

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



MEMORIA LABORAL

(ACTUALIZACIÓN Y TRABAJO DE INTERVENCIÓN)

P.E.T.A.E.N.G. 2da VERSIÓN

**“PROGRAMA DE ESCUCHA ACTIVA PARA MEJORA DE
RELACIONES LABORALES EN TRABAJADORES DE LA
EMPRESA LABORATORIO ESTRATÉGICO CREATIVO
DE LA CIUDAD DE LA PAZ”**

POR: JAEL JIMENA LÓPEZ PAREDES

TUTOR: M.SC HUAMAN VALDEZ ALIDA ROCSANI

LA PAZ – BOLIVIA

Diciembre, 2021

Agradecimiento

Agradezco a mis docentes,
a la Universidad Mayor de San Andrés
y sobre todo a mi familia por el aporte en el
desarrollo de este proyecto y lograr una meta más en la vida.

Dedicatoria

El presente trabajo lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí.

A mis hermanos por estar siempre presentes, por el apoyo moral, que me brindaron a lo largo de esta etapa de nuestras vidas.

Una dedicatoria especial para mi hijo y mi esposo quienes son mi fortaleza y motor de vida.

INDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	4
CONTEXTO INSTITUCIONAL	4
1.1 Descripción de la institución.....	4
1.1.1 <i>Misión</i>	5
1.1.2 Visión	5
1.1.3 Organigrama	5
1.1.4 Situación actual	6
1.2 Identificación de la problemática	6
CAPÍTULO II.....	9
PLANIFICACIÓN DE LA INTERVENCIÓN	9
2.1 Definición de área.....	9
2.2 Diseño de plan de acción conforme al área de intervención	9
2.3 Descripción Del Programa.....	9
2.4. Recursos.....	11
2.4.1 Plan de acción.....	12
2.4.1.6 Técnicas e instrumentos.....	14
2.4.1.6.1 Cuestionario socio demográfico	14
2.4.1.6.2 Descripción del test	15
2.4.1.6.3 Test de escucha activa	16
2.4.1.6.4 Descripción del test	16
2.4.1.6.5 Calificación.....	17
2.4.1.6.6 Entrevista a personas de Interés	17

2.4.2 Cronograma	18
CAPÍTULO III	19
RESULTADOS DE LA INTERVENCIÓN	19
3.1 Descripción de los resultados	19
3.1.1 Análisis socio demográfico	19
3.1.1.1 Análisis general de datos sociodemográficos	23
3.1.2 Análisis De Datos Test De Relaciones Interpersonales	24
3.1.2.1 Análisis de pruebas de relaciones interpersonales	27
3.1.3 Test de escucha activa	28
3.1.3.1 Análisis integral del test de escucha activa.....	31
3.1.4 Análisis general de técnicas de Evaluación	31
3.1.5 Desarrollo de taller	32
3.1.5.1 Primera Sesión	32
3.1.5.2 Segunda sesión	43
3.1.5.3 Tercera Sesión	51
3.1.6 Consideraciones sobre desarrollo de taller	57
3.2 Análisis de hallazgos.....	57
3.2.1 Análisis de hallazgos test de Relaciones Interpersonales	57
3.2.1.1 Análisis de pruebas de relaciones interpersonales	60
3.2.2 Test de escucha activa	61
3.2.2.1 Análisis integral del test de escucha activa.....	64
3.3. Correlaciones	64
Tabla 3.1 Correlación relaciones interpersonales y escucha activa.....	64
3.4 Análisis de seguimiento y hallazgos.....	65

CAPÍTULO IV	66
DESCRIPCIÓN DE LA PROYECCIÓN PROFESIONAL	66
4.1 Planteamiento Futuros A Nivel Profesional.....	67
Bibliografía.....	69

Índice de figuras

Figura 1.1 Organigrama	5
Figura 3.1 Sexo	19
Figura 3.2 Edad	20
Figura 3.3 Puesto de trabajo	21
Figura 3.4 Estado civil.....	22
Figura 3.5 Ingresos económicos	23
Figura 3.6 Habilidades sociales básicas.....	24
Figura 3.7 Habilidades sociales avanzadas	25
Figura 3.8 Habilidades Sociales Afectivas.....	26
Figura 3.9 Habilidades sociales de planificación	27
Figura 3.10 Capacidad Comunicativa.....	28
Figura 3.11 Acción de Escucha	29
Figura 3.12 Capacidad de habla.....	30
Figura 3.13 Habilidades Sociales Básicas.....	57
Figura 3.14 Habilidades Sociales Avanzadas.....	58
Figura 3.15 Habilidades Sociales Afectivas.....	59
Figura 3.16 Habilidades Sociales de Planificación	60
Figura 3.17 Capacidad Comunicativa.....	61
Figura 3.18 Acción de Escucha	62
Figura 3.19 Capacidad de habla.....	63

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 2.1 Definición de área	9
Cuadro 2.2 Descripción de Programa	10
Cuadro 2.3 Recursos Económicos	11
Cuadro 2.4 Análisis de estrategia de intervención	13
Cuadro 3.1 Primera Sesión	32
Cuadro 3.2 Segunda Sesión	43
Cuadro 3.3 Tercera sesion	51

INDICE DE TABLAS

Tabla 3.1 Correlación relaciones interpersonales y escucha activa	64
---	----

RESUMEN

El presente trabajo se realizó en la empresa Laboratorio Estratégico Creativo, el mismo se enfocó en la mejora de las relaciones interpersonales a través de la escucha activa dentro un enfoque humanista donde, la transformación parte de un proceso recíproco entre quien escucha y de forma activa transforma esa información en una comunicación efectiva.

Para el desarrollo del proyecto se estableció una etapa diagnóstica, donde se aplicó el test de relaciones interpersonales y la escala de escucha activa, a fin de realizar un diagnóstico efectivo sobre la realidad de relaciones interpersonales y su capacidad comunicativa entre sus trabajadores.

Posteriormente el programa se aplicó en 3 sesiones, se desarrollaron elementos de la escucha activa, habilidades sociales y empatía, previsto en el abordaje a la población evaluada. Una vez concluido se analizó el cambio sobre indicadores en una relación pre test post test con grupo cautivo, que demuestran la eficacia de las acciones realizadas.

El presente trabajo busca ser una estrategia efectiva en el desarrollo de las relaciones interpersonales en el plano laboral, desarrollando estrategias para la mejora de la productividad en las empresas, centradas en modelos de comunicación horizontal fortaleciendo una comunicación efectiva incidiendo en el desarrollo integral de la empresa.

Palabras Clave: Escucha Activa, Relaciones Interpersonales

INTRODUCCIÓN

La presente propuesta es un programa de escucha activa para mejora de relaciones laborales en trabajadores de la empresa Laboratorio Estratégico Creativo de la Ciudad de La Paz.

En el tiempo que vivimos, la pandemia ha modificado la interacción de las empresas, siendo el teletrabajo o el uso de sistemas laborales mixtos una necesidad latente para que las empresas puedan continuar realizando operaciones de forma regular.

Esto plantea un escenario donde el análisis de la forma en la cual se lleva las relaciones interpersonales a través de distintos medios, donde al existir un mediador como la mensajería instantánea o redes sociales se convierte en una ventana de interacción la cual en cierto modo limita la comunicación no verbal, por ende, este limita la comprensión integral de la información recibida y por consiguiente media la comunicación inmediata de su entorno.

Si bien la empresa Laboratorio Estratégico Creativo realiza actividades desde un modelo mixto, su sistema de comunicación horizontal plantea una serie de desafíos en el momento de comunicarse y desarrollar estrategias laborales que puedan desarrollar las potencialidades dentro de su esquema organizativo.

Se evidencia un uso inadecuado de la comunicación debido a las barreras que afectan la escucha, las cuales son la falta de atención, el pensar más rápido que hablar, el mínimo esfuerzo, el estrés, el cansancio, la fatiga, la saturación de información, la escucha selectiva, los prejuicios, las nociones y las suposiciones preconcebidas; es importante acotar como un aparato especial las emociones y los sentimientos, las preocupaciones, el egocentrismo, la memoria volátil, la emotividad reactiva y las barreras físicas. (SÁNCHEZ, 2019).

Son los problemas ya mencionados en la comunicación que afronta la empresa, los que son principales causantes de retrasos en entregas de productos y dificultades en las relaciones donde las peleas han sido continuas.

La escucha activa es una técnica desarrollada desde el humanismo como una herramienta para mejorar la capacidad de escucha en una empresa de sistema horizontal, mejorando la comunicación entre los trabajadores y como consecuencia mejorar las relaciones interpersonales entre los mismos y su productividad; esta propuesta viene desde la visión de la Psicología Humanista es el fruto de una revolución en el pensamiento filosófico y psicológico a la luz del quiebre occidental de la filosofía clásica y de una ciencia psicológica que, para inicios del siglo XX, resultaba empobrecida por las limitaciones propias de un paradigma racionalista y con predominio del contenido) para comprender los fenómenos psicológicos y humanos, conocidos y desconocidos para la época. (Aedo, 2014)

Una revolución en el pensamiento generada en un siglo donde la civilización occidental queda cuestionada históricamente por las guerras mundiales del siglo XX y una nueva filosofía que aparece con nuevos horizontes conceptuales procedentes de la fenomenología de Edmund Husserl, y por el existencialismo de Sören Kierkegaard y Friedrich Nietzsche. (Frankl, 1984)

La Psicología Humanista nace oficialmente en USA en 1962, cuando un grupo de psicólogos y pensadores progresistas de la época declaran su voluntad en desarrollar un enfoque nuevo que trascendiera los determinismos y la fragmentación de los modelos vigentes del Psicoanálisis y del Conductismo; el anhelo era entonces desarrollar una nueva Psicología que se ocupe de la Subjetividad y la Experiencia Interna, de la Persona como un todo, sin fragmentaciones como la conducta o el inconsciente, o la percepción o del lenguaje, sino contemplar a la persona como objeto luminoso del trabajo , y asimismo, desarrollar una nueva disciplina que investigue los fenómenos más positivos y sanos del ser humano como el amor, la creatividad, la comunicación, la libertad, la capacidad de decidir, el cambio terapéutico, y sobre todo, la autenticidad y el arte de ser uno mismo, porque de allí debía provenir el sentido de respeto y responsabilidad; desde ese núcleo del Ser, puede surgir un camino del existir que sea sano o sabio, equilibrado y pleno, la autenticidad como un proceso de auto-aceptación y aceptación de todo lo que existe. (Aedo, 2014).

Es por ello que se considera la relevancia la Psicología Humanista de Carl Rogers, quien desarrolló el concepto de escucha activa, definiéndola como “Habilidad del ser humano para escuchar de una manera consciente”. Es una técnica que ayuda a establecer un diálogo eficiente, en el que el oyente puede interpretar y asimilar todo el contenido expresado por el hablante. (Aedo, 2014)

De esta forma el presente trabajo se realizó con una evaluación atención pre test- post test en la aplicación de pruebas de escucha activa y relaciones interpersonales para determinar la eficacia relacionada con el producto.

El presente trabajo busca a través de la implementación de una estrategia de escucha activa mejorar las relaciones laborales de la empresa Laboratorio Estratégico Creativo en la ciudad de La Paz.

CAPÍTULO I

CONTEXTO INSTITUCIONAL

1.1 Descripción de la institución

La empresa Laboratorio Estratégico Creativo desarrolla campañas marketing estrategiuco, no se trata de vender, si no de que los clientes tengan un servicio integral de productos y estrategias de difusión y publicidad.

La empresa desarrolla actividades de marketing digital y estratégico en la ciudad de La Paz, Cochabamba y Santa Cruz. siendo los siguientes servicios que ofrece:

- Manejo de cartera digital.
- Empatía laboral.
- Neuro ventas.
- Manejo de publicidad on line SEO-SEM.
- Gestión de RRPP.
- Armado de campañas 360°

En los últimos 5 años la empresa ha desarrollado proyecto y acciones enmarcado dentro de contextos de responsabilidad social empresarial siendo el Proyecto "KOA EN EL CIELO" una bandera por la vida con el apoyo de ONU-MUJERES-SOLIDAR SUIZA - LA CASCADA – BCP-LOTARIA NACIONAL-ATB campaña de desarrollo de difusión de campañas de responsabilidad contra la lucha de la violencia a la mujer.

Esta lucha en contra la violencia a la mujer con el apoyo de las emblemáticas y mundialmente conocidas "CHOLITAS ESCALADORAS " qué valientemente llevaron una bandera firmada por todas las familias victimas de feminicidio a la punta del Huayna Potosí como símbolo de lucha y empoderamiento de la mujer en Bolivia, la implementación de campañas de promoción del mensaje en conciertos y lugares

turísticos, filmación, streaming y producción audiovisual son realizados por nuestra agencia.

En la actualidad ha desarrollado la feria internacional del Alto Huayna Fex y la segunda versión del proyecto Koa en el Cielo entre las ciudades y pueblos aledaños de La Paz.

Trabaja como socio estratégico de la cámara de industria y comercio de la ciudad de el alto y en el desarrollo de marketing en posicionamiento político.

1.1.1 *Misión*

Desarrollar estrategias y técnicas de distribución efectiva de publicidad y marketing, centrado en el desarrollo de marcas y productos.

1.1.2 *Visión*

Ser una empresa referente en la estrategia de marketing desarrollando producto y elementos innovadores que permita el desarrollo de las empresas en Bolivia.

1.1.3 *Organigrama*

Figura 1.1
Organigrama



Fuente: LEC 2021

La empresa desarrolla un sistema horizontal dentro de su comunicación, en el cual los departamentos funcionan en microcosmos de interacción, los cuales se basan en sistemas de liderazgo de grupos operativos.

1.1.4 Situación actual

La empresa actualmente centra sus operaciones en la ciudad de El Alto y La Paz teniendo operaciones con actores principales de la economía local teniendo acuerdos estratégicos con la cámara de comercio y la cámara de exportadores de El Alto.

1.2 Identificación de la problemática

La comunicación es un arte que permite recopilar información, conocer ideas, pensamientos y expresiones a través del habla. Por lo cual es fundamental saber con precisión las características de cada una de las habilidades y componentes comunicativos, para así generar avances cognitivos y expresivos que contribuyan en las relaciones interpersonales. (Hernández-Calderón K. A., 2018).

La comunicación es parte inherente del crecimiento de las organizaciones y para el Desarrollo de actividades integrales en la vida cotidiana.

Es de vital importancia entender como la comunicación dentro de las relaciones personales impacta en las diferentes acciones dentro de un equipo de trabajo.

La Psicología humanista-existencial, considerada como la tercera fuerza, después del psicoanálisis y el conductismo, se gesta en un momento histórico, en el que convergen o se sincronizan diversos autores y posturas, como reacción al determinismo o condicionamientos que ofrecían las corrientes operantes antes de los años 60, su configuración se va dando a través de discontinuidades y rupturas tanto en Europa como en Norteamérica, pero en este continente se crea la Asociación Americana de Psicología humanista-existencial con la presidencia de Abraham Maslow como su fundador y al Carl Rogers como uno de sus máximos exponentes. (Osorio, 2012)

La escucha activa consiste en una forma de comunicación que transmite ideas claras sin irrumpir al receptor; se realiza con libertad teniendo en cuenta lo que piensa y sienten los

demás; se demuestra cuán atento está una persona durante el diálogo, es el tipo de comunicación reflejado en las acciones del emisor, es decir, se escucha atentamente, analizando, razonando y comprendiendo la información que se está transmitiendo en la conversación de una o varias personas; se define también comunicación activa, cuando el emisor actúa coherentemente con la información dada en el diálogo, es decir, si la información es una noticia sobre moda, el receptor debe responder de acuerdo a la información que el emisor expuso, noticia sobre moda; por ende, activa quiere decir atenta, comprendida y enfocada solo en la información que se transmite en la conversación. (Navarro, 2014)

La escucha activa es el proceso por el que se tiene un seguimiento regular de las expectativas de los diferentes grupos de interés de una empresa y, mediante técnicas de mejora y de innovación interna, integra esas expectativas en la empresa. Eso implica una escucha transversal a todos los grupos de interés y también un impacto en el modelo de negocio.

Grandes empresas en los últimos años han desarrollado programas para mejorar la comunicación entre sus trabajadores en los últimos años (Coca Cola, Subway, Google), en Bolivia empresas como Entel, Yacimientos Petrolíferos Fiscales Bolivianos (YPFB) y Soboce han apostado en el desarrollo de mejorar en la calidad de vida laboral centrandose en la escucha activa como un componente en la mejorar de las relaciones dentro el trabajo. (IBNORCA, 2015).

La empresa Laboratorio Estratégico Creativo como se observa en el organigrama es una empresa horizontal en el desarrollo de sus actividades, esto presenta una serie de requerimientos en la mejora de la escucha puesto que las líneas jerárquicas son difusas generando en muchos casos discusiones y conflicto que impactan de forma directa sobre la marca.

Esta empresa debe contar un mecanismo que mejore la comunicación entre sus partes donde el proceso continuo sea una valoración positiva, por ello, se debe determinar el

impacto de la comunicación en las relaciones interpersonales cuyo impacto se ve asociados a características laborales como desempeño, productividad y eficiencia.

La empresa Laboratorio Estratégico Creativo como empresa horizontal requiere un sistema de comunicación donde el acto de escuchar sea activo y necesario a el accionar del equipo de trabajo en relación a sus productos de marketing integral.

Por lo tanto, desarrollar escucha activa en los trabajadores de la empresa Laboratorio Estratégico Creativo permita fortalecer las actividades de la empresa y esta permitirá un mejor desempeño en el desarrollo de su empresa.

CAPÍTULO II

PLANIFICACIÓN DE LA INTERVENCIÓN

2.1 Definición de área

Cuadro 2.1
Definición de área

ÁREA	POBLACIÓN	TIPO DE INTERVENCIÓN
Psicología social: Organizacional	Trabajadores de empresa de marketing Laboratorio Estratégico Creativo ciudad de La Paz	Implementación del programa escucha activa para la mejora de relaciones laborales.

2.2 Diseño de plan de acción conforme al área de intervención.

El programa busca a través de la capacitación centrada en escucha activa el fortalecimiento de habilidades de comunicación en la relación de comunicación horizontal, dirigido a trabajadores de la empresa Laboratorio Estratégico Creativo en la ciudad de La Paz.

El presente plan de acción se inició con la aplicación del cuestionario de relaciones interpersonales y cuestionario de escucha activa para realizar una acción pre test-post test y aplicación de prueba de correlación para medir la eficiencia del programa propuesto.

2.3 Descripción Del Programa

El presente programa está dividido en tres sesiones los mismos que se desarrollarán de la siguiente manera:

Cuadro 2.2
Descripción de
Programa

SESIONES	Elementos	TIEMPO APROXIMADO
<ul style="list-style-type: none"> • Nivel uno de escucha activa: Desarrollo de habilidades comunicacionales 	<ul style="list-style-type: none"> • Atención y concentración • Paciencia • Confianza: 	1 hora por sesión
<ul style="list-style-type: none"> • Nivel dos de escucha activa: Habilidades sociales 	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidades sociales • Empatía • Comunicación asertiva 	1 hora por sesión
<ul style="list-style-type: none"> • Nivel tres de escucha activa: Relaciones: interpersonales 	<ul style="list-style-type: none"> • Escucha interpersonal • Escucha generativa 	1 hora por sesión

Fuente: Elaboración Propia 2021

El siguiente programa se realizará un total de 3 sesiones en un tiempo de 1 sesión por semana.

Sobre el mismo se integrará material de reforzamiento de contenidos en el aprovechamiento de las unidades temáticas.

2.4. Recursos

El presente programa de escucha activa presenta los siguientes recursos:

Cuadro 2.3
Recursos Económicos

ITEM	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COSTO
Sala de reuniones	Espacio para realizar la implementación del programa	1	0
Papelógrafo	Hojas de papel resma que permita la explicación esquemática de concepto y permita el desarrollo de las actividades y dinámicas realizadas.	20	30
Marcadores	Permite el desarrollo de concepto en papelógrafos	60	90
Lápices	Se utiliza para técnicas centradas en el manejo verbal de forma individual	30	20
Sillas	Material de apoyo	30	0
Mesas	Material de apoyo	30	0
TOTAL			140

Fuente: Elaboración Propia 2021

2.4.1 Plan de acción

2.4.1.1 Diagnostico

La empresa Laboratorio Estratégico Creativo muestra problemas en la comunicación, esto derivado de un débil sistema de comunicación dentro de su gestión horizontal generando retrasos en la actividades cotidianas y disputas entre sus áreas, el mismo debe permitir una comunicación fluida para el desarrollo de sus acciones.

2.4.1.2 Objetivos

2.4.1.2.1 Objetivo general

- Desarrollar un programa de escucha activa para mejora de relaciones laborales en trabajadores de la Empresa Laboratorio Estratégico Creativo de la ciudad de La Paz

2.4.1.2.1 Objetivos específicos

- Diseñar el programa de escucha activa para mejora de relaciones laborales en trabajadores de la empresa laboratorio estratégico creativo de la ciudad de La Paz.
- Aplicación de un programa de escucha activa para mejora de relaciones laborales en trabajadores de la empresa laboratorio estratégico creativo de la ciudad de La Paz.
- Evaluar la efectividad del programa de escucha activa para mejora de relaciones laborales en trabajadores de la empresa Laboratorio Estratégico Creativo de la ciudad de La Paz.

2.4.1.3 Análisis de la estrategia de intervención

Cuadro 2.4
Análisis de estrategia de intervención

Etapa	Descripción	Objeto
Evaluación	Análisis y diagnóstico sobre las relaciones laborales de la empresa Laboratorio Estratégico Creativo.	Describir y analizar el estado actual de la empresa Laboratorio Estratégico Creativo.
Intervención	Desarrollo de sesiones de escucha activa.	Mejorar la comunicación dentro del sistema horizontal de la empresa.
Seguimiento	Evaluación de la estrategia de intervención.	Seguimiento a las estrategias desarrolladas en el programa.

Fuente: Elaboración Propia 2021

2.4.1.4 Desarrollo

El presente programa se desarrollará dentro de las líneas de intervención.

2.4.1.5 Estrategia de intervención

El presente trabajo implementará el programa basado en escucha activa para la mejora de las relaciones personales los mismos serán observados mediante la aplicación de prueba pre test post test con las pruebas de relaciones personales y escucha activa.

2.4.1.6 Técnicas e instrumentos

2.4.1.6.1 Cuestionario socio demográfico

Determinar características socio demográficos el mismo constará de los siguientes elementos:

- Sexo
- Edad
- Cargo
- Tiempo de trabajo
- Sueldo básico
- Estado civil

Se trabajará el siguiente instrumento:

“TEST DE RELACIONES INTERPERSONALES”

- TIPO DE INSTRUMENTO: Cuestionario

- AUTORES: Román Sánchez. José Ma. Pastor.
- FORMATO: Cuestionario Autoaplicado
- ADMINISTRACION: Auto administrado
- TIEMPO DE ADMINISTRACION: 45 Minutos
- ITEMS: 25
- PUNTAJE: Se califica el mismo como

M = Mucho B = Bastante R =Regular

P = Poco N = Nada o Casi Nada

- PUNTAJE MAXIMO: 125
- PUNTAJE MINIMO: 0
- CONFIABILIDAD: ALFA DE CRONBACH =0.895
- VALIDEZ: COEFICIENTE DE PEARSON R=0.83

2.4.1.6.2 Descripción del test

El test de relaciones interpersonales se refiere a la adecuación de las conductas interpersonales en un contexto social determinado como su sitio de trabajo. Lo que implica juicios de valor y estos son distintos de unos contextos laborales a otros, ya que cada contexto tiene sus normas y valores.

Esta herramienta permite tener una visión de los trabajadores en lo referente a las relaciones interpersonales antes mencionadas.

- Para conocer cómo se distingue un servicio, si la calidad de la prestación es óptima.
- Este método utiliza una valoración general de datos de los diferentes grupos que se hayan en la unidad objeto de trabajo, los mismos que serán mantenidos de forma confidencial.
- Los resultados se presentan en los cinco niveles de riesgo de acuerdo a las variables del test.
- Tiempo a utilizar en el desarrollo de este test es de 10 minutos.
- Test que permite aplicar sistemas informáticos

Los elementos que mide el presente test son:

- Habilidades sociales básicas
- Habilidades sociales avanzadas
- Habilidades asociales afectivas

- Habilidades sociales de proyección

2.4.1.6.3 Test de escucha activa

“TEST DE ESCUCHA ACTIVA”

- TIPO DE INSTRUMENTO: Cuestionario
- Autor: Claudio Alvares Terán 2019
- FORMATO: Cuestionario Autoaplicado
- ADMINISTRACION: Auto administrado
- TIEMPO DE ADMINISTRACION: 45 Minutos
- ITEMS: 25
- PUNTAJE: CASI NUNCA (3 PUNTOS) A VECES (2 PUNTOS)
CASISIEMPRE (1 PUNTO)
- PUNTAJE MAXIMO: 75
- PUNTAJE MINIMO: 25
- VALIDEZ: COEFICIENTE DE PEARSON R=0.84
- CONFIABILIDAD: ALFA DE CRONBACH=0.82

2.4.1.6.4 Descripción del test

El presente test se enmarca dentro de la escucha activa, el mismo evalúa las siguientes áreas

- Capacidad comunicativa
- Acción de escucha
- Capacidad de habla

2.4.1.6.5 Calificación

Considere como preguntas inversas el número 1, 2, 3, 4, 9, 10, 11, 15, 16, 20, 21 y 22, ya que su mayor frecuencia denota peor calidad comunicativa.

Deben ser valoradas A=0, B=1, C=2

Son preguntas directas el número 5, 6, 7, 8, 12, 13, 14, 17, 18, 19, 23, 24 y 25.

Deben ser valoradas con A=2, B=1, C= 0 Los valores entre 20 y 40 puntos revela un grado aceptable en la capacidad de escucha comunicativa.

Por encima de los 40 puntos la capacidad de escucha es alta y por debajo de los 20 puntos se revela una incapacidad por escuchar al otro en el diálogo.

Las actividades a realizarse serán en modalidad taller el mismo se dividirá en 3 sesiones de actividades realizadas en el programa.

2.4.1.6.6 Entrevista a personas de Interés

Se realizó la entrevista a jefes con preguntas cerradas para poder determinar el estado y desafíos de la empresa en relación a su objeto de trabajo y el desarrollo de la comunicación entre los trabajadores.

La entrevista estructurada se centra en la precisión de las diferentes respuestas, gracias a las cuales se pueden recopilar datos extremadamente organizados. Cada encuestado tiene diferentes respuestas a la misma estructura de preguntas, las respuestas obtenidas pueden ser analizadas colectivamente. (Hernandez, Sampieri, 2010)

2.4.2 Cronograma

Actividades	Actividades 2021							
	Septiembre				Octubre			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Evaluación de la Empresa								
Desarrollo Primera sesión								
Desarrollo Segunda sesión								
Desarrollo tercera sesión								
Evaluación y seguimiento								
Análisis de documentos								

Fuente: Elaboración Propia 2021

CAPÍTULO III

RESULTADOS DE LA INTERVENCIÓN

3.1 Descripción de los resultados

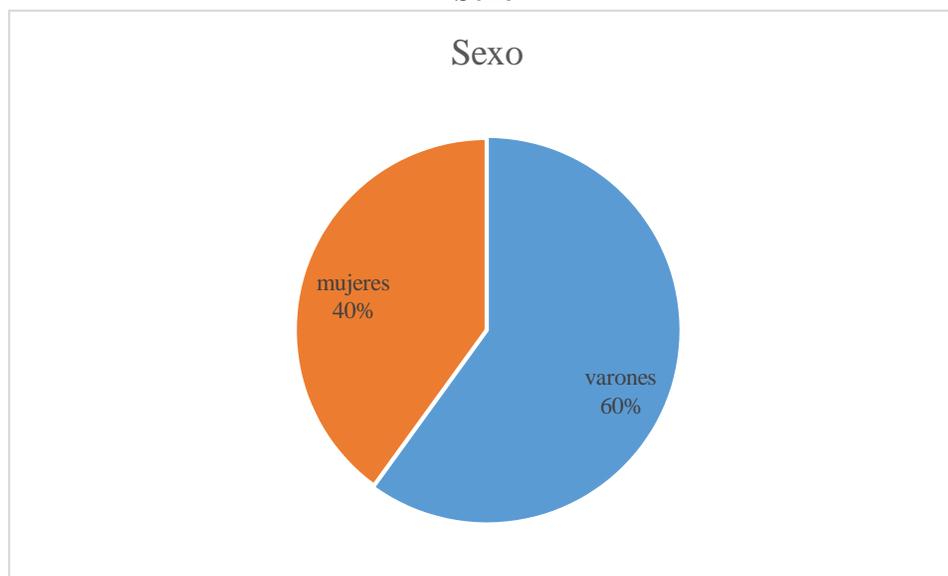
En el siguiente capítulo se desarrolla la explicación de los resultados obtenidos del diagnóstico realizado en los trabajadores de la empresa Laboratorio Estratégico Creativo, las pruebas a utilizadas fueron:

- Análisis socio demográfico
- Escala de relaciones interpersonales
- Escala de escucha activa

3.1.1 Análisis socio demográfico

El trabajo fue realizado a los trabajadores los resultados esperados fueron los siguientes:

Figura 3.1
Sexo

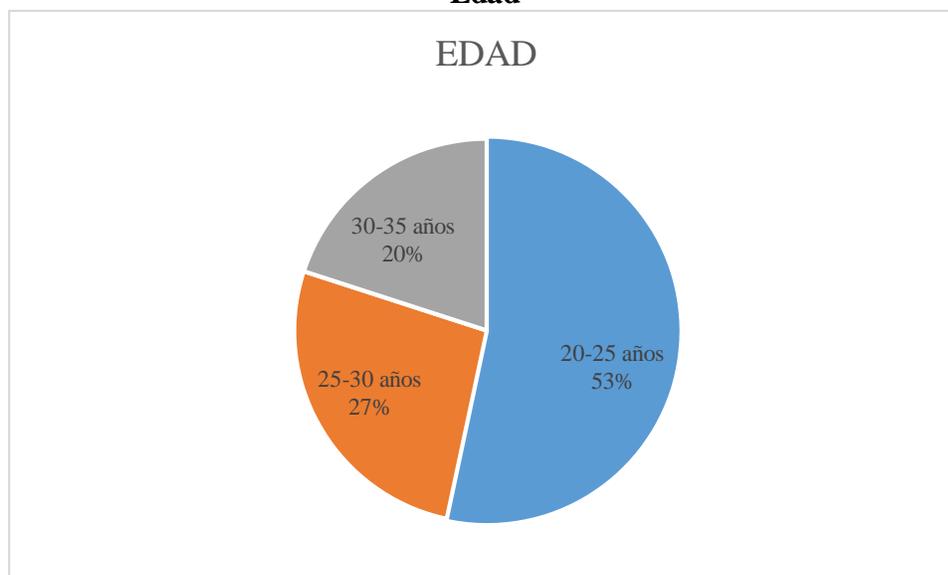


Fuente: Elaboración propia 2021

El presente cuadro se observa una participación mayoritaria de trabajadores varones con un 60% y teniendo la participación de mujeres con un 20%.

La evaluación muestra una relación óptima en tema de género la misma que no observa una extrapolación de un género en particular.

Figura 3.2
Edad

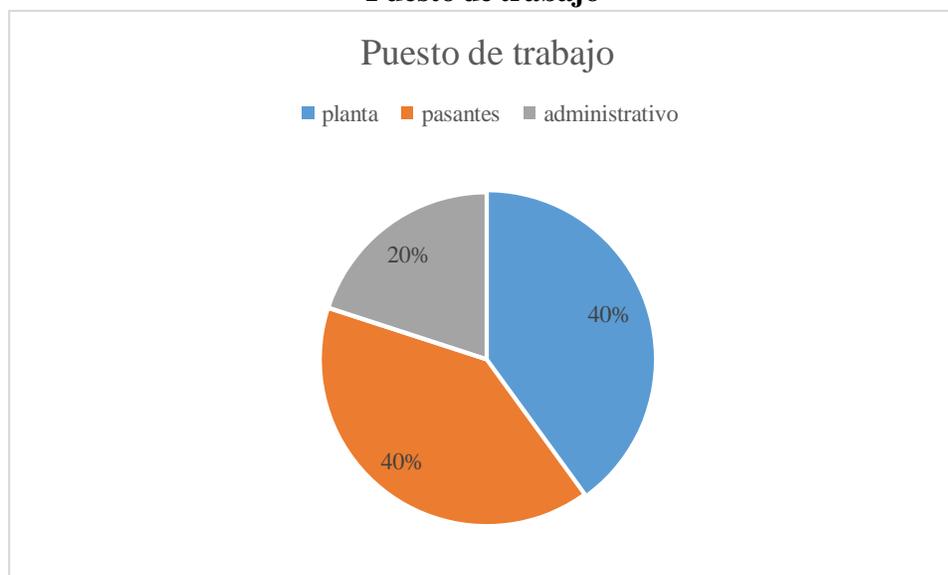


Fuente: Elaboración Propia 2021

Los trabajadores evaluados se encuentran entre una edad de 20 a 25 años en un 53%, de 25 a 30 años en un 27% y de 30 a 35 años en un 20%.

Los resultados muestran una participación principal de jóvenes los mismo que son parte de equipo de pasantes y personal de planta observando que mucho de los casos es el primer trabajo formal que desarrolla, es importa acotar que el desarrollo de cada uno de los trabajadores se da en el manejo de la comunicación horizontal que se observa con anterioridad.

Figura 3.3
Puesto de trabajo

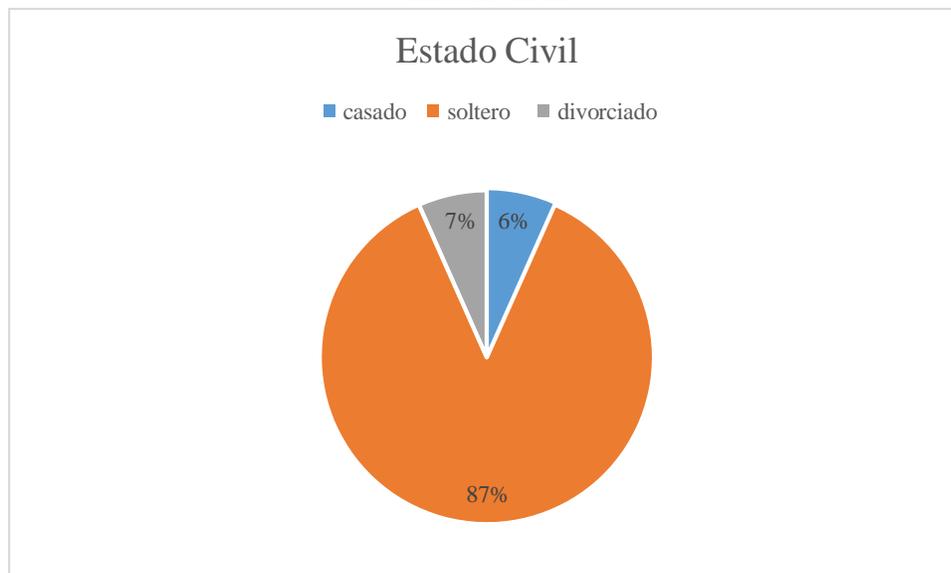


Fuente: Elaboración Propia 2021

La distribución de trabajos en planta se da con un 40%, pasantes con un 40% y administrativos con un 20%.

Se observa que la empresa se nutre de un equipo de pasantes, esto presenta un punto importante en el tema de comunicación existiendo una rotación constante de personal.

Figura 3.4
Estado civil



Fuente: Elaboración Propia 2021

Acorde a los encuestados en relación a su estado civil un 6% es casado, 7% divorciado y un 87% soltero.

Los encuestados son mayoritariamente solteros, los mismos se encuentran concentrados en el equipo de pasantes y trabajadores de planta, este puede deberse a la acción y rotación de labores que representan dichas actividades.

Figura 3.5
Ingresos económicos



Fuente: Elaboración propia 2021

Los encuestados perciben el sueldo básico en un 67% de la población, el 20% percibe un sueldo mayor de 20% y un 13% de ellos percibe un sueldo superior a los 3,000 bs.

La mayoría de los trabajadores perciben un sueldo básico siendo destinado mayores salarios para puesto estratégicos de la empresa, esto se da acorde del valor dentro del sistema de producción que la empresa representa.

3.1.1.1 Análisis general de datos sociodemográficos

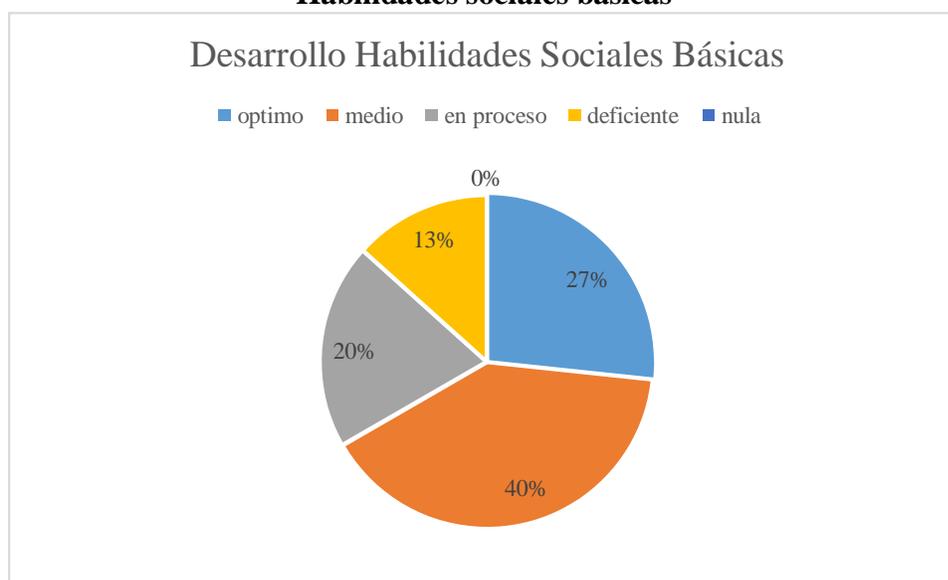
Acordes a los datos recolectados por parte de los encuestados es de importante denotación la rotación existente dentro de la empresa por el efecto relacionado al trabajado de pasantes, los mismo al ser parte importante de la empresa deben ser capacitados e inducidos en ciclos constantes, sobre la distribución de genero la empresa se encuentra adecuada en el desarrollo de las actividades laborales donde existe una distribución cercana a al equilibrio de los encuestados, sobre el tema de situación civil la mayoría aún

son solteros y esto puede ser un punto importante en la comunicación e interacción puesto que motivaciones y línea discursiva es diferente a personas que tienes familias.

3.1.2 Análisis De Datos Test De Relaciones Interpersonales

El test de relaciones interpersonales evalúa la capacidad de comunicación de las personas y como estas gestiona sus relaciones con sus pares, el mismo determina el desarrollo de distintas áreas de la escucha a desarrollar.

Figura 3.6
Habilidades sociales básicas



Fuente: Elaboración Propia 2021

Los examinados muestran que existe un desarrollo de habilidades sociales básicas:

óptimo en un 27%, medio en un 40%, en proceso un 20%, deficiente un 13 % y nula un 0%.

Las habilidades sociales básicas son importantes para el relacionamiento de elementos con las personas, en este punto los encuestados muestran que más de se encuentran en franco proceso; a la incapacidad de responder a saludos o normas básicas esto plantea un punto de inicio en la comunicación de la empresa, este debe reforzarse y trabajarse los cuales desencadenan movimientos en la dinámica de relaciones con pares y jefes.

Figura 3.7
Habilidades sociales avanzadas

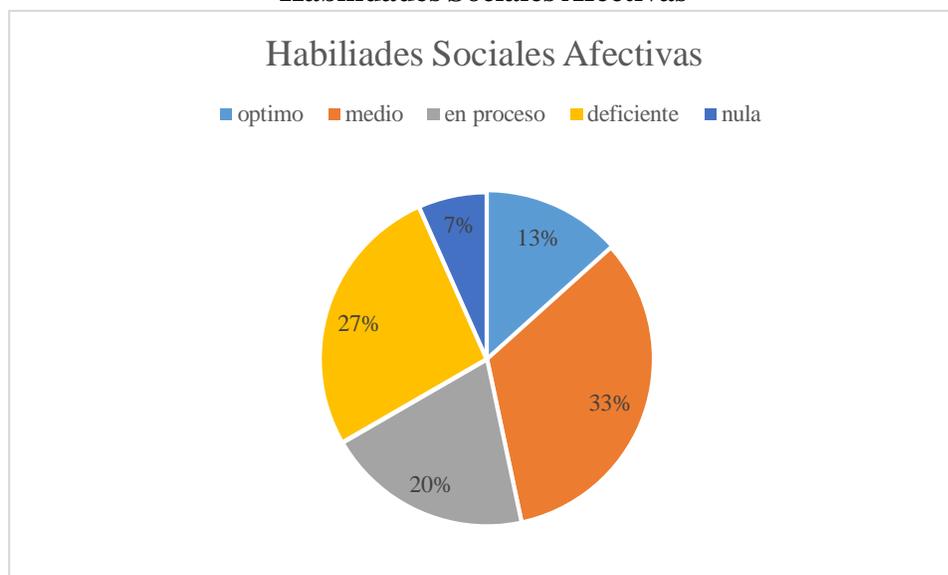


FUENTE: Elaboración Propia 2021

Los evaluados muestran habilidades sociales avanzadas de forma, óptimo en un 13%, medio un 20%, en proceso un 40% deficiente un 20% y nula un 7%.

Las habilidades sociales avanzadas se refieren a la capacidad de acciones abstractas y la capacidad empática en situación de alta tensión o capacidades en la resolución de conflictos, en este sentido nuestros evaluados muestran que se encuentra en proceso y es deficiente en su mayoría, esto se observa en un impacto en la productividad puesto que en tiempos de mayor tensión las personas las personas tiene dificultades para una comunicación efectiva esto se ve reflejado en la actualidad de los evaluados y en casos más extremos esta capacidad ha sido nula dentro de los evaluados.

Figura 3.8
Habilidades Sociales Afectivas

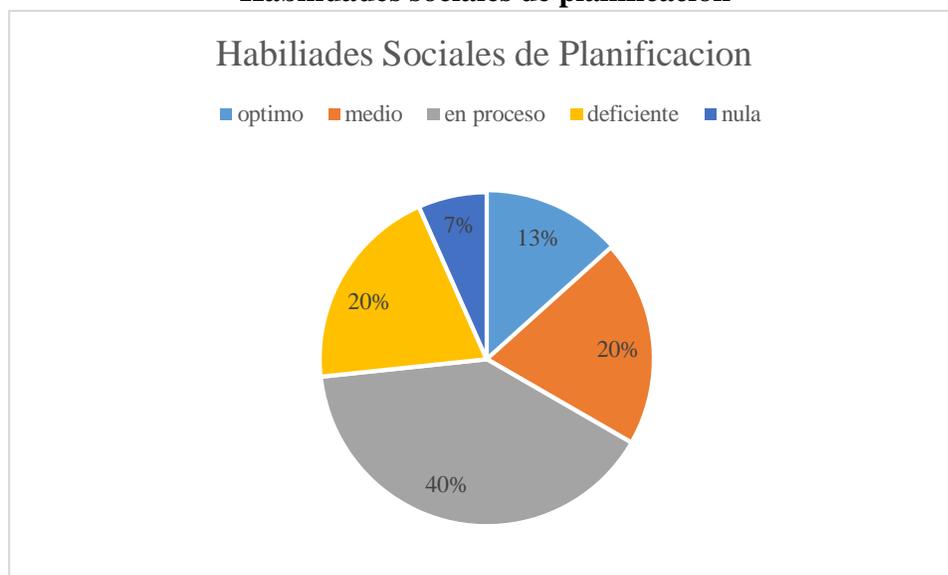


Fuente: Elaboración Propia 2021

Acorde a los resultados recolectados los evaluados han desarrollado sus habilidades sociales afectivas de forma óptima en 13%, medio un 33%, en proceso un 20%, deficiente un 27% y nula un 7%.

Denotamos que es un área que se requiere una atención de forma urgente, los mismos muestra valores deficientes esto asociado a la capacidad empática y a la muestra de emociones de forma clara y oportuna, el resultado muestra que los evaluados tienen problemas al expresar emociones y tener un pensamiento empático, lo que se replica en conflictos en grupos segmentados y muchas veces existe una sensación de incapacidad de solución de conflicto antes situaciones de estrés.

Figura 3.9
Habilidades sociales de planificación



Fuente: Elaboración Propia 2021

En el desarrollo de habilidades sociales de planificación los evaluados desarrollan esta habilidad de forma óptima un 13%, medio 20% en proceso un 40% deficiente un 20% y nula un 7%.

Es importante que las habilidades sociales de planificación permiten desarrollar estrategias para resolución en las actividades cotidianas, en este apartado se observa que los encuestado muestran deficiencia para poder organizar y desarrollar las estrategias mencionadas para el manejo de situación de conflicto y alto estrés, es importante poder desarrollar este punto.

3.1.2.1 Análisis de pruebas de relaciones interpersonales

Acorde a los resultados observados se observados podemos determinar que los niveles en el desarrollo de habilidades interpersonales se encuentran en vías de desarrollo y otro segmento importante por debajo a los elementos adecuados de relación interpersonal, resaltan la incapacidad en habilidades interpersonales avanzadas y afectivas donde los niveles se muestran muy por debajo lo esperado, factores como la edad y el tipo de sistema de comunicación son elementos de análisis de gran relevancia, la falta de empatía y de

una visión estratégica y progresiva ante la resolución de conflictos se hace latente, es importante denotar que las deficiencias y fallas que se encuentran en las relaciones interpersonales toman una mayor connotación ante situación de cambio inesperado en las labores a desarrollar y actividades con alta carga laboral.

3.1.3 Test de escucha activa

El presente test evalúa la capacidad de escucha en los trabajadores de la empresa Laboratorio Estratégico Creativo, los resultados encontrados fueron los siguientes

Figura 3.10
Capacidad Comunicativa



Fuente: Elaboración Propia 2021

El desarrollo de la capacidad comunicativa es bueno un 40%, regular un 27% y mala en un 33%.

Acorde a los evaluados los encuestados muestra una buena capacidad comunicativa pudiendo expresar de forma clara ideas y elementos que aportan a la comunicación efectiva entre sus pares, sin embargo, es bueno detallar que este proceso se interrumpe o se desencadena en punto de mayor estrés y este puede diferenciar acciones u actitudes que puedan evitar el desarrollo normal de las actividades laborales.

Figura 3.11
Acción de Escucha

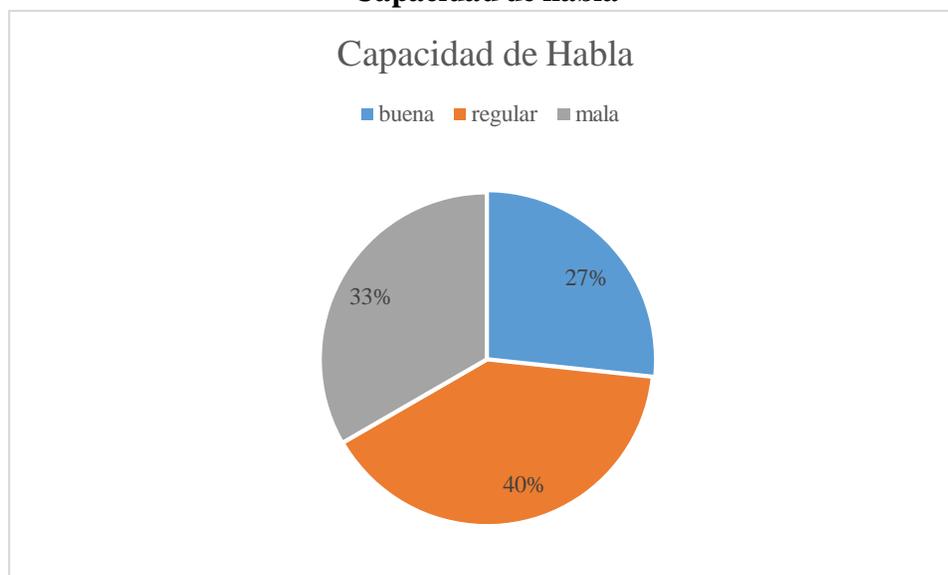


Fuente: Elaboración Propia 2021

Los evaluados mostraron capacidad de acción de escucha buena en un 13%, regular un 54% y mala en un 33%.

Es importante denotar que la capacidad de escucha entre los evaluados es baja en relación a la acción de habla, esto puede deberse a los lapsos de atención y a la interacción propia de las personas en puntos específicos en las reacciones personales donde la capacidad de escuchar efectivamente necesidades, órdenes o tareas se hace evidente.

Figura 3.12
Capacidad de habla



Fuente: Elaboración Propia 2021

En el ítem de capacidad de habla los evaluados mostraron habilidades buenas en habla en un 27%, regular un 40% y mala en un 33%.

En la capacidad de habla se muestra que los evaluados tiene dificultades para expresarse de forma adecuada, donde la expresión de emociones y capacidad comunicativa ante los conflictos es deficiente, esto dificulta las actividades bajo presión de forma continúa teniendo un efecto negativo en el desarrollo de estrategias de marketing que son la parte integral de la marca.

3.1.3.1 Análisis integral del test de escucha activa

Acorde a los resultados observado en el test de escucha activa se observa que las personas muestran capacidad comunicativa en estado medio, este se expresa ante la capacidad de expresar ideas, emociones y tareas de forma clara mientras no exista estrés o presión por parte del equipo, es importante denotar que acorde a los resultados obtenidos, las habilidades de habla están mejor desarrollados teniendo la necesidad de poder realizar y mejorar la capacidad de escucha la misma que es notoriamente inferior en relación, a los diferentes elementos de evaluación.

3.1.4 Análisis general de técnicas de Evaluación

Acorde a los resultados obtenidos en la aplicación de técnicas e instrumentos de medición, observamos que las relaciones interpersonales, en relación a habilidades sociales avanzadas y habilidades sociales afectivas se encuentran en vías de desarrollo entre los factores de mayor connotación se encuentra la dificultad en capacidad de escucha siendo la incapacidad de desarrollar empatía y estrategias de relacionamiento adecuado.

Elementos como la rotación por grupos debido a la posición de pasantes y el hecho que sus trabajadores debido a su edad se encuentran regulando habilidades y capacidades de trabajo en equipo, requiere un esfuerzo que pueda fortalecer las mencionadas habilidades.

Es importante poner énfasis en el hecho que la comunicación es un proceso bidireccional que media las actividades interpersonales en su conjunto, el hecho de tener una empresa como Laboratorio Estratégico Creativo con un sistema horizontal de gestión denota la importancia de la capacidad de escucha en el desarrollo de actividades y manejo de proyectos y cargas laborales se haga latente.

3.1.5 Desarrollo de taller

Se desarrolló las sesiones en relación al elemento prospectados en el desarrollo de los esquemas los mismo se desarrolla de la siguiente forma

3.1.5.1 Primera Sesión

La primera sesión se llevó en oficina de la empresa Laboratorio Estratégico Creativo la misma se llevó a cabo con los siguientes elementos:

Cuadro 3.1
Primer Sesión

SESIÓN	OBJETIVO DE LA SESIÓN	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HERRAMIENTA	DESCRIPCIÓN	MATERIALES
1	Desarrollo de habilidades comunicacionales	Examinar las variantes y relaciones que pueden adoptar los términos emotivos en los mensajes comunicacionales	Dinámica Frases emotivas	Se entregó a cada participante una hoja de trabajo que debe completar en su totalidad, una vez terminada la dinámica se sintetizan las repuestas permitiendo observar las respuesta de cada uno de los participantes	Hoja de trabajo No 1
		Discutir la ambigüedades del	Dinámica	Se distribuyeron hojas de trabajo. Los participantes leyeron y contestaron	Pizarrón hojas de trabajo

		lenguaje y la forma en la que las personas asignan significados a las palabras	Lenguaje y significado	individualmente cada pregunta cada pregunta acorde ellos crean que es lo más apropiado, se concedió 5 minutos para la realización de esta etapa. Una vez completado el punto anterior, el moderador copiló las repuestas y pasa a compararlas, anotándolas en un pizarrón, para pasar a una discusión sobre los mismos	
		Vivenciar sentimientos de marginalidad por diferencias.	El extraterrestre	El Facilitador introdujo la experiencia mediante la representación de una plática sobre la comunicación defensiva y de apoyo, que abarque los siguientes puntos: El Facilitador dividió al grupo en subgrupos de hasta diez integrantes, les explico que su consigna será imaginar entre toda la cultura, forma de vida, valores, etc. de un extraterrestre; así	No requiere

				<p>mismo, que describan como se imaginan al extraterrestre y lo dibujen.</p> <p>Al terminar la actividad anterior, les solicita que imaginen una situación donde su extraterrestre irrumpa en la ciudad de.....</p> <p>(se recomiendan asignar a cada grupo una ciudad con una cultura diferente, por ejemplo: México, Tokio, New York, París, etc.) e intente relacionarse con sus habitantes.</p> <p>El Facilitador solicito que diseñen una dramatización que presente las distintas vicisitudes del grupo por aceptarlo o rechazarlo y del extraterrestre por procurar integrarse y proponer alguna costumbre distinta.</p>	
--	--	--	--	---	--

				<p>Terminada la actividad anterior, el Facilitador reúne a los participantes en una sesión plenaria y cada subgrupo presenta su dramatización.</p> <p>Al final los participantes dialogan sobre la vivencia; así mismo, comparan con situaciones cotidianas donde existen sentimientos de marginalidad por diferencias jerárquicas, culturales, de color, sexo, etc.</p> <p>El Facilitador guía un proceso, para que el grupo analice como se puede aplicar lo aprendido a su vida.</p>	
		Retroalimentación de lo realizado	exposición	Se detalla todo lo observado en las actividades pidiendo a los participantes expresar sus inquietudes y percepciones sobre el taller, el mismo se termina	No requiere

				realizando compromisos para mejorar las aéreas observadas	
1	Paciencia	Enseñar a un grupo de personas el uso de la comunicación de grupo, capacidad de escucha y la capacidad de liderar y seguir.	Congelados	Juegos de improvisación incorporan actuación con la capacidad de pensar y comunicarse de forma rápida. Se pidió a los voluntarios que participen en un juego de improvisación. Configura un escenario básico para los dos voluntarios como un dentista y el paciente. Informa a ambos que cada tanto gritarás, "Congelados". Cuando gritas esto, la pareja se detiene en la posición en la que están físicamente. Cuando dices "Sigán", los voluntarios tienen que cambiar la escena por completo y comenzar a actuar en un nuevo escenario sin tener tiempo para comunicarse entre sí. Este juego pondrá a prueba la capacidad del participante	No requiere

				para leer las señales no verbales y para comunicarse de manera efectiva de comando.	
1	Confianza	Introducir los aspectos importantes de la apariencia física como medio	Apariencia física	Se forman parejas a cada persona se entrega una hoja la cual enumera una serie de cualidades personales, sobre un base de desacuerdo y acuerdo que se adjunta, se debe indicar la apreciación que cada participante tiene sobre su pareja, evitando pronunciar palabra alguna Finalizada esta etapa se incluye un cuestionario en el cual las personas deben rellenar, terminado esto se pasa a comparar las respuestas entre las parejas	Hoja de trabajo (anexos)
		Descubrir palabras a través de señales corporales.	Dinámica formador ocupacional	Divide al grupo en dos subgrupos. Entrega a cada subgrupo 50 tarjetas y un lápiz. Solicita a los dos grupos que escriban en	100 tarjetas pequeñas en blanco, 2 lápices y un cronómetro.

				<p>cada tarjeta una palabra que deberá ser transmitida por uno de los miembros del grupo opuesto a sus compañeros.</p> <p>Las palabras serán clasificadas en tres niveles de dificultad otorgando puntaje diferente a cada nivel:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nivel sencillo (1 punto). Por ejemplo: pizza, caballo, abrigo, etc. (en total 25 palabras). - Nivel medio (2 puntos). Por ejemplo: rincón, radio, liso, etc. (en total 15 palabras). - Nivel difícil (3 puntos). Por ejemplo: mellizos, abstracto, docente, etc. (en total 10 palabras). <p>Pide a cada grupo que mezcle sus tarjetas.</p>	
--	--	--	--	--	--

				<p>El primer integrante del grupo uno deberá elegir cinco tarjetas al azar de aquellas que fueron preparadas por el grupo oponente.</p> <p>Durante un minuto deberá expresar las palabras a su grupo sin hablar y utilizando sólo el lenguaje corporal.</p> <p>Cada vez que el grupo acierte una palabra pasará a la siguiente hasta finalizar el minuto.</p> <p>El grupo recibirá la puntuación de acuerdo al valor de las palabras descubiertas.</p> <p>Pasa luego al delegado del otro grupo, quien deberá elegir sus cinco palabras presentándolas con mímica frente a su grupo.</p> <p>Se harán varias vueltas hasta terminar todas las tarjetas.</p>	
--	--	--	--	--	--

				<p>El grupo ganador será aquel que haya recibido la mayor puntuación.</p> <p>Entrega un premio simbólico a los miembros del grupo ganador.</p> <p>Posibles mensajes didácticos: Este ejercicio puede servirnos para demostrar la fuerza del lenguaje corporal en la transmisión de nuestros mensajes.</p>	
	Comunicación bidireccional	Aumentar la toma de conciencia en la dinámica de la comunicacional interpersonal	Patrones de percepción	<p>El instructor selecciona una serie de objetos los cuales puedan ser manipulados con las manos.</p> <p>Los miembros del grupo se sientan en un círculo y uno de los objetos ubicado en el medio buscando nuevas perspectivas en el uso y manejo de del objeto el cual debe ser expresado en forma verbal mostrando un uso alternativo al convencional.</p> <p>Una vez encontrado otro uso de se pasa al siguiente objeto</p>	Objetos varios

		Examinar el proceso de inferencia y como esta se relaciona con la comunicación interpersonal	Inferencias	<p>Se distribuye a cada participante una hoja de trabajo leyendo en voz alta las instrucciones, que se incluyen en la hoja con el propósito de tener certeza de que todos los participantes tengan clara la naturaleza de la tarea.</p> <p>Unas veces leídas las instrucciones han sido leídas, los participantes comienzan a trabajar a base de la historia allí consignada a sus respectivas proposiciones.</p>	
		Discutir las ambigüedades del lenguaje y la forma como se asignan significados de las palabras	Lenguaje y significado	<p>Se distribuye una hoja de trabajo los participantes leen las instrucciones y contestan individualmente cada pregunta acuerdo a como ellos lo crean más apropiado.</p> <p>Una vez completado el punto anterior el instructor copilará las respuestas y procederá a compararlas, anotando en</p>	

				un pizarrón , finalmente se da paso a su discusión	
--	--	--	--	--	--

Fuente: Elaboración Propia 2021

Se pudo observar la participación activa de los trabajadores, esta primera sesión se tuvo la participación de los trabajadores y la dinámica de integración con el equipo administrativo, pese a tener espacios de silencios los mismos integraron y desarrollaron sus actividades de forma adecuada, mostrando efectividad en cada una de las dinámicas desarrolladas en la sesión.

3.1.5.2 Segunda sesión

La sesión de habilidades sociales se dio en oficinas de la empresa, el mismo se llevó a cabo de la siguiente manera:

Cuadro 3.2
Segunda Sesión

SESIÓN	OBJETIVO DE LA SESIÓN	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HERRAMIENTA	DESCRIPCIÓN	MATERIALES
2	Habilidades sociales	Pertenecer a un grupo, enriquecer las relaciones sociales, reconocer los errores y pedir disculpas.	El dibujante	Se realizaron equipos de aproximadamente 5 o 6 personas Estos equipos se forman en fila, un equipo junto al otro, y el primero de cada fila tiene un lápiz. Frente a cada equipo, a unos 7 o 10 metros, se coloca un folio de papel. El juego comienza cuando el capacitado nombra un tema, por ejemplo, “la ciudad”,	Folio de papel Lápiz o marcadores

				<p>luego el primero de cada fila corre hacia el papel de su equipo con un lápiz en la mano y comienza a dibujar sobre el tema nombrado. Después de unos 10 segundos, el facilitador los detiene y los que estaban dibujando corren a entregar el lápiz al segundo de su fila, que rápidamente corre a continuar el dibujo de su equipo. Cuando todos hayan participado, se dará por terminado el juego y se procederá a una</p>	
--	--	--	--	---	--

				votación realizada por los propios participantes donde elegirán el dibujo que más les ha gustado (sin necesidad de que fuese el suyo).	
	Manejo de habilidades interpersonales	Pertenecer a un grupo, enriquecer las relaciones, solicitar y ofrecer ayuda, aprender a resolver los problemas que surjan con los demás, pedir ayuda cuando lo necesite y reconocer los errores y pedir disculpas.	El dragón	Se dividió al grupo en subgrupos de 8 y 7 personas. Un trabajador hizo de dragón y el último de cola, llevando un pañuelo colgado en la cintura. La cabeza intentará coger las colas de los demás dragones. Y la cola, ayudada por todo su	Pañuelos

				<p>grupo, intento no ser cogida. Cuando una sola cola es cogida (se consigue el pañuelo), el dragón al que pertenece el pañuelo se unirá al que le ha cogido la cola, formando así un dragón más largo. El juego termino cuando todo el grupo formo un único dragón.</p>	
		<p>Aplicar normas de buen trato</p>	Socio drama	<p>Se pidió a los participante desarrollar dos guiones uno ejemplificando las normas inadecuadas</p>	Hojas de papel

				de trato hacia pacientes, y otro con normas adecuadas al buen trato posterior a esta representaciones de ambos guiones se pasa a la discusión sobre las conductas observadas	
5	Empatía	Introducir nuevas habilidades en el manejo de sus relaciones Sociales.	Rol Playing	Se presentó la dinámica y las normas. Se realizó una lluvia de ideas sobre situaciones posibles a trabajar (reales). Se escoge una situación por consenso. El que inicialmente la ha propuesto toma el	No requiere

				<p>rol central. Elige los otros “actores de la situación”.</p> <p>Explica en profundidad la situación. Los actores se ponen en la piel y en el momento.</p> <p>El resto, incluidos los educadores hacen de observadores. (Fijarse en lo verbal, lo no verbal, lo situacional)</p> <p>La interpretan en el centro tal y como ocurrió u ocurre normalmente.</p> <p>Opcionalmente se puede grabar en video</p>	
--	--	--	--	---	--

				<p>para luego “auto observarse” y obtener aprendizajes.</p> <p>Se recogió cómo se han sentido los actores.</p> <p>Los observadores dieron un feedback positivo).</p> <p>Se repite la secuencia dos o tres veces.</p> <p>Se cerró la dinámica con una autoevaluación</p>	
		Retroalimentación de lo realizado	Exposición	Se detalló todo lo observado en las	No requiere

				<p> actividades pidiendo al participante expresar sus inquietudes y percepciones sobre el taller, el mismo se termina realizando compromisos para mejorar las aéreas observadas </p>	
--	--	--	--	--	--

Fuente: Elaboración Propia 2021

En esta sesión la capacidad de comunicación entre los grupos observo mayor soltura, sin embargo, no se pudo contar con la presencia de los jefes de áreas debido a actividades fuera de la empresa, en líneas generales se trabajó de integración de áreas para lograr comunicación integral dentro del equipo de trabajo.

3.1.5.3 Tercera Sesión

El taller se realizó de forma adecuada los elementos del taller se describieron de la siguiente forma:

Cuadro 3.3 Tercera sesion

SESIÓN	OBJETIVO DE LA SESIÓN	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HERRAMIENTA	DESCRIPCIÓN	MATERIALES
3	Escucha interpersonal	Mejora las capacidades de identificación de sí mismo	Hablar De Sí Mismo	<p>Andando por la sala, cada vez que pare la música ponerse por parejas y según la consigna, contar uno al otro:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Algo que sabe hacer muy bien - Algo que sabe hacer muy mal - El sueño de su vida - Sus manías - Algo que nunca haría - Algo prohibido que le gustaría hacer 	Equipo de Música

				<p>Cualquier otra propuesta que encontremos adecuada al perfil del grupo.</p> <p>Es una dinámica que requiere cierta cohesión y confianza entre los miembros del grupo, sobre todo si las consignas son "comprometidas"</p>	
		Desarrollar de la capacidad de entender intenciones sin claridad aparente	Hablar En Idioma Inventado	Andando por la sala, cada vez que pare la música agruparse el número de personas que indique el facilitador y según la consigna,	música

				<p>hablando en idioma inventado:</p> <ul style="list-style-type: none">- saludar a los demás- preguntar y decir qué hora es- explicar el tiempo que hace- explicar la última peli que haya visto cada uno- compartir lo mal que van las cosas con la crisis- quedar para ir a tomar una copa - ponerse de acuerdo para ir de vacaciones	
--	--	--	--	--	--

		Desarrollar la capacidad para prestar atención a señales	Hablar con los dedos	<p>Por parejas sentada o de pie una persona frente a la otra, levantar ambas las manos a la altura del pecho aprox. y utilizando desde las puntas de los dedos hasta toda la mano, <i>explicar</i> una a otra cómo está, en qué está, qué le ocupa, mostrándolo en las manos de la pareja, con los toques y movimientos oportunos. Tras un tiempo y al dar la señal, cambiar de pareja y seguir la dinámica.</p> <p>Puede haber una que <i>explica</i> y una que escucha, las</p>	No requiere
--	--	--	----------------------	---	-------------

				dos <i>explican</i> , las dos escuchan, con lo cual puede ser un buen ejercicio para tomar conciencia de cómo es la comunicación y la escucha.	
		Retroalimentación de lo realizado	exposición	Se detalla todo lo observado en las actividades pidiendo a los participante expresar sus inquietudes y percepciones sobre el taller, el mismo se termina realizando compromisos para mejorar las aéreas observadas	No requiere

	La comunicación	Retroalimentación grupal y conceptual sobre la comunicación	Exposición magistral	Se integra los componentes de la comunicación así como sus alcances	Rota folio
		Mesa de trabajo		Se esquematiza las necesidades del área de comunicación y sobre estos se proponen salidas esquemáticas y partidas para ser implementadas	No requiere

Fuente: Elaboración Propia 2021

En la última sesión se trabajó los elementos de integración en los grupos y la comunicación interpersonal de los trabajadores; los mismos, realizaron dinámicas de acción y la interacción de los equipos fueron fluidas, la participación activa de los trabajadores nutrió la sesión dando un valor a la retroalimentación de contenido integrales de los elementos desarrollados.

3.1.6 Consideraciones sobre desarrollo de taller

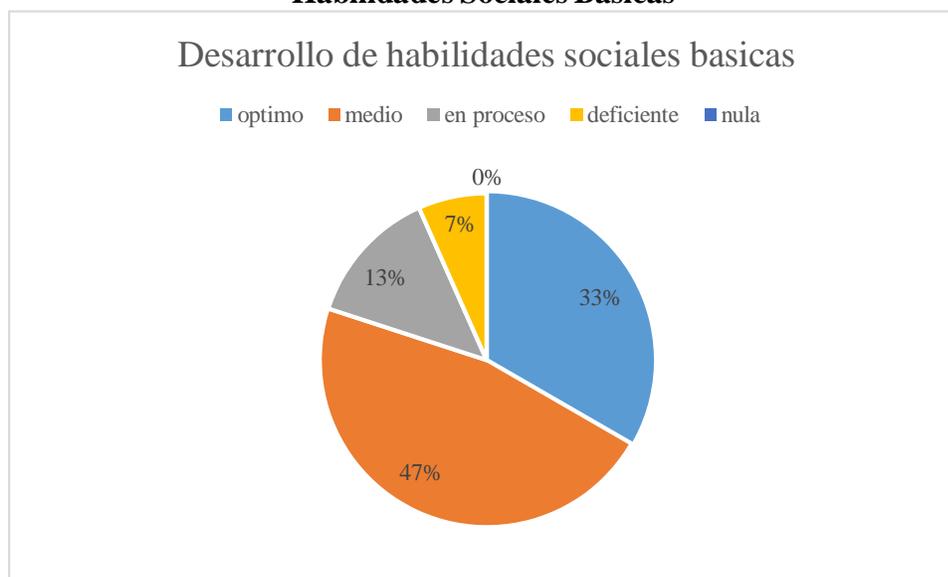
Las sesiones se llevaron con total normalidad dentro de la empresa fue importante denotar la participación activa por parte del equipo de trabajadores, se pudo observar inasistencia a una sesión por parte del equipo administrativo debido a la realización de actividades propias de la empresa.

3.2 Análisis de hallazgos

3.2.1 Análisis de hallazgos test de Relaciones Interpersonales

Se realizó el análisis con la aplicación de pruebas y determinar los valores en relación a elementos desarrollados de forma, el mismo se muestra de la siguiente forma:

Figura 3.13
Habilidades Sociales Básicas



Fuente: Elaboración propia 2021

Los examinados muestran que existe un desarrollo de habilidades Sociales básicas.

Óptimo en un 33%, medio en un 47%, en proceso un 13%, deficiente un 7% y nula un 0%.

Se puede observar una mejora en el desarrollo de habilidades sociales básicas teniendo un incremento en los indicadores óptimo en las capacidades de expresión e interacción básica con el equipo de trabajo.

Figura 3.14
Habilidades Sociales Avanzadas

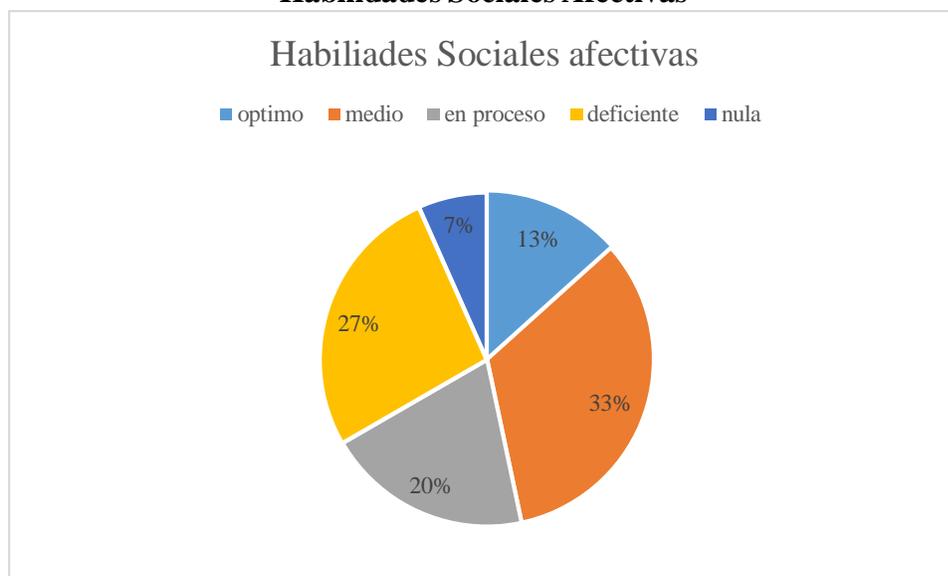


Fuente: Elaboración Propia 2021

Los evaluados muestran habilidades sociales avanzadas de forma óptima en un 13%, medio un 27%, en proceso un 47%, deficiente un 13% y nula un 0%.

Las habilidades sociales avanzadas muestran una mejora leve en relación a la primera medición, es importante denotar que las habilidades sociales avanzadas deben tener un tratamiento continuo que permitirá la mejora en situación de alto estrés.

Figura 3.15
Habilidades Sociales Afectivas

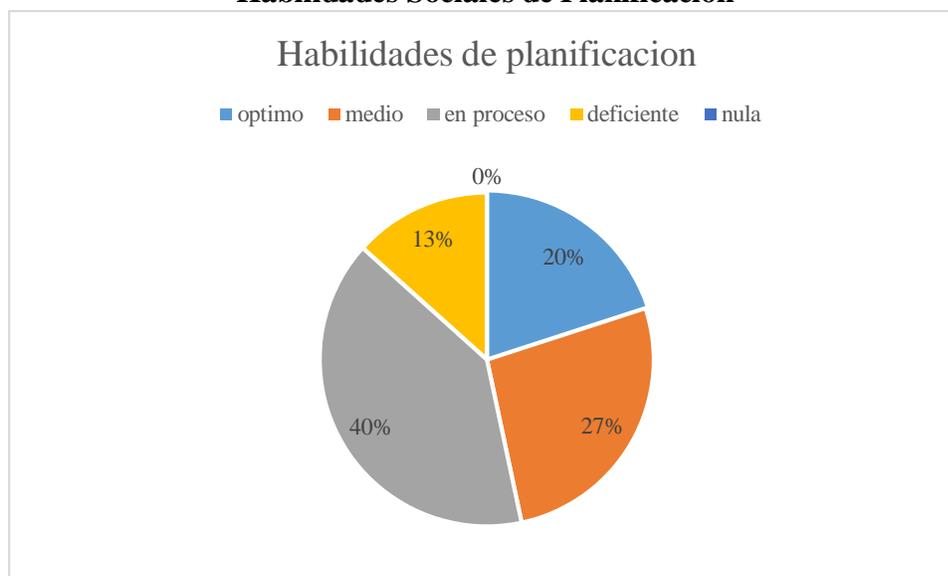


Fuente: Elaboración Propia 2021

Acorde a los resultados recolectados los evaluados han desarrollado sus habilidades sociales afectivas de forma óptima en 17%, medio un 33%, en proceso un 20%, deficiente un 27% y nula un 7%.

Es importante observar que no ha existido cambio alguno en este ítem el mismo mantiene los mismos elementos de la medición anterior, se debe reforzar la estrategia de manejo afectivo, misma que es de vital importancia en los procesos interpersonales.

Figura 3.16
Habilidades Sociales de Planificación



Fuente: Elaboración Propia 2021

En el desarrollo de habilidades sociales de planificación se desarrollan de forma óptima un 13%, medio 27% en proceso un 40% deficiente un 13% y nula un 0%.

Existe una mejora leve en relación a la toma inicial los elementos analizados muestran un desarrollo sin embargo este aún muestra indicadores que requieren una mayor atención.

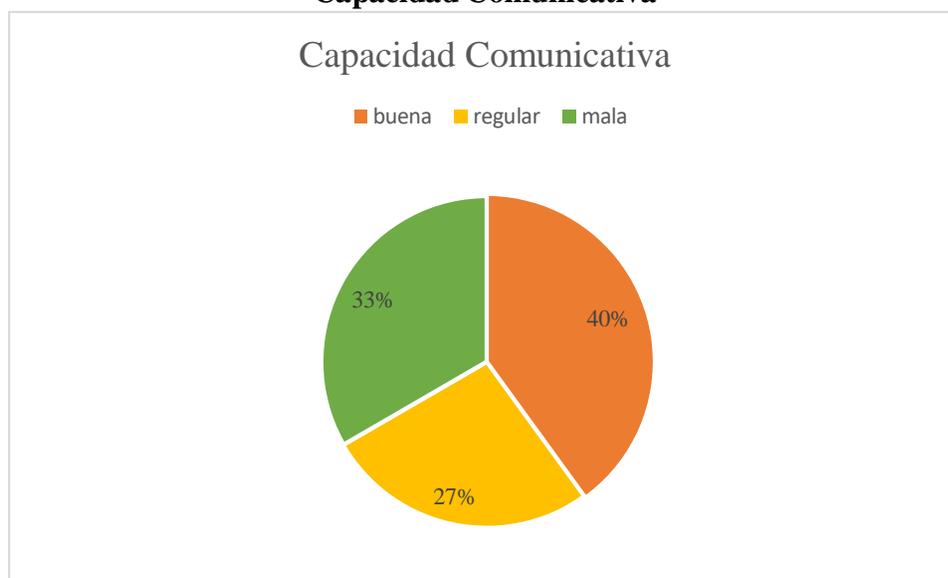
3.2.1.1 Análisis de pruebas de relaciones interpersonales

Acorde a los resultados esperados se pudo observar una mejora en la mayoría de los ítems evaluados, sin embargo, el desarrollo de habilidades afectivas no sufrió cambio alguno, esto muestra la necesidad de profundizar las actividades en relación al manejo de afectos y emociones.

3.2.2 Test de escucha activa

El presente test evalúa, observa los cambios en la escucha activa

Figura 3.17
Capacidad Comunicativa

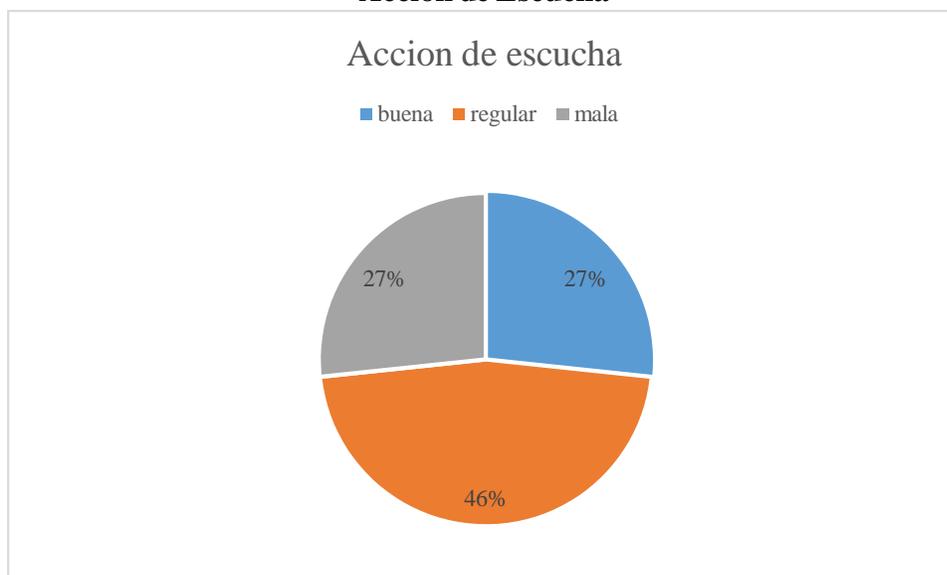


Fuente: Elaboración Propia 2021

El desarrollo de la capacidad comunicativa es buena un 40%, regular un 27% y mala un 33%.

El ítem de comunicación no muestra cambio en relación a la primera medición, es importante detallar el hecho de mejorar la capacidad en la comunicación bidireccional en ambas partes siendo necesario ahondar en estrategias de comunicación.

Figura 3.18
Acción de Escucha

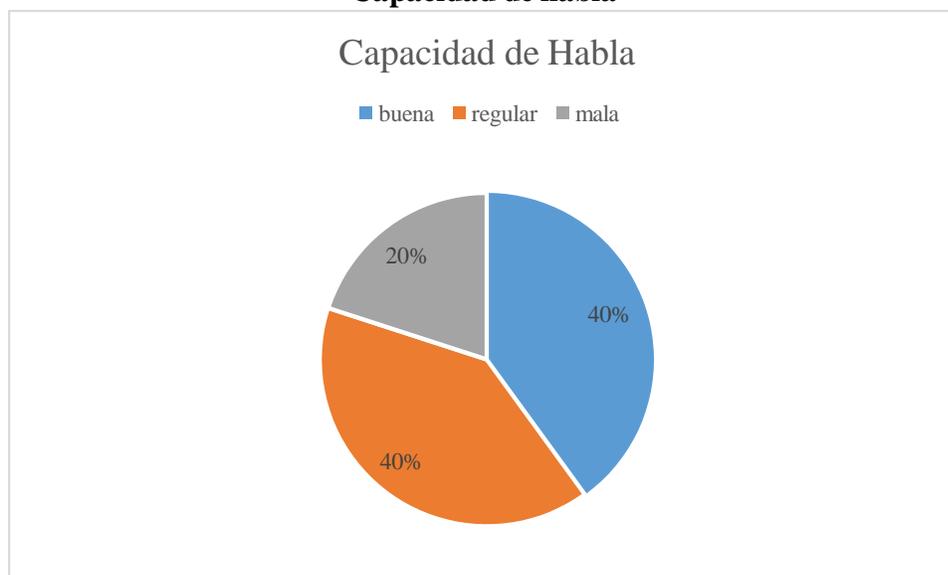


Fuente: Elaboración Propia 2021

Los evaluados mostraron capacidad de acción de escucha buena en un 13%, regular un 54% y mala un 33%.

Es importante denotar que la capacidad de escucha entre los evaluados es baja en relación a la acción de habla, esto puede deberse a los lapsos de atención y a la interacción propia de las personas en puntos específicos en las reacciones personales, donde la capacidad de escuchar efectivamente necesidades, órdenes o tareas se hace evidente.

Figura 3.19
Capacidad de habla



Fuente: Elaboración Propia 2021

En el ítem de capacidad de habla los evaluados mostraron habilidades buenas en habla en un 40%, regular un 40% y mala en un 20%.

Notamos una mejoría significativa en la capacidad de habla, esto muestra la capacidad de poder expresar de forma efectiva emociones. Necesidades y estrategias que permitan el desarrollo normal de las actividades dentro del equipo de trabajo.

3.2.2.1 Análisis integral del test de escucha activa

Acorde a los resultados podemos notar una mejora en los ítems de escucha y sobre todo en el ítem de habla, esto muestra la efectividad en estos elementos, sin embargo, debemos detallar el espacio de comunicación como tal, no ha sufrido cambios entre el diagnóstico y seguimiento de trabajadores haciendo importante el trabajo continuo en la comunicación como un proceso bidireccional y constante entre los trabajadores de la empresa.

3.3. Correlaciones

Acorde a las pruebas aplicadas se realizó una correlacione entre amabas utilizando una prueba de correlación de spearman la misma que se expresa de la siguiente forma:

Tabla 3.1 Correlación relaciones interpersonales y escucha activa

			Relaciones interpersonales	Escucha activa
Rho de Spearman	Relaciones interpersonales	Coeficiente de correlación	1,000	-,289
		Sig. (bilateral)	.	,297
		N	20	20
	Escucha activa	Coeficiente de correlación	-,289	1,000
		Sig. (bilateral)	,297	.
		N	15	15

La relación observada en la empresa de relaciones interpersonales y escucha activa expresa una rho significativa de 0.297 los cuales a escala de normalización se expresa en un positivo de 0.41 la cual muestra que existe una relación positiva entre las relaciones interpersonales y la escucha activa.

3.3.1 Análisis de Correlaciones

La relación observa una relación consistente entre las relaciones interpersonales y la escucha activa donde la relación con el programa de escucha activa tiene significancia en relación a la evaluación de valores asociados a la mejora de conductas y clima laboral

derivado de una mejora de la escucha activa, como se observa su relación significativa reafirmando la percepción que las relaciones interpersonales tiene una relación significativa entre ellas.

3.4 Análisis de seguimiento y hallazgos

Acorde a la evaluación realizada posterior a las sesiones observamos una mejora en los indicadores de evaluación anterior, el desarrollo en la capacidad interpersonal y la escucha activa se muestra latente en la mejora de indicadores previos.

Es importante evaluar elementos afectivos y la capacidad comunicativa puesto que estos no han sufrido cambios. Los cuales requieren una atención integral y especial para la mejora de estos puntos.

Vemos que el programa tuvo efecto en la capacidad de habla y escucha de los participantes, lo cual permite la mejora en la dinámica del equipo de trabajadores de la empresa laboratorio estratégico creativo, esta que al estar formada por sistema de gestión horizontal mostraba dificultades en el trato de sus trabajadores, es importante evaluar el efecto de las habilidades sociales como un mediador en las relaciones interpersonales del equipo de trabajo mostrando una mejora en la capacidad de solicitud de interacción entre trabajadores.

La aplicación de las sesiones y dinámica también ha mostrado una mejora consciente en la integración de equipos de trabajo donde se pudo romper barreras dentro el trabajo secuenciado y especializado propio de cada elemento de trabajo.

En relación a la comunicación entre el equipo administrativo y sus dependientes existe mejora en la capacidad de escucha por parte del equipo administrativo sin embargo al ser este un proceso bidireccional requiere una atención importante y particular de estos elementos.

Factores como la edad y asimilación de puesto de trabajo son significantes en este entorno, la reinducción constante en la formación de equipo hace importante la aplicación de estas

estrategias a fin de la conformación efectiva del equipo de trabajo principalmente en la inducción y rotación de pasantes.

La aplicación de este tipo de programa tiene un efecto positivo en el desarrollo de sistemas horizontales donde el feedback continuo de la empresa y la inmediatez en el desarrollo campañas permite un desarrollo de trabajo efectivo, constante y eficiente dentro de las labores que desarrollar.

Sin dejar de lado que los procesos de comunicación y desarrollo interpersonal tiene un efecto en la dinámica del clima laboral el cual muestra una mejoría dentro de la carga y dinámica de los grupos, donde se muestran más cooperativo y solícitos ante actividades integrales en la ejecución de planes estrategias y campañas que realiza la empresa.

La relación positiva entre las relaciones interpersonales y el uso de estrategias basadas en escucha activa, muestra una relación integral en el desarrollo de dichas relaciones, donde como consecuencias, la comunicación y el clima laboral se encuentran fortalecidos y se desarrollan como herramientas valiosas en el desarrollo de nuevas estrategias para la mejora de sistema de comunicación en el desarrollo de sistemas horizontales, que como se observaron en el presente trabajo, tiene una incidencia en sus logros laborales y dinámica integral.

Para finalizar el desarrollo de este taller muestra la necesidad de esta y otras empresas para la mejorar de sistema de gestión dentro su personal, que en muchos casos es olvidado y como consecuencia se trasforma en problema de productividad y desempeño dentro del fondo del equipo de trabajo.

CAPÍTULO IV

DESCRIPCIÓN DE LA PROYECCIÓN PROFESIONAL

4.1 Planteamiento Futuros A Nivel Profesional

La aplicación de programas de gestión de talento humano y el desarrollo de estrategias de intervención me han permitido integrar los conocimientos previos y aplicarlos a un entorno específico dando una respuesta a necesidades en el plano administrativos.

El poder ejecutar estrategias en equipos de trabajo entiendo la necesidad y el papel del psicólogo dentro de las empresas, al poder entender su funcionamiento, muestra la necesidad integral del psicólogo en los procesos de las sociedades productivas y su alto valor en el entendimiento del individuo en un sistema laboral.

Dentro de los desafíos próximos en el ejercicio laboral está el desarrollo de programa y acciones dentro el área organización, la capacitación inducción y tratamientos de problemáticas laborales son de suma importancia para el futuro desempeño de actividades laborales.

Esta experiencia me ha permitido observa los desafíos a los que psicólogos deberemos enfrentarnos, que ante nuevos sistemas de organización y empresas debemos adecuar nuestro conocimientos, para poder estar a la altura de las necesidades de la población en general, la aplicación de sistemas de gran penetración como el tele trabajo el cambio en la dinámica empresarial en el ajuste de star up y empresas asociados con un lenguaje institucional menos conservador y más ligado a las unidades de producción muestran los pasos en los cuales los psicólogo observaran la transformación de la sociedad

Observo con principal desafío el desarrollo de proyectos de mejora de clima laboral, evaluación de procesos de inducción y capacitación de personal, en el ámbito nacional es importante la evaluación de programa de salud ocupacional y resolución de conflictos laborales los mismo que tienen una atención tardía en la mayoría de empresa transformándose en punto de conflicto que como consecuencias baja productividad, despedidos u exclusión de equipos de trabajo.

Espero que partir de la defensa del presente trabajo poder desarrollar proyecto a futuros a fin de colabora con el desarrollo de las empresa en el país partiendo del uso adecuado del capital humano, desarrollando actividades que permitan entender al trabajo como un ser que debe ser escuchado, capacitado pero sobre todo entendido en toda su integralidad y desarrollas capacidad habilidades y destrezas que permitan mejorar el desarrollo del individuo no solo como un ente productivo, si no como un ser integro que fortalece el desarrollo del país, como un país con alto valores y conciencia integral de su entorno.

Bibliografía

- AEDO, E. R. (2014). *La psicología humanista: sus orígenes y su significado en el mundo de la psicoterapia a medio siglo de existencia.*
- ÁLVAREZ, M., GONZÁLEZ, S., JARAMILLO, M., RESTREPO, N., TABARES, C., & RENDÓN, B. . (2005). *Medición del clima organizacional en la Universidad Pontificia Bolivariana.*
- CUELLAR, O. (2019). *Los beneficios de la escucha activa.*
- FRANKL, V. (1984). *La Idea Psicológica del Hombre.* Madrid: Rialp.
- GUTIERRES, R. (2016). *Relaciones interpersonales en el trabajo.*
- HERNANDEZ SAMPIERI. (2010). *Metodología de la investigación.*
- HERNÁNDEZ-CALDERÓN, K. (2017). *La escucha activa como elemento necesario para el diálogo.*
- HERNÁNDEZ-CALDERÓN, K. A. (2018). *Revista Convicciones / Enero 2018* 33 *La escucha activa como elemento necesario para el diálogo.*
- HIGUERA, D. J. (2016). *Comunicacion la escucha activa.*
- MEZA, F. M. (2018). *Las relaciones interpersonales en la empresa.*
- NAVARRO, P. (2014). *Esactiva: técnicas prácticas para convertirte en un experto.*
- OSORIO, M. C. (2012). *Del Surgimiento De La Psicología Humanística A La psicología humanista existencial de hoy.*
- PEREA, S. I. (2018). *Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó* Diego.
- PORTUGAL. (2019). *Relaciones laborales: la clave del éxito de una empresa.*
- SAMPIERI, HERNANDEZ. (2010). *Metodología de investigación.*
- SÁNCHEZ, M. C. (2019). *La escucha activa como estrategia para fortalecer la comunicación asertiva entre los estudiantes del grado sexto del colegio club de leones de cúcuta.* Cucuta colombia.

ANEXOS

CUESTIONARIO DE RELACIONES INTERPERSONALES

		M	B	R	P	N
1	Me siento capacitado para las relaciones humanas					
2	Me siento capacitado para las relaciones personales con mis pacientes					
3	Tengo facilidad, casi instintiva, para el trato con los demás					
4	Tengo capacidad de entrega, de renuncia					
5	Me considero persona intuitiva, sensible, captadora rápida de situaciones					
6	Soy capaz de situarme en el campo de los demás para comprenderlos					
7	Siento interés especial por los problemas sociales y humanos					
8	Siento tendencia hacia una actitud comprensiva para los problemas de los demás					
9	Tengo sentido del humor					
10	Me es fácil establecer amistad con mis pacientes					
11	Estoy abierto a enriquecerme con la opinión de mis colegas					
12	Estoy a disposición de los demás, abierto a sus consultas					
13	Soy colaborador, hombre de equipo					
14	Observo en mí mismo una adecuación entre ideas, palabras y acción					
15	Me considero dotado para obrar con justicia					
16	Me considero sereno, equilibrado emocionalmente					
17	Me considero una persona "con tacto" y delicadeza en mi trato hacia los demás					
18	Estoy dispuesto a aceptar las críticas de mis compañeros					
19	Soy capaz de beneficiarme con mis propios errores					
20	Me considero ágil al cambio					
21	Ansío hacer mejor las cosas cada día					
22	Mis relaciones con los demás están basadas en la confianza					
23	Soy capaz de dejar que los demás se equivoquen para que aprendan de sus errores					
24	Intento ayudar a mis colegas para resolver más fácilmente sus problemas					
25	Soy capaz de establecer una jerarquía de valores aceptando la de los demás					

TESTs DE ESCUCHA ACTIVA

Plantilla Uno para la realización de un test sobre Escucha Activa

Cuestión		A-B- Puntos C	
con alguien?			
2	¿Deja de escuchar cuando le dicen algo con lo que no está de acuerdo?		
3	¿Aparenta prestar atención cuando le están hablando?		
4	¿Critica mentalmente las expresiones o formas de su interlocutor?		
5	¿Procura aprender algo de lo que le dicen otros interlocutores?		
6	Durante las conversaciones ¿mantiene la mirada franca a la cara de suinterlocutor?		
7	¿Anima a seguir hablando a su interlocutor?		
8	Durante la conversación ¿resume las ideas principales de los mensajesrecibidos?		
9	¿Tiende a adivinar lo que le van a decir o como acabará su relato?		
10	¿Le resulta difícil recordar lo que le dijeron en la última conversación?		
11	¿Juzga a su interlocutor solo por lo que habla?		
12	¿Se esfuerza en comprender las expresiones de su interlocutor?		
13	¿Pide ampliaciones o aclaraciones sobre el mensaje de su interlocutor?		
14	¿Recuerda fácilmente los gestos y expresión del rostro de su interlocutor?		
15	¿Finaliza usted algunas frases antes de que las diga su interlocutor?		
16	¿Realiza atención selectiva sobre lo que cree que le interesa y desconectade lo que no?		
17	¿Muestra gestos de interés hacia el mensaje que le transmiten?		
18	¿Se centra en las ideas centrales y no en aspectos triviales de suinterlocutor?		
19	¿Toma nota respecto a los asuntos interesantes del mensaje recibido?		

20	¿Se muestra nervioso o trata de irse si se prolonga la conversación más de lo deseado?		
21	¿Piensa en otras cosas mientras le hablan?		
22	¿Piensa en qué contestar mientras todavía le están hablando?		
23	¿Creen los demás que usted sabe escuchar?		
24	¿Procura la comodidad de su interlocutor?		
25	¿Se concentra en el significado del mensaje más que en el aspecto del emisor?		

Información base de los trabajadores

DATOS	RESPUESTAS
Sexo	
Edad	
Cargo	
Sueldo básico	
Tiempo de trabajo	
Estado civil	

ENTREVISTA A JEFES

NOMBRE.....

CARGO:.....

Profesión:

¿Cuál es la perspectiva que tiene sobre el desarrollo de su empresa?

¿cuáles son los principales desafíos que empresa el crecimiento de su empresa?

¿De qué forma se comunican en su empresa?

¿Cuáles son principales desafíos en la comunicación de su empresa?

¿Cuáles son las propuestas de mejora que tiene su empresa en la mejora de la comunicación en la empresa?

ENTREVISTA A JEFES 1

NOMBRE; GABRIEL ESPRELLA

CARGO:C.E.O

Profesión: PUBLICISTA

¿Cuál es la perspectiva que tiene sobre el desarrollo de su empresa?

Estamos centrados en brindar una experiencia integral a nuestras marcas, amando nuestra marca, pero sobre todo desarrollando ideas creativas para poder transmitir el amor de las marcas a la población en general

¿cuáles son los principales desafíos que empresa el crecimiento de su empresa?

Creo que establecer los equipos de trabajo y que estos cumplan con lo solicitados por las marcas.

¿De qué forma se comunican en su empresa?

Tenemos equipos de trabajo hemos establecido una línea horizontal, queremos ser una empresa off de line que permita explotar la creativas de los miembros.

¿Cuáles son principales desafíos en la comunicación de su empresa?

El poder integrar el equipo existe algunos problemas entre trabajadores y esto perjudica los objetivos diarios de la marca

¿Cuáles son las propuestas de mejora que tiene su empresa en la mejora de la comunicación en la empresa?

Mejorar la comunicación, en base al respeto donde todos trabajen por un bien común y el crecimiento de la empresa,

ENTREVISTA A JEFES

NOMBRE Brian Decker.

CARGO: Gerente de Proyectos

Profesión: Psicologo

¿Cuál es la perspectiva que tiene sobre el desarrollo de su empresa?

Estamos para desarrollar un marketing estratégico, el mismo que responda a las necesidades de la marca y permita a las marcas llegar a un público específico con grandes resultados y óptima calidad.

¿cuáles son los principales desafíos que enfrenta el crecimiento de su empresa?

La estandarización de procesos y la comunicación integral de la marca donde los trabajadores sean parte activa del desarrollo de las marcas

¿De qué forma se comunican en su empresa?

Se estableció una comunicación horizontal donde los equipos tienen independencia entre sí, facilitando la toma de decisiones y velocidad de reacción ante situaciones de emergencia.

¿Cuáles son principales desafíos en la comunicación de su empresa?

Poder establecer los tiempos y capacidades entre los equipos de trabajo donde el buen trato colabore a la mejora de las partes

¿Cuáles son las propuestas de mejora que tiene su empresa en la mejora de la comunicación en la empresa?

Desarrollar una comunicación efectiva y más humana que permita que cada parte de los equipos pueda integrarse como un todo dentro de la empresa