tipos De Comunicación

Generalmente tendemos a pensar en el lenguaje cuando hablamos de códigos, pero aun este, supone un concepto bastante más amplio. Además de los códigos verbales (orales y escritos), existen otros como los gestos, los movimientos de la cara y el cuerpo, los dados por la forma y el color (por ejemplo las señales de tránsito) o la música (en donde hay reglas que marcan una escritura). Naturalmente, los código no verbales, al igual que el lenguaje, varían de acuerdo a las diferentes culturas (BERRUECOS, V.P.1993; 126).

Es así que podemos afirmar que el lenguaje es solo un medio más. La tendencia a identificarlo con la comunicación en su totalidad es consecuencia de que este sea, el medio más apto para la transmisión de ideas.

Además de la comunicación verbal y no verbal, el hombre también se distingue por la capacidad de comunicarse con el mismo a través del pensamiento; a esto se le llama comunicación intrapersonal.

Esta información que es transmitida, por medio de la comunicación, es emitida tanto de manera verbal, como escrita. Ya que al utilizar un alfabeto, podemos hablar con otra persona o en su defecto, escribirle lo que deseamos decirle.

Las formas de comunicación humana pueden agruparse en dos grandes categorías; la comunicación verbal y la comunicación no verbal:

- **La comunicación verbal:** se refiere a las palabras que utilizamos y a las inflexiones de nuestra voz (tono y voz).

- **La comunicación no verbal:** hace referencia a un gran número de canales, entre los que se podrían citar como los más importantes el contacto visual, los gestos faciales, los movimientos de brazos y manos o la postura y la distancia corporal.

Como ha señalado Daniel Goleman, las personas no expresamos verbalmente la mayoría de nuestros sentimientos, sino que emitimos continuos mensajes emocionales no verbales, mediante gestos, expresiones de la cara o de las manos, el tono de voz, la postura corporal, o incluso los silencios, tantas veces tan elocuentes. Cada persona es un continuo emisor de mensajes afectivos del más diverso género (de aprecio, desagrado, cordialidad, hostilidad, etc.) y, al tiempo, cada persona es también un continuo receptor de los mensajes que irradian los demás.

Pase a la importancia que le solemos atribuir a la comunicación verbal, entre un 65% y un 80% del total de nuestra comunicación con los demás la realizamos a través de canales no verbales. Para comunicarse eficazmente, los mensajes verbales y no verbales deben coincidir entre sí. Muchas dificultades en la comunicación se producen cuando nuestras palabras se contradicen con nuestra conducta no verbal.

2.2.3.2 Esquema De Comunicación

La comunicación es el acto por el cual un individuo establece con otro un contacto que le permite transmitir una información. En la comunicación intervienen diversos elementos que pueden facilitar el proceso (De Oliveira Soares, I.1997:85).

2.2.3.3 Elementos De La Comunicación

En una aproximación muy básica, según el modelo de Shannon y Weaver, los elementos que deben darse para que se considere el acto de la comunicación son:(Shannon, S. y Weaver, G. 2004:239).

- **Emisor:** Es quien emite el mensaje, el punto que elige y selecciona los signos adecuados para transmitir su mensaje; es decir, los codifica para poder enviarlo.
- **Receptor o decodificador:** es quien recibe la información. Dentro de una concepción primigenia de la comunicación es conocido como Receptor, pero dicho término pertenece más al ámbito de la teoría de la información.
- **Canal:** Es el medio por el que se transmite el mensaje, la información, estableciendo una conexión entre el emisor y el receptor. Mejor conocido como el soporte material o espacial por el que circula el mensaje. Ejemplos: el aire, en el caso de la voz; el hilo telefónico, en el caso de una conversación telefónica. Cuando la comunicación se realiza por medio electrónico de por medio, como una conversación cara a cara (de ahí “ interpersonal”), se le denomina canal . Pero cuando la comunicación se realiza por medio de artefactos o instancias electrónicas o artificiales, se le denomina Medio. Por ejemplo una charla de café, canal; una llamada telefónica o un mensaje de texto, un medio .Los medios de comunicación masiva – TV, Radió, Periódicos, Internet, Etc. Tienen por canal a un medio.
- **Código:** es la forma que toma la información que se intercambia entre la Fuente (el emisor)y el destino(el receptor) de un lazo informativo. Implica la comprensión o decodificación del paquete de información que se transfiere. Es el conjunto de reglas propias de cada sistema de signos y símbolos de un lenguaje que el emisor utilizara para transmitir su mensaje, para combinarlos de manera arbitraria y socialmente convenida ya que debe estar codificado de una manera adecuada para que el receptor pueda captarlo. Un ejemplo claro es el código que utilizan los marinos para poder comunicarse; la gramática de algún idioma; los algoritmos en la informática, todo lo que nos rodea son signos codificados.

- **Mensaje:** es lo que se quiere transmitir. Es el contenido de la información (contenido enviado); el conjunto de ideas, sentimientos, acontecimientos, expresados por el emisor y que desea transmitir al decodificador para que sean captados de la manera que desea el emisor. El mensaje es la información debidamente codificada.
- **Situación o contexto:** es la situación y entorno en el que se desarrolla el acto comunicativo.
- **Retroalimentación o realimentación:** (mensaje de retorno): Es la condición necesaria para la interactividad del proceso comunicativo. Logrando la interacción entre el emisor y el decodificador. Puede ser positiva o negativa .Si no hay realimentación, entonces solo hay información mas no comunicación.

2.2.3.4 Bloqueadores De La Comunicación

La interferencia, barrera o ruido, cualquier perturbación que sufre la señal en el proceso comunicativo, se puede dar en cualquiera de sus elementos. Son las distorsiones del sonido en la conversación, o la distorsión de la imagen de la televisión, la alteración de la escritura en un viaje, la afonía del hablante, la sordera del oyente, la ortografía defectuosa, la distracción del receptor, el alumno que lo atiende aunque este en silencio. También suele llamarse ruido (Shannon, S. y Weaver, G.2004:279).

De hecho, la falta de comunicación o comunicación errónea o falsa, pueden llegar a provocar serios problemas. Tanto en las relaciones humanas, empresariales e incluso, entre estados. Estos defectos en la comunicación, pueden ser de manera inconsciente u inconsciente. Muchas personas buscan una finalidad específica, al comunicar algo de manera incorrecta.

Otro punto importante dentro de la comunicación, es que muchas veces, lo menos suma más que lo mucho. Abundancia de palabras o de información en la comunicación, no garantiza ni significa, una buena comunicación. Incluso estos

factores pueden entorpecer la comunicación. Por sobreabundancia de caracteres que se habrá de manejar. Lo cual puede llevarnos a una conclusión errónea o distorsionada. Una regla de otro, para una buena comunicación, es el hecho de ser conciso. No siempre el que habla más, se comunica mejor.

2.2.3.4.1 Pensamientos Automáticos

Se trata de pensamientos reflejos que nos asaltan sin que nadie reflexión o razonamiento previo alguno. Sus características: (Shannon, S y Wearver, G. 2004:318).

- ✓ Inconscientes y reflejos.
- ✓ Incuestionables
- ✓ Pueden ser negativos cuando:
- ✓ Nos bloquean
- ✓ Provocan emociones negativas de tipo catastrofista
- ✓ Suelen provocar una reacción en cadena
- ✓ Este poblado de términos absolutos: “siempre”, “nunca”, “todos”, “nadie”.
- ✓ Son reiterativos y se expresan en primera persona.
- ✓ Merman enormemente la autoestima.
- ✓ Pueden provocar también conductas automáticas.

2.2.3.4.2 Pensamientos Distorsionados

Los pensamientos distorsionados son: (Berruecos, V.P. 1993:426).

1. **Polarización:** Divide la realidad en dos polos opuestos, sin admitir situaciones intermedias. Los juicios de valor se extreman.
2. **Generalización:** A partir de un suceso concreto se deduce que siempre va a suceder los mismos.
3. **Etiquetación:** Se caracteriza el comportamiento de alguien o el propio a través de un adjetivo negativo que permanece inmutable a lo largo del tiempo.

4. **Personalización:** Tendencia a atribuirse la culpa o la responsabilidad de los sucesos negativos del entorno.
5. **Magnificación:** de los sucesos negativos y minimización de los sucesos positivos.
6. **Lectura de pensamiento:** Adaptación de la conducta a lo que se cree que piensan y desean los demás, cuando en realidad lo que está presente son nuestros propios deseos o temores.
7. **Tener la razón:** Búsqueda de las justificaciones y argumentos para apoyar las propias convicciones y comportamientos, que siempre se sitúan como más importantes que los demás.
8. **Rechazo de lo positivo:** Es frecuente en personas con bajas autoestima la convicción de que no poseen nada positivo digno de reconocimiento. Comparaciones descalificadoras.
9. **Falacia de la justicia:** La persona califica de justa o injusta las situaciones, para justificar sus propios comportamientos. Se trata de una justicia personal y subjetiva que rechaza las opiniones de los demás.
10. **Exigencias inflexibles:** con uno mismo y con los demás, tienen un carácter incuestionable, se plantea como verdades absolutas: “Yo debería...” “lo que tú tienes que hacer...”, sin tener en cuenta las capacidades y limitaciones de cada cual

2.2.3.5 Comunicación Interpersonal

La comunicación interpersonal, como un proceso de interacción entre dos o más personas, no solo se da a la expresión mediante del lenguaje, no solo el habla es comunicación sino todo el comportamiento. Watzlawick(1981) postula dos grandes principios:

En situaciones de interacción, de al menos dos personas, todo comportamiento que dichas personas efectúan tendrá valor comunicativo y no podrán evitar dicho intercambio aun cuando quieran intentarlo.

En situación de interacción todo comportamiento fluirá en los demás, les comunicara algún mensaje, y estos a su vez, no podrán dejar de responder a tales mensajes.

Actividad o inactividad, palabras o silencio, tienen siempre valor de mensaje: influyen sobre los demás, quienes, a su vez, no pueden dejar de responder a tales comunicaciones y, por ende también comunican. Esto quiere decir que en cualquier situación de interacción, siempre se está produciendo un efecto en las demás personas. No se puede, en situaciones de interacción dejar de responder a la conducta comunicativa del otro de aquí parte el axioma “*No es posible no comunicar*”. (Watzlawick, 1991)

Así no expresemos palabra alguna, nuestro cuerpo, muestra expresión, nuestra postura, puede decir mucho de sí mismo/a. cuando hablamos de comunicación, tenemos que tomar en cuenta además de la comunicación verbal, la comunicación no verbal, pasa muchas veces que uno mismo no se dé cuenta de esto y cuando viene una devolución de nuestro interlocutor, respecto a estas expresiones que uno mismo muchas veces no las ve, a veces uno no entiende por que muchas veces uno mismo no se da cuenta de que esta comunicado.

La Asertividad es el conjunto de comportamientos interpersonales que se refieren a la capacidad social de expresar lo que se piensa, lo que se siente y las creencias, en forma adecuada al medio en el que se desenvuelve, en ausencia de ansiedad. (CAIA1999)

a) Comunicación pasiva

La comunicación pasiva ocurre cuando, la persona renuncia a sus derechos por complacer a los demás, los derechos de las personas que practican la comunicación pasiva son violados, ya sea porque ignoran sus propias necesidades o por que permiten que los otros atropellen de sus derechos. Esto tiene como consecuencia una baja autoestima. (CAIA 1999)

La persona que practica este tipo de comunicación:

- Es evasivo, fingido, conformista, indiferente, negligente y apático
- Expresa su deseo de evitar tener amigos.
- No enfrenta retos, no tiene estímulos para trabajar, ni para metas y expectativas claras.
- Se siente culpable si promueve asuntos que necesitan ser resueltos.
- Tiene una mirada vacía, falta de contacto visual.

b) Comunicación Asertiva

La comunicación asertiva es el equilibrio entre la comunicación pasiva y la comunicación agresiva, ya que la persona que practica este tipo de comunicación puede expresar sus sentimientos, sus creencias sin atropellar los derechos del otro pero a la vez no permite que los otros atropellen sus derechos.

La asertividad implica expresiones directas, honestas y apropiadas de nuestras creencias, necesidades y sentimientos. Significa Auto respeto; es decir, valorarse a uno mismo y tratarse con tanta consideración como se merece cualquier ser humano. Esto da como resultado una autoestima alta pero además saludable. (CAIA, 1999)

La persona que practica este tipo de comunicación:

- habla en primera persona.
- es directo, claro, respetuoso, positivo, comprensivo y responsable.
- reconoce al otro como una persona de valor, con derechos.
- sabe escuchar.
- el tono es suave. Su mirada es directa, hace contacto visual.
- sabe lo que quiere y lo expresa directamente sin herir.
- sabe pedir.
- se siente bien consigo mismo
- sus amigos saben que cuentan con él/ella.

- sabe expresar sus sentimientos ya sean positivos o negativos y sus necesidades sin molestar.

c) Comunicación Agresiva

Se da cuando la persona pelea por sus derechos pero en este intento atropella los derechos de la otra persona, con un comportamiento ofensivo. Generalmente las personas que practican este tipo de comunicación, suelen ser confundidas con personas con autoestima alta, pero en realidad lo que muestran es una pseudo autoestima o falsa autoestima. (CAIA 1999)

La persona que practica este tipo de comunicación:

- Es brusco, imperativo, irrespetuoso, grosero, dominante, resentido y manipulador.
- Necesita estar por encima para así disminuir al otro.
- Le falta seguridad en si mismo/a y desconfía de otros/as.
- Hace a la otra persona sentirse resentida y sin méritos, sin confianza en sí misma.
- Su mirada es agresiva, voz dura, ceño fruncido, puños cerrados, posición desafiante y boca apretada.

Estos tres tipos de comunicación, que practican las personas, están directamente relacionados con los niveles de la autoestima de las minas.

2.2.4 Asertividad

Hay quien considera que asertividad y habilidades sociales son términos sinónimos. Sin embargo, vamos a considerar que la asertividad es solo una parte de las habilidades sociales, aquella que reúne las conductas y pensamientos que nos permiten defender los derechos de cada uno sin agredir ni ser agredido.

La asertividad está unida a la autoestima, no solamente a la autoestima sino incluso a la ansiedad, a mayor asertividad mayor autoestima, porque uno es

capaz de defender sus derechos, se ayuda a si mismo, es capaz de resolver conflictos, por lo tanto su buena imagen aumenta hacia sí mismo. (Castanyer, O. y Ortega, E. 2002: 34).

La asertividad también se ha demostrado que interactúa con la ansiedad, las personas con la actitud más pasiva es más fácil que al quedarse con todo el conflicto en su interior, puedan tener mayor ansiedad e incluso enfermedades psicosomáticas (Castanyer, O. 2003:39).

La asertividad proviene de un modelo clínico, cuya definición apunta a un gran conjunto de comportamientos interpersonales que se refieren a la capacidad social de expresar lo que se piensa, lo que se siente y las creencias en forma adecuada al medio y en ausencia de ansiedad. Para esto se requiere naturalmente, buenas estrategias comunicacionales. Sin embargo el concepto asertividad ha evolucionado considerándose que la conducta asertiva se refiere a aquellos comportamientos interpersonales cuya ejecución implica cierto riesgo social, es decir que es posible la ocurrencia de algunas consecuencias negativas el término de evaluación social inmediata y/o rechazo. Más aun, la falta de asertividad, dependiendo de la cultura, puede incluso ser valorado por los grupos de pertenencia, a costa de que la persona no logre sus objetivos sociales.

Hay quien considera que asertividad y habilidades sociales son términos sinónimos. Sin embargo, vamos a considerar que la asertividad es solo una parte de las habilidades sociales, aquella que reúne las conductas y pensamientos que nos permiten defender los derechos de cada uno sin agredir ni ser agredido.

La asertividad deriva del vocablo del latín tardío *assertum* participio pasivo de *asserere*, que significa afirmar, conducir ante el juez, y, a su vez procede de *serere* (entretejer, encadenar). También proviene de otra expresión latina: *assertus* y se refiere a la acción de “afirmar”, “poner en claro”, tener la certeza de algo” .

Fue descrita inicialmente en 1949 por ANDREW SALTER como un rasgo de personalidad. Se pensó que algunas lo poseían y otras no ; sin embargo , más tarde fue definida por WOLPE (1958) y Lazarus (1966) como “la expresión de los derechos y sentimientos personales”.

Los fundamentos teóricos de la asertividad se enmarcan en la psicología cognitivo-conductual. Fue definida en el sentido que tratamos que trata por primera vez por el psicólogo Wolpe en 1958 y posteriormente fue desarrollada por su colega Lazarus, Con quien colaboro. Rápidamente, la asertividad formo parte del cuerpo teórico del campo de las habilidades sociales que han desarrollado los psicólogos clínicos. En España, Caballo (1993) ha desarrollado ampliamente el concepto de asertividad en sus estudios sobre habilidades sociales. De modo paralelo al desarrollo de la asertividad, se han elaborado recursos y técnicas de entrenamiento asertivo. Existen diversos registros y escalas de asertividad, como los de Lazarus (1990), Rathus (1993), y Gambrill y Richey (1975).

Salter (1949) Introduce el termino asertividad, basado en la necesidad de que los individuos aumentan su expresividad, utilizando la técnica de improvisar.

Wolper (1958) el tratamiento en asertividad reduce la ansiedad patológica. No todos lo necesitan, ni es generalizado.

Fensterheim y Baer (1976) refieren que el individuo asertivo es “Aquella persona que tiene personalidad excitativa, el que define sus propios derechos y no presenta, temores en su comportamiento.

Antiguamente Salter y Wolpe utilizaron la asertividad de forma antropozoica, concentrándose solo en el individuo y no así en el otro. Muchas veces se confundía el término de asertividad por agresividad.

Lazarus (1983) Mucha gente necesita aprender : como defender sus derechos personales; Como expresar pensamientos, emociones y creencias de forma apropiada, sin violar los derechos de los otros. Según Lazarus nos hace

comprender capacidades colocadas en distintas situaciones, apuntando a una técnica de distorsión, convirtiéndose en una técnica de oratoria, siendo diferente la oratoria a la asertividad.

Caballo (1986) define la asertividad como la expresión de sentimientos, ideas y preferencias por medio de conductas apropiadas que no violen los derechos de los demás. Ser asertivo no es lo mismo que ser agresivo, e inclusive puede verse como la opción a la agresión. Se ha dicho que es la justa medida donde la persona reconoce, afirma y apoya su valía, sin restarle nada a lo que los demás también tienen derecho. Según Castanyer (2010) menciona que la asertividad es una interacción que resulte satisfactoria dependiendo de sentirse valorado y respetado, esto, a su vez, no depende tanto del otro, sino de que poseamos una serie de convicciones o esquemas mentales que nos hagan sentirnos bien con nosotros mismos. Si nos queremos y respetamos, seremos capaces de querer y respetar al otro, Y la única forma de hacerlo es desarrollando una sana autoestima que nos permita estar seguros de nosotros de nuestra valía única y personal ayudándonos hacer valer nuestros derechos sin pisar los del otro.

En la actualidad ahora se utiliza la capacidad de comunicación, siendo un medio para mejorar la Asertividad, esto requiere de dos elementos que actúan en forma, simultanea, ser eficiente y eficaz. Eficaz para cumplir con los objetivos, afrontar situaciones, tomar decisiones y resolver imprevistos, y eficiente en el sentido de que al hacerlo lo hago de forma armoniosa y respetando los tiempos, siendo tolerante y comprensivo. Pero lo más importante es que genera satisfacción interna y un buen, sentido de seguridad en sí mismo, fortaleciendo la autoestima, respetando el derecho de la otra persona. Es la capacidad de poder pensar, expresar, comunicar y desarrollar acciones tendientes el equilibrio con el contexto, a través de la defensa de los derechos la autorregulación de uno mismo y de los demás, promoviendo un bienestar

personal e interpersonal, beneficiando al entorno y a uno mismo de forma armónica. Según Trejo, F (2009) la Asertividad es definida en;

Aspecto	Conducta Pasiva	Conducta Agresiva	Conducta Asertiva
General	Espera que adivinen sus deseos. Inseguridad	Expresa para demostrar su Superioridad	Actúa con naturalidad, escucha atentamente
Verbal	Habla con rodeo, no dice nada por miedo o vergüenza, se humilla así mismo	Hace acusaciones, impone su opinión, utiliza "tu", es autorreferente.	Expresa lo que quiere, sus sentimientos, utiliza "yo", se comunica sin rodeos.
Voz	Vos débil, temblorosa, volumen bajo.	Fuerte, autoritario.	Firme, relajada, bien modulada.
Mirada	Evita contacto visual.	Sin expresión, fija y penetrante.	Ve a los ojos, mirada franca, ojos expresivos.
Postura	Agachada, mueve la cabeza en forma afirmativo	Rígida, desafiante, soberbia.	Balanceada, relajada, tranquila.
Manos	Temblorosas y sudorosas	Dedo acusatorio, movimiento de rechazo y de aprobación.	Movimientos relajados, naturales y acogedores.

Como se ha indicado, el buen manejo de las habilidades sociales facilitará que las interacciones sociales sean satisfactorias, aumentando la capacidad de solución de problemas y disminuyendo la aparición de conflictos y situaciones de estrés o ansiedad. Dentro del campo de las habilidades sociales, se ha considerado la conducta asertiva como la más característica e importante de las habilidades o destrezas sociales (García y Magaz, 1994). La asertividad es la capacidad que tiene un sujeto para expresar pensamientos o sentimientos a otros de un modo directo, efectivo y apropiado. El sujeto asertivo tiene una conducta de afirmación de los conceptos u opiniones que sostiene, estando ausentes connotaciones de oposición o agresividad hacia el otro. (Caballo, 2000). Güell (2005) define la asertividad como “la expresión de los propios intereses, creencias, opiniones y deseos de manera honrada, tranquila, sin sentimiento de culpa y sin perjudicar ni agredir los deseos, intereses o derechos de los otros”. Shelton y Burton (2004) añaden que, comportarse con asertividad permite expresar las opiniones de cada uno, los pensamientos y sentimientos con sinceridad y sin rodeos, aunque sin violar los derechos de los demás. De igual forma que el resto de las habilidades sociales, las personas no nacen siendo o no asertivas, sino que a partir de sus experiencias y contexto aprenden a serlo. Por tanto, se puede entrenar la asertividad con el fin de mejorar las relaciones con los demás, aprender a defender los propios derechos, opiniones o creencias de forma respetuosa, sin ofender a la otra persona, y a su vez, escuchar y respetar los derechos, opiniones y creencias de los demás. Además, las personas asertivas evitan ser manipuladas, son más libres en sus relaciones interpersonales, poseen una autoestima más alta, tienen mayor capacidad de autocontrol emocional y muestran una conducta más respetuosa hacia las demás personas. (Güell y Muñoz, 2000).

Por otro lado, Gismero (2002) describe la conducta asertiva como las habilidades aprendidas que se ponen en juego en las situaciones

interpersonales, habilidades que son específicas, y que se manifestarán o no en una situación dada, en función de variables personales, factores del ambiente y la interacción entre ambos. La autora añade que una conducta asertiva implica tres componentes: una dimensión conductual, una dimensión cognitiva y una dimensión situacional.

Respecto a la dimensión conductual, Lazarus (1973), divide el comportamiento asertivo en cuatro dimensiones independientes:

- Capacidad para decir no
- Capacidad para pedir favores o hacer peticiones
- Capacidad para expresar sentimientos positivos y negativos
- Capacidad para iniciar, mantener y tener conversaciones.

Por otra parte, la dimensión cognitiva se refiere a la manera que tenga el individuo de percibir cada situación, sus expectativas, sus valores...todo ello dependerá de sus experiencias previas.

Y por último, la autora se refiere al hablar de la dimensión situacional al tipo de situación en que se encuentre el individuo, es decir, dificultarán o facilitarán el comportamiento asertivo aspectos como si el individuo se siente cómodo, si conoce a la otra persona, si es una persona del otro sexo, si se trata de una persona de autoridad o si la conversación está siendo positiva o negativa.

Comunicación Asertiva

Cuando somos asertivos, se reduce la discrepancia entre el yo real y el yo ideal. Cada vez que ejecutamos una conducta asertiva se genera una retroalimentación, que nos dice: "fuiste capaz". Sube el yo real. Cada vez que ejercemos el derecho a expresar nuestras opiniones y sentimientos, el yo real crece, se afianza, se descubre a sí mismo, se asombra de sus capacidades. Y, entonces, el yo ideal no se ve tan lejos (Riso 2009).

Es importante la práctica de una comunicación asertiva, hablando en términos de prevención, la asertividad ayuda a la persona a experimentar e integrar las emociones de su vida. Una persona que expresa lo que piensa y siente, libera la mente y sana su cuerpo. Esto a la vez le permite poder observarse a sí mismo en relación con los otros, ayudándole así a mejorar su relacionamiento con su entorno, en los diferentes contextos en los que se desenvuelve.

La persona asertiva se da la oportunidad de observarse a sí mismo en relación con los otros, se descubre y se comprende en cada acción y reacción del intercambio. Las investigaciones que muestran que la expresión asertiva de la ira, y de las emociones en general, permite prevenir enfermedades y mejorar la calidad de vida. Riso (2009).

2.2.4.2 Habilidades Asertivas

La forma de interaccionar con los demás puede convertirse en una fuente considerable de estrés en la vida. El entrenamiento Asertivo permite reducir ese estrés, enseñando a defender los legítimos derechos de cada uno sin agredir ni ser agredido. En definitiva, cuando se es una persona asertiva hay una mayor relajación en las relaciones interpersonales.

En la práctica de entrenamiento en asertividad supone el desarrollo de la capacidad para:

- Expresar sentimientos o deseos positivos y negativos de una forma eficaz sin negar o desconsiderar los de los demás y sin crear o sentir vergüenza.
- Discriminar entre la aserción, agresión y pasividad
- Discriminar las ocasiones en las que la expresión personal es importante y adecuada.
- Defenderse sin agresión o pasividad frente a la conducta poco cooperadora o razonable de los demás.

2.2.4.2.1 Conducta Asertiva O Socialmente Hábil

Expresión directa de los propios sentimientos, deseos, derechos legítimos y opiniones sin amenazar o castigar a los demás y sin violar los derechos de esas personas. La aserción implica respeto hacia unos mismos al expresar necesidades propias y defender los propios derechos y respeto hacia los derechos y necesidades de la otras personas. Las personas tienen que reconocer también cuáles son sus responsabilidades en esas situaciones y que consecuencias resultan de la expresión de sus sentimientos. La conducta asertiva no tiene siempre como resultado la ausencia de conflicto entre las dos partes; pero su objetivo es la potenciación de las consecuencias favorables y la minimización de las desfavorables. (Castanyer 2003).

2.2.4.2.2 Conducta Pasiva

Transgresión de los propios derechos al no ser capaz de expresar abiertamente sentimientos, pensamientos y opiniones o al expresarlos de una manera auto derrotista, con disculpas, con falta de confianza, de tal modo que los demás puedan de tal modo no hacerle caso. La no aserción muestra una falta de respeto hacia las propias necesidades. Su objetivo es el de apaciguar a los demás y el evitar conflictos a toda costa. Comportarse de este modo en una situación puede dar como resultado una serie de consecuencias no deseables tanto para la persona que está comportándose de manera no asertiva como para la persona con la que esta interactuando. La probabilidad de que la persona no asertiva satisfaga sus necesidades o de que sean entendidas sus opiniones se encuentra sustancialmente reducida debido a la falta de comunicación o a la comunicación indirecta o incompleta. La persona que actúa así se puede sentir a menudo incomprendida, no tomada en cuenta y manipulada. Además puede sentirse molesta respecto al resultado de la situación o volverse hostil o irritable hacia las otras personas. Después de varias situaciones en las que un individuo ha sido no asertivo, es probable que termine por estallar. Hay un límite respecto a la cantidad de frustración que un

individuo puede experimentar también una variedad de consecuencias desfavorables. Tener que inferir constantemente lo que está realmente diciendo la otra persona o tener que leer los pensamientos de la otra persona es una tarea difícil y abrumadora que puede dar lugar a sentimientos de frustración, molesta o incluso ira hacia la persona que se está comportando de forma no asertiva.(Castanyer,2002).

2.2.4.2.3 Conducta Agresiva

Defensa de los derechos personales y expresión de los pensamientos, sentimientos y opiniones de una manera inapropiada e impositiva y que trasgrede los derechos de las otras personas. La conducta agresiva en una situación puede expresarse de manera directa o indirecta. La agresión verbal directa incluye ofensas verbales, insultos, amenazas y comentarios hostiles o humillantes. El componente no verbal puede incluir gestos hostiles o amenazantes, como esgrimir el puño o las miradas intensas e incluso los ataques físicos. La agresión verbal indirecta incluye comentarios sarcásticos y rencorosos y murmuraciones maliciosas. Las conductas no verbales agresivas incluyen gestos físicos realizados mientras la atención de la otra persona se dirige hacia otro lugar o actos físicos dirigidos hacia otras personas u objetivos. Las víctimas de las personas agresivas acaban, más tarde o más temprano, por sentir resentimiento y por evitarlas. El objetivo habitual de la agresión es la denominación de las otras personas. La victoria se asegura por medio de la humillación y la degradación. Se trata en último término de que los demás se hagan más débiles y menos capaces de expresar y defender sus derechos y necesidades. La conducta agresiva es refleja a menudo de una conducta ambiciosa, que intenta conseguir los objetivos a cualquier precio, incluso si eso supone transgredir las normas éticas y vulnerar los derechos de los demás. La conducta agresiva puede traer como resultado a corto plazo consecuencias favorables, como una expresión emocional satisfactoria, un sentimiento de poder y la consecución de los objetivos deseados. No obstante, pueden surgir

sentimientos de culpa, una enérgica contra agresión directa en forma de un ataque verbal o físico por parte de los demás o una contra agresión indirecta bajo la forma de una réplica sarcástica o de una mirada desafiante. Las consecuencias a largo plazo de este tipo de conductas son siempre negativas (Castanyer 2002).

2.2.4.3 Habilidades De Escucha

2.2.4.3.1 La Escucha Activa

Uno de los principios más importantes y difíciles de todo el proceso comunicativo es el **saber escuchar**. La falta de comunicación que se sufre hoy en día se debe en gran parte a que no se sabe escuchar a los demás. Se está más tiempo pendiente de las propias emisiones, y en esta necesidad propia de comunicar se pierde la esencia de la comunicación, es decir, poner en común, compartir con los demás. Existe la creencia errónea de que se escucha de forma automática, pero no es así. Escuchar requiere un esfuerzo superior al que se hace al hablar y también del que se ejerce al escuchar sin interpretar lo que se oye. Pero, ¿Qué es realmente la escucha activa? (LUENGO,M. y COLS, A. 2000:89).

La escucha activa significa escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista del que habla.¿Cuál es la diferencia entre el oír y el escuchar? Existen grandes diferencias. El oír es simplemente percibir vibraciones de sonido. Mientras que escuchar es entender, comprender o dar sentido a lo que se oye. La escucha afectiva tiene que ser necesariamente activa por encima de lo pasivo. La escucha activa se refiere a la habilidad de escuchar no solo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo. Para llegar a entender a alguien se precisa asimismo cierta empatía, es decir, saber ponerse en el lugar de la persona.

2.2.4.3.2 Empatía

La empatía es saber ponerse en el lugar de los demás, es tan esencial para relacionarnos, que el carecer de ella nos aleja y nos incomunica con los demás, hay que ponernos en el lugar de los demás, sino sabes estas a tiempo de aprenderlo, ponerse en el lugar de los demás no es lo que harías tú en el caso de que pasases por las circunstancias de esa persona, tener empatía es comprender que cada persona piensa y siente de una determinada manera y que las circunstancias no hacen que la persona sienta así, sino su forma de afrontar la vida.

Si existiese más empatía todo mejoraría, como afirmo Mahatma Gandhi. Las tres cuartas partes de las miserias y malos entendidos en el mundo terminarían si las personas se pusieran en los zapatos de sus adversarios y entendieran su punto de vista.

“la empatía es otro factor importantísimo para las relaciones sanas, consiste básicamente, en la capacidad de ponerse en la piel del otro, comprender los sentimientos, razonamientos y motivaciones de los demás” (Davis,M y MCKAY, Maetu.1998:289).

Habilidad para comprender que los demás pueden tener o tienen puntos de vista diferentes a los nuestros.

Un sujeto incapaz de entender los argumentos, los sentimientos y los puntos de vista de los demás nunca conseguiría construir una experiencia realmente moral.

2.2.4.3.3 Elementos A Evitar En La Escucha Activa

Es importante para lograr una escucha activa, no distraernos, porque distraerse es fácil en determinados momentos. La curva de la atención se inicia en un punto muy alto, disminuye a medida que el mensaje continua y vuelve a ascender hacia el final del mensaje, además:

- No interrumpir al que habla.
- No juzgar.
- No ofrecer ayuda o soluciones prematuras.
- No rechazar lo que el otro este sintiendo, por ejemplo:” no te preocupes, eso no es nada”.
- No contar “tu historia” cuando el otro necesita hablarte.
- No contra –argumentar. Por ejemplo: el otro dice “me siento mal” y tu respondes “y yo también”.
- Evitar el “síndrome del experto”, ya tienes la respuestas al problema de la otra persona, antes incluso de que te haya contado la mitad.

2.2.4.3.4 Habilidades Para La Escucha Activa

Las principales habilidades para la escucha activa son: (LUENGO, M. y COLS, A. 2000:89).

- **Mostrar Empatía:**

Escuchar activamente las emociones de los demás es tratar de “meternos en su pellejo” y entender sus motivos. Es escuchar sus sentimientos y hacerle saber que “nos hacemos cargo”, intentar entender lo que siente esa persona. No se trata de mostrar alegría, si siquiera de ser simpáticos. Simplemente, que somos capaces de ponernos en su lugar. Sin embargo, no significa aceptar ni estar de acuerdo con la posición de otro. Para demostrar esa actitud, usaremos frases como: “entendiendo lo que sientes”. “noto que...”.

- **Parfrasear:**

Este concepto significa verificar o decir con las propias palabras lo que parece que el emisor acaba de decir. Es muy importante en el proceso de escucha ya que ayuda a comprender lo que el otro está diciendo y permite verificar si realmente se está entendiendo y no malinterpretando lo que se dice. Un

ejemplo de parafrasear puede ser “Entonces, según veo, lo que pasaba era que.”, “¿Quieres decir que te sentiste...?”.

- **Emitir palabras de refuerzo o cumplidos :**

Pueden definirse como verbalizaciones que suponen un hallazgo para la otra persona o refuerzan su discurso al transmitir que uno aprueba, está de acuerdo o comprende lo que se acaba de decir. Algunos ejemplos serian: “ Esto es muy divertido”. “Me encanta hablar contigo” o “debes ser muy bueno jugando al tenis”. Otro tipo de frases menos directas sirven también para transmitir el interés por la conversación: “Bien”, “umm” o “¡Estupendo!”

- **Resumir:**

Mediante esta habilidad informamos a la otra persona de nuestro grado de comprensión o de la necesidad de mayor aclaración.

Expresiones de resumen serian:

- “ Si no te he entendido mal “
- “o sea, que lo que me estás diciendo es...”
- “A ver si te he entendido bien...”.

Expresiones de aclaración serian:

-“¿Es correcto?”

-“¿Estoy en lo cierto?”

Cuidar la comunicación no verbal: Para ello, tendremos en cuenta lo siguiente:

- La comunicación no verbal debe de ir acorde con la verbal. Decir “ ya sabes que te quiero” con cara de fastidio dejara a la otra persona peor que si no se hubiera dicho nada.
- Contacto visual. Es el porcentaje de tiempo que se está mirando a los ojos de la otra persona. El contacto visual debe ser frecuente, pero no exagerado.

- **Afecto.** Es el tono emocional adecuado para la situación en la que se está interactuando. Se basa en índices como el tono de voz, la expresión facial y el volumen de voz(ni muy alto ni muy bajo).

Estas habilidades buscan:

1. Mejorar la recepción del mensaje.
2. Mostrar interés y atención (que el hablante se sienta comprendido, lo cual refuerza su comunicación).
3. Focalizar la atención en el otro (evita centrarse en si mismo y generar pensamientos negativos).

La habilidad de ESCUCHA ACTIVA consiste en:

1. Conducta NO OBSERVABLE: dirigir la atención al otro para registrar información.
2. Conducta OBSERVABLE: expresar interés en escuchar y comunicarse.

A su vez, esta conducta observable tiene:

1. Componentes NO VERBALES (contacto ocular, cara expresiva, asentir, estar relajado, postura adecuada).
2. Componentes VERBALES (hacer comentarios adecuados, con volumen y modulación de voz adecuados).

Entre los comentarios útiles, están los siguientes:

1. Comentarios de interés: preguntar, prestar atención, demostrar interés.
2. Comentarios de comprensión: reformular con otras palabras.

El receptor escucha atentamente al hablante, sin interrumpir. Luego parafrasear al hablante y le pregunta si la paráfrasis es correcta. Si el hablante no se siente comprendido, se repite hasta que quede satisfecho.

1. Comentarios de empatía: mostrar lo que sentimos respecto a lo que dice, reaccionar ante la emoción del otro: alegrarse de las buenas noticias, consolar por las malas noticias, dar opiniones personales.

2. Comentarios de validación: aceptan la experiencia del hablante. Aun cuando se esté en desacuerdo con lo que opina, se puede aceptar que tiene derecho a sentir y opinar así.

Es posible entrenamos en la escucha activa y cualquier persona puede llegar a dominar esta habilidad con la práctica y la resolución. Nuestros clientes, compañeros de trabajo, familiares, amigos. Se darán cuenta del cambio y valoraran nuestros esfuerzos.

En resumen, la escucha activa involucra:

1. Dar señales no verbales de escucha.
 - Proximidad física
 - Contacto visual.
 - Postura orientada y relajada.
 - Asentir
 - Mímica y gestos
 - Contacto físico ligero
2. Dar señales verbales de escucha:
 - Sonidos confirmatorios (aja, ya, uh, etc...)
 - Parafrasear
 - Resumir
 - Preguntar
 - Recibir y no emitir
 - Pedir más información
 - No anticipar lo que el otro va a decir

(Luengo, M. y Cols, A. 2000:89).

2.2.4.4 La Habilidad De Negociar

2.2.4.4.1 La Negociación

La mayoría de las personas, se ven constantemente envueltos en negociaciones de diferente índole. Por ejemplo, cuando se realiza una reunión para establecer un contrato comprar o vender cualquier producto o servicio, resolver diferencias, tomar decisiones, acordar planes de trabajo, etc.

Por ello, negociar y negociar bien, adquiere una fundamental importancia para poder lograr mejores relaciones en la vida y como consecuencias, más agradables y solidas posiciones.

En tal sentido, lo primero que se debe comprender es la esencia y el alcance del concepto de negociación. A continuación se relacionan un conjunto de definiciones del concepto de negociación de prestigiosos especialistas sobre ella se perciben:

“Las negociaciones se pueden definir prácticamente como el proceso que les ofrece a los contendientes la oportunidad de intercambiar promesas y contraer compromisos formales, tanto, tratando de resolver sus diferencias”. (Colosi Y Berkely, 1981).

La negación depende de la comunicación. Esto ocurre entre individuos que actúan ellos mismos, o como representantes. Cada vez que intentan acuerdos, uno de ellos está negociando”. (Nierenberg, 1981).

“la negociación es un proceso y una técnica mediante los cuales dos o más partes construyen un acuerdo. Las partes empiezan discutiendo sobre el asunto en el cual tienen intereses, lo que genera entre ellas variados sentimientos. Los motivos que asisten a cada negociador generan en ellos conductas que, a menudo, se expresan en propuestas verbales”.(BORDEN Y STONE, 1982)

El proceso de negociación se puede definir como un proceso humano entre dos o más partes, con interés común, pero a la vez en conflicto, que deciden intercambiar para satisfacer sus intereses y necesidades y lograr un acuerdo. (Caballo, 1999)

Es la forma de intentar resolver, mediante la discusión los problemas que surgen, bien entre los individuos, bien entre las colectividades de los que estos forman parte. Es la forma más racional de solucionar los problemas entre las partes. Es tener la voluntad de encontrar una solución satisfactoria para cada una de las partes involucradas en un problema, es una confrontación de ideas que persiguen evitar el enfrentamiento mutuo, o bien tratan de poner solución a enfrentamiento existente. (Dorygo, 2002).

2.2.4.4.2 Tipos De Negociación

- Negociación autocrática: en una posición vertical, cuando uno impone sus necesidades frente a los de los otros. (yo gano-tu pierdes). Es aquella en la cual los negociadores demuestran una débil cooperación e incluso, en algunos casos extremos, esta no existe. Se da importancia, más bien, a la ganancia personal, incluso en detrimento de los objetivos contrarios comunes.
- Negociación Pasiva con el modelo vertical también, se refiere a cuando uno deja de lado sus necesidades para priorizar la de los demás.-(tu ganas= yo pierdo).
- Negociación Democrática, es la del modelo horizontal, donde ambas partes ganan equilibran intereses y necesidades para la satisfacción de ambos, (nadie pierde- ambos ganamos).

En esta orientación integrativa, los negociadores manifiestan deseos de ganancias mutuas y una alta cooperación. Está orientada hacia el respeto de las aspiraciones del negociador con el objeto de que la parte contraria considere el resultado igualmente satisfactorio (Colosi Y Berkeley, 1981).

Se caracteriza por que se apoya y tiende se desarrollar un clima de confianza, de reciprocidad y de credibilidad mutua. Al disminuir los riesgos de revisar posteriormente el acuerdo, se asegura una mayor estabilidad a la situación negociada. Valoriza la creatividad, la búsqueda de opiniones constructivas y dinámicas, la movilización de ideas y de acciones nuevas, puesto que se trata de persuadir a la otra parte de trabajar juntos. (Colosi Y Berkely, 1981).

2.2.4.4.3 La Negociación En Si Misma

Los negociadores exitosos se preocupan mucho por su comportamiento “cara a cara”. Ellos evitan cuidadosamente el uso de las frases irritadoras. Para ello, es necesario tener una clara idea acerca del proceso de negociación cara a cara, comenzando por conocer las etapas de dicho proceso y como canalizar sus energías durante la misma mediante la aplicación de os diferentes estilos de influencia. (Capote Y Duarte, 1996)

2.2.4.4.4 Etapas Para Una Óptima Negociación

El proceso de negociación puede analizarse en tres etapas:

1. Planificación: contempla el diagnostico, la estrategia y las didácticas.
2. Negociación : en si misma
3. Análisis posterior, incluye el análisis de los resultados del proceso (Fraistein,1970)

2.2.4.4.4.1 La Planificación

Es la parte más importante de la negociación pues garantiza la preparación del proceso. Una buena preparación previa es el camino más seguro para llegar a una negociación satisfactoria. Lo que se haga o se deje de hacer antes de llegar a la mesa de negociaciones se revelara en cuanto se llegue a ella.

En tal sentido, en la planificación de una negociación resulta de gran ayuda la estratificación del proceso en tres fases: (Capote Y Duarte, 1996)

- **La Estrategia**

Es donde los especialistas exponen mayor diversidad de posiciones. Sin embargo, hay algo en común entre ellos y es que la parte más sensible de un proceso de negociación es la determinación de la estrategia.

La estrategia comienza con el conocimiento de la situación crítica negociable, es decir, aquellas situaciones donde es importante que las partes involucradas deban quedar satisfechas con los acuerdos que se logren, por la importancia de mantener o crear una relación a largo plazo o donde se requiere la necesidad de compromiso de una o ambas partes. (Copote Y Duran, 1996)

- **Necesidades**

Constituyen las carencias, institucionales o insuficiencias que motivan a los negociadores a ir a la negociación con la finalidad de satisfacción. Son las cuestiones más esenciales y estables de todos los factores que intervienen en un proceso de negociación. (Capote Y Duarte, 1996)

- **Objetivos**

Son las metas, los resultados que se proponen alcanzar los negociadores en los diferentes objetivos de negociación. En las negociaciones son denominados también posiciones. (Capote Y Duarte, 1996)

2.2.4.4.5 Análisis Posterior

En esta etapa se analizan los resultados del proceso, las experiencias adquiridas, las perspectivas futuras y el control o seguimiento de los resultados. (Carvajal Y Gonzales, 1994)

2.2.4.4.5 Habilidades Para La Negociación

Negociar con eficacia implica aprender, desarrollar, asumir y poder en práctica una serie de habilidades, técnicas y capacidades de imprescindible cumplimiento:

(Fisher, URY Y Patton, 1996)

- Querer Negociar.- A veces, una determinada posición de fuerza hace innecesaria la negociación y obtenemos nuestros objetivos por imposición, pero en muchas ocasiones se evita negociar por una mal entendida posición de debilidad (miedo), por que no vale la pena y por desidia.

¿Quieres algo? ¡Ve por ello!

- Aprender de la Experiencia.- Un error es bueno si somos capaces de analizar sus causas y aprender la lección que de él se desprende. Y aprender de los aciertos. También estos se olvidan con el tiempo.
- Saber Escuchar.- A todos nos gusta hablar. Y hablamos mucho, más de lo que deberíamos. En cambio, escuchar nos ayuda a conocer más y mejor a la otra parte, obtener información útil y apreciar mejor sus necesidades y motivaciones. La escucha activa es una de las herramientas fundamentales en la negociación.
- Saber observar.- el lenguaje no verbal nos dice más cosas que las propias palabras. Conocer nos ayuda a determinar actitudes, sinceridades y disposiciones, en cada momento, de nuestro oponente. Y cuando tenemos dos o más personas enfrente, nos informa muy claramente de las contradicciones que entre ellas puede haber.
- Conocer a la otra parte.- Una buena preparación de la negociación es el primer paso (como en todo) hacia el camino del éxito. Conocer los datos de interés, las fortalezas y las debilidades de la otra parte va a ser de gran ayuda para la consecución de nuestros propósitos.
- Tener Objetivos Secretos.- No siempre se tienen los objetivos claros. Muchas veces vamos a la negociación como una prueba de hasta dónde podemos llegar: “Voy a ver que le saco”. La ambigüedad es mala compañera de la negociación. Tenemos que tener muy claro cuáles son

nuestro objetivos y –por descontado- que estemos dispuestos a ceder para obtenerlos.

- Espíritu Positivo.- Posiblemente tendremos que negociar más veces con nuestros oponentes y difícilmente, termina con la sensación de haber perdido. La actitud “Yo gano – Tu ganas” Predispondrá a la otra parte y favorecerá la relación futura.
- Flexibilidad.- Sabido es que el árbol rígido es el que más pronto cae. En la negociación es necesario hacer más “fintas” y “quiebros” que en un partido de futbol. Cada situación tienen una forma de actuar mas adecuada, y cada posicionamiento de la otra tiene su técnica de neutralización. En una negociación es vital, por o tanto, saber adaptar la propia estrategia a cada situación.
- Imaginación y Creatividad.- La negociación es un arte y, como tal, se nutre de estos dos factores esenciales. Desarrollar esta faceta es imprescindible para todo buen negociador. (Fisher, Ury Y Patton, 1996).

2.2.4.5 Habilidades De Confrontación

La confrontación es la habilidad de expresar nuestros sentimientos pensamientos con respecto a una persona y poder expresárselo, sin que ello implique enfrentamiento con el otro.

Mucha gente necesita aprender cómo defender sus derechos personales como expresar pensamientos, emociones y creencias en formas directas, honestas y apropiadas sin violar los derechos de cualquier otra persona. La esencia de las habilidades de confrontación puede ser reducida a cuatro patrones específicos: la capacidad de expresar sentimientos positivos y negativos.

El propósito de la confrontación es ayudar a que el otro tome conocimientos de sí mismo, y que considere nuestra petición de que cambie su comportamiento por otro lado más favorable a la relación que mantenemos. La confrontación trata de ayudar a otro más favorable a la relación que mantenemos. La

confrontación trata de ayudar al otro y desenmascara distorsiones, discrepancias, incongruencias y/o manipulaciones que suelen inferir en la comunicación afectiva. (WILSON, 1992).

La confrontación es una habilidad comunicacional basada en un respeto por el otro.

La confrontación supone que las partes han acordado previamente que trataran aquellos aspectos en que discrepar, es una habilidad particularmente constructiva cuando:

- el interlocutor no parece darse cuenta de las inconsistencias de su actuación y no hace nada para modificar su comportamiento.
- los comportamientos inconsistentes del otro afectan su relación con las demás personas, arriesgando la productividad y armonía del equipo. (Wilson, 1992).

2.2.4.5.1 ¿Cómo Confrontar Efectivamente?

Para que el otro escuche y se abra a revisar su conducta, la relación de confianza y apoyo debe construirse previamente. Confrontador y confrontado necesitan respetarse y valorarse mutuamente. Satisfechas estas condiciones se procede a confrontar de la siguiente manera:

- Procurar estar relajados físicamente antes y durante la confrontación, el confrontador necesita estar cómodo y atento durante el proceso, de este modo ayudara a que el confrontado reduzca la natural tensión que provoca es estar frente a frente.
- El objetivo de la confrontación es que el otro perciba objetiva y claramente que existe discrepancia entre lo que dice y hace, o, entre ambos, buscando obtener un compromiso de eliminar o cambiar la discrepancia.
- Señalar claramente que no le complace el confrontar. Seria inconsistente de su parte el aparecer complacido mientras muestra a otro ser humano

las incongruencias e inconsistencias que tiene consigo mismo y con los demás.

- Presente su punto de vista en forma constructiva y amistosa. Evite enjuiciar y caer en discusiones. Diga con exactitud lo que piensa y describa con precisión las conductas, opiniones o actividades que considera incongruentes. (Wilson, 1992).

2.2.4.5.2 Aspectos Importantes a La Hora De Confrontar

2.2.4.5.2.1 Respeto:

Significa el ver y apreciar a otro en su calidad de ser humano, valorando por sí mismo como una persona diferente que tiene los mismos derechos que reclamamos para nosotros.

¿Cómo expresar respeto?

El respeto se manifiesta en el modo como nos relacionamos con los otros. Tanto en lo que decimos como en lo que hacemos.

Algunas acciones que ayudan a crear un clima de respeto son:

-Mostrar disponibilidad para atender a las necesidades comunicacionales del interlocutor.

-Prestar atención a sus opiniones, requerimientos y objeciones, indicando que se reconoce su punto de vista del otro y evitando distorsionar los mensajes.

-Expresar nuestras opiniones directa y espontáneamente, sin atribuir segundas intenciones a las palabras del otro. Si percibimos una intención solapada, tenemos el derecho de consultarla con respeto y franqueza.

-Las críticas, juicios y llamados de atención se dirigen a comportamientos y conductas observadas y demostrables, se evita la descalificación de la persona.

-Mantener relaciones centradas en la persona, no discriminadas por jerarquía, actividad o lugar de trabajo en la organización. (Davis Y Mckay, 1998).

2.2.4.5.2.2 Concreción

Es una destreza interpersonal que tiene tres importantes funciones:

- 1) Asegurar que la expresión no se convierta en algo vago, abstracto, y por lo tanto, separado emocionalmente de los sentimientos y experiencia del otro.
- 2) Forzar a ser más exacto en la comprensión del interlocutor, sin escudarse en intelectualizaciones defensivas.
- 3) Ayudar al receptor para que se centre en sus sentimientos específicos y experiencias concretas del interlocutor.

La concreción significa contactamos realmente con la otra persona e implica necesariamente comunicamos en forma precisa y directa. Además, significa establecer una comunicación responsable y personalizada, donde no se dejan afuera aspectos concretos que pueden ser conflictivos.

¿Cómo Comunicar La Concreción?

Es una habilidad importante ya que facilita el desarrollo de comunicaciones a un nivel más personalizado y experiencial.

Ser concreto y específico significa:

- Nombrar, especificar, individualmente a lo que uno se está refiriendo y no decirlo en forma general e impersonal. Por ejemplo; en vez de decir, “siempre hay gente que se queda callada”, decir. “cuando vienen amigos míos que no conoces, te quedas callada”.
- Evitar los rodeos en la conversación, centrarse en los asuntos que son personalmente importantes para la relación.
- Evitar las teorizaciones estériles que llevan a conversaciones circulares. Frecuentemente los “por qué” producen respuestas intelectuales que debilitan el dialogo. Los “no se “habitualmente significan “no quiero meterme en eso”, lo que impide que el dialogo y la relación interpersonal sigan creciendo. En

cambio, cuando usamos el “como” investigamos que sucedió o que sucede para que se den así los hechos. (Davis Y Mckay, 1998).

¿Cómo Expresar Inmediatez?

La inmediatez se expresa mejor.

- Describiendo la conducta, motivo de la inmadurez, seguida de la descripción del impacto que tiene en uno esa conducta. Ejemplo: “te estoy hablando algo importante sobre mi trabajo y tú te pones a bostezar, eso me pone tenso, porque creo que te estas aburriendo, ¿Qué te pasa conmigo?”.
- Siendo activo y responsabilizándonos de nuestros actos. Ejemplo: “me siento feliz con lo que dices”.
- Evitando las palabras vagas, como: “probablemente”, “quizás”, “tal vez”, “ocasionalmente”, etc.
- Diciendo lo que me pasa con respeto y permitiendo el dialogo constructivo. Ejemplo, “me siento molesto cuando te pones a bostezar”, el otro se da cuenta de que es lo que a mi me pasa y que conducta de el la origino. (Davis Y Mckay, 1998)

2.2.4.5.2.3 La Crítica

A nadie le gusta ser criticado. A nadie le gusta que le digan que está equivocado.

Esto no quiere decir que nunca deba criticar a alguien, pero debe saber cómo y cuándo hacerlo. Y no solo eso; la no crítica o el pasar por alto un error es a veces peor que hacerlo. Sin embargo, su crítica debe ser al mismo tiempo necesaria y constructiva. Además, su crítica debe ser al mismo tiempo necesaria y constructiva. Además, beneficiar a ambos, pues de otra manera, será una perdida completa de tiempo.

Por lo tanto antes de criticar a alguien, debe sentarse a considerar que es lo que pretende, que es lo que verdaderamente deseas. En resumen, siempre deberá cuestionarse lo que persigue con su actitud, y si esta errónea o correcta. (Davis Y Mckay, 1998)

2.2.4.5.2.4 La Empatía

Es demostrar al otro que entendemos lo que dice y porque lo dice. Que comprendemos su marco de referencia y como percibe e interpreta la realidad. Que captamos sus sentimientos y la experiencia vital a la base su acción o punto de vista. Es poner entre paréntesis nuestra manera de ver y tratar de comprender al otro en su reali^odad. “No ponemos en los zapatos de otro” (Davis Y Mckay, 1998).

¿Cómo Demostrar Empatía?

Al disponernos física y psicológicamente a atender mensajes básicos o centrales de su discurso, estar alerta a sus señas corporales de tensión, resistencia y aceptación.

Manteniendo la cordialidad sin eludir los temas importantes; demuestras que seguimos su discurso, dispuestos a abordar todo lo que el considera importante. Responderemos a sus mensajes centrales comunicando explícitamente lo que captamos de lo que él siente y expresa y como nos ha llegado. (Davis Y Mckay, 1998)

CAPITULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3.1 Tipo de investigación

Las características de la presente investigación corresponden al tipo de investigación Exploratorio, en la que se aplicó un programa de intervención, con un solo grupo experimental, ya que la variable independiente no es una variable natural, sino una variable que debe construirse, y que influirá en la variable dependiente.

3.2 Diseño de investigación

El diseño de investigación que se utilizara en el presente programa de capacitación es el cuasi experimental, puesto que se trata de apreciar empíricamente y a corto plazo la influencia que ejerce el entrenamiento y capacitación de las habilidades de comunicación asertiva, en empleados del supermercado Ketal de la zona de Sopocachi de la ciudad de La Paz Bolivia, mediante la aplicación de un pre- test y un post test, para evaluar los resultados de la eficacia del programa a implementar.

3.3 Variables de Investigación

- **VI** = Programa de capacitación
- **VD**= Desarrollo y Aplicación de las habilidades de comunicación asertiva

3.4 Diseño Experimental

- O1 X1 O2

3.5 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

V.I.= Programa de capacitación cognitivo conductual

Dimensión	Indicador	Medidores	Escala	Instrumentos
Habilidades de comunicación asertiva	Habilidades para relacionarse con las personas, conocer y dar a conocer los sentimientos, pensamientos y acciones de uno hacia los demás	<ul style="list-style-type: none"> • Sentir empatía acerca de los sentimientos, ideas o pensamientos de los otros. • El problema es por tanto buscar la mejor solución y que sea eficaz • dos o más partes construyen un acuerdo. • habilidad de expresar nuestros sentimientos pensamientos con respecto a una persona y poder expresárselo, sin que ello implique enfrentamiento con el otro. 	<p>Habilidades de escucha</p> <p>H. resolución de problemas</p> <p>H. Negociación</p> <p>H. Confrontación</p>	Programa de capacitación en habilidades de comunicación asertiva

V.D.= Ampliación de las habilidades de comunicación Asertiva en, empleados del supermercado ketal de la zona de Sopocachi de la ciudad de La Paz Bolivia.

Dimensión	Indicador	Medidores	Escalas	Instrumentos
La comunicación asertiva	Habilidades para relacionarse con las personas, conocer y dar s conocer los sentimientos, pensamientos y acciones de uno hacia los demás	Comunicación Asertiva Ausente Comunicación Asertiva con déficit Comunicación Asertiva buena Comunicación Asertiva muy buena Comunicación Asertiva optima	50-80 81-120 121-150 151-180 181-en adelante	Escala De Comunicación Asertiva EAS-4-RC(adultos)

3.6 Población y Muestra

3.6.1 Población

La población objeto de estudio son empleados del Supermercado Ketal de la Zona de Sopocachi de la ciudad de La Paz son aproximadamente 25 empleados entre los que se cuentan cajeros, reponedores, personal de supervisión y personal de atención al cliente; de esta población son 15 los participantes, los cuales accedieron voluntariamente a formar parte del programa de capacitación.

Este personal está compuesto por empleados de ambos sexos de entre 25 y 35 años de edad cronológica, la mayoría con un nivel de formación académica de bachillerato y un mínimo porcentaje de nivel universitario y de post - grado. La mayoría de esta población se mueve dentro de una economía media a baja, trabajando medio tiempo o tiempo completo en este supermercado.

3.6.2 Muestra

Es una muestra no probabilística, de tipo intencional que se caracteriza porque la selección de los sujetos no es aleatoria, sino que corresponde a la elección de muestra de sujetos voluntaria, ya que son 15 los sujetos que accedieron voluntariamente a formar parte del programa, entre ellos 6 varones de entre 25 y 35 años; y 9 mujeres de entre 25 y 33 años, ocupando cargos de distintos niveles jerárquicos y roles dentro del Supermercado Ketal de la zona de Sopocachi de la ciudad de La Paz Bolivia, ya que día a día se relacionan entre sí en sus actividades laborales y que hasta el momento no habrían participado en una capacitación de comunicación asertiva.

Características de los sujetos participantes en el programa:

- ✓ Empleados con diferentes cargos y roles del supermercado Ketal de la zona de Sopocachi de la ciudad de La Paz Bolivia.
- ✓ Las edades de los Varones estaban dentro de los 26 a los 35 años, en las mujeres están entre 25 a los 33 años.
- ✓ Nivel académico bachillerato.

- ✓ Algunos con estudios más avanzados a nivel licenciatura, técnico medio o superior.
- ✓ La mayoría de esta población se mueve dentro de una economía media a baja, trabajando medio tiempo o tiempo completo en este supermercado.

3.7 INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

3.7.1 INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

3.7.1.1 ESCALA DE COMUNICACIÓN ASERTIVA EAS-4-RC (ADULTOS)

Para los propósitos del presente trabajo de tesis, se consideró indispensable usar instrumentos capaces de medir objetivamente el cambio producido en la población meta; así como la asimilación de la técnica facilitada dentro del grupo y las actitudes relacionadas con las habilidades de comunicación asertiva.

Entendiéndose la actitud como, una predisposición aprendida para responder consistentemente de una manera favorable o desfavorable ante un objeto de sus símbolos. Así los seres humanos tenemos actitudes hacia muy diversos objetos o símbolos (HERNANDEZ, FERNANDEZ y BAPTISTA, 1999: 218). Para tal fin se hará uso de un pre-test y un pos-test, que consiste en un cuestionario a escala de Likert.

El escalamiento tipo Likert, fue desarrollado por Rensis Likert, consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos. Es decir, se presenta cada afirmación y se pide al sujeto que externé su reacción eligiendo uno de los cinco puntos de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico. Así el sujeto obtiene una puntuación respecto a la afirmación y al final se obtiene su puntuación total sumando las puntuaciones obtenidas en relación a todas las afirmaciones (HERNANDEZ, FERNANDEZ y BAPTISTA, 1999: 279).

El cuestionario a escala de Likert utilizado, consta de dos páginas, con cincuenta afirmaciones, cada una de ellas tiene cinco tentativas de respuesta que van desde, me siento muy bien cuando esto sucede, me siento bien cuando esto sucede, me siento

ligeramente incomodo cuando esto sucede, me siento mal e incómodo cuando esto sucede. Cada uno con un valor asignado del cuatro al uno respectivamente. Respondiendo a los objetivos señalados con anterioridad.

3.7.2 PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

Este programa ha sido diseñado con la finalidad de desarrollar y fortalecer las habilidades de comunicación asertiva en empleados; los primeros contactos con la población muestra, sirvieron como diagnóstico de necesidades que el grupo presentaba, lo que a su vez ayudo y oriento para la sistematización del presente programa, adecuando los contenidos temáticos, dinámicas, tiempos y materiales.

3.7.2.1 METODO DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA

La modalidad se basará en un sistema de evaluación continua y se realizará en cada sesión mediante la evaluación y co-evaluación, considerando indicadores de logro cognitivos, comportamentales y valorativos.

Cualitativa.- Evaluará al participante en base a las siguientes dimensiones: Disciplina, compromiso, responsabilidad, trabajo en equipo, puntualidad, respeto en el espacio educativo y en la actividad de interacción grupal

3.7.2.2 TECNICAS E INSTRUMENTOS DEL PROGRAMA

PROGRAMA DE CAPACITACION EN COMUNICACIÓN ASERTIVA 4(Autor. R. Calderón Jemio y Validado para Bolivia en el 2002 BCB)

• Clases Teórico- metodológicas	• Desarrollo del conocimiento • Afrontamiento del estrés	• Clases didácticas (Sistema Audiovisual)
• Análisis de casos	• Psicoeducación	• Trabajo con 5 Escalas de Evaluación
• Rol-Playing	• Aprender a decidir	• Banco de Niebla
• Modelamiento	• Reestructuración Cognitiva	• Exposiciones de los Participantes
• Ejercicios Prácticos	• Tablas de Decisión	• Dinámicas de Grupo
• Training Groups	• Planificación de Tareas	• Autoevaluación
• Ejercicios para la evaluación	• Estudio de casos uso de notas y ayudas visuales	• Organización y expresión preguntas y respuestas

3.7.2.3 DESCRIPCION DE LAS TECNICAS ESPECÍFICAS A UTILIZAR EN EL PROGRAMA

Técnica de asertividad nº 1: Rendición simulada: consiste en mostrarnos de acuerdo con los argumentos del interlocutor pero sin cambiar la postura. Puede parecer que cedemos pero solo tomamos impulso.

Técnica de asertividad nº 2: Ironía asertiva: ante una crítica agresiva o fuera de tono no debemos igualar el nuestro al del emisor. En su lugar podemos buscar maneras de responder sin dejar nuestra postura calmada. Puede ser una salida asertiva a un conflicto en el que simplemente no queremos vernos involucrados.

Técnica de asertividad nº 3: Movimientos en la niebla: tras escuchar los argumentos de la otra persona podemos buscar la empatía aceptándolos pero agregando lo que defendemos. Es parecido a la rendición simulada pero sin ceder terreno.

Técnica de asertividad nº 4: Pregunta asertiva: en ocasiones es necesario iniciar una crítica para lograr la información que queremos obtener para luego utilizar la respuesta en nuestra argumentación.

Técnica de asertividad nº 5: Acuerdo asertivo: en ocasiones tenemos que admitir los errores pues hacer lo contrario solo empeoraría las cosas. En este caso se puede procurar alejar ese error de nuestra personalidad.

Técnica de asertividad nº 6: Posponer: al igual que la ironía asertiva, es una herramienta a utilizar en caso de interlocutores "violentos" o alterados. En este caso se procura retrasar la conversación para otro momento donde ambos estén en buena predisposición para el diálogo.

Técnica de asertividad nº 7: Romper el proceso de diálogo: cuando se quiere cortar una conversación se puede utilizar la comunicación breve para mostrar desacuerdo, desinterés, etc... Como se suele decir: " a buen entendedor pocas palabras". La utilidad de esto radica en esos momentos en los que tenemos

prioridades distintas y queremos expresar que no es el mejor momento para la conversación.

Técnica de asertividad nº 8: Disco rayado: no tiene por qué significar que tengamos que repetir la misma frase, lo cual es de poca educación. Me refiero a repetir nuestro argumento tranquilamente y sin dejarnos despistar por asuntos poco relevantes.

Técnica de asertividad nº 9: Manteniendo espacios: cuando uno da la mano no es raro que te cojan el brazo. En estos casos hay que delimitar muy claramente hasta dónde llega un punto negociado.

Técnica de asertividad nº 10: Aplazamiento: en una reunión es buena idea llevar un papel o cuaderno donde tomar notas. En este caso podremos anotar consultas o críticas para abordarlas en otro momento y así no alejarnos del objetivo del momento. Ejemplo "tomo nota para hablarlo en la próxima reunión".

3.7.2.4 DINÁMICAS EN GRUPO Y DESARROLLO EN EQUIPO

- a) Retroalimentación después del ejercicio
 - Ejercicios para presentaciones y para romper el hielo
- b) Acelerar el ritmo:
 - Ejercicios para energizar y formar grupo
- c) Mantenerlos juntos:
 - Ejercicios para impulsar las dinámicas de grupo
- d) Aprendiendo a escuchar:
 - Ejercicios para mejorar el proceso de escucha y observación
- e) Aprender a reflexionar:
 - Ejercicios para mejorar el análisis.

3.7.2.5 COMPETENCIAS DEL PROGRAMA

LAS COMPETENCIAS EN RELACION A LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PROGRAMA.

Al terminar el programa el participante estará en la capacidad de:

- Valorar la importancia que tiene la comunicación asertiva para su aplicación en su vida personal y laboral.

- Identificar los principales elementos que intervienen en el proceso de comunicación interpersonal de manera efectiva.
- Identificar los problemas de la percepción y expresión en la relación emisor receptor.
- Aplicar las habilidades del buen receptor y del buen emisor en el contexto de la asertividad.
- Aplicar los principios de la asertividad para desarrollar el hábito de saber escuchar.
- Aplicar las técnicas de la comunicación Asertiva que permitan una mayor empatía y colaboración con otros, para mejorar e incrementar la efectividad y los resultados de trabajo tanto a nivel personal como de grupo.
- Retroalimentar de forma clara y objetiva para que se desarrollen espacios gratificantes y modifiquen la conducta agresiva, reactiva o pasiva.
- Comunicar de forma explícita y enriquecer la información si es necesario.
- Llegar a acuerdos cuando haya la necesidad de los mismos y existan controversias.
- Valorar a las otras personas en el margen del respeto a los derechos de uno y de los otros.
- Generar espacios de coordinación mediante comunicación operativa y acuerdos de actividades y tareas en reciprocidad en la medida de los requerimientos Institucionales.
- Expresar las discrepancias con propiedad y respeto apuntando a la consecución de objetivos de grupo más que individuales.
- Expresar criterios de valoración interpersonal de forma equilibrada.
- Analizar de forma equilibrada las relaciones de grupo promoviendo sinergia en equidad.

3.7.2.5 TABLA DE PONDERACION DE ACTIVIDADES EN EL PROGRAMA

método didáctico	Clase	Práctica	Esquemas	Trabajo en Grupo	Trabajo
Actividades	Exposición de contenidos, explicación, ejemplificación, análisis de videos y materiales.	Prácticas en pequeños grupos y Prácticas Autónomas.	Estrategias de estudio y autoaprendizaje Orientación sobre prácticas de conducta.	Trabajo en grupo Dinámicas	Aprendizaje
Carga de trabajo para el participante alumno/a.	10% del trabajo del participante	40% del trabajo del participante	10% del trabajo del participante	20% del trabajo del participante	20% del trabajo del participante
Forma de evaluación y peso en la calificación	Examen de preguntas a desarrollar sobre los contenidos (10% de la calificación final)	Revisión de las Prácticas Teóricas y Autónomas. (60% de la calificación final)	Evaluación de la participación. (10% de la calificación final)	Evaluación del propio grupo. (10% de la calificación final)	Autoevaluación de técnicas de autoaprendizaje de conceptos resúmenes ampliación (10% de la calificación final)

3.7.2.6 OBJETIVOS GENERALES

- a) Capacitar a los participantes en conocimientos específicos teóricos, conceptuales, metodológicos y sobre todo de razonamiento cognitivo y de aplicación práctica, para el manejo de habilidades sociales y destrezas, de autorregulación emocional en la Comunicación Asertiva en el espacio organizacional; para efectos de una coordinación orgánica efectiva que permita interactuar de manera armónica y adaptada a las exigencias y desempeño de tareas en el rendimiento laboral, en el contexto de la estructura de la Institución, con el fin de mejorar la calidad del clima organizacional, vida personal, relacionamiento interpersonal, laboral y social.
- b) Que los participantes después de un entrenamiento práctico en el contexto de una comunicación interpersonal y laboral más efectiva, adquieran herramientas de aplicación, conocimientos, y estimulen habilidades de interacción, escucha, asertividad y retroalimentación para propiciar mensajes claros y argumentados, el manejo de emociones y la búsqueda de una coordinación laboral al interior de sus áreas en relación con sus pares y superiores, contribuyendo y mejorando el desarrollo del trabajo y de la organización en general.

3.7.2.7 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Lograr que el participante Identifique la necesidad de la comunicación efectiva en sus diferentes contextos, sus causas y consecuencias.
- Desarrollar en los participantes reprogramar para mejorar la eficacia de sus procesos comunicativos orales, no verbales y escritos, favoreciendo la efectividad en el logro de los objetivos del cargo, el trabajo en equipo y el clima organizacional.
- Lograr que el participante identifique necesidades actuales y soluciones posibles para el manejo de la comunicación asertiva en el afrontamiento laboral debido al estrés negativo originado en las presiones y exigencias del contexto.

- Lograr el aprendizaje de nuevos patrones y estilos de comunicación asertiva, comportamiento, acciones específicas de autorregulación de las emociones y afectividad en situaciones de exigencias del sistema orgánico de la Institución.
- Promover el aprendizaje de habilidades asertivas, prácticas relacionales para erradicar las causas de la comunicación disfuncional, eliminando las presiones, recuperando una actitud positiva y llena de motivación. De esta manera los funcionarios/as de la Institución, podrán enfrentar los retos competitivos en la planificación de tareas y funcionamiento de equipo.
- El participante manejará el lenguaje y la comunicación como “instrumentos para la acción” y la eficacia comunicacional, distinguiendo los actos de habla básicos que le revelan categorías de intervención o de modificación del contexto, le permitan desde sí mismo y junto con los otros mejorar el ambiente interpersonal con las pautas adecuadas para superar los “quiebres” en la comunicación laboral, modificando estados de ánimo a través de nuevos estilos de comunicación.

3.7.2.8 CONTENIDOS DEL PROGRAMA

3.7.2.9 METODO DE APRENDIZAJE

- a) El Programa está diseñado de manera que, durante su desarrollo, los participantes descubran cómo transcurre su comunicación dentro del ámbito empresarial. Se les proporcionará fundamentos y herramientas para que, en la práctica, se sensibilicen frente a obstáculos y estilos de comunicación aprendidos. A estos fines se utilizarán fundamentalmente las siguientes metodicas participativas: análisis, discusión de contenidos y casos reales; realización y análisis de situaciones comunicativas laborales; trabajo en equipo y variados ejercicios (reflexivo - vivenciales) de tipo individual, interpersonal, en equipo y grupal (incluida la problematización de experiencias laborales).
- b) Las sesiones serán teórico-metodológicas al inicio y prácticas el resto de la capacitación, para optimizar el desarrollo intelectual tendrán un alto grado de

participación, basadas en la experiencia y aplicación de simulación de situaciones laborales que permitirán un aprendizaje dinámico con intercambio de criterios, opiniones, conductas y sentimientos y una capacitación efectiva en el campo de los objetivos propuestos.

- c) El método es participativo: con dinámicas grupales, juegos de roles, ejercicios de reflexión individual y colectiva.
- d) Los participantes tienen la oportunidad de evaluar su desempeño para tomar conciencia de sus habilidades y debilidades comunicativas, con el propósito de potenciar las primeras, para superarlas y convertirlas en fortalezas.
- e) Las habilidades fundamentales a desarrollarse, son la observación, la auto observación y la retroalimentación, para facilitar el análisis y toma de conciencia individual de debilidades y fortalezas en la comunicación.

3.7.2.10 ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS DE APRENDIZAJE

Las estrategias de la metodología son las siguientes; los temas se desarrollarán en función de los objetivos generales apuntando hacia el logro de conocimientos, destrezas metodológicas, habilidades prácticas y valores, en base a los siguientes criterios:

- La metodología en todos los temas se trabajará con un enfoque activo - participativo, donde la misma formación provee al participante de reprogramas y estrategias teórico - metodológicas, integrando áreas y campos de conocimiento y acción a una misión común.
- El método empleado se caracterizará por la búsqueda de una comprensión, un razonamiento y estrategias de diseño, elaboración, organización, evaluación y aplicación de los conocimientos y habilidades sobre un sistema de regulación de la vida social y laboral que se basa en razones y valores.
- Se facilitará la utilización de habilidades críticas, reflexivas y con profundo análisis que permitirán al participante moverse con destreza y pericia competitiva en el contexto de las distintas áreas de actividad educativa.

- Se facilitará la adquisición de capacidades y destrezas, en base a un modelo de razonamiento, que integre los contenidos teóricos de forma holística, con las herramientas metodológicas, la práctica y entrenamiento aplicado.
- Se desarrollarán habilidades de autoevaluación, que permitan realizar la labor valorativa de necesidades, demandas y acciones en el campo laboral.
- Las acciones en cada tema además serán reflexivas y vivenciales, cooperativas - grupales que permitan enriquecer la dinámica de integración, no sólo de conocimiento sino de habilidades de iniciativa, liderazgo, aprender a aprender con valores de responsabilidad, ética y aceptación de diferencias.
- La modalidad de trabajo estará basada en un proceso de análisis y síntesis que realice el participante del fenómeno laboral y de su acción. Para lo cual se partirá de un trabajo participativo en base a la interactividad y colaboración grupal.
- La evaluación grupal derivada de discusiones, análisis de casos y soluciones creativas permitirá enriquecer los procedimientos de acción, considerándose herramientas fundamentales en el proceso de capacitación. De esta forma se irá trabajando en el perfeccionamiento de las capacidades y competencias con sus dimensiones aplicativas integrativas.
- No se dejará de lado la evaluación individual y la autoevaluación, que permite observar, guiar y retroalimentar continuamente al participante hacia respuestas creativas que demuestren iniciativa en los diferentes ámbitos del fenómeno, grupal y laboral.
- Exposición, diálogos y pláticas diversas. Análisis de casos visibles donde se observa la condición “generadora de la realidad que posee el lenguaje humano”, como un “detalle” de una palabra dicha, origina diversos tipos de respuesta.
- Participación en mesas de discusión y en reflexiones de análisis, donde el foco será el estudio y la crítica pormenorizada de determinado caso, forma o fenómeno lingüístico.

3.7.2.11 CARACTERÍSTICAS METODOLOGICAS

1. **Dinámica:** (*El SABER*) Dispone de un 20% del tiempo del Seminario-Programa a la parte técnica, de conceptos básicos necesarios, es decir del conocimiento.
2. **Vivencial:** (*El SABER HACER*) Incorpora acciones formativas (video - plenarias, programas, demostraciones) que permiten apropiarse del conocimiento recibido. No sólo es aprender sino entender y saber cómo aplicarlo.
3. **Aplicativa:** (*El QUERER HACER*) junto al (*SABER SER*) mejor persona desarrollo personal).
4. Generadora de *CAMBIOS POSITIVOS Y PERDURABLES* en el desempeño de los Participantes.
5. Enfocada en el *DESARROLLO DE COMPETENCIAS CLAVES DE ÉXITO* de su Entidad, contribuye a mejorar:
 1. la Productividad
 2. Eficacia frente a Objetivos y
 3. Eficiencia en el manejo de relaciones interpersonales, decisiones y coordinación.

3.7.3. TABLA DE ANALISIS COGNITIVO

Autor: Rene Calderón Jemio , consta de 5 preguntas las cuales: ¿Porque?, ¿Por qué piensa así?, ¿Qué le hace pensar de ese modo?, ¿Qué siente?,¿Qué hace en esa situación?, las cuales Reflejan los factores insidiosos que dificultan la comunicación asertiva.

3.8 PROCEDIMIENTO

3.8.1 FASES DE LA INVESTIGACIÓN

3.8.2 ETAPA DE PRE ENSEÑANZA

En la primera etapa de la investigación, se elaboró el programa de habilidades de comunicación Asertiva, pasó a paso, consultando diferentes referencias bibliográficas, con respecto al tema, seleccionando dinámicas grupales, elaborando un cronograma base para la ejecución del programa.

Se realizó un estudio del grupo en el cual se desarrolló el programa de capacitación, para poder amoldar los conceptos, dinámicas y demás actividades, tomando en cuenta su grado de instrucción, principales ocupaciones y actividades, cultura, creencias, edad y otros.

En base a la información recogida, se amoldo el programa ya elaborado, reestructurando dinámicas, conceptos, láminas de capacitación y exposiciones.

Después de tener la población muestra, programa elaborado e instrumento validado, se llevó a cabo el pre test, como diagnóstico para conocer el estado de las habilidades de comunicación asertiva de los participantes, previos al programa de capacitación, para después analizarlas en la última etapa en la que se van contrastando con los resultados de post test.

3.8.3 ETAPA DE CAPACITACIÓN

En esta etapa se llevó a cabo en pleno el programa de Capacitación en Habilidades de comunicación asertiva, en 7 sesiones llevadas a cabo de lunes a viernes con una duración de una hora y media por sesión. Por medio de ponencias, dinámicas individuales y grupales, juego de roles y otros, que coadyuvaron al cumplimiento de los objetivos planteados.

3.8.4 ETAPA POST CAPACITACIÓN

En la última etapa de la investigación, se recogieron todos los datos obtenidos por el instrumento de medición, para poder analizarlos cuantitativamente y a partir de ellos poder sacar conclusiones y recomendaciones para la elaboración del informe final.

En esta etapa los resultados fueron observados con mayor claridad y conformidad frente a los objetivos planteados.

3.8.5 APLICACIÓN Y CONTENIDOS DEL PROGRAMA

1ª UNIDAD (Sesión 1) (40 Min.)

LA COMUNICACIÓN HUMANA

CONTENIDO 1º UNIDAD
• Como se relaciona el Pensamiento con la Conducta Humana.
• El Autoconocimiento. La Afectividad y las Emociones.
• Estilos Atribucionales.
• La Comunicación Humana
• Tipos de Comunicación (Agresiva, Pasiva, Reactiva)
• Comunicación Asertiva
• Escuchar, Observar, Pensar, Sentir, Hablar, Actuar

2ª UNIDAD (Sesión 2) (60 Min.)

LA ASERTIVIDAD

CONTENIDO 2º UNIDAD
• La autoestima.
• ¿Qué es? La autoestima y la vida diaria.
• La importancia de las creencias y el desarrollo personal.
• La historia "individual".
• La asertividad.
• La persona asertiva y la persona "no asertiva".
• Comunicación verbal y no verbal.
• ¿Dónde se aprende?
• ¿Soy asertivo? Causas de la falta de asertividad.
• Los cuatro estados emocionales
• Matriz del Escucha
• Jerarquías de mando
• 8 dificultades

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • El Quiebre Comunicacional en las Organizaciones Humanas |
|---|

3ª UNIDAD (Sesión 3) (40 Min)

COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LAS ORGANIZACIONES HUMANAS.

CONTENIDO 3º UNIDAD	
•	Expresar emociones y sentimientos.
•	Responder a las críticas.
•	Realizar peticiones.
•	Expresar opiniones.
•	La asertividad en los conflictos.

4ª UNIDAD (Sesión 4) (60 Min)

PROCESO DE COMUNICACIÓN EN EL ESPACIO LABORAL.

CONTENIDO 4º UNIDAD	
•	Estilos principales, problemas comunes y posibilidades de cambio en el proceso de comunicación para su efectividad.
•	Habilidades y aplicaciones de una comunicación centrada en las personas: congruencia, escucha, empatía y aceptación positiva.
•	Asertividad y manejo de emociones: herramientas para el manejo de mejores relaciones en los negocios.
•	Comunicación asertiva, gestión de las diferencias y manejo de conflictos para conseguir acuerdos efectivos con otros.
•	La retroalimentación del desempeño: una aplicación de la asertividad para influir a otros.
•	Herramientas de comunicación: para hacer frente a la manipulación y a la agresividad verbal.
•	Estrategias de comunicación: para hacer frente a los errores propios y a la crítica injustificada.
•	Expresión: clara, respetuosa y oportuna de ideas y opiniones.
•	Acuerdos asertivos: camino a la efectividad.
•	La asertividad en la práctica: ejercicios filmados con retroalimentación individual
•	Hacer preguntas/cuestionar para clarificar y facilitar el desarrollo de ideas y de los mensajes recibidos
•	Aceptación y análisis del punto de vista del otro, según lo expresado verbal y no verbalmente.
•	Comprender y responder eficazmente a los aspectos de contenido y emocionales del mensaje.

5ª UNIDAD (Sesión 5) (120 Min.)

LA COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA LOGRAR ACUERDOS Y COORDINACION EFECTIVA

CONTENIDO 5° UNIDAD
• Asertividad e influencia a través de argumentos racionales y/o contra-argumentos para conseguir respuesta de los otros.
• Pensamientos estados afectivos, emociones y conducta.
• Construcción de acuerdos que concilien diferencias entre los interlocutores.

6ª UNIDAD (Sesión 6) (120 Min)

PRÁCTICA DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA Y COORDINACIÓN EN EL ESPACIO ORGANIZACIONAL

CONTENIDO 6° UNIDAD
• Flexibilidad y Posibilidad
• Cómo Comunicar
• Cómo Coordinar
• Como Reforzar
• Cómo Retroalimentar
• Cómo Superar Malos Entendidos
• Técnicas y Estrategias del desempeño en la Coordinación de Tareas
• Aprender a Pensar y Actuar Asertivamente
• Cómo Trasformas los Problemas en Soluciones Asertivas
• Búsqueda de soluciones Asertivas en espacios de negociación

7ª UNIDAD (Sesión 7) (120 Min.)

COORDINACIÓN DE TAREAS LABORALES MEDIANTE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA.

CONTENIDO 7º UNIDAD
• Tareas y Objetivos Meta
• Coordinación de Tareas en las Jerarquías de Mando
• Jerarquías ascendentes y descendentes de la Comunicación
• Liderazgo y efectividad en la Comunicación
• Retroalimentación de la Efectividad
• Planificación y asignación de tareas
• ¿Qué busco yo en la vida personal y laboral? ¿A qué vengo yo al trabajo? Derribando prejuicios y errores de enfoque.
• Clarificar, simplificar y evitar lo evitable. Uso y desarrollo del “sentido común”
• Tácticas y estrategias para el éxito en el desempeño laboral

CAPITULO IV

PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS CUANTITATIVOS Y CUALITATIVOS

En este capítulo se presenta los resultados obtenidos del pre-test y post-test (**Escala de Comunicación Asertiva EAS-4-RC / Adultos**) aplicado a los participantes previo el inicio de la capacitación y posterior a la aplicación del programa de capacitación. Se comienza con un análisis cognitivo de las respuestas del pre-test que nos muestra la necesidad de implementar un programa que coadyuve en el desarrollo y fortalecimiento de las habilidades de comunicación asertiva en el personal del Supermercado Ketal de la zona de Sopocachi de la ciudad de La Paz de acuerdo a los objetivos planteados en esta investigación.

Posteriormente se realiza el análisis de la aplicación del programa en base a las características de la evaluación del programa.

Una vez culminado el proceso de aplicación de instrumentos de recolección de información primaria, así como la sistematización, se procede a la presentación y análisis de resultados de la investigación.

Mediante la descripción, análisis e investigación de la información recabada se pretende arribar a conclusiones relativas al estudio de campo, haciendo énfasis en las variables de estudio seleccionadas.

La investigación presentada se basa en datos obtenidos por medio del Cuestionario de Evaluación de las Comunicación Asertiva, aplicado a Empleados del Supermercado Ketal aplicado en dos fases: Pre-test y Post-test. Estos instrumentos se encuentran anexados al presente documento, así como también los resultados de la investigación realizada.

Al finalizar la investigación, tomando en cuenta la información recolectada, se podrá analizar y mostrar los resultados tomados antes de que los participantes hayan recibido la capacitación y después de haber recibido la capacitación en esta habilidad.

El análisis de los datos recabados a través del instrumento utilizado servirán para poder observar los índices o niveles que tienen en la habilidad de comunicación asertiva ya que con la recolección de los datos podremos reflejar los diferentes cambios o mejoras que hubo en los participantes del programa en cuanto a esta habilidad.

4.1 CARACTERISTICAS DE LA EVALUACIÓN QUE SE APLICARA EN EL PROGRAMA

A diferencia de la evaluación tradicional, la evaluación cognitiva permite enfocarse en documentar el aprendizaje de la persona, en lugar de comparar a los participantes entre sí; permite enfatizar la destreza de los participantes en lugar de las debilidades.

Al considerar los estilos de aprendizaje, las capacidades lingüísticas, las experiencias culturales y educativas y los niveles de estudio los críticos argumentan que los exámenes tradicionales de respuesta fija no dan una visión clara y veraz sobre lo que los estudiantes pueden traer con sus conocimientos, solamente permiten traer el recuerdo, observar la comprensión o interpretación del conocimiento, pero no demuestran la habilidad del uso del conocimiento. Además, se argumenta que los exámenes estandarizados de respuesta fija ignoran la importancia del conocimiento holístico, y no permiten evaluar la competencia del participante en objetivos de aprendizaje educacionales de alto nivel de pensamiento o de lo que espera la Institución. Además, con frecuencia el resultado de las evaluaciones se emplea solamente para adjudicar una nota a los participantes y no replantea las estrategias de enseñanza y de aprendizaje para mejorar los esfuerzos.

El reto está, entonces, en desarrollar estrategias de evaluación que respondan, a mostrar cómo los participantes resuelven problemas y no solamente atender al producto final de una tarea, ya que el razonamiento determina la habilidad para transferir aprendizaje, reflejar los valores de la organización y no debe ser limitada a la ejecución individual ya que la vida requiere de la habilidad de trabajo en equipo

Permitiendo contar con más de una manera de hacer las cosas, ya que las situaciones de la vida laboral raramente tienen solamente una alternativa correcta para promover la transferencia se presentan tareas que requieren que se use inteligentemente y creativamente las herramientas de aprendizaje.

Se requiere que los participantes comprendan el todo, no sólo las partes. Permitir a los participantes escoger una forma de respuesta con la cual se sientan cómodos de esta forma la evaluación alternativa incluye una variedad de técnicas de evaluación, entendiendo estas como "cualquier instrumento, situación, reprograma o procedimiento que se utilice para obtener información sobre la marcha del proceso; dichas técnicas se pueden adaptar a diferentes situaciones.

Existen 2 clases de alternativas, las técnicas para la evaluación del desempeño y las técnicas de observación (lista de cotejo, escalas, rúbricas,) estas últimas constituyen un auxiliar para las primeras. Técnicas para la evaluación:

- Mapas Mentales.
- Solución de problemas.
- Método de casos.
- Debate.
- Ensayos.
- Técnica de la Pregunta.
- Dinámica de Grupos
- Role Playing
- Ejercicios simulados
- Portafolios.

4.2 PROCEDIMIENTO DE EVALUACION DEL IMPACTO DEL PROGRAMA

- Aplicación de la prueba, de línea base
- Evaluación de resultados de salida

- Evaluación de Suficiencia
- Autoevaluación
- Evaluación del Programa

Técnicas para la Evaluación del Desempeño	Contenido Conceptual		Contenido Procedimenta l	Actitude s Y Valores	Habilidade s De Conducta	Técnicas auxiliares
	Hechos y datos	Principios Y Conceptos				
Mapas Mentales	X	X	X		X	Lista de Cotejo
Relacionamiento y Coordinación	X	X	X	X	X	Lista de Cotejo Rúbricas Rangos
Método de Casos	X	X	X	X	X	Lista de Cotejo Rúbricas Rangos

4.3 TABLA DE ANALISIS COGNITIVO DE PRE - TEST Y POST- TEST

TABLA DE RESULTADOS PRE-TEST Y POST-TEST

ITEM N° 6 (Realizar una crítica constructiva a una persona que estimo)	ITEM N° 6 (Realizar una crítica constructiva a una persona que estimo)	ITEM N° 6 (Realizar una crítica constructiva a una persona que estimo)	ITEM N° 6 (Realizar una crítica constructiva a una persona que estimo)
PRE- TEST	PRE- TEST	POST- TEST	POST- TEST
1) ¿Porque?	1) ¿Porque?	1) ¿Porque?	1) ¿Porque?
S.A.- Porque al hacerle la crítica, talvez puede que se enoje o moleste conmigo.	Se enojen o molesten	ya no me incomoda el tener que hacer una crítica, más al contrario siento que puedo expresarle mi opinión	puede expresar su opinión
S.E.- Porque no me hará caso y talvez no tome en cuenta mi opinión o no le importara.	No toman en cuenta mi opinión	Creo que las personas tienen derecho a tomar en cuenta o rechazar una crítica constructiva	Pueden tomar en cuenta o rechazar su crítica
S.N.- Porque me criticaría a mí también, y eso nos puede llevar a enojarnos uno con el otro	Le criticarían también	En algún momento es necesario tratar de escuchar algunas críticas constructivas para mejorar	escucha algunas críticas constructivas para mejorar
2) ¿Por qué piensa así?	2) ¿Por qué piensa así?	2) ¿Por qué piensa así?	2) ¿Por qué piensa así?
S.A.- Porque en algunas veces que critique u observe algo de un amigo se enojó conmigo.	Se enojaron con el	Mi opinión es importante y si la puedo comunicar de forma adecuada mucho mejor	puede comunicarse de forma adecuada

S.E.- Porque cuando hago comentarios y opino siento que no me escuchan o simplemente no les importa lo que yo les vaya a decir.	No le escuchan y no les importa lo que le vaya a decir	las personas en algún momento tomaran en cuenta mi opinión y en otros momentos también puede ser que la rechacen	Toman en cuenta su opinión y también pueden rechazarlo
S.N.- Porque al decirnos cosas o criticarnos podríamos discutir o enojarse.	Al criticarse podrían discutir o enojarse	Cuando nos hacen una crítica constructiva es como si nos estuvieran ofreciendo una sugerencia	La crítica constructiva es una sugerencia
3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?	3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?	3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?	3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?
S.A.- Por experiencias pasadas, porque cuando mencione algo o critique a alguien se molestó y no le gusto.	Por experiencias pasadas	Si me comunico claramente podría expresar más cosas	Se comunica claramente puede expresar más cosas
S.E.- siento que a mis amigos no les importa mucho las opiniones que les hago.	No les importa las opiniones que les haga	Las personas no están obligadas a tomar en cuenta lo que yo les digo o menciono	Los otros no están obligados a tomar en cuenta lo que menciona
S.N.- siento que cuando voy a decirle algo o criticar algo, esa persona a la que le critique ya no le voy a simpatizar.	Al criticar algo ya no les va a simpatizar	Si nos sugieren algo nosotros tenemos derecho a aceptar o rechazar dichas sugerencias	Tienen derecho a aceptar o rechazar sugerencias
4) ¿Qué siente?	4) ¿Qué siente?	4) ¿Qué siente?	4) ¿Qué siente?
S.A.- pues siento que no le va a gustar que le haga una crítica, y talvez o después esa	Podrían ya no querer decirle o contarle, comentarle sus cosas.	Siento que soy capaz de realizar la crítica de buena manera	Es capaz de realizar la crítica de buena manera

persona podría ya no querer decirme o contarme, comentarme sus cosas.			
S.E.- como no toman en cuenta las críticas o cosas que hago, a veces me enoja con ellos.	A veces se enoja con ellos	Me siento tranquilo cuando tengo que hacer una critica	Se siente tranquilo cuando hace una critica
S.N.- me podría empezar a criticar también o podría decirme cosas que hice mal o que estoy haciendo mal o talvez discutamos o se enoje conmigo.	Podrían criticarle, o podrían decirle cosas que hizo mal o que está haciendo mal	Me siento con calma cuando hablo o menciono mis opiniones	Menciona con calma sus opiniones
5) ¿Qué hace en esa situación?	5) ¿Qué hace en esa situación?	5) ¿Qué hace en esa situación?	5) ¿Qué hace en esa situación?
S.A.- busco la manera de tratar de no opinar y prefiero no decirle nada.	busca la manera de tratar de no opinar	Menciono mis opiniones tratando de hablar claramente	Menciona sus opiniones claramente
S.E.- trato de mencionar sucesos que pasaron por no haber tomado en cuenta las opiniones o cosas que les dije o recomendé.	Trata de mencionar sucesos que pasaron por no haber tomado en cuenta sus opiniones	Solo menciono lo que pienso y si la persona lo toma en cuenta o no depende de la persona.	Menciona lo que piensa y si lo toman en cuenta o no depende de las otras personas
S.N.- prefiero no opinar mucho ni dar muchos consejos.	prefiere no opinar mucho	Me siento impulsado a comunicar mis opiniones	Se siente motivado a comunicar sus opiniones
ITEM Nº 8 (Dar una opinión contraria a la	ITEM Nº 8 (Dar una opinión contraria a	ITEM Nº 8 (Dar una opinión contraria a la de otra persona)	ITEM Nº 8 (Dar una opinión contraria a la de otra

<i>de otra persona)</i> PRE- TEST	<i>la de otra persona)</i> PRE- TEST	POST- TEST	<i>persona)</i> POST- TEST
1) ¿Porque?	1) ¿Porque?	1) ¿Porque?	1) ¿Porque?
S.A.- porque no me tomarían en cuenta, o no pondrían interés	no le tomarían en cuenta	Puedo comunicar mi opinión de una manera amable y cordial	Se comunica de manera amable y cordial
S.G.- porque podrían pensar que quiero discutir con la otra persona o quiero darle la contra	podrían pensar que quiere discutir con la otra persona	El mencionar una opinión contraria no significa que vayamos a discutir	Una opinión contraria no significa discutir
2) ¿Por qué piensa así?	2) ¿Por qué piensa así?	2) ¿Por qué piensa así?	2) ¿Por qué piensa así?
S.A.- porque cuando menciono algo o comento algo creo que no les va a importar.	no les va a importar lo que comenta	Es necesario ser respetuoso al comunicarse	Se comunica con respeto
S.G.- porque las personas se enojan cuando se les contradice.	Las personas se enojan cuando se les contradice.	Al comunicarse es importante ser amable	Se comunica amablemente
3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?	3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?	3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?	3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?
S.A.- en algunos momentos siento que no tiene importancia mis opiniones.	No tiene importancia sus opiniones.	Al ser respetuoso y amable con las personas, la comunicación es más amable y fluida	Se comunica con amabilidad y respetuosamente
S.G.- porque ya me ocurrió varias veces en las que se enojaron por mencionar algo o mi opinión	se enojaron por mencionar su opinión	Para comunicarse es necesario ser amable así no existen malos entendidos	Se comunica con amabilidad y así no tiene malos entendidos
4) ¿Qué siente?	4) ¿Qué siente?	4) ¿Qué siente?	4) ¿Qué siente?
S.A.- al comentar o	siempre se pone	Siento que a mí me agradaría q la	Le agrada que la gente sea

decir cosas siempre me pongo tímido y no puedo comunicarme como yo quisiera, y también supongo que no me harán caso o no me escucharán	tímido y no puede comunicarse como él quisiera	gente sea respetuosa conmigo	respetuosa
S.G.- quisiera comentar cosas o decir cosas pero siempre creo que se molestarán	Cree que se molestarán	Cuando la gente es amable es mucho mejor la comunicación	Es amable y se comunica mejor
5) ¿Qué hace en esa situación?	5) ¿Qué hace en esa situación?	5) ¿Qué hace en esa situación?	5) ¿Qué hace en esa situación?
S.A.- trato de no comentar mucho y opinar menos para no ponerme incomodo	trata de no comentar mucho	Mencionar mi opinión	Menciona su opinión
S.G.- intento no opinar mucho	intenta no opinar mucho	Buscar una manera amable de comentar mi opinión	Comenta su opinión amablemente
ITEM Nº 9 (Comunicar mis ideas cuando hay mucha gente pendiente de mi)	ITEM Nº 9 (Comunicar mis ideas cuando hay mucha gente pendiente de mi)	ITEM Nº 9 (Comunicar mis ideas cuando hay mucha gente pendiente de mi)	ITEM Nº 9 (Comunicar mis ideas cuando hay mucha gente pendiente de mi)
1) ¿Porque?	1) ¿Porque?	1) ¿Porque?	1) ¿Porque?
S.A.- porque supongo que me pongo muy tímido y me da vergüenza y me da nervios cuando estoy delante de muchas personas	se pone muy tímido y le da vergüenza y le da nervios	Me siento en comodidad, porque puedo expresarme libremente y apropiadamente	Puede expresarse libremente y apropiadamente
S.C.- porque no me gusta hablar frente a mucha gente ya que me pongo asustado y no puedo hablar bien ni tampoco comunicarme bien.	se pone asustado y no puede hablar bien ni tampoco comunicarse bien.	Siento que puedo regular mis emociones para no ponerme nervioso	Regulariza sus emociones para no ponerse nervioso

S.D.- porque creo que me van a observar todo, o me van a hacer muchas preguntas	le van a observar todo	Puedo comunicarme con calma y claramente	Puede comunicarse con calma y claramente
S.K.- porque no puedo comunicarme muy bien cuando hay mucha gente que me esté escuchando y siento que me van a criticar o se van a tratar de burlar de mí.	le van a criticar o se van a tratar de burlar de él.	Intento actuar asertivamente	Intenta actuar asertivamente
2) ¿Por qué piensa así?	2) ¿Por qué piensa así?	2) ¿Por qué piensa así?	2) ¿Por qué piensa así?
S.A.- porque a las personas les gusta criticar y siempre buscan los errores de otros para burlarse o para hacerlos quedar mal, por eso es que en algunos momentos soy muy reservado.	A las Personas les gusta criticar y siempre buscan los errores de otros para burlarse o para hacerlos quedar mal.	Puedo comunicarme apropiadamente	Puede comunicarse apropiadamente
S.C.- porque no puedo comunicarme bien siempre he fallado en eso es que soy un poco tímido y callado	Es un poco tímido y callado	Siempre intento regular mis emociones	Intenta regular sus emociones
S.D.- porque al hablar a tantas personas estarán pendientes de observar todo incluso mis fallas.	estarán pendientes de observar todo incluso sus fallas	Al comunicarme claramente puedo expresarme mejor	Se comunica claramente para expresarse mejor
S.K.- porque al estarles hablando ellos me ponen muy nervioso podrían observar algunas fallas que tengo.	Podrían observar algunas fallas que tiene.	Al actuar asertivamente la comunicación es más fluida	Comunica asertivamente
3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?	3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?	3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?	3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?

	modo?		
S.A.- por experiencias pasadas, como estaba comentando anteriormente que a la mayoría de la gente le gusta burlarse de los errores de otros.	experiencias pasadas	comunicar mis ideas claramente y con el respeto que se debe	Se comunica claramente y con respeto
S.C.- es que desde que era muy joven siempre fui tímido y no hablo mucho.	siempre fue tímido	Al regularizar mis emociones puedo comunicarme más tranquilamente	Regula sus emociones
S.D.- en diferentes situaciones o lugares prefiero no hablar en público porque no me agrada mucho ya que me miraran y podrían ver algunos errores	le miraran y podrían ver algunos errores	Al ser claro y preciso en la comunicación será mucho mejor	Se comunica con claridad y de forma precisa
S.K.- cuando muchas personas te están escuchando tienes que tratar de comunicarte bien y expresarte bien y sin errores para que todos te entiendan lo que quieres decir y así no se burlarían	se burlarían	ser asertivo es muy importante para no tener dificultades en mis relaciones	Es asertivo para no tener dificultades
4) ¿Qué siente?	4) ¿Qué siente?	4) ¿Qué siente?	4) ¿Qué siente?
S.A.- me da vergüenza que tanta gente me observe o escuche al hablar	le da vergüenza	Siento cómodo al expresarme	Se expresa con comodidad
S.C.- me asusto cuando tengo que hablar en público , cuando hay mucha gente	le asusto	Es necesario regularizar la emociones para evitar malos entendidos	Regula sus emociones
S.D.- me da pena me pongo incomodo	le da pena	Ser claro y preciso es muy importante a la hora de	Es preciso al comunicarse

cuando hablo a mucha gente		comunicarme	
S.K.- no sé si me ganan los nervios cuando hablo a mucha gente o muchas personas que me conozcan o sepan algunas cosas de mi	le ganan los nervios	Una comunicación adecuada es mejor para poder expresarse	Se comunica mejor
5) ¿Qué hace en esa situación?	5) ¿Qué hace en esa situación?	5) ¿Qué hace en esa situación?	5) ¿Qué hace en esa situación?
S.A.- intento no hablar en público seguido ya que me pone mal y me incomoda	Intenta no hablar en público	Trato de comunicarme claramente	Se comunica claramente
S.C.- a veces no sé qué hacer porque siempre me pongo incomodo con eso , trato de evitar el hablar a mucha gente	Evita el hablar a mucha gente	Regularizo mis emociones para evitar malos entendidos	Regula sus emociones
S.D.- intente buscar ayuda profesional pero por el tiempo que dispongo ahora se me imposibilita, el conseguir ayuda porque siempre que existe una situación en la que tengo que hablar a mucha gente y se me hace difícil	Se le hace difícil	Me comunico de manera adecuada	Se comunica adecuadamente
S.K.- trato de no ponerme muy nervioso o trato de calmarme para poder comunicarme cuando hay mucha gente	trata de no ponerse muy nervioso o trata de calmarse	Trato de expresarme de manera abierta y clara	Se expresa de manera abierta
ITEM Nº11(Expresar mi opinión a mis superiores si considero que sus	ITEM Nº 11(Expresar mi opinión a mis superiores si	ITEM Nº 11(Expresar mi opinión a mis superiores si considero que sus instrucciones son injustas	ITEM Nº 11(Expresar mi opinión a mis superiores si considero que sus instrucciones son injustas

<i>instrucciones son injustas hacia mi persona)</i>	<i>considero que sus instrucciones son injustas hacia mi persona)</i>	<i>hacia mi persona)</i>	<i>hacia mi persona)</i>
1) ¿Porque?	1) ¿Porque?	1) ¿Porque?	1) ¿Porque?
S.A.- porque talvez mis superiores podrían enojarse o le dirían a mi jefe y él podría molestarse	podrían enojarse o le dirían a su jefe y él podría molestarse	Me siento tranquilo ya que me comunicaría de manera respetuosa y amable mencionando mis inquietudes	Menciona sus inquietudes respetuosamente
S.D.- porque en ese momento no me van hacer caso y después podrían desquitarse conmigo haciendo algo para que yo quede mal o en todo caso para que me llame la atención el jefe.	podrían desquitarse con el haciendo algo para que quede mal	Le diría lo que me produce esas instrucciones y ofrecería otras alternativas para quedar en un acuerdo	Ofrecería alternativas para quedar en un acuerdo
S.F.- porque podría ocurrir de que mi opinión no le interesa y no la considere	Su opinión no le interesa y no la considere	Mencionarle mi opinión con calma y claramente y por supuesto con respeto	Menciona su opinión con respeto
2) ¿Por qué piensa así?	2) ¿Por qué piensa así?	2) ¿Por qué piensa así?	2) ¿Por qué piensa así?
S.A.-porque que los supervisores y a los jefes necesitan que los trabajadores sigan las instrucciones al pie de la letra	los jefes necesitan que los trabajadores sigan las instrucciones al pie de la letra	Al ser respetuoso y amable, empático podría comunicarme mejor	Es respetuoso, empático al comunicarse
S.D.- porque los supervisores no les interesa las opiniones de los empleados si no les interesa más lo que diga el jefe, y se enojaría porque talvez piensa que estoy	se enojaría porque talvez piensa que estoy faltando a su autoridad	Al mencionarle lo que me produce esas instrucciones lograría que él se diera cuenta lo que siento y pienso de manera adecuada	Comunica sus pensamientos de manera adecuada

faltando a su Autoridad			
S.F.- porque los supervisores están muy ocupados como para escuchar lo que dicen los empleados	los supervisores están muy ocupados	Talvez tome en cuenta mi opinión si es que soy claro y respetuoso	Contarían con su opinión si es que se comunica claramente y respetuosamente
3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?	3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?	3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?	3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?
S.A.- por experiencias pasadas	experiencias pasadas	Una comunicación adecuada siempre tiene que tener respeto	Se comunica con respeto
S.D.- en situaciones similares pude ver qué ocurre eso	pudo ver qué ocurre eso	Daría a conocer lo que me produce esa situación y así estaría mas tranquilo	Da a conocer lo que le produce dicha situación
S.F.- los supervisores están o tienen siempre que seguir órdenes y encargos del jefe y siempre se los encuentra ocupados	los supervisores están o tienen siempre que seguir órdenes y encargos del jefe	Cuando somos respetuosos y claros nos comunicamos mejor	Se comunica con respeto
4) ¿Qué siente?	4) ¿Qué siente?	4) ¿Qué siente?	4) ¿Qué siente?
S.A.- trato de no contradecir las instrucciones de los supervisores porque puede ser que inclusive me despidan por no seguir las instrucciones que dan	le despidan por no seguir las instrucciones que dan	Siento que puedo ser amable y comunicarme	Es amable
S.D.- me da un poco de miedo ya que pueden desquitarse o de hacerme quedar mal con el jefe	le da un poco de miedo	Tranquilidad al dar a conocer lo que me produce esta situación	Da a conocer lo que siente
S.F.- me preocupa y trato de no contradecir a mis superiores	le preocupa	Me siento bien al ser respetuoso y claro	Es respetuoso
5) ¿Qué hace en esa situación?	5) ¿Qué hace en esa situación?	5) ¿Qué hace en esa situación?	5) ¿Qué hace en esa situación?

S.A.- trato de no decir nada ,	Trata de no decir nada	Conversar con mi jefe siendo amable	Conversa siendo amable
S.D.- intento tratar de comunicarme con ellos sutilmente	Trata de comunicarse con ellos sutilmente	Dar a conocer lo que me produce esa situación	Da a conocer lo que siente
S.F.- trato de no contradecir a mis superiores	trata de no contradecir	Ser claro y respetuoso al comunicarme con mi jefe	Es claro al comunicarse
ITEM N° 13 (responder de forma educada a una crítica que no me la merezco)	ITEM N° 13 (responder de forma educada a una crítica que no me la merezco)	ITEM N° 13 (responder de forma educada a una crítica que no me la merezco)	ITEM N° 13 (responder de forma educada a una crítica que no me la merezco)
1) ¿Porque?	1) ¿Porque?	1) ¿Porque?	1) ¿Porque?
S.C.- porque me molestaría al darme cuenta que la crítica o las cosas que dice no me las merecía y no sé si me pondría calmada al responder	se molestaría	Me siento cómoda al decirle o hacerle conocer que no me merezco esa crítica	Menciona cómodamente lo que siente
S.G.- porque supongo que me sentiría ofendido y me enojaría al escuchar esa crítica que no me merecía	se sentiría ofendido y se enojaría	Regulo mis emociones al mencionarle lo que pienso de eso	Regula sus emociones
S.M.- me incomoda porque creo que para que una persona diga o haga criticas tiene que saber correctamente las cosas entonces me molesta eso	le molesta eso	Trato de comentarle lo que opino de esta situación	Comenta su opinión
2) ¿Por qué piensa así?	2) ¿Por qué piensa así?	2) ¿Por qué piensa así?	2) ¿Por qué piensa así?
S.C.- porque hubo ocasiones en las que discutí cuando me habían criticado o me habían dicho cosas que	hubo ocasiones en las que discutí	Es necesario mencionar lo que un piensa pero de forma adecuada	Menciona lo que piensa de manera adecuada

yo no merecía escuchar			
S.G.- porque cuando yo critico a alguien debo estar seguro que esa crítica es verdadera y esa persona la merece	Se debe estar seguro que esa crítica es verdadera y esa persona la merece	Es necesario regular mis emociones antes de actuar	Regula sus emociones antes de actuar
S.M.- porque las personas tienen que conocer todo lo que pasa con otra persona para poder criticar	conocer todo lo que pasa con otra persona para poder criticar	Al comentarle mi opinión acerca de eso podre estar más relajado	Menciona su opinión para estar relajado
3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?	3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?	3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?	3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?
S.C.es que existe muchas personas que tratan de molestar, y si no merezco la crítica que me hacen yo también podría responderles	personas que tratan de molestar,	Al mencionar lo que uno piensa uno mismo se da cuenta de que al decirlo uno se pone en paz consigo mismo	Menciona lo que piensa
S.G.- yo siempre creo que para decir algo a alguien o hacerle una llamada de atención se tiene que estar seguro de que esa persona la merece tener y después decirle	se tiene que estar seguro de que las personas lo merecen	Siempre trato de regular mis emociones para poder expresarme mejor, para no tener confusiones	Regula sus emociones
S.M.- porque creo que las personas critican sin estar seguras de que las críticas son correctas	las personas critican sin estar seguras	Si no lo digiera pudiera estar con más preguntas y con mucha confusión	Menciona su opinión para no tener confusiones
4) ¿Qué siente?	4) ¿Qué siente?	4) ¿Qué siente?	4) ¿Qué siente?
S.C.- porque cuando alguien me critica siento que me lastima y pues yo también le respondería	le lastima y pues él también le respondería	Me siento con tranquilidad	Esta tranquilo cuando se comunica

S.G.- pues me da rabia el saber que me está diciendo algo que no me merezco	le da rabia	Bien al regularizar mi emociones	Regula sus emociones
S.M.- yo escucho lo que dice y después lo ignoro y no lo escucho porque creo que me provoca	ignora y no escucha porque cree que le provocan	Me siento satisfecho	Se siente satisfecho
5) ¿Qué hace en esa situación?	5) ¿Qué hace en esa situación?	5) ¿Qué hace en esa situación?	5) ¿Qué hace en esa situación?
S.C.- le hago críticas también y después le digo que ya no me critique	le hace críticas también	Me comunico	Se comunica
S.G.- le diría algo feo también para que tome en cuenta muchas cosas también	diría algo feo también	Me expreso	Se expresa
S.M.- trato de ignorarla y no escuchar lo que me dice	trata de ignorarla y no escucha lo que le dice	Hablo de manera adecuada	Habla adecuadamente
ITEM N° 14 (Negociar de forma equitativa para mi beneficio y el de las otras personas)	ITEM N° 14 (Negociar de forma equitativa para mi beneficio y el de las otras personas)	ITEM N° 14 (Negociar de forma equitativa para mi beneficio y el de las otras personas)	ITEM N° 14 (Negociar de forma equitativa para mi beneficio y el de las otras personas)
1) ¿Porque?	1) ¿Porque?	1) ¿Porque?	1) ¿Porque?
S.E.- soy muy mala para poder hablar o quedar en algo siempre me toca hacer caso o me someto a lo que diga la otra persona	siempre le toca hacer caso o se somete a lo que diga la otra persona	Me siento en comodidad ya que escucho a la otra parte y doy a conocer mis intereses	Escucha y se da a escuchar
S.I.- porque siempre quiero ganar y al tratar de ganar digo cosas	siempre quiere ganar	Busco la manera de escuchar y ser escuchado y mediar para llegar a un acuerdo	Escucha y se da a escuchar

que de las que después me arrepiento por ser muy dura			
2) ¿Por qué piensa así?	2) ¿Por qué piensa así?	2) ¿Por qué piensa así?	2) ¿Por qué piensa así?
S.E.- porque en las veces que tuve que quedar en un acuerdo con alguien siempre me ganan y tengo que resignarme a lo que se quedo	siempre le ganan y tiene que resignarse	Para llegar a un acuerdo mutuo es necesario escuchar y dar a conocer los interés que cada uno puede tener	Escucha y se hace escuchar
S.I.- porque cuando se habla de algo siempre se tiene que ganar y tratar de hacer lo que a uno le conviene	siempre se tiene que ganar y tratar de hacer lo que a uno le conviene	De esa manera se podría llegar a un acuerdo porque si no nos escuchamos podríamos fracasar al llegar a un acuerdo	Escucha para llegar a un acuerdo
3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?	3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?	3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?	3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?
S.E.- supongo que soy un poco tímida y no puedo expresarme muy bien a la hora de quedar en algo y trato de complacer a la otra persona	Es un poco tímida y no puede expresarse muy bien, trata de complacer a la otra persona	Para negociar es necesario tomar en cuenta estos aspectos	Negocia tomando en cuenta algunos aspectos
S.I.- porque cuando quieres hacer algo tienes que lograrlo a costa de cualquier cosa	Si quieres hacer algo tienes que lograrlo a costa de cualquier cosa	Si se negocia ambas partes deben comunicar sus intereses y posibles propuestas	Negocia al dar a conocer sus intereses y escucha la de los otros
4) ¿Qué siente?	4) ¿Qué siente?	4) ¿Qué siente?	4) ¿Qué siente?
S.E.- solo escucho y después creo que el acuerdo está bien aunque a veces no estoy de acuerdo y me molesto	se molesta	Siento que puedo ser capaz de llegar a un acuerdo	Es capaz de llegar a un acuerdo
S.I.- me pongo dura y	se pone dura y trata	Trato de entender a la otra parte	Entiende a la otra parte

trato de mostrar mis necesidades para que yo gane	de mostrar sus necesidades		
5) ¿Qué hace en esa situación?	5) ¿Qué hace en esa situación?	5) ¿Qué hace en esa situación?	5) ¿Qué hace en esa situación?
S.E.- solo escucho y acepto el acuerdo	solo escucha	Trato de llegar a un acuerdo	Llega a un acuerdo
S.I.- ponerme dura y demostrar mis ganas de ganar el acuerdo	Demuestra sus ganas de ganar el acuerdo	Confió en poder negociar adecuadamente	Negocia adecuadamente
ITEM N°16 (Confrontar a la persona que intenta hacerme sentir culpable)	ITEM N°16 (Confrontar a la persona que intenta hacerme sentir culpable)	ITEM N°16 (Confrontar a la persona que intenta hacerme sentir culpable)	ITEM N°16 (Confrontar a la persona que intenta hacerme sentir culpable)
1) ¿Porque?	1) ¿Porque?	1) ¿Porque?	1) ¿Porque?
S.B.- me incomoda porque siempre me lastiman y no me gusta tratar con esas personas ya que al responderle talvez podría ocasionarse una discusión	le lastiman y no le gusta tratar con esas personas	Me siento en comodidad ya que me comunico empáticamente y con respeto lo que pienso	Se comunica empáticamente
S.L.- me molesta porque esa persona debería fijarse en lo que es y no fijarse en otras personas y le contestaría también haciéndole sentir culpable	le molesta y le contestaría también haciéndole sentir culpable	Conversaría con calma y serenidad y daría a conocer mis molestias acerca de eso	Da a conocer sus molestias con serenidad
2) ¿Por qué piensa así?	2) ¿Por qué piensa así?	2) ¿Por qué piensa así?	2) ¿Por qué piensa así?
S.B.- porque hubo personas que me lastiman y me culpan de cosas	hubo personas que le lastiman y le culpan de cosas	Al decir lo que pienso de manera empática y con respeto la comunicación podría ser mejor y fluida	Se comunica con respeto y empáticamente
S.L.- porque no puedo creer que hay muchas	personas que siempre tratan de	En la comunicación es muy importante mencionar lo que a	Menciona lo que le molesta adecuadamente

personas que siempre tratan de molestar i incomodar a otras personas al decirles cosas feas	molestar i incomodar a otras personas al decirles cosas feas	uno le molesta pero de manera adecuada	
3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?	3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?	3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?	3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?
S.B.- yo soy una persona que es buena y hubo muchas personas que quisieron hacerme sentir culpable y mal y a esas personas prefiero no decirles nada	Es una persona que es buena y hubo muchas personas que quisieron hacerle sentir culpable y mal	Una comunicación con respeto y con empatía es mucho mejor	Se comunica con respeto
S.L.- porque en experiencias pasadas me ocurrió y yo ya aprendí a defenderme	experiencias pasadas	Es necesario expresar lo que uno piensa para no tener confusiones posteriores	Se expresa para no tener confusiones
4) ¿Qué siente?	4) ¿Qué siente?	4) ¿Qué siente?	4) ¿Qué siente?
S.B.- cuando alguien me hace eso me pongo callada y prefiero no decir nada para que no haya conflictos aunque a veces me lastiman y me pongo triste	le pongo triste	Tranquilidad al poder comunicarme de manera adecuada	Se comunica tranquilamente
S.L.- me da coraje al escuchar a esas personas que tratan de hacerme poner mal	le da coraje	Siento que se pueden aclarar muchas cosas al conversar de manera apropiada	Conversa apropiadamente
5) ¿Qué hace en esa situación?	5) ¿Qué hace en esa situación?	5) ¿Qué hace en esa situación?	5) ¿Qué hace en esa situación?
S.B.- yo no respondería solo no le haría caso	no respondería	Conversar y tomar en cuenta los diferentes aspectos para una comunicación asertiva	Toma en cuenta aspectos para una comunicación asertiva
S.L.- pues yo también le haría sentir mal y tratar de mostrarle que	le haría sentir mal y trataría de mostrarle que con el no puede	Tratar de comunicarme de manera adecuada	Se comunica adecuadamente

conmigo no puede hacer eso	hacer eso		
ITEM N° 44 (Pedirle a un compañero de trabajo que deje de hacer algo que a mí me molesta)	ITEM N° 44 (Pedirle a un compañero de trabajo que deje de hacer algo que a mí me molesta)	ITEM N° 44 (Pedirle a un compañero de trabajo que deje de hacer algo que a mí me molesta)	ITEM N° 44 (Pedirle a un compañero de trabajo que deje de hacer algo que a mí me molesta)
1) ¿Porque?	1) ¿Porque?	1) ¿Porque?	1) ¿Porque?
S.I.- porque cuando estoy por decirle que me molesta algo que él hace dudo que pueda escucharme o hacerme caso	duda que puedan escucharle o hacerle caso	Me siento bien porque daré a conocer lo que me molesta y podría solucionar esta situación	Da a conocer su molestia
S.L.- puede ser que no le interesen mis necesidades y no me pondría atención y no considerara mi petición.	no le interesan sus necesidades	Bien porque Conversaría de manera adecuada para decirle lo que me molesta	Menciona lo que le molesta
2) ¿Por qué piensa así?	2) ¿Por qué piensa así?	2) ¿Por qué piensa así?	2) ¿Por qué piensa así?
S.I.- porque existen algunos compañeros que no les importa los asuntos de los otros	no les importa los asuntos de los otros	Al dar a conocer mis molestias estaría buscando una manera de arreglar esta situación	Da a conocer sus molestias
S.L.- porque existe personas que no les importan las necesidades de otros	no les importan las necesidades de otros	Al conversar adecuadamente podría tratar de mejorar esta situación	Conversa adecuadamente para mejorar su situación
3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?	3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?	3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?	3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?
S.I.- por experiencias pasadas en la cual hubo personas que no quisieron escuchar mi petición o simplemente no tomaron atención de lo que les pedí	experiencias pasadas	Al comunicarse bien se pueden arreglar las diferencias	Se comunica bien para arreglar sus diferencias
S.L.- hubo ocasiones	Hubo ocasiones que	Conversar de buena manera	Se comunica para mejorar su

en que me paso eso hice una petición y la persona termino criticando cosas en la que yo hice o hacia algo malo o que a el o ella no le gustaba.	le paso	mejorara la situación	situación
4) ¿Qué siente?	4) ¿Qué siente?	4) ¿Qué siente?	4) ¿Qué siente?
S.I.- me incómoda y me pone frustrada	Le pone frustrado	Bien al comunicarme	Bien
S.L.- temo de que me critiquen o que digan algo que no les gusta	teme de que le critiquen	Siento que puedo mencionar mis intereses	Puede mencionar sus intereses
5) ¿Qué hace en esa situación?	5) ¿Qué hace en esa situación?	5) ¿Qué hace en esa situación?	5) ¿Qué hace en esa situación?
S.I.- en algunos caso prefiero tratar de hacerles notar que no me gusta algo que ellos hacen con mi comportamiento para que ellos se den cuenta de que algo me desagrada	hace notar que no le gusta algo que ellos hacen	Hablo con precisión para hacerme entender	Habla con precisión
S.L.- trato de no enojarme o enfadarme al decirle que ya no hagan algo que a mí no me gusta porque creo que ellos también pudieran criticarme	trata de no enojarse o enfadarse al decirle	Menciono todo lo que me inquieta	Menciona lo que le inquieta
ITEM N° 46 (Pedir a una persona que no insista en un acercamiento que no deseo)	ITEM N° 46 (Pedir a una persona que no insista en un acercamiento que no deseo)	ITEM N° 46 (Pedir a una persona que no insista en un acercamiento que no deseo)	ITEM N° 46 (Pedir a una persona que no insista en un acercamiento que no deseo)
1) ¿Porque?	1) ¿Porque?	1) ¿Porque?	1) ¿Porque?
S.A.- me incomodo cuando ocurre eso porque quizás se	se molestan o talvez ya no quieren hablarle	Me sentiría bien al decirle lo que me desagrada pero de forma empática	Menciona lo que le desagrada empáticamente

moleste conmigo o talvez ya no quiera ni hablarme			
S.F.- creo que cuando alguien no te cae muy bien o no te agrada es mejor decirle pero a veces supongo que se enojaría o talvez me enfadaría si es que insiste en estar cerca de mí y pueda enojarme con esas personas	se enojaría o talvez se enfadaría	Le comunicaría él porque no deseo ese acercamiento con respeto	Se comunica con respeto
2) ¿Por qué piensa así?	2) ¿Por qué piensa así?	2) ¿Por qué piensa así?	2) ¿Por qué piensa así?
S.A.- no me gustan esas situaciones porque talvez esa persona entienda que a mí no me interesa ser su amigo o ya no me interesa su amistad	Entienda que no le interesa ser su amigo o ya no le interesa su amistad	Porque cuando nos comunicamos es importante comunicar lo que sentimos	Comunica lo que siente
S.F.- porque me enoja fácil con personas que son muy entrometidas y al pedirle que no se me acerque talvez no puedo calmarme y le digo al ofensivo	se enoja fácil	Porque al respetar a la otra persona se puede hablar mejor	Habla mejor al respetar a los otros
3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?	3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?	3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?	3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?
S.A.- con suceso que ya viví y algunas personas son muy sensibles y no quieren que se les diga nada malo o se enojan y ya no te hablan	algunas personas son muy sensibles	En la comunicación existen diferentes elementos importantes que se deben tomar en cuenta	Toma en cuenta los elementos que hacen a la comunicación

S.F.- en ocasiones anteriores tuve situaciones similares y no podía calmarme y soy bien directa cuando alguien me desagrada	es bien directa cuando alguien le desagrada	El respeto es lo principal para hablar	Habla con respeto
4) ¿Qué siente?	4) ¿Qué siente?	4) ¿Qué siente?	4) ¿Qué siente?
S.A.-siento que se pueda sentir rechazado o rechazada no me gustaría hacer daño y preferiría tratar de no decir nada y solo alejarme con algunos pretextos o sin decirle nada	Trata de no decir nada y solo alejarse con algunos pretextos o sin decir nada	Bien al poder expresarme	Bien
S.F.- a veces cuando ocurre eso no me agrada y me pongo irritable y comienzo a decirle que ya no se me acerque porque no me agrada	Se pone irritable y comienza a decirle que ya no se le acerque porque no le agrada	Bien al brindar respeto	bien
5) ¿Qué hace en esa situación?	5) ¿Qué hace en esa situación?	5) ¿Qué hace en esa situación?	5) ¿Qué hace en esa situación?
S.A.- trato de no comentar o sino no le digo nada no me gustaría el decirle eso alguien o trato de que se dé cuenta que no me agrada y no me siento cómodo con él o ella para que se aleje	trato de que se dé cuenta que no le agrada	Comentar lo que pienso y siento	Comenta lo que siente y piensa
S.F.- prefiero decirle lo que pienso de esa persona y decirle algo que no le guste para que ya no me hable o para que ya no se me	Le dice algo que no le guste para que ya no le hable o para que ya no se le acerquen	Decir lo que opino de esa situación	Dice lo que opina

acerque			
ITEM N° 49 (Decirle a un amigo que no puedo prestarle dinero)	ITEM N° 49 (Decirle a un amigo que no puedo prestarle dinero)	ITEM N° 49 (Decirle a un amigo que no puedo prestarle dinero)	ITEM N° 49 (Decirle a un amigo que no puedo prestarle dinero)
1) ¿Porque?	1) ¿Porque?	1) ¿Porque?	1) ¿Porque?
S.E.- porque cuando un amigo te necesita y no tienes como ayudar creo que no estoy respondiendo a la amistad que él o ella me brindan	no está respondiendo a la amistad que le brindan	Me siento algo incómodo pero es necesario mencionarle que por diferentes motivos no podría prestarle	Menciona sus motivos para no prestar dinero
S.M.- porque cuando eso ocurre creo que yo no estoy siendo buen amigo y a los amigos que les diría eso , se sentirían con rencor o podrían sentir que yo no soy bueno con ellos	se sentirían con rencor o podrían sentir que él no es bueno con ellos	Trato de conversar abiertamente y tal vez ofrecerle otras opciones	Ofrece otras opciones
2) ¿Por qué piensa así?	2) ¿Por qué piensa así?	2) ¿Por qué piensa así?	2) ¿Por qué piensa así?
S.E.- porque a un amigo ay que ayudarlo y tratar de estar siempre a su lado cuando lo necesitas y algunos amigos son únicos y no sería bueno perderlos	algunos amigos son únicos y no sería bueno perderlos	Porque si no le comento mis motivos que me impiden prestarle el pudiese pensar de otra forma	Comenta sus motivos para evitar confusiones
S.M.- porque cuando tú no tienes la posibilidad de prestar dinero a un amigo él tampoco lo hará cuando necesites y que si yo no le presto dinero los amigos tampoco lo harán	si no le presta dinero sus amigos tampoco lo harán	Al ofrecer otras opciones las personas te entienden mejor	Ofrece otras opciones
3) ¿Qué le hace	3) ¿Qué le hace	3) ¿Qué le hace pensar de ese	3) ¿Qué le hace pensar de

pensar de ese modo?	pensar de ese modo?	modo?	ese modo?
S.E.- porque los amigos son únicos y ay que tratar de conservarlos y tratar de estar bien con ellos	los amigos son únicos y ay que tratar de conservarlos	Al mencionar mis motivos me podría hacer entender	Menciona sus motivos para hacerse entender
S.M.- por experiencias pasadas	experiencias pasadas	Si se ofrecen otras opciones se estaría queriendo solucionar algo	Ofrece otras opciones para solucionar algo
4) ¿Qué siente?	4) ¿Qué siente?	4) ¿Qué siente?	4) ¿Qué siente?
S.E.- al decirle que no puedo prestarle dinero me pongo un poco triste y no sé cómo ayudar	se pone un poco triste	Me siento cómodo porque podre hacerle saber el porque no puedo prestarle	Se siente cómodo
S.M.- al decirle que no le puedo prestar un monto de dinero me da tristeza porque sé que le hace falta	le da tristeza	Bien porque le hare entender	Se siente bien porque se hará entender
5) ¿Qué hace en esa situación?	5) ¿Qué hace en esa situación?	5) ¿Qué hace en esa situación?	5) ¿Qué hace en esa situación?
S.E.- trato de ocultarme y no verlo para que no tenga que estar frente a frente o estar cara cara y decirle que no puedo prestarle	trata de ocultarse y no verlo	Hablar directamente	Habla directamente
S.M.- busco a alguien o pido de favor a que alguien le pueda informar que no cuento con dinero disponible o trato de encomendar a alguien para que le digan que no puedo prestarle	trata de encomendar a alguien para que le digan que no puede prestarle	Conversar con calma	Conversa con calma

4.4 ANALISIS COGNITIVO DE RESULTADOS PRE Y POST –TEST

ANALISIS COGNITIVO PRE TEST	ANALISIS COGNITIVO POST TEST
➤ Falta de carácter	➤ Sentirse más seguro
➤ No tener metas ni objetivos	➤ Empezar a configurar propósitos
➤ Falta de confianza en sus capacidades	➤ Sentirse más seguro
➤ Dependier siempre de otros	➤ Ser más independiente
➤ No tener fuerza para expresar derechos	➤ Tener más seguridad
➤ No aceptar que nos podemos equivocar	➤ A veces uno puede equivocarse
➤ Falta de creencias e ideologías	➤ Es bueno tener convicciones
➤ Poca astucia para afrontar los retos.	➤ Sentirse más inteligente
➤ Ajustar nuestro carácter al de los demás, solo para ser aceptados	➤ Expresar lo que uno siente
➤ Miedo a la crítica de los otros	➤ Aceptar la critica
➤ Miedo al enojo de los otros	➤ Restar importancia al enojo
➤ Experiencias negativas pasadas	➤ Mirar para adelante
➤ Miedo a opinar	➤ Opinar con firmeza
➤ Temor a la discusión	➤ Exponer los propios criterios
➤ Inseguridad de emitir el propio criterio	➤ Seguridad sobre lo que uno piensa
➤ Sentir vergüenza	➤ Tener más control emocional
➤ Temor a la burla	➤ La ironía no es importante
➤ Temor a cometer errores	➤ No tener temor a equivocarse
➤ Mucho nerviosismo	➤ Vivir más tranquilo
➤ Dificultad para seguir ordenes	➤ Aceptar a los superiores
➤ Temor a contradecir	➤ Exponer criterios
➤ Rabia e impotencia	➤ Superar rápido las emociones negativas
➤ Temor a ganar	➤ Es bueno también triunfar
➤ Dificultad de demostrar propias necesidades	➤ Uno tiene derecho a sentir necesidades
➤ Temor a herir y lastimar	➤ A veces lastimamos y también nos disculpamos
➤ Sentirse culposo/a	➤ No todo es nuestra culpa
➤ Sentimiento de frustración	➤ A veces las cosas no salen como uno desea
➤ Temor a que las cosas vayan mal	➤ Si algo sale mal se puede intentar otra vez
➤ Dificultad en conseguir amistades	➤ Puedo tener amigos
➤ Temor a expresar emociones	➤ Que vean como uno es
➤ Temor a sentir tristeza	➤ Es normal sentirse triste alguna vez

➤ Perder el afecto de las personas	➤ Las personas me valoran por lo que soy
------------------------------------	--

4.5 TABLA DE OBSERVACION Y REGISTRO DE CONDUCTA DE LOS PARTICIPANTES DESPUES DE APLICADO EL PROGRAMA DE CAPACITACION

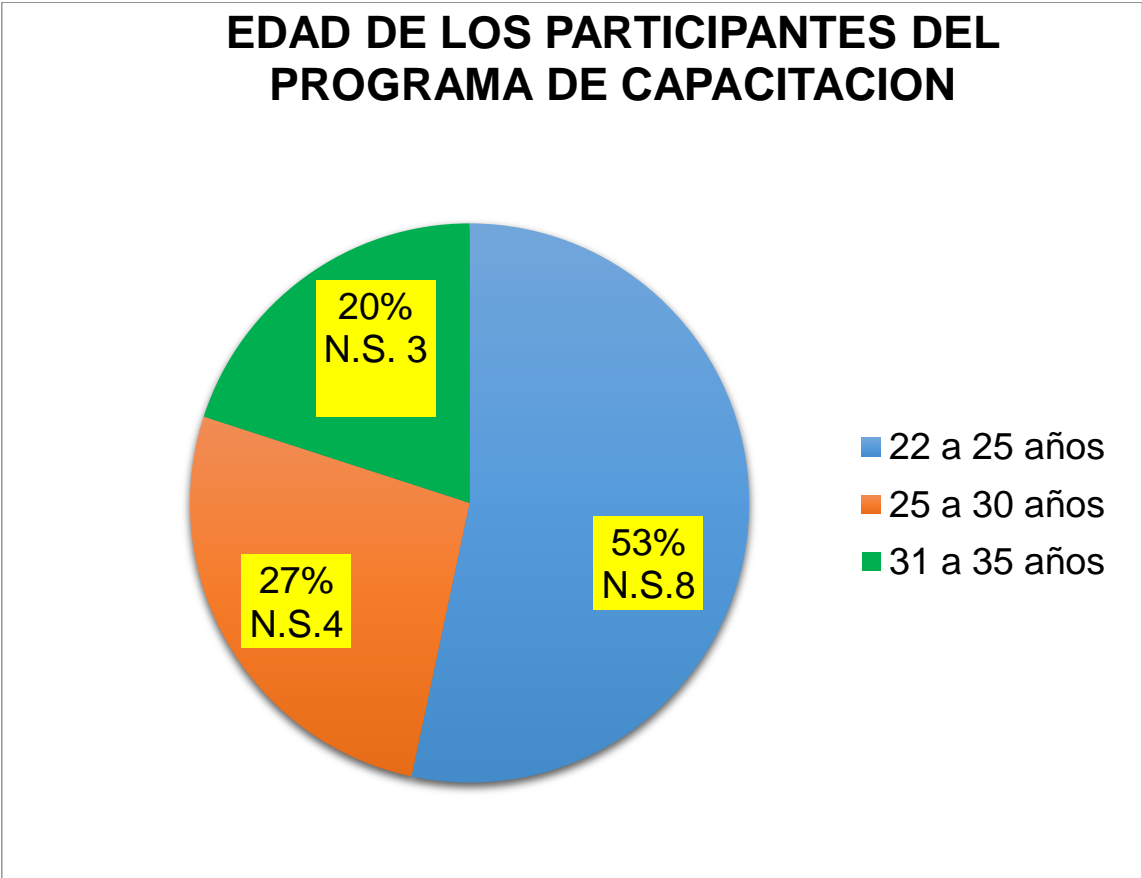
➤ Tienen la habilidad de expresar como se sienten al hacer recibir una crítica o sugerencia.
➤ Escucha de forma crítica y analítica
➤ Es asertivo al dar su opinión
➤ Propone ideas para mejorar su trabajo
➤ A través de una adecuada comunicación asertiva logra que sus compañeros tomen en cuenta sus puntos de vista
➤ No responde a las críticas de forma agresiva
➤ Responde a las críticas utilizando de forma adecuada la comunicación asertiva
➤ Escucha antes de reaccionar agresivamente
➤ Es capaz de aceptar que no siempre su opinión será bien recibida
➤ No responde a las críticas o sugerencias de forma pasiva
➤ Promueve que sus opiniones o sugerencias sean escuchadas
➤ Se toma en cuenta la opinión de los empleados
➤ Se negocia de forma asertiva los cambios de turno, rol en el supermercado o sucursal en la que se trabaja
➤ Puede comunicarse sin temor a las críticas
➤ Puede comunicarse asertivamente para que lo escuchen y tomen en cuenta
➤ Puede hablar en público sin temor alguno
➤ Puede expresar sus opiniones ante sus superiores
➤ Puede dar una respuesta asertiva ante una crítica o burla
➤ Se mejoró el clima laboral para los empleados a través de una comunicación más satisfactoria
➤ El cambio de actitudes negativas promueve conductas de trabajo mas motivadas
➤ Se aumentó la motivación en los empleados a través de un proceso de negociación asertivo entre supervisores y empleados de planta
➤
➤ Las habilidades aprendidas hace posible que sean más receptivos a las técnicas de supervisión y gerencia

4.5 DATOS EN CUANTO A LA EDAD DE LOS PARTICIPANTES DEL PROGRAMA DE CAPACITACION EN HABILIDADES DE COMUNICACIÓN ASERTIVA

Edad

Los resultados de las edades, respecto a los participantes del programa de capacitación en la habilidad de comunicación asertiva fueron los siguientes:

GRAFICO No 1



Fuente: elaboración propia, 2017.

Se puede observar, que las edades de los participantes del programa se encuentran entre los 20 años a 35 años de edad, con un mayor porcentaje del 53% que es la mitad de la población, se encuentran en las edades entre los 22 años a 25 años de edad, esto quiere decir que existe una mayor población de empleados jóvenes, esto se puede deber a que en la empresa es necesario gente joven y energética, con disponibilidad de tiempo. Con un porcentaje de 27% se encuentran las edades de 25 años a 30 años,

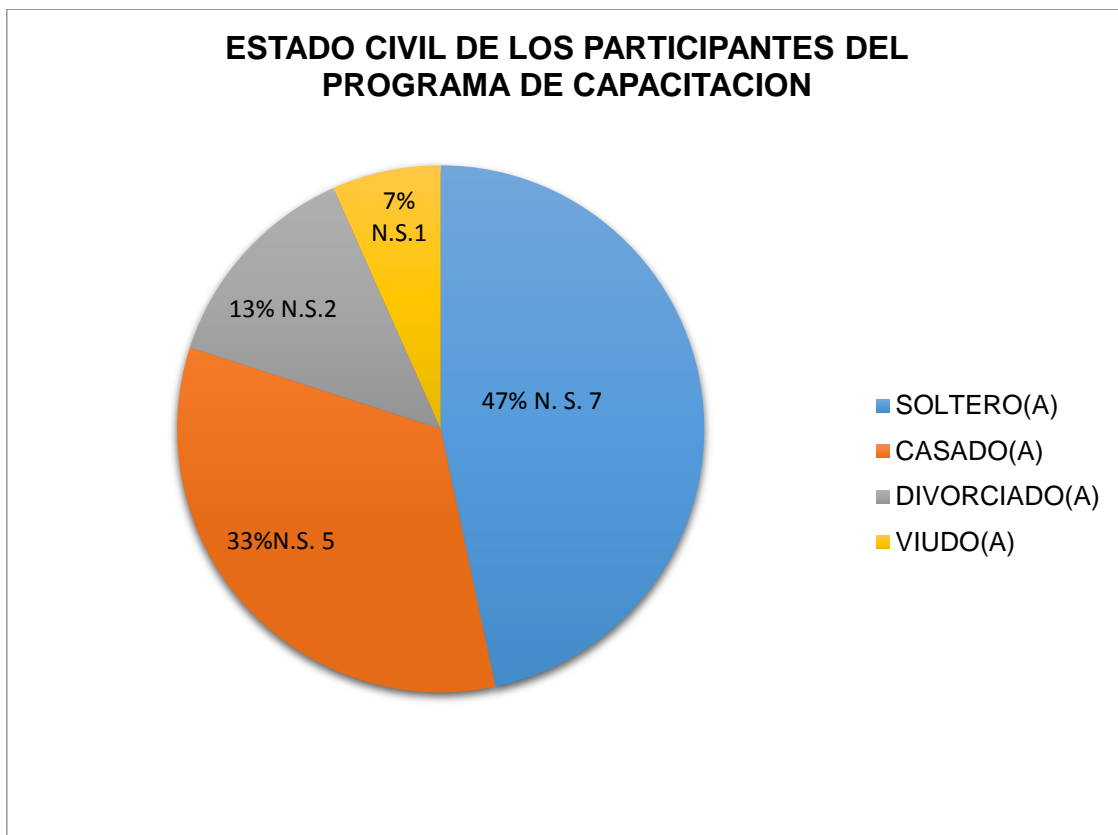
esto se debe a que este grupo cuenta con cierta experiencia para poder capacitar a los jóvenes en el ámbito laboral. Con un porcentaje de 20% que es el menor porcentaje, nos muestra que existe poca población entre las edades de 31 años a 35 años, esto se puede deber a que en la empresa este grupo ya cuenta con beneficios laborales y puede compartir sus experiencias a los más jóvenes.

4.6 DATOS EN CUANTO AL ESTADO CIVIL DE LOS PARTICIPANTES DEL PROGRAMA DE CAPACITACION EN HABILIDADES DE COMUNICACIÓN ASERTIVA

Estado Civil

Los resultados del Estado Civil, fueron los siguientes:

GRAFICO No 2



Fuente: elaboración propia, 2017.

Se puede observar, que el estado civil de los participantes del programa con mayor porcentaje del 47 %, es la condición de soltero(a), esto se puede deber a que los

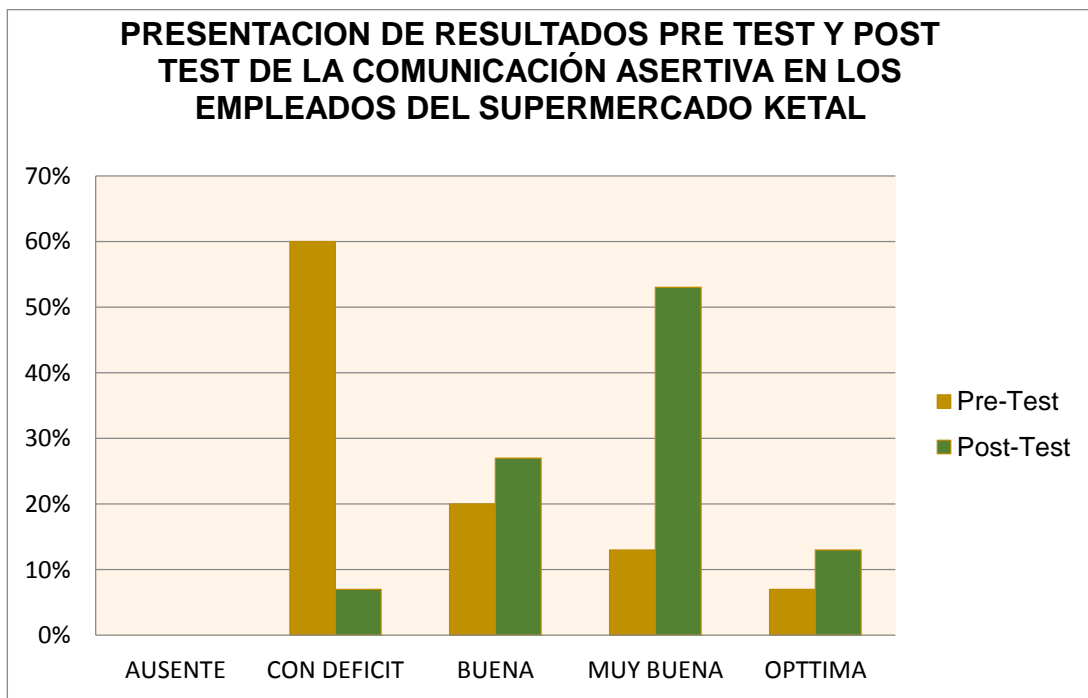
sujetos son jóvenes, en edades de 22 a 25 años. Sin embargo existe un porcentaje de 33 % de la población que se encuentra casado(a), esto se puede deber a que este grupo necesita solventar gastos que se requieren en una familia, y con un porcentaje de 13 % de la población se encuentra divorciado, y con una cantidad mínima de 7 % de la población se encuentra viudo, esto se puede deber a que la mayoría de la población es joven y de condición soltera(o).

4.7 RESULTADOS PRE-TEST Y POST-TEST DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LOS EMPLEADOS DEL SUPERMERCADO KETAL DE LA ZONA DE SOPOCACHI DE LA CIUDAD DE LA PAZ BOLIVIA

Pre-test y Post-test

Los resultados del Pre-test y Post-test, en relación a la comunicación asertiva fueron los siguientes:

GRAFICO No 3



En el pre test se pudo observar que un porcentaje de 60%, la mayoría de los participantes del programa de capacitación, tenían una comunicación asertiva con déficit, esto se pudo deber a que la mayoría de los sujetos mencionaban que eran

tímidos, nerviosos y que en ocasiones preferían evitar mostrar sus emociones y pensamientos, opiniones o defender sus derechos porque se sentían con miedo o vergüenza para comunicar sus necesidades. Esto se lo pudo observar ya que se aplicó un cuestionario, sin embargo es necesario mencionar que hubo un porcentaje de 20% los que se encontraban con una comunicación asertiva buena, esto se pudo deber a que algunos de los sujetos tenían cierta experiencia para poder comunicarse adecuadamente, se pudo observar que existe cierta carencia en la habilidad de comunicación asertiva ya que unos porcentajes mínimos de 13% , tenían una comunicación asertiva muy buena y 7% tenían una comunicación asertiva optima, esto quiere decir que fue necesario aplicar esta capacitación en esta habilidad.

En el post-test, se pudo observar que se amplió la habilidad de comunicación asertiva, ya que el porcentaje de comunicación asertiva con déficit disminuyo considerablemente, con un 7% de los participantes, gracias al programa de capacitación aplicado esto se pudo modificar considerablemente.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES GENERALES

- c) Los resultados de la aplicación de un pre test del instrumento de medición en cuanto a la habilidad de comunicación asertiva, se pudo observar que existía un gran número de los participantes que en esta habilidad se encontraban con déficit, es por eso que decide capacitar a los participantes mediante un programa de comunicación asertiva.
- d) Se aplicó un instrumento de medición **Escala de Comunicación Asertiva EAS-4-RC (Adultos)**, para los propósitos del presente trabajo de tesis, se consideró indispensable usar instrumentos capaces de medir objetivamente esta habilidad.
- e) Posterior al pre- test, se aplicó el instrumento cualitativo de análisis cognitivo, en el cual se pudo describir los factores insidiosos que dificultan la comunicación asertiva, como ser: Falta de carácter, Temor a la burla, No tener metas ni objetivos, Temor a cometer errores, Falta de confianza en nuestras habilidades, Mucho nerviosismo, Dependier siempre de otros, Dificultad en seguir ordenes , No tener fuerza para expresar nuestros derechos, Temor a contradecir, No aceptar que nos podemos equivocar, Rabia e impotencia, Falta de creencias e ideologías, Temor a ser ganado/a, Poca astucia para afrontar los retos, Dificultad de demostrar sus necesidades, Ajustar nuestro carácter al de los demás, solo para ser aceptados , Temor a lastimar, Miedo a la crítica, Sentirse culposo/a, Miedo al enojo , Sentimiento de frustración, Experiencias pasadas, Temor a que le vaya mal, Miedo a opinar, Dificultad en conseguir amistad, Temor a la discusión, No mostrar rencor, Inseguridad de emitir criterio, Posiblemente sentir tristeza, Vergüenza, Perder el afecto de las personas.
- f) Se aplicó el programa de capacitación en comunicación asertiva (autor. r. calderón jemio y validado para Bolivia en el 2002 bcb).ya que se vio conveniente ya que al observar los resultados del pre- test, se pudo ver la necesidad de aplicar este programa para fortalecer esta habilidad.

- g) Se aplicó un post test con el instrumento de medición, los resultados reflejaron los cambios que fueron notables, ya que hubo un gran porcentaje de los participantes del programa que se encontraban con una comunicación asertiva muy buena. Esto quiere decir que se pudo fortalecer esta habilidad de comunicación asertiva.
- h) Se pudo analizar los resultados del pre- test y el post- test en cuanto a esta habilidad, ya que el en pre test con un porcentaje de 45 % de los participantes se encontraban con una comunicación asertiva con déficit, posteriormente a la aplicación del programa de comunicación asertiva se pudo observar los cambios ya que se pudo fortalecer esta habilidad, teniendo un 45 % de los participantes una comunicación asertiva muy buena.

5.2 CONCLUSIONES ESPECÍFICAS

- Los empleados logran valorar la importancia que tiene la comunicación asertiva para su aplicación en su vida personal y laboral e Identificar los principales elementos que intervienen en el proceso de comunicación interpersonal de manera efectiva. y los problemas de la percepción y expresión en la relación emisor receptor
- Los empleados lograron aplicar las habilidades del buen receptor y del buen emisor en el contexto de la asertividad. y los principios de la asertividad para desarrollar el hábito de saber escuchar.
- Aplicar las técnicas de la comunicación Asertiva que permitan una mayor empatía y colaboración con otros, para mejorar e incrementar la efectividad y los resultados de trabajo tanto a nivel personal como de grupo.
- Los empleados logran retroalimentar de forma clara y objetiva para que se desarrollen espacios gratificantes y modifiquen la conducta agresiva, reactiva o

pasiva. y comunicar de forma explícita y enriquecer la información si es necesario

- Los empleados logran llegar a acuerdos cuando haya la necesidad de los mismos y existan controversias Valorando a las otras personas en el margen del respeto a los derechos de uno y de los otros.
- Los empleados han generado espacios de coordinación mediante comunicación operativa y acuerdos de actividades en reciprocidad y tareas en reciprocidad en la medida de los requerimientos Institucionales.
- Los empleados expresar las discrepancias con propiedad y respeto apuntando a la consecución de objetivos de grupo más que individuales.
- comunicando criterios de valoración interpersonal de forma equilibrada.
- Los empleados analizan de forma equilibrada las relaciones de grupo promoviendo sinergia en equidadd

5.3 Recomendaciones

Por todo lo anteriormente comentado y los resultados obtenidos, se recomienda a la institución,

- a) Promover más programas de capacitación continua en comunicación asertiva a empleados del supermercado ketal, como proceso continuo y de largo plazo, para que se pueda obtener resultados aún más positivos en el fortalecimiento de las habilidades de comunicación interpersonal, debido a que este grupo de personas requiere más espacios como estos, dedicados al desarrollo personal, abordando este y muchos más temas que les servirán para un adecuado relacionamiento interpersonal.
- b) Esta capacitación asertiva, se puede emplear a partir de instituciones en las que se acojan a este grupo meta, como ser en el personal de instituciones públicas y privadas.

- c) Las recomendaciones a los empleados del supermercado Ketal, participantes del Programa es la de seguir capacitándose en este y otros temas que fortalezcan su desarrollo integral. Que no dejen de poner en práctica todo lo aprendido a lo largo del programa para que de esta manera los aprendizajes vayan interiorizándose en sus vidas y formen parte permanente de ellos.
- d) Se recomienda también compartir los conocimientos y las experiencias adquiridas con sus seres más cercanos, para que ellos también de alguna manera se vean beneficiados de este programa y coadyuvar a su fortalecimiento personal.
- e) Las recomendaciones a la sociedad en general, son las de participar, generar y promover más espacios como estos dedicados al crecimiento personal, para prevenir diferentes tipos de males sociales, como ser violencia interpersonal, familiar, laboral, maltrato y abusos. Abordando este y diferentes temas imprescindibles para la vida cotidiana, trabajando con diferentes sexos, estados civiles y niveles económicos. De esta manera poner nuestro granito de arena para que la sociedad sea cada vez mejor.
- f) La comunicación asertiva no puede ser utilizada solo en un determinado contexto, manejar la comunicación asertiva, hace parte de las relaciones diarias en diferentes contextos, forma parte de una calidad de vida, permite partir de un problema para encontrar diferentes posibles soluciones, es poder entender, comprender lo que la otra persona piensa, siente, quiere, lo que expresa y también de uno mismo.
- g) Pero no solo se centra en el saber, sino en aplicar una comunicación asertiva para poder llegar a un acuerdo. Cuando se aplique los conceptos anteriores mencionados se dará una relación interpersonal positiva

BIBLIOGRAFIA

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

ABARCA, J. e HIDALGO, M. **El autoconcepto y las habilidades de comunicación**, Pub. Universidad Católica y pontificia de Chile, Santiago de Chile ,1996.

BERRUECOS, V.P. **El impacto social de los problemas de la comunicación**. Ed. TRILLAS, México, 1993.

BORDEN, James y STONE, Hans. **Teoría de la psicología del trabajo**. Ed. Plaza & Janes, México, 1982.

CABALLO, VICENTE. **Manual de evaluación y tratamiento de las habilidades sociales**. Ed. SIGLO XXI, Santiago de cuba, 1999.

CASTANYER, O. **La asertividad expresión de una sana autoestima**. Ed. Morata, Bogotá. 2003.

CASTANYER, O. y ORTEGA, E. **¿Por qué no logro ser asertivo?** .Ed. Morata, Bogotá, 2002.

CAPOTE, ALBERTO Y MARIA E. DUARTE. **“Técnicas en Negociaciones”**, 1994.

CARVAJAL, ACELIA Y AIDA M. GONZALES. **“Las Negociaciones”**, 1994.

DE OLIVEIRA SOARES, Ismar. **La Gestión de Comunicación Educativa**, en Revista CHASQUI, N°. 58, La Paz, junio-1997.

DAVIS, Martha y MCKAY, Matheu. **Técnicas de Autocontrol Emocional**. Ed. MARTINEZ ROCA, 1998, Madrid.

DOTYGO, Carlos. **Inteligencia Emocional**. Ed. Psyquis, México, 2002.

FABRI, Gerard. **Psicología**, Ed. Trillas, Buenos Aires, 2003.

FISHER, R; URY, W.: PATTON, B. **Obtengan El Sí, El Arte De Negociar**, 1996.

FRANKL, Steven. **Psicología Humanista**, Ed. Thompson, México, 1980.

FRANSTEIN, Héctor. **La Gestión de equipos eficaces**, Ed. E.R.S., México, 2008.

- FRICK, Ernest. **Psicología Moderna**, Ed. F. E. D., México, 1970.
- GOLDESTEN Arnold. **Habilidades sociales y autocontrol en la adolescencia**, Ed. SIGLO XXI, Santiago de Cuba, 1999.
- GOLEMAN, Daniel. **La Inteligencia Emocional. ¿Por qué es más importante que el coeficiente intelectual?**, Ed. Locus, Barcelona, 1999.
- GORDON, Thomas; **Rectángulo de la conducta, línea de aceptación**, Ed. El Psiquismo, Gibraltar, 2008.
- HERNANDEZ Roberto, FERNANDEZ COLLAO Carlos. BAPTISTA PILAR Lucio, **Metodología de la Investigación**, Mc Graw Hill, Colombia, 1999.
- JORDAN, C. Y POGGIO, E. **El Cambio en los grupos de encuentro intensivo para adolescentes y su relación con el PET**, Ed. Prentice Hall- Hispanoamericana, México, 2001.
- MARTINEZ, N. D & SANZ, M.Y **Entrenamiento en habilidades sociales aplicada a jóvenes tímidos**. Trabajo de diploma Universidad de Oriente. CUBA, 2001.
- PROGRAMA DE NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO (PNUD). **Niños, niñas y adolescentes en Bolivia, Informe temático sobre desarrollo humano**, Pub. PNUD, La Paz, 2008.
- ROGERS, Fitzpatrick y STEVENS, Herculy. **Dinámicas de Comunicación**, Ed. EGO, Barcelona, 1980.
- SHANNON, S. y WEAVER, G. **Comunicación Social. Un Enfoque Académico**, Ed. Thompson, México, 1999.
- WILSON, Ringo. **Psicología y Comunicación interpersonal**, Ed. Freud, Bucaramanga, 1992.

ANEXO 1

“PROGRAMA DE CAPACITACION EN HABILIDADES DE COMUNICACIÓN ASERTIVA”

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

Este programa ha sido diseñado con la finalidad de desarrollar y fortalecer las habilidades de comunicación asertiva en empleados; los primeros contactos con la población muestra, sirvieron como diagnóstico de necesidades que el grupo presentaba, lo que a su vez ayudo y oriento para la sistematización del presente programa, adecuando los contenidos temáticos, dinámicas, tiempos y materiales.

METODO DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA

La modalidad se basará en un sistema de evaluación continua y se realizará en cada sesión mediante la evaluación y co-evaluación, considerando indicadores de logro cognitivos, comportamentales y valorativos.

Cualitativa.- Evaluará al participante en base a las siguientes dimensiones: Disciplina, compromiso, responsabilidad, trabajo en equipo, puntualidad, respeto en el espacio educativo y en la actividad de interacción grupal

TECNICAS E INSTRUMENTOS DEL PROGRAMA

PROGRAMA DE CAPACITACION EN COMUNICACIÓN ASERTIVA 4(Autor. R. Calderón Jemio y Validado para Bolivia en el 2002 BCB)

•Clases Teórico- metodológicas	•Desarrollo del conocimiento •Afrontamiento del estrés	•Clases didácticas (Sistema Audiovisual)
•Análisis de casos	•Psicoeducación	•Trabajo con 5 Escalas de Evaluación

• Rol-Playing	• Aprender a decidir	• Banco de Niebla
• Modelamiento	• Restructuración Cognitiva	• Exposiciones de los Participantes
• Ejercicios Prácticos	• Tablas de Decisión	• Dinámicas de Grupo
• Training Groups	• Planificación de Tareas	• Autoevaluación
• Ejercicios para la evaluación	• Estudio de casos uso de notas y ayudas visuales	• Organización y expresión • Afrontamiento preguntas y respuestas

DESCRIPCION DE LAS TECNICAS ESPECÍFICAS A UTILIZAR EN EL PROGRAMA

Técnica de asertividad nº 1: Rendición simulada: consiste en mostrarnos de acuerdo con los argumentos del interlocutor pero sin cambiar la postura. Puede parecer que cedemos pero solo tomamos impulso.

Técnica de asertividad nº 2: Ironía asertiva: ante una crítica agresiva o fuera de tono no debemos igualar el nuestro al del emisor. En su lugar podemos buscar maneras de responder sin dejar nuestra postura calmada. Puede ser una salida asertiva a un conflicto en el que simplemente no queremos vernos involucrados.

Técnica de asertividad nº 3: Movimientos en la niebla: tras escuchar los argumentos de la otra persona podemos buscar la empatía aceptándolos pero agregando lo que defendemos. Es parecido a la rendición simulada pero sin ceder terreno.

Técnica de asertividad nº 4: *Pregunta asertiva:* en ocasiones es necesario iniciar una crítica para lograr la información que queremos obtener para luego utilizar la respuesta en nuestra argumentación.

Técnica de asertividad nº 5: *Acuerdo asertivo:* en ocasiones tenemos que admitir los errores pues hacer lo contrario solo empeoraría las cosas. En este caso se puede procurar alejar ese error de nuestra personalidad.

Técnica de asertividad nº 6: *Posponer:* al igual que la ironía asertiva, es una herramienta a utilizar en caso de interlocutores "violentos" o alterados. En este caso se procura retrasar la conversación para otro momento donde ambos estén en buena predisposición para el diálogo.

Técnica de asertividad nº 7: *Romper el proceso de diálogo:* cuando se quiere cortar una conversación se puede utilizar la comunicación breve para mostrar desacuerdo, desinterés, etc... Como se suele decir: " a buen entendedor pocas palabras". La utilidad de esto radica en esos momentos en los que tenemos prioridades distintas y queremos expresar que no es el mejor momento para la conversación.

Técnica de asertividad nº 8: *Disco rayado:* no tiene por qué significar que tengamos que repetir la misma frase, lo cual es de poca educación. Me refiero a repetir nuestro argumento tranquilamente y sin dejarnos despistar por asuntos poco relevantes.

Técnica de asertividad nº 9: *Manteniendo espacios:* cuando uno da la mano no es raro que te cojan el brazo. En estos casos hay que delimitar muy claramente hasta dónde llega un punto negociado.

Técnica de asertividad nº 10: *Aplazamiento:* en una reunión es buena idea llevar un papel o cuaderno donde tomar notas. En este caso podremos anotar consultas o críticas para abordarlas en otro momento y así no alejarnos del objetivo del momento. Ejemplo "tomo nota para hablarlo en la próxima reunión".

DINÁMICAS EN GRUPO Y DESARROLLO EN EQUIPO

f) Retroalimentación después del ejercicio

- Ejercicios para presentaciones y para romper el hielo
- g) Acelerar el ritmo:
 - Ejercicios para energizar y formar grupo
- h) Mantenerlos juntos:
 - Ejercicios para impulsar las dinámicas de grupo
- i) Aprendiendo a escuchar:
 - Ejercicios para mejorar el proceso de escucha y observación
- j) Aprender a reflexionar:
 - Ejercicios para mejorar el análisis.

COMPETENCIAS DEL PROGRAMA

LAS COMPETENCIAS EN RELACION A LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PROGRAMA.

Al terminar el programa el participante estará en la capacidad de:

- Valorar la importancia que tiene la comunicación asertiva para su aplicación en su vida personal y laboral.
- Identificar los principales elementos que intervienen en el proceso de comunicación interpersonal de manera efectiva.
- Identificar los problemas de la percepción y expresión en la relación emisor receptor.
- Aplicar las habilidades del buen receptor y del buen emisor en el contexto de la asertividad.
- Aplicar los principios de la asertividad para desarrollar el hábito de saber escuchar.
- Aplicar las técnicas de la comunicación Asertiva que permitan una mayor empatía y colaboración con otros, para mejorar e incrementar la efectividad y los resultados de trabajo tanto a nivel personal como de grupo.
- Retroalimentar de forma clara y objetiva para que se desarrollen espacios gratificantes y modifiquen la conducta agresiva, reactiva o pasiva.

- Comunicar de forma explícita y enriquecer la información si es necesario.
- Llegar a acuerdos cuando haya la necesidad de los mismos y existan controversias.
- Valorar a las otras personas en el margen del respeto a los derechos de uno y de los otros.
- Generar espacios de coordinación mediante comunicación operativa y acuerdos de actividades y tareas en reciprocidad en la medida de los requerimientos Institucionales.
- Expresar las discrepancias con propiedad y respeto apuntando a la consecución de objetivos de grupo más que individuales.
- Expresar criterios de valoración interpersonal de forma equilibrada.
- Analizar de forma equilibrada las relaciones de grupo promoviendo sinergia en equidad.

TABLA DE PONDERACION DE ACTIVIDADES EN EL PROGRAMA

método didáctico	Clase	Práctica	Esquemas	Trabajo en Grupo	Trabajo Individual
Actividades	Exposición de contenidos, explicación, ejemplificación, análisis de videos y materiales.	Prácticas en pequeños grupos y Prácticas Autónomas.	Estrategias de estudio y autoaprendizaje y Orientación sobre prácticas de conducta.	Trabajo en grupo Dinámicas	Aprendizaje logrado

Carga de trabajo para el participante alumno/a.	10% del trabajo del participante	40% del trabajo del participante	10% del trabajo del participante	20% del trabajo del participante	20% del trabajo del Participante
Forma de evaluación y peso en la calificación	Examen de preguntas a desarrollar sobre los contenidos (10% de la calificación final)	Revisión de las Prácticas Teóricas y Autónomas. (60% de la calificación final)	Evaluación de la participación. (10% de la calificación final)	Evaluación del propio grupo. (10% de la calificación final)	Autoevaluación de técnicas de autoaprendizaje Revisión de esquemas, mapas conceptuales, resúmenes, ampliaciones, etc. (10% de la fin

OBJETIVOS GENERALES

- a) Capacitar a los participantes en conocimientos específicos teóricos, conceptuales, metodológicos y sobre todo de razonamiento cognitivo y de aplicación práctica, para el manejo de habilidades sociales y destrezas, de autorregulación emocional en la Comunicación Asertiva en el espacio organizacional; para efectos de una coordinación orgánica efectiva que permita interactuar de manera armónica y adaptada a las exigencias y desempeño de tareas en el rendimiento laboral, en el contexto de la estructura de la Institución, con el fin de mejorar la calidad del clima organizacional, vida personal, relacionamiento interpersonal, laboral y social.
- b) Que los participantes después de un entrenamiento práctico en el contexto de una comunicación interpersonal y laboral más efectiva, adquieran herramientas de aplicación, conocimientos, y estimulen habilidades de interacción, escucha, asertividad y retroalimentación para propiciar mensajes claros y argumentados, el manejo de emociones y la búsqueda de una coordinación laboral al interior de sus áreas en relación con sus pares y superiores, contribuyendo y mejorando el desarrollo del trabajo y de la organización en general.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Lograr que el participante Identifique la necesidad de la comunicación efectiva en sus diferentes contextos, sus causas y consecuencias.
- Desarrollar en los participantes reprogramar para mejorar la eficacia de sus procesos comunicativos orales, no verbales y escritos, favoreciendo la efectividad en el logro de los objetivos del cargo, el trabajo en equipo y el clima organizacional.
- Lograr que el participante identifique necesidades actuales y soluciones posibles para el manejo de la comunicación asertiva en el afrontamiento laboral debido al estrés negativo originado en las presiones y exigencias del contexto.

- Lograr el aprendizaje de nuevos patrones y estilos de comunicación asertiva, comportamiento, acciones específicas de autorregulación de las emociones y afectividad en situaciones de exigencias del sistema orgánico de la Institución.
- Promover el aprendizaje de habilidades asertivas, prácticas relacionales para erradicar las causas de la comunicación disfuncional, eliminando las presiones, recuperando una actitud positiva y llena de motivación. De esta manera los funcionarios/as de la Institución, podrán enfrentar los retos competitivos en la planificación de tareas y funcionamiento de equipo.
- El participante manejará el lenguaje y la comunicación como “instrumentos para la acción” y la eficacia comunicacional, distinguiendo los actos de habla básicos que le revelan categorías de intervención o de modificación del contexto, le permitan desde sí mismo y junto con los otros mejorar el ambiente interpersonal con las pautas adecuadas para superar los “quiebres” en la comunicación laboral, modificando estados de ánimo a través de nuevos estilos de comunicación.

CONTENIDOS DEL PROGRAMA

METODO DE APRENDIZAJE

- f) El Programa está diseñado de manera que, durante su desarrollo, los participantes descubran cómo transcurre su comunicación dentro del ámbito empresarial. Se les proporcionará fundamentos y herramientas para que, en la práctica, se sensibilicen frente a obstáculos y estilos de comunicación aprendidos. A estos fines se utilizarán fundamentalmente las siguientes metodologías participativas: análisis, discusión de contenidos y casos reales; realización y análisis de situaciones comunicativas laborales; trabajo en equipo y variados ejercicios (reflexivo - vivenciales) de tipo individual, interpersonal, en equipo y grupal (incluida la problematización de experiencias laborales).
- g) Las sesiones serán teórico-metodológicas al inicio y prácticas el resto de la capacitación, para optimizar el desarrollo intelectual tendrán un alto grado de participación, basadas en la experiencia y aplicación de simulación de

situaciones laborales que permitirán un aprendizaje dinámico con intercambio de criterios, opiniones, conductas y sentimientos y una capacitación efectiva en el campo de los objetivos propuestos.

- h) El método es participativo: con dinámicas grupales, juegos de roles, ejercicios de reflexión individual y colectiva.
- i) Los participantes tienen la oportunidad de evaluar su desempeño para tomar conciencia de sus habilidades y debilidades comunicativas, con el propósito de potenciar las primeras, para superarlas y convertirlas en fortalezas.
- j) Las habilidades fundamentales a desarrollarse, son la observación, la auto observación y la retroalimentación, para facilitar el análisis y toma de consciencia individual de debilidades y fortalezas en la comunicación.

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS DE APRENDIZAJE

Las estrategias de la metodología son las siguientes; los temas se desarrollarán en función de los objetivos generales apuntando hacia el logro de conocimientos, destrezas metodológicas, habilidades prácticas y valores, en base a los siguientes criterios:

- La metodología en todos los temas se trabajará con un enfoque activo - participativo, donde la misma formación provee al participante de reprogramas y estrategias teórico - metodológicas, integrando áreas y campos de conocimiento y acción a una misión común.
- El método empleado se caracterizará por la búsqueda de una comprensión, un razonamiento y estrategias de diseño, elaboración, organización, evaluación y aplicación de los conocimientos y habilidades sobre un sistema de regulación de la vida social y laboral que se basa en razones y valores.
- Se facilitará la utilización de habilidades críticas, reflexivas y con profundo análisis que permitirán al participante moverse con destreza y pericia competitiva en el contexto de las distintas áreas de actividad educativa.

- Se facilitará la adquisición de capacidades y destrezas, en base a un modelo de razonamiento, que integre los contenidos teóricos de forma holística, con las herramientas metodológicas, la práctica y entrenamiento aplicado.
- Se desarrollarán habilidades de autoevaluación, que permitan realizar la labor valorativa de necesidades, demandas y acciones en el campo laboral.
- Las acciones en cada tema además serán reflexivas y vivenciales, cooperativas - grupales que permitan enriquecer la dinámica de integración, no sólo de conocimiento sino de habilidades de iniciativa, liderazgo, aprender a aprender con valores de responsabilidad, ética y aceptación de diferencias.
- La modalidad de trabajo estará basada en un proceso de análisis y síntesis que realice el participante del fenómeno laboral y de su acción. Para lo cual se partirá de un trabajo participativo en base a la interactividad y colaboración grupal.
- La evaluación grupal derivada de discusiones, análisis de casos y soluciones creativas permitirá enriquecer los procedimientos de acción, considerándose herramientas fundamentales en el proceso de capacitación. De esta forma se irá trabajando en el perfeccionamiento de las capacidades y competencias con sus dimensiones aplicativas integrativas.
- No se dejará de lado la evaluación individual y la autoevaluación, que permite observar, guiar y retroalimentar continuamente al participante hacia respuestas creativas que demuestren iniciativa en los diferentes ámbitos del fenómeno, grupal y laboral.
- Exposición, diálogos y pláticas diversas. Análisis de casos visibles donde se observa la condición “generadora de la realidad que posee el lenguaje humano”, como un “detalle” de una palabra dicha, origina diversos tipos de respuesta.
- Participación en mesas de discusión y en reflexiones de análisis, donde el foco será el estudio y la crítica pormenorizada de determinado caso, forma o fenómeno lingüístico.

CARACTERÍSTICAS METODOLOGICAS

6. **Dinámica:** (*El SABER*) Dispone de un 20% del tiempo del Seminario-Programa a la parte técnica, de conceptos básicos necesarios, es decir del conocimiento.
7. **Vivencial:** (*El SABER HACER*) Incorpora acciones formativas (video - plenarias, programas, demostraciones) que permiten apropiar el conocimiento recibido. No sólo es aprender sino entender y saber cómo aplicarlo.
8. **Aplicativa:** (*El QUERER HACER*) junto al (*SABER SER*) mejor persona desarrollo personal).
9. Generadora de *CAMBIOS POSITIVOS Y PERDURABLES* en el desempeño de los Participantes.
10. Enfocada en el *DESARROLLO DE COMPETENCIAS CLAVES DE ÉXITO* de su Entidad, contribuye a mejorar:
 1. la Productividad
 2. Eficacia frente a Objetivos y
 3. Eficiencia en el manejo de relaciones interpersonales, decisiones y coordinación.

ANEXO 2

**INSTRUMENTO DE MEDICION ESCALA EAS-4-
RC (ADULTOS)**

AUTOR RENE CALDERON JEMIO

ANEXO 3

TABLA DE ANALISIS COGNITIVO PRE TEST Y POST TEST

AUTOR: RENE CALDERON JEMIO

TABLA DE ANALISIS COGNITIVO PRE TEST Y POST TEST

ITEM Nº 6 (Realizar una crítica constructiva a una persona que estimo) PRE- TEST	ITEM Nº 6 (Realizar una crítica constructiva a una persona que estimo) PRE- TEST	Resultados del análisis cognitivo PRE- TEST	POST- TEST	POST- TEST	Resultados del análisis cognitivo POST-TEST
1) ¿Porque?	1) ¿Porque?	1) ¿Porque?	1) ¿Porque?	1) ¿Porque?	1) ¿Porque?
S.A.- Porque al hacerle la crítica, talvez puede que se enoje o moleste conmigo.	Se enojen o molesten		ya no me incomoda el tener que hacer una crítica, más al contrario siento que puedo expresarle mi opinión	puede expresar su opinión	
S.E.- Porque no me hará caso y talvez no tome en cuenta mi opinión o no le importara.	No toman en cuenta mi opinión		Creo que las personas tienen derecho a tomar en cuenta o rechazar una crítica constructiva	Pueden tomar en cuenta o rechazar su crítica	
S.N.- Porque me criticaría a mí también, y eso nos puede llevar a enojarnos uno con el	Le criticarían también		En algún momento es necesario tratar de escuchar algunas críticas	escucha algunas críticas constructivas para mejorar	

otro			constructivas para mejorar		
2) ¿Por qué piensa así?	2) ¿Por qué piensa así?		2) ¿Por qué piensa así?	2) ¿Por qué piensa así?	
S.A.- Porque en algunas veces que critique u observe algo de un amigo se enojó conmigo.	Se enojaron con el		Mi opinión es importante y si la puedo comunicar de forma adecuada mucho mejor	puede comunicarse de forma adecuada	
S.E.- Porque cuando hago comentarios y opino siento que no me escuchan o simplemente no les importa lo que yo les vaya a decir.	No le escuchan y no les importa lo que le vaya a decir		las personas en algún momento tomaran en cuenta mi opinión y en otros momentos también puede ser que la rechacen	Toman en cuenta su opinión y también pueden rechazarlo	
S.N.- Porque al decirnos cosas o criticarnos podríamos discutir o enojarse.	Al criticarse podrían discutir o enojarse		Cuando nos hacen una crítica constructiva es como si nos estuvieran ofreciendo una sugerencia	La crítica constructiva es una sugerencia	
3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?	3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?		3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?	3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?	

S.A.- Por experiencias pasadas, porque cuando mencione algo o critique a alguien se molestó y no le gusto.	Por experiencias pasadas		Si me comunico claramente podría expresar más cosas	Se comunica claramente puede expresar más cosas	
S.E.- siento que a mis amigos no les importa mucho las opiniones que les hago.	No les importa las opiniones que les haga		Las personas no están obligadas a tomar en cuenta lo que yo les digo o menciono	Los otros no están obligados a tomar en cuenta lo que menciona	
S.N.- siento que cuando voy a decirle algo o criticar algo, esa persona a la que le critique ya no le voy a simpatizar.	Al criticar algo ya no les va a simpatizar		Si nos sugieren algo nosotros tenemos derecho a aceptar o rechazar dichas sugerencias	Tienen derecho a aceptar o rechazar sugerencias	
4) ¿Qué siente?	4) ¿Qué siente?		4) ¿Qué siente?	4) ¿Qué siente?	
S.A.- pues siento que no le va a gustar que le haga una crítica, y talvez o después esa persona podría ya no querer decirme o contarme,	Podrían ya no querer decirle o contarle, comentarle sus cosas.		Siento que soy capaz de realizar la crítica de buena manera	Es capaz de realizar la crítica de buena manera	

comentarme sus cosas.					
S.E.- como no toman en cuenta las críticas o cosas que hago, a veces me enojo con ellos.	A veces se enoja con ellos		Me siento tranquilo cuando tengo que hacer una critica	Se siente tranquilo cuando hace una critica	
S.N.- me podría empezar a criticar también o podría decirme cosas que hice mal o que estoy haciendo mal o talvez discutamos o se enoje conmigo.	Podrían criticarle, o podrían decirle cosas que hizo mal o que está haciendo mal		Me siento con calma cuando hablo o menciono mis opiniones	Menciona con calma sus opiniones	
5) ¿Qué hace en esa situación?	5) ¿Qué hace en esa situación?		5) ¿Qué hace en esa situación?	5) ¿Qué hace en esa situación?	
S.A.- busco la manera de tratar de no opinar y prefiero no decirle nada.	busca la manera de tratar de no opinar		Menciono mis opiniones tratando de hablar claramente	Menciona sus opiniones claramente	
S.E.- trato de mencionar sucesos que pasaron por no haber tomado en cuenta las opiniones o cosas que les dije o recomendé.	Trata de mencionar sucesos que pasaron por no haber tomado en cuenta sus opiniones		Solo menciono lo que pienso y si la persona lo toma en cuenta o no	Menciona lo que piensa y si lo toman en cuenta o no depende de	

			depende de la persona.	las otras personas	
S.N.- prefiero no opinar mucho ni dar muchos consejos.	prefiere no opinar mucho		Me siento impulsado a comunicar mis opiniones	Se siente motivado a comunicar sus opiniones	
ITEM N° 8 (Dar una opinión contraria a la de otra persona)	ITEM N° 8 (Dar una opinión contraria a la de otra persona)		ITEM N° 8 (Dar una opinión contraria a la de otra persona)	ITEM N° 8 (Dar una opinión contraria a la de otra persona)	
1) ¿Porque?	1) ¿Porque?		1) ¿Porque?	1) ¿Porque?	
S.A.- porque no me tomarían en cuenta, o no pondrían interés	no le tomarían en cuenta		Puedo comunicar mi opinión de una manera amable y cordial	Se comunica de manera amable y cordial	
S.G.- porque podrían pensar que quiero discutir con la otra persona o quiero darle la contra	podrían pensar que quiere discutir con la otra persona		El mencionar una opinión contraria no significa que vayamos a discutir	Una opinión contraria no significa discutir	

2) ¿Por qué piensa así?	2) ¿Por qué piensa así?		2) ¿Por qué piensa así?	2) ¿Por qué piensa así?	
S.A.- porque cuando menciono algo o comento algo creo que no les va a importar.	no les va a importar lo que comenta		Es necesario ser respetuoso al comunicarse	Se comunica con respeto	
S.G.- porque las personas se enojan cuando se les contradice.	Las personas se enojan cuando se les contradice.		Al comunicarse es importante ser amable	Se comunica amablemente	
3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?	3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?		3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?	3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?	
S.A.- en algunos momentos siento que no tiene importancia mis opiniones.	No tiene importancia sus opiniones.		Al ser respetuoso y amable con las personas, la comunicación es más amable y fluida	Se comunica con amabilidad y respetuosamente	
S.G.- porque ya me ocurrió varias veces en las que se enojaron por mencionar algo o mi opinión	se enojaron por mencionar su opinión		Para comunicarse es necesario ser amable así no existen malos entendidos	Se comunica con amabilidad y así no tiene malos entendidos	
4) ¿Qué siente?	4) ¿Qué siente?		4) ¿Qué siente?	4) ¿Qué siente?	
S.A.- al comentar o decir cosas siempre me pongo tímido y no	siempre se pone tímido y no puede comunicarse como		Siento que a mí me agradecería q la gente sea	Le agrada que la gente sea respetuosa	

puedo comunicarme como yo quisiera, y también supongo que no me harán caso o no me escucharán	él quisiera		respetuosa conmigo		
S.G.- quisiera comentar cosas o decir cosas pero siempre creo que se molestarán	Cree que se molestarán		Cuando la gente es amable es mucho mejor la comunicación	Es amable y se comunica mejor	
5) ¿Qué hace en esa situación?	5) ¿Qué hace en esa situación?		5) ¿Qué hace en esa situación?	5) ¿Qué hace en esa situación?	
S.A.- trato de no comentar mucho y opinar menos para no ponerme incomodo	trata de no comentar mucho		Mencionar mi opinión	Menciona su opinión	
S.G.- intento no opinar mucho	intenta no opinar mucho		Buscar una manera amable de comentar mi opinión	Comenta su opinión amablemente	
ITEM Nº 9 (Comunicar mis ideas cuando hay mucha gente pendiente de mi)	ITEM Nº 9 (Comunicar mis ideas cuando hay mucha gente pendiente de mi)		ITEM Nº 9 (Comunicar mis ideas cuando hay mucha gente pendiente de mi)	ITEM Nº 9 (Comunicar mis ideas cuando hay mucha gente pendiente de mi)	
1) ¿Porque?	1) ¿Porque?		1) ¿Porque?	1) ¿Porque?	
S.A.- porque supongo que me pongo muy tímido y me da vergüenza y	se pone muy tímido y le da vergüenza y le da nervios		Me siento en comodidad, porque puedo expresarme	Puede expresarse libremente y apropiadamente	

me da nervios cuando estoy delante de muchas personas			libremente y apropiadamente		
S.C.- porque no me gusta hablar frente a mucha gente ya que me pongo asustado y no puedo hablar bien ni tampoco comunicarme bien.	se pone asustado y no puede hablar bien ni tampoco comunicarse bien.		Siento que puedo regular mis emociones para no ponerme nervioso	Regulariza sus emociones para no ponerse nervioso	
S.D.- porque creo que me van a observar todo, o me van a hacer muchas preguntas	le van a observar todo		Puedo comunicarme con calma y claramente	Puede comunicarse con calma y claramente	
S.K.- porque no puedo comunicarme muy bien cuando hay mucha gente que me esté escuchando y siento que me van a criticar o se van a tratar de burlar de mí.	le van a criticar o se van a tratar de burlar de él.		Intento actuar asertivamente	Intenta actuar asertivamente	
2) ¿Por qué piensa así?	2) ¿Por qué piensa así?		2) ¿Por qué piensa así?	2) ¿Por qué piensa así?	
S.A.- porque a las personas les gusta criticar y siempre buscan los errores de otros para burlarse o para hacerlos quedar	A las Personas les gusta criticar y siempre buscan los errores de otros para burlarse o para hacerlos		Puedo comunicarme apropiadamente	Puede comunicarse apropiadamente	

mal, por eso es que en algunos momentos soy muy reservado.	quedar mal.				
S.C.- porque no puedo comunicarme bien siempre he fallado en eso es que soy un poco tímido y callado	Es un poco tímido y callado		Siempre intento regular mis emociones	Intenta regular sus emociones	
S.D.- porque al hablar a tantas personas estarán pendientes de observar todo incluso mis fallas.	estarán pendientes de observar todo incluso sus fallas		Al comunicarme claramente puedo expresarme mejor	Se comunica claramente para expresarse mejor	
S.K.- porque al estarles hablando ellos me ponen muy nervioso podrían observar algunas fallas que tengo.	Podrían observar algunas fallas que tiene.		Al actuar asertivamente la comunicación es más fluida	Comunica asertivamente	
3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?	3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?		3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?	3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?	
S.A.- por experiencias pasadas, como estaba comentando anteriormente que a la mayoría de la gente le gusta	experiencias pasadas		comunicar mis ideas claramente y con el respeto que se debe	Se comunica claramente y con respeto	

burlarse de los errores de otros.					
S.C.- es que desde que era muy joven siempre fui tímido y no hablo mucho.	siempre fue tímido		Al regularizar mis emociones puedo comunicarme más tranquilamente	Regula sus emociones	
S.D.- en diferentes situaciones o lugares prefiero no hablar en público porque no me agrada mucho ya que me miraran y podrían ver algunos errores	le miraran y podrían ver algunos errores		Al ser claro y preciso en la comunicación será mucho mejor	Se comunica con claridad y de forma precisa	
S.K.- cuando muchas personas te están escuchando tienes que tratar de comunicarte bien y expresarte bien y sin errores para que todos te entiendan lo que quieres decir y así no se burlarían	se burlarían		ser asertivo es muy importante para no tener dificultades en mis relaciones	Es asertivo para no tener dificultades	
4) ¿Qué siente?	4) ¿Qué siente?		4) ¿Qué siente?	4) ¿Qué siente?	
S.A.- me da vergüenza que tanta gente me observe o escuche al hablar	le da vergüenza		Siento cómodo al expresarme	Se expresa con comodidad	
S.C.- me asusto cuando tengo que	le asusto		Es necesario regularizar la	Regula sus emociones	

hablar en público , cuando hay mucha gente			emociones para evitar malos entendidos		
S.D.- me da pena me pongo incomodo cuando hablo a mucha gente	le da pena		Ser claro y preciso es muy importante a la hora de comunicarme	Es preciso al comunicarse	
S.K.- no sé si me ganan los nervios cuando hablo a mucha gente o muchas personas que me conozcan o sepan algunas cosas de mi	le ganan los nervios		Una comunicación adecuada es mejor para poder expresarse	Se comunica mejor	
5) ¿Qué hace en esa situación?	5) ¿Qué hace en esa situación?		5) ¿Qué hace en esa situación?	5) ¿Qué hace en esa situación?	
S.A.- intento no hablar en público seguido ya que me pone mal y me incomoda	Intenta no hablar en público		Trato de comunicarme claramente	Se comunica claramente	
S.C.- a veces no sé qué hacer porque siempre me pongo incomodo con eso , trato de evitar el hablar a mucha gente	Evita el hablar a mucha gente		Regularizo mis emociones para evitar malos entendidos	Regula sus emociones	
S.D.- intente buscar	Se le hace difícil		Me comunico de	Se comunica	

ayuda profesional pero por el tiempo que dispongo ahora se me imposibilita, el conseguir ayuda porque siempre que existe una situación en la que tengo que hablar a mucha gente y se me hace difícil			manera adecuada	adecuadamente	
S.K.- trato de no ponerme muy nervioso o trato de calmarme para poder comunicarme cuando hay mucha gente	trata de no ponerse muy nervioso o trata de calmarse		Trato de expresarme de manera abierta y clara	Se expresa de manera abierta	
ITEM N°11 (Expresar mi opinión a mis superiores si considero que sus instrucciones son injustas hacia mi persona)	ITEM N° 11 (Expresar mi opinión a mis superiores si considero que sus instrucciones son injustas hacia mi persona)		ITEM N° 11 (Expresar mi opinión a mis superiores si considero que sus instrucciones son injustas hacia mi persona)	ITEM N° 11 (Expresar mi opinión a mis superiores si considero que sus instrucciones son injustas hacia mi persona)	
1) ¿Porque?	1) ¿Porque?		1) ¿Porque?	1) ¿Porque?	
S.A.- porque talvez mis superiores podrían enojarse o le dirían a mi jefe y él	podrían enojarse o le dirían a su jefe y él podría molestarse		Me siento tranquilo ya que me comunicaría de manera	Menciona sus inquietudes respetuosamente	

podría molestar			respetuosa y amable mencionando mis inquietudes		
S.D.- porque en ese momento no me van hacer caso y después podrían desquitarse conmigo haciendo algo para que yo quede mal o en todo caso para que me llame la atención el jefe.	podrían desquitarse con el haciendo algo para que quede mal		Le diría lo que me produce esas instrucciones y ofrecería otras alternativas para quedar en un acuerdo	Ofrecería alternativas para quedar en un acuerdo	
S.F.- porque podría ocurrir de que mi opinión no le interesa y no la considere	Su opinión no le interesa y no la considere		Mencionarle mi opinión con calma y claramente y por supuesto con respeto	Menciona su opinión con respeto	
2) ¿Por qué piensa así?	2) ¿Por qué piensa así?		2) ¿Por qué piensa así?	2) ¿Por qué piensa así?	
S.A.-porque que los supervisores y a los jefes necesitan que los trabajadores sigan las instrucciones al pie de la letra	los jefes necesitan que los trabajadores sigan las instrucciones al pie de la letra		Al ser respetuoso y amable, empático podría comunicarme mejor	Es respetuoso, empático al comunicarse	
S.D.- porque los supervisores no les	se enojaría porque talvez piensa que		Al mencionarle lo que me produce	Comunica sus pensamientos de	

interesa las opiniones de los empleados si no les interesa más lo que diga el jefe, y se enojaría porque talvez piensa que estoy faltando a su Autoridad	estoy faltando a su autoridad		esas instrucciones lograría que él se diera cuenta lo que siento y pienso de manera adecuada	manera adecuada	
S.F.- porque los supervisores están muy ocupados como para escuchar lo que dicen los empleados	los supervisores están muy ocupados		Talvez tome en cuenta mi opinión si es que soy claro y respetuoso	Contarían con su opinión si es que se comunica claramente y respetuosamente	
3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?	3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?		3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?	3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?	
S.A.- por experiencias pasadas	experiencias pasadas		Una comunicación adecuada siempre tiene que tener respeto	Se comunica con respeto	
S.D.- en situaciones similares pude ver qué ocurre eso	pudo ver qué ocurre eso		Darí a conocer lo que me produce esa situación y así estaría mas tranquilo	Da a conocer lo que le produce dicha situación	
S.F.- los supervisores están o tienen siempre que seguir órdenes y encargos del jefe y	los supervisores están o tienen siempre que seguir órdenes y encargos del jefe		Cuando somos respetuosos y claros nos comunicamos mejor	Se comunica con respeto	

siempre se los encuentra ocupados					
4) ¿Qué siente?	4) ¿Qué siente?		4) ¿Qué siente?	4) ¿Qué siente?	
S.A.- trato de no contradecir las instrucciones de los supervisores porque puede ser que inclusive me despidan por no seguir las instrucciones que dan	le despidan por no seguir las instrucciones que dan		Siento que puedo ser amable y comunicarme	Es amable	
S.D.- me da un poco de miedo ya que pueden desquitarse o de hacerme quedar mal con el jefe	le da un poco de miedo		Tranquilidad al dar a conocer lo que me produce esta situación	Da a conocer lo que siente	
S.F.- me preocupa y trato de no contradecir a mis superiores	le preocupa		Me siento bien al ser respetuoso y claro	Es respetuoso	
5) ¿Qué hace en esa situación?	5) ¿Qué hace en esa situación?		5) ¿Qué hace en esa situación?	5) ¿Qué hace en esa situación?	
S.A.- trato de no decir nada ,	Trata de no decir nada		Conversar con mi jefe siendo amable	Conversa siendo amable	
S.D.- intento tratar de comunicarme con ellos sutilmente	Trata de comunicarse con ellos sutilmente		Dar a conocer lo que me produce esa situación	Da a conocer lo que siente	
S.F.- trato de no contradecir a mis	trata de no contradecir		Ser claro y respetuoso al	Es claro al comunicarse	

superiores			comunicarme con mi jefe		
ITEM Nº 13 <i>(responder de forma educada a una crítica que no me la merezco)</i>	ITEM Nº 13 <i>(responder de forma educada a una crítica que no me la merezco)</i>		ITEM Nº 13 <i>(responder de forma educada a una crítica que no me la merezco)</i>	ITEM Nº 13 <i>(responder de forma educada a una crítica que no me la merezco)</i>	
1) ¿Porque?	1) ¿Porque?		1) ¿Porque?	1) ¿Porque?	
S.C.- porque me molestaría al darme cuenta que la crítica o las cosas que dice no me las merecía y no sé si me pondría calmada al responder	se molestaría		Me siento cómoda al decirle o hacerle conocer que no me merezco esa crítica	Menciona cómodamente lo que siente	
S.G.- porque supongo que me sentiría ofendido y me enojaría al escuchar esa crítica que no me merecía	se sentiría ofendido y se enojaría		Regulo mis emociones al mencionarle lo que pienso de eso	Regula sus emociones	
S.M.- me incomoda porque creo que para que una persona diga o haga criticas tiene que saber correctamente las cosas entonces me molesta eso	le molesta eso		Trato de comentarle lo que opino de esta situación	Comenta su opinión	
2) ¿Por qué piensa así?	2) ¿Por qué piensa así?		2) ¿Por qué piensa así?	2) ¿Por qué piensa así?	

S.C.- porque hubo ocasiones en las que discutí cuando me habían criticado o me habían dicho cosas que yo no merecía escuchar	hubo ocasiones en las que discutí		Es necesario mencionar lo que uno piensa pero de forma adecuada	Menciona lo que piensa de manera adecuada	
S.G.- porque cuando yo critico a alguien debo estar seguro que esa crítica es verdadera y esa persona la merece	Se debe estar seguro que esa crítica es verdadera y esa persona la merece		Es necesario regular mis emociones antes de actuar	Regula sus emociones antes de actuar	
S.M.- porque las personas tienen que conocer todo lo que pasa con otra persona para poder criticar	conocer todo lo que pasa con otra persona para poder criticar		Al comentarle mi opinión acerca de eso puede estar más relajado	Menciona su opinión para estar relajado	
3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?	3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?		3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?	3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?	
S.C.es que existe muchas personas que tratan de molestar, y si no merezco la crítica que me hacen yo también podría responderles	personas que tratan de molestar,		Al mencionar lo que uno piensa uno mismo se da cuenta de que al decirlo uno se pone en paz consigo mismo	Menciona lo que piensa	
S.G.- yo siempre creo que para decir	se tiene que estar seguro de que las		Siempre trato de regular mis	Regula sus emociones	

algo a alguien o hacerle una llamada de atención se tiene que estar seguro de que esa persona la merece tener y después decirle	personas lo merecen		emociones para poder expresarme mejor, para no tener confusiones		
S.M.- porque creo que las personas critican sin estar seguras de que las críticas son correctas	las personas critican sin estar seguras		Si no lo digiera pudiera estar con más preguntas y con mucha confusión	Menciona su opinión para no tener confusiones	
4) ¿Qué siente?	4) ¿Qué siente?		4) ¿Qué siente?	4) ¿Qué siente?	
S.C.- porque cuando alguien me critica siento que me lastima y pues yo también le respondería	le lastima y pues él también le respondería		Me siento con tranquilidad	Esta tranquilo cuando se comunica	
S.G.- pues me da rabia el saber que me está diciendo algo que no me merezco	le da rabia		Bien al regularizar mi emociones	Regula sus emociones	
S.M.- yo escucho lo que dice y después lo ignoro y no lo escucho porque creo que me provoca	ignora y no escucha porque cree que le provocan		Me siento satisfecho	Se siente satisfecho	
5) ¿Qué hace en esa situación?	5) ¿Qué hace en esa situación?		5) ¿Qué hace en esa situación?	5) ¿Qué hace en esa situación?	
S.C.- le hago críticas	le hace críticas		Me comunico	Se comunica	

también y después le digo que ya no me critique	también				
S.G.- le diría algo feo también para que tome en cuenta muchas cosas también	diría algo feo también		Me expreso	Se expresa	
S.M.- trato de ignorarla y no escuchar lo que me dice	trata de ignorarla y no escucha lo que le dice		Hablo de manera adecuada	Habla adecuadamente	
ITEM N° 14 (Negociar de forma equitativa para mi beneficio y el de las otras personas)	ITEM N° 14 (Negociar de forma equitativa para mi beneficio y el de las otras personas)		ITEM N° 14 (Negociar de forma equitativa para mi beneficio y el de las otras personas)	ITEM N° 14 (Negociar de forma equitativa para mi beneficio y el de las otras personas)	
1) ¿Porque?	1) ¿Porque?		1) ¿Porque?	1) ¿Porque?	
S.E.- soy muy mala para poder hablar o quedar en algo siempre me toca hacer caso o me someto a lo que diga la otra persona	siempre le toca hacer caso o se somete a lo que diga la otra persona		Me siento en comodidad ya que escucho a la otra parte y doy a conocer mis intereses	Escucha y se da a escuchar	
S.I.- porque siempre	siempre quiere		Busco la manera	Escucha y se da a	

quiero ganar y al tratar de ganar digo cosas que de las que después me arrepiento por ser muy dura	ganar		de escuchar y ser escuchado y mediar para llegar a un acuerdo	escuchar	
2) ¿Por qué piensa así?	2) ¿Por qué piensa así?		2) ¿Por qué piensa así?	2) ¿Por qué piensa así?	
S.E.- porque en las veces que tuve que quedar en un acuerdo con alguien siempre me ganan y tengo que resignarme a lo que se quedo	siempre le ganan y tiene que resignarse		Para llegar a un acuerdo mutuo es necesario escuchar y dar a conocer los interés que cada uno puede tener	Escucha y se hace escuchar	
S.I.- porque cuando se habla de algo siempre se tiene que ganar y tratar de hacer lo que a uno le conviene	siempre se tiene que ganar y tratar de hacer lo que a uno le conviene		De esa manera se podría llegar a un acuerdo porque si no nos escuchamos podríamos fracasar al llegar a un acuerdo	Escucha para llegar a un acuerdo	
3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?	3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?		3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?	3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?	
S.E.- supongo que soy un poco tímida y no puedo expresarme muy bien a la hora de quedar	Es un poco tímida y no puede expresarse muy bien, trata de complacer a la otra		Para negociar es necesario tomar en cuenta estos aspectos	Negocia tomando en cuenta algunos aspectos	

en algo y trato de complacer a la otra persona	persona				
S.I.- porque cuando quieres hacer algo tienes que lograrlo a costa de cualquier cosa	Si quieres hacer algo tienes que lograrlo a costa de cualquier cosa		Si se negocia ambas partes deben comunicar sus intereses y posibles propuestas	Negocia al dar a conocer sus intereses y escucha la de los otros	
4) ¿Qué siente?	4) ¿Qué siente?		4) ¿Qué siente?	4) ¿Qué siente?	
S.E.- solo escucho y después creo que el acuerdo está bien aunque a veces no estoy de acuerdo y me molesto	se molesta		Siento que puedo ser capaz de llegar a un acuerdo	Es capaz de llegar a un acuerdo	
S.I.- me pongo dura y trato de mostrar mis necesidades para que yo gane	se pone dura y trata de mostrar sus necesidades		Trato de entender a la otra parte	Entiende a la otra parte	
5) ¿Qué hace en esa situación?	5) ¿Qué hace en esa situación?		5) ¿Qué hace en esa situación?	5) ¿Qué hace en esa situación?	
S.E.- solo escucho y acepto el acuerdo	solo escucha		Trato de llegar a un acuerdo	Llega a un acuerdo	
S.I.- ponerme dura y demostrar mis ganas de ganar el acuerdo	Demuestra sus ganas de ganar el acuerdo		Confío en poder negociar adecuadamente	Negocia adecuadamente	
ITEM N°16 (Confrontar a la persona que intenta hacerme sentir	ITEM N°16 (Confrontar a la persona que intenta hacerme		ITEM N°16 (Confrontar a la persona que intenta hacerme	ITEM N°16 (Confrontar a la persona que intenta hacerme	

culpable)	sentir culpable)		sentir culpable)	sentir culpable)	
1) ¿Porque?	1) ¿Porque?		1) ¿Porque?	1) ¿Porque?	
S.B.- me incomoda porque siempre me lastiman y no me gusta tratar con esas personas ya que al responderle talvez podría ocasionarse una discusión	le lastiman y no le gusta tratar con esas personas		Me siento en comodidad ya que me comunico empáticamente y con respeto lo que pienso	Se comunica empáticamente	
S.L.- me molesta porque esa persona debería fijarse en lo que es y no fijarse en otras personas y le contestaría también haciéndole sentir culpable	le molesta y le contestaría también haciéndole sentir culpable		Conversaría con calma y serenidad y daría a conocer mis molestias acerca de eso	Da a conocer sus molestias con serenidad	
2) ¿Por qué piensa así?	2) ¿Por qué piensa así?		2) ¿Por qué piensa así?	2) ¿Por qué piensa así?	
S.B.- porque hubo personas que me lastiman y me culpan de cosas	hubo personas que le lastiman y le culpan de cosas		Al decir lo que pienso de manera empática y con respeto la comunicación podría ser mejor y fluida	Se comunica con respeto y empáticamente	
S.L.- porque no puedo creer que hay muchas personas que siempre tratan de molestar i	personas que siempre tratan de molestar i incomodar a otras personas al		En la comunicación es muy importante mencionar lo que a uno le molesta	Menciona lo que le molesta adecuadamente	

incomodar a otras personas al decirles cosas feas	decirles cosas feas		pero de manera adecuada		
3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?	3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?		3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?	3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?	
S.B.- yo soy una persona que es buena y hubo muchas personas que quisieron hacerme sentir culpable y mal y a esas personas prefiero no decirles nada	Es una persona que es buena y hubo muchas personas que quisieron hacerle sentir culpable y mal		Una comunicación con respeto y con empatía es mucho mejor	Se comunica con respeto	
S.L.- porque en experiencias pasadas me ocurrió y yo ya aprendí a defenderme	experiencias pasadas		Es necesario expresar lo que uno piensa para no tener confusiones posteriores	Se expresa para no tener confusiones	
4) ¿Qué siente?	4) ¿Qué siente?		4) ¿Qué siente?	4) ¿Qué siente?	
S.B.- cuando alguien me hace eso me pongo callada y prefiero no decir nada para que no haya conflictos aunque a veces me lastiman y me pongo triste	le pongo triste		Tranquilidad al poder comunicarme de manera adecuada	Se comunica tranquilamente	

S.L.- me da coraje al escuchar a esas personas que tratan de hacerme poner mal	le da coraje		Siento que se pueden aclarar muchas cosas al conversar de manera apropiada	Conversa apropiadamente	
5) ¿Qué hace en esa situación?	5) ¿Qué hace en esa situación?		5) ¿Qué hace en esa situación?	5) ¿Qué hace en esa situación?	
S.B.- yo no respondería solo no le haría caso	no respondería		Conversar y tomar en cuenta los diferentes aspectos para una comunicación asertiva	Toma en cuenta aspectos para una comunicación asertiva	
S.L.- pues yo también le haría sentir mal y tratar de mostrarle que conmigo no puede hacer eso	le haría sentir mal y trataría de mostrarle que con el no puede hacer eso		Tratar de comunicarme de manera adecuada	Se comunica adecuadamente	
ITEM N° 44 (Pedirle a un compañero de trabajo que deje de hacer algo que a mí me molesta)	ITEM N° 44 (Pedirle a un compañero de trabajo que deje de hacer algo que a mí me molesta)		ITEM N° 44 (Pedirle a un compañero de trabajo que deje de hacer algo que a mí me molesta)	ITEM N° 44 (Pedirle a un compañero de trabajo que deje de hacer algo que a mí me molesta)	
1) ¿Porque?	1) ¿Porque?		1) ¿Porque?	1) ¿Porque?	
S.l.- porque cuando estoy por decirle que me molesta algo que él hace dudo que	duda que puedan escucharle o hacerle caso		Me siento bien porque daré a conocer lo que me molesta y	Da a conocer su molestia	

pueda escucharme o hacerme caso			podría solucionar esta situación		
S.L.- puede ser que no le interesen mis necesidades y no me pondría atención y no considerara mi petición.	no le interesan sus necesidades		Bien porque Conversaría de manera adecuada para decirle lo que me molesta	Menciona lo que le molesta	
2) ¿Por qué piensa así?	2) ¿Por qué piensa así?		2) ¿Por qué piensa así?	2) ¿Por qué piensa así?	
S.I.- porque existen algunos compañeros que no les importa los asuntos de los otros	no les importa los asuntos de los otros		Al dar a conocer mis molestias estaría buscando una manera de arreglar esta situación	Da a conocer sus molestias	
S.L.- porque existe personas que no les importan las necesidades de otros	no les importan las necesidades de otros		Al conversar adecuadamente podría tratar de mejorar esta situación	Conversa adecuadamente para mejorar su situación	
3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?	3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?		3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?	3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?	
S.I.- por experiencias pasadas en la cual hubo personas que no quisieron escuchar mi petición o simplemente no tomaron atención de	experiencias pasadas		Al comunicarse bien se pueden arreglar las diferencias	Se comunica bien para arreglar sus diferencias	

lo que les pedí					
S.L.- hubo ocasiones en que me paso eso hice una petición y la persona termino criticando cosas en la que yo hice o hacia algo malo o que a el o ella no le gustaba.	Hubo ocasiones que le paso		Conversar de buena manera mejorara la situación	Se comunica para mejorar su situación	
4) ¿Qué siente?	4) ¿Qué siente?		4) ¿Qué siente?	4) ¿Qué siente?	
S.I.- me incómoda y me pone frustrada	Le pone frustrado		Bien al comunicarme	Bien	
S.L.- temo de que me critiquen o que digan algo que no les gusta	teme de que le critiquen		Siento que puedo mencionar mis intereses	Puede mencionar sus intereses	
5) ¿Qué hace en esa situación?	5) ¿Qué hace en esa situación?		5) ¿Qué hace en esa situación?	5) ¿Qué hace en esa situación?	
S.I.- en algunos caso prefiero tratar de hacerles notar que no me gusta algo que ellos hacen con mi comportamiento para que ellos se den cuenta de que algo me desagrada	hace notar que no le gusta algo que ellos hacen		Hablo con precisión para hacerme entender	Habla con precisión	
S.L.- trato de no enojarme o enfadarme al decirle que ya no hagan algo que a mí no me gusta porque creo	trata de no enojarse o enfadarse al decirle		Menciono todo lo que me inquieta	Menciona lo que le inquieta	

que ellos también pudieran criticarme					
ITEM Nº 46 (Pedir a una persona que no insista en un acercamiento que no deseo)	ITEM Nº 46 (Pedir a una persona que no insista en un acercamiento que no deseo)		ITEM Nº 46 (Pedir a una persona que no insista en un acercamiento que no deseo)	ITEM Nº 46 (Pedir a una persona que no insista en un acercamiento que no deseo)	
1) ¿Porque?	1) ¿Porque?		1) ¿Porque?	1) ¿Porque?	
S.A.- me incomodo cuando ocurre eso porque quizás se moleste conmigo o talvez ya no quiera ni hablarme	se molestan o talvez ya no quieran hablarle		Me sentiría bien al decirle lo que me desagrada pero de forma empática	Menciona lo que le desagrada empáticamente	
S.F.- creo que cuando alguien no te cae muy bien o no te agrada es mejor decirle pero a veces supongo que se enojaría o talvez me enfadaría si es que insiste en estar cerca de mí y pueda enojarme con esas personas	se enojaría o talvez se enfadaría		Le comunicaría él porque no deseo ese acercamiento con respeto	Se comunica con respeto	
2) ¿Por qué piensa así?	2) ¿Por qué piensa así?		2) ¿Por qué piensa así?	2) ¿Por qué piensa así?	
S.A.- no me gustan esas situaciones porque talvez esa	Entienda que no le interesa ser su amigo o ya no le		Porque cuando nos comunicamos es	Comunica lo que siente	

persona entienda que a mí no me interesa ser su amigo o ya no me interesa su amistad	interesa su amistad		importante comunicar lo que sentimos		
S.F.- porque me enoja fácil con personas que son muy entrometidas y al pedirle que no se me acerque talvez no puedo calmarme y le digo al ofensivo	se enoja fácil		Porque al respetar a la otra persona se puede hablar mejor	Habla mejor al respetar a los otros	
3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?	3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?		3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?	3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?	
S.A.- con suceso que ya viví y algunas personas son muy sensibles y no quieren que se les diga nada malo o se enojan y ya no te hablan	algunas personas son muy sensibles		En la comunicación existen diferentes elementos importantes que se deben tomar en cuenta	Toma en cuenta los elementos que hacen a la comunicación	
S.F.- en ocasiones anteriores tuve situaciones similares y no podía calmarme y soy bien directa cuando alguien me desagrada	es bien directa cuando alguien le desagrada		El respeto es lo principal para hablar	Habla con respeto	
4) ¿Qué siente?	4) ¿Qué siente?		4) ¿Qué siente?	4) ¿Qué siente?	

S.A.-siento que se pueda sentir rechazado o rechazada no me gustaría hacer daño y preferiría tratar de no decir nada y solo alejarme con algunos pretextos o sin decirle nada	Trata de no decir nada y solo alejarse con algunos pretextos o sin decir nada		Bien al poder expresarme	Bien	
S.F.- a veces cuando ocurre eso no me agrada y me pongo irritable y comienzo a decirle que ya no se me acerque porque no me agrada	Se pone irritable y comienza a decirle que ya no se le acerque porque no le agrada		Bien al brindar respeto	bien	
5) ¿Qué hace en esa situación?	5) ¿Qué hace en esa situación?		5) ¿Qué hace en esa situación?	5) ¿Qué hace en esa situación?	
S.A.- trato de no comentar o sino no le digo nada no me gustaría el decirle eso alguien o trato de que se dé cuenta que no me agrada y no me siento cómodo con él o ella para que se aleje	trato de que se dé cuenta que no le agrada		Comentar lo que pienso y siento	Comenta lo que siente y piensa	
S.F.- prefiero decirle lo que pienso de esa persona y decirle	Le dice algo que no le guste para que ya no le hable		Decir lo que opino de esa situación	Dice lo que opina	

algo que no le guste para que ya no me hable o para que ya no se me acerque	o para que ya no se le acerquen				
ITEM N° 49 (Decirle a un amigo que no puedo prestarle dinero)	ITEM N° 49 (Decirle a un amigo que no puedo prestarle dinero)		ITEM N° 49 (Decirle a un amigo que no puedo prestarle dinero)	ITEM N° 49 (Decirle a un amigo que no puedo prestarle dinero)	
1) ¿Porque?	1) ¿Porque?		1) ¿Porque?	1) ¿Porque?	
S.E.- porque cuando un amigo te necesita y no tienes como ayudar creo que no estoy respondiendo a la amistad que él o ella me brindan	no está respondiendo a la amistad que le brindan		Me siento algo incómodo pero es necesario mencionarle que por diferentes motivos no podría prestarle	Menciona sus motivos para no prestar dinero	
S.M.- porque cuando eso ocurre creo que yo no estoy siendo buen amigo y a los amigos que les diría eso , se sentirían con rencor o podrían sentir que yo no soy bueno con ellos	se sentirían con rencor o podrían sentir que él no es bueno con ellos		Trato de conversar abiertamente y talvez ofrecerle otras opciones	Ofrece otras opciones	
2) ¿Por qué piensa así?	2) ¿Por qué piensa así?		2) ¿Por qué piensa así?	2) ¿Por qué piensa así?	
S.E.- porque a un amigo ay que ayudarlo y tratar de estar siempre a su	algunos amigos son únicos y no sería bueno perderlos		Porque si no le comento mis motivos que me impiden prestarle	Comenta sus motivos para evitar confusiones	

lado cuando lo necesitas y algunos amigos son únicos y no sería bueno perderlos			el pudiese pensar de otra forma		
S.M.- porque cuando tú no tienes la posibilidad de prestar dinero a un amigo él tampoco lo hará cuando necesites y que si yo no le presto dinero los amigos tampoco lo harán	si no le presta dinero sus amigos tampoco lo harán		Al ofrecer otras opciones las personas te entienden mejor	Ofrece otras opciones	
3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?	3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?		3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?	3) ¿Qué le hace pensar de ese modo?	
S.E.- porque los amigos son únicos y ay que tratar de conservarlos y tratar de estar bien con ellos	los amigos son únicos y ay que tratar de conservarlos		Al mencionar mis motivos me podría hacer entender	Menciona sus motivos para hacerse entender	
S.M.- por experiencias pasadas	experiencias pasadas		Si se ofrecen otras opciones se estaría queriendo solucionar algo	Ofrece otras opciones para solucionar algo	
4) ¿Qué siente?	4) ¿Qué siente?		4) ¿Qué siente?	4) ¿Qué siente?	
S.E.- al decirle que no puedo prestarle dinero me pongo un	se pone un poco triste		Me siento cómodo porque podre hacerle	Se siente cómodo	

poco triste y no sé cómo ayudar			saber el porque no puedo prestarle		
S.M.- al decirle que no le puedo prestar un monto de dinero me da tristeza porque sé que le hace falta	le da tristeza		Bien porque le hare entender	Se siente bien porque se hará entender	
5) ¿Qué hace en esa situación?	5) ¿Qué hace en esa situación?		5) ¿Qué hace en esa situación?	5) ¿Qué hace en esa situación?	
S.E.- trato de ocultarme y no verlo para que no tenga que estar frente a frente o estar cara cara y decirle que no puedo prestarle	trata de ocultarse y no verlo		Hablar directamente	Habla directamente	
S.M.- busco a alguien o pido de favor a que alguien le pueda informar que no cuento con dinero disponible o trato de encomendar a alguien para que le digan que no puedo prestarle	trata de encomendar a alguien para que le digan que no puede prestarle		Conversar con calma	Conversa con calma	

