



MIEMBRO DE LA RED
ILUMNO

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO
FACULTAD DE SOCIEDAD, CULTURA Y CREATIVIDAD
GRUPO DE INVESTIGACIÓN DE PSICOLOGÍA, EDUCACIÓN Y CULTURA
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL
DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

PROYECTO DE PRÁCTICA II – INVESTIGACIÓN APLICADA

La comunicación asertiva, una estrategia clave en la resolución de conflictos en la empresa

Keralty S.A.S

PRESENTA:

Alejandra Granados Valeriano Código: 100210204

Astrid Varón Díaz Código: 1721020434

Angie Lizeth Pinzón Buitrago Código: 1911022219

Johan Stiven Rios Zorro, Código: 100203233

Nelly Ibarguen Asprilla, Código: 100119803

SUPERVISOR:

Heidi Jacqueline Urrego Valencia. MGS.

BOGOTÁ, DICIEMBRE DE 2021

Tabla de Contenidos

| | |
|--|---|
| Resumen. | 1 |
| Capítulo 1. Introducción. | 2 |
| Descripción del contexto general del tema. | 2 |
| Planteamiento del problema | 2 |
| Pregunta de investigación. | 2 |
| Objetivo general. | 2 |
| Objetivos específicos. | 3 |
| Justificación. | 3 |
| Capítulo 2. Marco de referencia. | 4 |
| Marco conceptual. | 4 |
| Título nivel 3. | 4 |
| Marco teórico. | 4 |
| Título nivel 3. | 4 |
| Marco Empírico. | 5 |
| Título nivel 3. | 5 |
| Capítulo 3. Metodología. | 6 |
| Tipo y diseño de investigación. | 6 |
| Participantes. | 6 |
| Instrumentos de recolección de datos. | 6 |
| Estrategia del análisis de datos. | 6 |
| Consideraciones éticas. | 6 |
| Capítulo 4. Resultados. | 7 |
| Discusión. | 7 |
| Conclusiones. | 7 |
| Limitaciones. | 7 |
| Recomendaciones. | 7 |
| Referencias bibliográficas | 8 |
| Anexos. | 9 |

Resumen.

La comunicación es una pieza fundamental dentro de la sociedad, por tanto su abordaje es eminente dentro de las organizaciones, donde la comunicación asertiva se ha convertido en una herramienta implementada en el desempeño laboral de los colaboradores, permitiendo de esta manera un sano desarrollo de las actividades laborales, lo cual contribuye al éxito de las empresas, además de permitir la adherencia de estas prácticas a la cultura organizacional lo cual hace que estas prácticas perduren en el tiempo. Una deficiente comunicación conlleva a un conflicto dentro de la empresa generando ambientes negativos que pueden llegar a afectar las relaciones interpersonales las cuales tienden a convertirse en una amenaza para la cultura y el ambiente laboral. Es por ello que resulta importante mediante este proyecto de investigación estudiar y trazar como objetivo, describir la influencia que tiene la comunicación asertiva como un determinante para el manejo de conflictos dentro de la organización, tomando como fuente la empresa Keralty S.A.S, ubicada en Bogotá, Colombia.

La investigación se basó en una metodología con un enfoque mixto, que integra los métodos cualitativos y cuantitativos en un solo estudio, para la recolección y análisis de datos, de tipo aplicada no experimental, método que nos permite observar las variables sin tener influencia sobre esta y la población. Los resultados encontrados dentro de la empresa Keralty S.A.S., señalan la importancia de aplicar una comunicación asertiva cuando se presenta algún tipo de conflicto laboral, donde se deben buscar soluciones positivas y compromisos dentro de un clima de escucha y respeto mutuo, reconocer los posibles errores, asumirlos y corregirlos, sin duda alguna la comunicación asertiva es un factor fundamental dentro de las organizaciones debido a que representa una vía positiva para los colaboradores a la hora de relacionarse, expresar su opinión, sus necesidades.

Palabras clave: comunicación, comunicación asertiva, comunicación organizacional, desempeño. ambiente laboral.

Capítulo 1.

Introducción.

Dentro de la sociedad, la comunicación es un proceso de interacción esencial de toda persona, a través del cual se genera un intercambio de opiniones, cogniciones e intelecto, los cuales contribuyen al desarrollo constante de los seres humanos, la sociedad y las organizaciones.

Así mismo, Manzano (2017) evidencia que existe una inclinación en la comunicación interna y el rendimiento en el trabajo la cual se encuentra enmarcada por la pesquisa en el progreso de la gestión del recurso humano, mediante la acción mutua entre jefes y trabajadores; para las organizaciones gestionar la comunicación interna se ha convertido en la clave para contribuir en el desempeño laboral de sus colaboradores.

Por otro lado, según Rengifo (2014) la comunicación asertiva debe ser identificada por las directivas para alcanzar un acercamiento de manera positiva y eficaz con los colaboradores; potencializando las habilidades y destrezas de cada uno de ellos, creando un enfoque al logro.

De igual forma, según Tamayo y Correa (2019) frente a los estilos de comunicación el 92% del personal de la Universidad Estatal de Milagro incorpora ideas de otras personas en la elaboración de una presentación y el 53 % busca la solución al problema a través de la

negociación, en esta investigación en la solución de problemas se establece una negociación mediante el diálogo e incluso la comunicación no verbal, para hallar las soluciones.

Por otro lado, Valdivieso (2011) afirma que, en la empresa, dentro de la investigación el 52% de encuestados considera que no existe un trato equitativo y justo para el personal, así mismo se evidencia una falla en la comunicación con un 42 % de credibilidad en rumores, demostrando en dicha investigación que es necesario la implementación de una comunicación asertiva en ella.

Así mismo, dentro de todas las organizaciones, es necesario desarrollar e implementar la comunicación asertiva, con la finalidad de crear un ambiente laboral adecuado para implementar y adoptar de forma más sencilla la resolución de conflictos en Keralty S.A.S., mediante la comunicación asertiva.

Planteamiento del problema

Sin duda alguna la comunicación asertiva es un factor importante dentro de las organizaciones debido a que representa una vía positiva para los colaboradores a la hora de relacionarse y expresar sus opiniones, sentimientos, necesidades de manera clara frente las personas que están a su alrededor con una percepción distinta y tienden a generar conflictos dentro de la organización. Sin embargo, encontramos que hay una gran oportunidad de mejora al momento de armonizar las diferencias de opiniones, metas, pensamientos.

Una deficiente comunicación conlleva a un conflicto dentro de la empresa generando ambientes negativos que pueden llegar a afectar las relaciones interpersonales los cuales tienden a

convertirse en una amenaza para la cultura y el ambiente laboral. Es por ello que resulta importante estudiar la influencia que tiene la comunicación asertiva como un determinante para el manejo de conflictos dentro de la organización tomando como fuente de estudio la empresa Keralty S.A.S, ubicada en Bogotá, Colombia

Pregunta de investigación general

¿Por qué es importante mantener una comunicación asertiva como un determinante para manejar los conflictos dentro de la empresa Keralty S.A.S ubicada en Bogotá, Colombia en 2021?

Preguntas Específicas

¿Cómo perciben los colaboradores la comunicación en la empresa Keralty S.A.S Colombia en Bogotá, Colombia en 2021 a la hora de abordar los conflictos internos?

¿Qué factores influyen para el desarrollo de una adecuada comunicación a la hora de abordar los conflictos dentro de la empresa Keralty S.A.S Colombia en Bogotá, Colombia en 2021?

¿Por qué es importante conocer e implementar las herramientas y las buenas prácticas de comunicación para abordar los conflictos dentro de la empresa Keralty S.A.S Colombia en Bogotá, Colombia en 2021?

Objetivo general.

Describir cómo influye la comunicación asertiva en el manejo de conflictos en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Keralty S.A.S, ubicada en la ciudad de Bogotá, localidad de Usaquén.

Objetivos específicos.

- Determinar qué factores contribuyen en el desempeño de los trabajadores, mediante una difícil comunicación no asertiva en la empresa Keralty S.A.S
- Reconocer la importancia de una comunicación asertiva en el ámbito laboral de la empresa Keralty S.A.S.
- Evidenciar cómo influye una buena comunicación en el desempeño de cada uno de los colaboradores de la empresa Keralty S.A.S.

Justificación.

Sin duda alguna la comunicación es la herramienta fundamental de crecimiento a nivel sociedad, la transmisión de señales entre un emisor y un receptor ha sido desde el principio de los tiempos la base del crecimiento filosófico y epistemológico para la humanidad, no obstante a veces es fundamental saber expresar algunas peticiones, sentimientos y necesidades, que si no se demuestran de manera oportuna pueden generar conflictos. “La comunicación se puede definir como un proceso por medio del cual una persona se pone en contacto con otra a través de un mensaje, y espera que esta última de una respuesta, sea una opinión, actividad o conducta” (Martínez, s.f.).

En nuestra sociedad los espacios de desarrollo laboral suponen casi que el total de nuestra cotidianidad, y es entonces de donde nace la necesidad de aprender a comunicar cada uno de nuestras necesidades internas a fin de poder establecer en este ambiente que supone la mayor parte de nuestra vida, ambientes sanos y asertivos. El clima organizacional nace de la idea de que los sujetos humanos viven en ambientes complejos y dinámicos, puesto que las organizaciones están compuestas de personas, grupos y colectividades que generan comportamientos diversos y que afectan ese entorno (García, 2009).

Por medio de una investigación basada en la exploración y revisión de diferentes autores, documentos y artículos científicos, se conocen las consecuencias que pueden tener la empresa al no implementar una correcta comunicación asertiva; la investigación proporciona estrategias y restablece técnicas que se deben tener en cuenta al momento de comunicar un mensaje, una solicitud o un reclamo, ya sea de clientes internos o externos a la compañía, dando valor a establecer modelos y concientizando de la importancia de la asertividad partiendo de autores como Daniel Goleman, Eric Berne, , Goldhaber y otros; por lo anterior esta investigación encuentra las dificultades que se presentan en el desempeño laboral a partir de analizar cómo influye la comunicación sin asertividad, además concientiza y genera un cambio estableciendo la necesidad de implementar canales de comunicación de manera efectiva a partir de información epistemológica y el análisis de una muestra en la población en la empresa Keralty S.A.S

Capítulo 2.

Marco de referencia.

Este apartado debe contener la literatura relevante y adecuada que expresa las posturas teóricas respecto al problema planteado en el apartado anterior. En coherencia con lo anterior, debe contener las variables que se pretenden abordar en el marco del proyecto de investigación, dando cuenta de su relación y relevancia en el contexto o ámbito en el que se desarrollaría la investigación, se sugiere llevar títulos y subtítulos que lleven y orienten al lector de lo general a lo particular.

Marco conceptual.

Para comprender la implementación de la comunicación asertiva en la resolución de conflictos en la organización Keralty S.A.S. a continuación se dan a conocer algunos conceptos, para profundizar en la investigación aplicada.

La comunicación es la parte más importante dentro de la humanidad, la comunicación es una acción a través de la cual se transmite información, esta puede darse de diferentes formas así como existe la comunicación verbal, no verbal, comunicación escrita, simbólica, cuya finalidad es dar a conocer un mensaje (Paz, 2012).

La comunicación asertiva tiene como característica la habilidad que poseen, algunas personas para manifestar de manera verbal y de forma adecuada un mensaje el cual es transmitido acorde al contexto donde se desarrollan las circunstancias para la comunicación Mantilla (como citó en Pérez, León y Coronado, 2017).

Comunicación organizacional es aquella que se presenta en las instituciones y forma parte de las instrucciones o reglas de una empresa, así mismo, es el estudio individual o grupal dentro de la organización, de los procesos y habilidades las cuales contribuyen en las competencias del colaborador, a nivel personal y grupal (De castro, 2014). Por otro lado, el comportamiento organizacional se relaciona con los efectos generados en los colaboradores internamente, contribuyendo en un desarrollo eficiente y eficaz dentro de la organización (Amorós, 2007).

Desempeño laboral según Chiavenato (como citó en Guevara, 2016) este hace referencia al comportamiento del colaborador en la pesquisa de metas propuestas, donde el desempeño se convierte en el método personal para alcanzar las metas. Por otro lado, la comunicación en las organizaciones tiene como finalidad, dar solución a los conflictos que se presenten en ella, es así como el conflicto es la lucha, pelea o enfrentamiento, de difícil solución entre colaboradores (Aranda, 2005).

Título nivel 3. Ingresar información en nivel de titulación 3.

Título Nivel 4. Un nivel de titulación más, para ingresar la información relevante, de acuerdo con las categorías encontradas.

Marco teórico.

Se puede decir que el desempeño laboral en ocasiones genera insatisfacción laboral que es uno de los fenómenos más abordados desde el campo laboral, debido a las implicaciones físicas, cognitivas y sociales que puede repercutir en el trabajador (OIT, 2016) trayendo consigo en la mayoría de los casos desmotivación laboral; se le llama estrés, a una serie de situaciones que ponen en tensión física o emocional. Dichas causas pueden provenir de cualquier escenario o pensamiento que lo haga sentir frustrado, furioso o nervioso. El estrés es la reacción del cuerpo a un desafío o demanda (Castro, 2011). En pequeños episodios el estrés puede ser positivo, como cuando le ayuda a evitar el peligro o cumplir con una fecha límite. Pero cuando el estrés dura mucho tiempo, puede dañar su salud y generar altos niveles de insatisfacción laboral. (Arias, 2010), el presentar insatisfacción laboral se puede dar por un alto riesgo psicosocial presentando trastornos emocionales relacionados al ámbito laboral y desencadenar un síndrome de Burnout causado por el estrés, el estilo de vida y la desmotivación como principal detonante. Las condiciones laborales, como menciona (Gil-monte.2007) son de vital importancia pues, el contar con estrés laboral, insatisfacción y La desmotivación causa malestar e incapacidad en el trabajo, por ello es de vital importancia motivar a los empleados de una organización. Existen varias definiciones de motivación, se podría definir como el llevar a cabo tareas diarias, sin que supongan una carga pesada, si no, todo lo contrario, es algo que hace sentir bien y da el sentimiento de mantenerse vivo. Por ejemplo, la premisa de que las personas tienen una necesidad de crecer y desarrollarse, Maslow lo define como motivación, puesto que cada persona a partir de esa necesidad tiene una motivación individual (Montes. 2017). Alderfer trabajó sobre la teoría Maslow niana exponiendo que los

seres humanos cuentan con tres tipos de necesidades denominadas ERC- necesidades de existencia, relación y crecimiento Stoner (1996).

Por otro lado, según Locke la motivación nace con la intención de alcanzar un objetivo expresado y el desempeño de la tarea está regulado directamente por los objetivos que tiene cada individuo de manera personal. Locke y Gary (1990), para Herzberg la motivación de las personas depende en su totalidad de factores relacionados con las condiciones de trabajo y actividades que realizan. Así mismo, Genesca (1997) clasifica la motivación en dos factores orientados al ambiente externo y al trabajo del individuo Chiavenato (2000); por consiguiente, los autores recalcan la importancia de la motivación para crear una compensación.

La compensación ha evolucionado a través de diferentes etapas, iniciando por la compensación jurídica, que era conocida por tener sueldos fijos y su incentivo nacía a partir de tener una antigüedad en la empresa, este elemento particular generaba seguridad en los trabajadores y por lo tanto una baja rotación en el personal, la siguiente etapa que tuvo la compensación fue la tecnificación, que a partir de que las empresas necesitaban cumplir con necesidades como competir, optimizar costos, producir, servir con calidad y obtener mayor compromiso por parte de los trabajadores, crean beneficios como pensiones y jubilación, su interés es atraer y retener a profesionales perfilados en los puestos de trabajo; por consiguiente nace una nueva etapa que es la flexibilización, ya que muchas organizaciones no podían mantener una estructura fija de gastos sin obtener una compensación de resultados mayor a sus gastos, es así como nace una flexibilidad, entre que tanto la organización invierte en incentivos, comisiones, bonos, entre otros. Y qué tanto gana a partir de ello, llegando así a esta nueva etapa que conocemos como compensación estratégica, que tiene como principal activo a las personas, donde se tiene en cuenta las relaciones interpersonales, la cultura y los objetivos organizacionales, brindando diferentes recompensas y donde las más económicas tienen un mayor impacto, como lo son el reconocimiento o la sinergia de los grupos de trabajo.

De la misma manera, también se tiene en cuenta los incentivos individuales de la motivación en cada colaborador, brindando una inversión que tiene un gran retorno, manifestando con un buen desempeño laboral y baja rotación de personal Jiménez (2013). De la

misma forma, el activo principal es la comunicación asertiva, entre el colectivo organizacional, estableciendo una dosificación de información necesaria para cada persona de la organización y el acceso a esa información, la manera en como se le permite ser expresado dentro de su ámbito laboral lo mantiene motivado por lo cual se habla de una información motivacional (Guillen, 2012). De la misma forma, es expresado mediante las diferentes teorías de la motivación como Maslow y Alderfer es imperante conocer las motivaciones individuales; Locke menciona que el desempeño está netamente relacionado con el objetivo de su motivación y Herzberg relaciona los factores motivacionales internos o externos, con lo cual da a entender que el desempeño laboral de un colaborador tiene impacto en la retribución económica, si no también puede extrapolarse con otros factores como condiciones físicas, relaciones con pares, salarios emocionales o la forma en cómo percibe la comunicación asertiva en el ámbito laboral.

Como menciona Eric Berne, el que una persona del equipo de trabajo tenga sobreabundancia de información, puede causar malestar en el momento de manifestar esa información a sus compañeros, por lo cual se deben establecer redes y técnicas para que se dé una comunicación asertiva (Guillen, 2012). Por otro lado, Goldhaber entiende la comunicación como una jerarquización y se compagina con Berne, puesto que menciona que para que la comunicación sea asertiva tiene un proceso y deben existir unos subsistemas de la manera en cómo se maneja la información, ya sea de manera ascendente o descendente (Pérez.2014. p. 57) por lo cual es importante conocer cuál es esa jerarquización de la información, además de poner en práctica habilidades de inteligencia emocional para obtener una comunicación asertiva, entendiendo que Goleman da a conocer el asertividad como esas capacidades individuales y de equipo para transmitir la información que se quiere dar a conocer, manejando situaciones de estrés, siempre siendo honesto y manteniendo una postura agradable tanto de emisor y receptor de la

información generando así un ambiente de entusiasmo sin nunca perder la motivación de las personas que componen una compañía (Goleman, 2009).

Marco Empírico.

En varios estudios se concluye que la comunicación asertiva es la habilidad de transmitir a otras personas pensamientos, sentimientos e ideas acerca de un tema o una percepción específica, incluyendo el grado de buena comunicación en el desempeño de los colaboradores y la duración de los mismos dentro de la organización.

Investigaciones de enfoque mixto con escala Likert; una de ellas desarrollada en Guatemala en la ciudad de Quezaltenango en la empresa Aprofam, con población 52 trabajadores con género masculino y femenino, rango de edades de 18 a 55 años desde el área operativa y administrativa, se realizaron dos cuestionarios con el fin de recolectar información que permitiera conocer el grado de comunicación asertiva en expresar o admitir peticiones e ideas dentro de la organización, acompañado de entrevistas y observación, midiendo tres factores de comportamiento como asertivo, no agresivo y agresivo, concluyendo que cuando se maneja un alto grado de comunicación asertiva transmitiendo información de manera respetuosa y clara, se crean lazos sociales fuertes entre colegas, existe una mejor imagen de la organización y permite el libre desarrollo de los trabajadores, puesto que se evidencio en esta investigación los trabajadores en un porcentaje de 98% sienten que sus ideas e información es relevante dentro de la organización para la toma de decisiones; en otra investigación realizada en Colombia en la ciudad de Manizales a dos microempresas del sector textil, teniendo en cuenta variables, como la

percepción que tienen los trabajadores de la jerarquización de la información, relación entre jefe – empleado y normatividad interna de la información de la empresa; como resultado de la investigación se observó que tanto jefes como empleados tienen en cuenta el lenguaje no verbal y a partir de ello, perciben y concluyen, si se está de buen o mal humor, no se tiene un orden o conocimiento del tipo de jerarquía de la información, esto interfiere en entablar una buena comunicación y así mismo genera malos entendidos entre compañeros de trabajo; las anteriores investigaciones permiten identificar que la comunicación asertiva dentro de un contexto laboral tiene gran influencia en factores como la cultura organizacional, el desempeño de trabajadores en sus funciones y la percepción que se tiene a nivel interno y externo de una empresa, por lo cual se hace relevante el contar con una jerarquización y un orden de la información a nivel interno en los grupos de trabajo para mejores resultados como lo demuestran los estudios realizados, puesto que en la primera investigación se pudo evidenciar que los trabajadores si conocen la forma y la dirección de la información y en la segunda investigación la jerarquización de la información no tenía relevancia, concluyendo que el manejar una buena comunicación asertiva permite que los trabajadores se sientan más valorados, mejoren su desempeño, la empresa tenga menos rotación de personal y una mejor imagen.

Capítulo 3.

Metodología.

Tipo y diseño de investigación.

La metodología de investigación implementada para llevar a cabo este proyecto es de enfoque mixto, teniendo en cuenta a Sampieri (2018) este enfoque integra los métodos cuantitativos y cualitativos en un solo estudio que implica recolección y análisis de datos, así como su integración y discusión conjunta para argumentar toda la información recolectada y lograr un mejor entendimiento del fenómeno bajo estudio, que busca explicar y señalar las variables de comunicación y manejo de conflictos dentro de la empresa Keralty S.A., a partir de una recolección de información realizada previamente basadas en estudios científicos de autores como Eric Berne, Goldhaber, Berne, Goleman, Manzano, entre otros autores, que explican mediante teorías y estudios, las variables antes mencionadas las cuales describen y profundizan en el tema que enmarca la pregunta problema ¿por qué es importante mantener una comunicación asertiva como un determinante para manejar los conflictos dentro de la empresa Keralty S.A.S. ubicada en Bogotá?, que nos lleva a realizar este proyecto de investigación de tipo aplicada no experimental, método que nos permite observar las variables sin tener influencia sobre estas y la población, analizando la percepción que tiene los colaboradores de Keralty S.A.S frente al manejo de la comunicación asertiva dentro de la compañía.

Participantes.

Los participantes seleccionados para aplicar el instrumento de recolección de datos son los colaboradores que hacen parte del área administrativa de Keralty S.A.S, un equipo de trabajo conformado por 8 personas, residentes de la ciudad de Bogotá ,7 mujeres y un hombre que oscilan entre las edades de 19 a 35 años, con cargos de analistas de salarios senior y una líder de línea de novedades este equipo desempeña sus funciones en la modalidad de teletrabajo.

Instrumentos de recolección de datos.

El instrumento que se utilizara para la recolección de datos, es una encuesta con un diseño de entrevista anidada o incrustada concurrente de modelo dominante, el cual permite recolectar simultáneamente datos cualitativos y cuantitativos, contiene 12 interrogantes. La encuesta que en este caso es el modelo dominante contiene 9 preguntas que permiten evaluar lo cuantitativo implementando la escala de Likert para cuestionar a las personas sobre el nivel de acuerdo o desacuerdo frente a la problemática que enmarca el proyecto de investigación y las 3 últimas preguntas tipo entrevista nos permiten evaluar el aspecto cualitativo, es decir la descripción de la percepción que tienen los colaboradores de la empresa con respecto a la comunicación asertiva para resolver los conflictos, interrogantes que nos ayudarán a dar respuesta a los objetivos propuestos.

Estrategia del análisis de datos.

Para analizar los datos después de recopilar los resultados del método aplicado a través de un formato enviado de forma virtual a cada participante, el cual contiene la encuesta con entrevista anidada que permitirá evaluar simultáneamente datos cuantitativos y cualitativos, analizar las respuestas a las preguntas planteadas que nos permitan responder a la pregunta problema ¿cómo influye la comunicación asertiva en el manejo de conflictos en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Keralty S.A.S?. Mediante este formato virtual permite tabular y comparar los resultados de las respuestas obtenidas que proporcionaron los participantes, se analizará y evaluará de tal manera que nos permita obtener información clara para dar alcance y respuesta a los objetivos planteados de reconocer la importancia de una comunicación asertiva en el ámbito laboral de la empresa, determinar qué factores de la comunicación contribuyen en el desempeño de los trabajadores y evidenciar cómo influye una buena comunicación en el desempeño de cada uno de los colaboradores de la empresa Keralty S.A.S.

Link del formato virtual

<https://forms.gle/3n6W2VEcj7bKTiju5>

Consideraciones éticas.

Antes de aplicar la encuesta le explicamos a los trabajadores de la empresa Keralty S.A.S la importancia del consentimiento informado, donde se expone según la resolución 8430 de 1993:

“Artículo 6. (e) Contará con el Consentimiento Informado y por escrito del sujeto de investigación o su representante con las excepciones dispuestas en la presente resolución.

González Sánchez, F. P. (2018).

Artículo 14. Se entiende por Consentimiento Informado el acuerdo por escrito, mediante el cual el sujeto de investigación o en su caso, su representante, autoriza su participación en la investigación, con pleno conocimiento de la naturaleza de los procedimientos, beneficios y riesgos a que se someterá, con la capacidad de libre elección y sin coacción alguna.” González Sánchez, F. P. (2018).

Artículo 16, entre otros que comprende la resolución para la debida aplicación del consentimiento informado.” Botman Ospina, M., Castellanos Alvarez, L., & Builes Garcia, E. (2013).

Se expone también la importancia de la ley 1090 de 2006: 5. Confidencialidad. Los psicólogos tienen una obligación básica respecto a la confidencialidad de la información obtenida de las personas en el desarrollo de su trabajo como psicólogos. Revelarán tal información a los demás solo con el consentimiento de la persona o del representante legal de la persona, excepto en aquellas circunstancias particulares en que no hacerlo llevaría a un evidente daño a la persona u a otros. Los psicólogos informarán a sus usuarios de las limitaciones legales de la confidencialidad.

Se exponen los demás artículos de la ley que generan hincapié para llevar a cabo la entrevista mediante el consentimiento informado.

Con lo establecido anteriormente cabe resaltar que se respetaron los derechos del participante a la luz de la Resolución 8430 de 1993 y de la Ley 1090 de 2006.

“ARTICULO 19. Cuando los individuos que conforman la comunidad no tengan la capacidad para comprender las implicaciones de participar en una investigación, el Comité de Ética en Investigación de la entidad a la que pertenece el investigador principal, o de la Entidad en donde se realizará la investigación, podrá autorizar o no que el Consentimiento Informado de los sujetos sea obtenido a través de una persona confiable con autoridad moral sobre la comunidad.

“ARTICULO 21. En todas las investigaciones en comunidad, los diseños de investigación deberán ofrecer las medidas prácticas de protección de los individuos y asegurar la obtención de resultados válidos acordes con los lineamientos establecidos para el desarrollo de dichos modelos”. Kutschbach, B. S., & NTC, M. (2013). Dilemas éticos de la investigación con comunidades.

“ARTICULO 36. El Consentimiento Informado para investigaciones durante el trabajo de parto deberá obtenerse de acuerdo con lo estipulado en los artículos 14, 15 y 16 de este reglamento, antes de que aquél se inicie y señalando expresamente que éste puede ser retirado en cualquier momento del trabajo de parto.” de la Salud, P. (1987).

“ARTICULO 49. Los profesionales de la psicología dedicados a la investigación son responsables de los temas de estudio, la metodología usada en la investigación y los materiales

empleados en la misma, del análisis de sus conclusiones y resultados, así como de su divulgación y pautas para su correcta utilización.

“ARTICULO 50. Los profesionales de la psicología al planear o llevar a cabo investigaciones científicas, deberán basarse en principios éticos de respeto y dignidad, lo mismo que salvaguardar el bienestar y los derechos de los participantes.

“ARTICULO 51. Cuando exista patrocinio u otras formas de remuneración, deberán establecerse las medidas necesarias para evitar que estos originen conflictos de interés al investigador en la protección de los derechos de los sujetos de investigación, aunque hayan dado su consentimiento en la preservación de la veracidad de los resultados y en la asignación de los recursos.” Álvarez Cartagena, Y. A., & Marín Tobar, D. A. (2017).

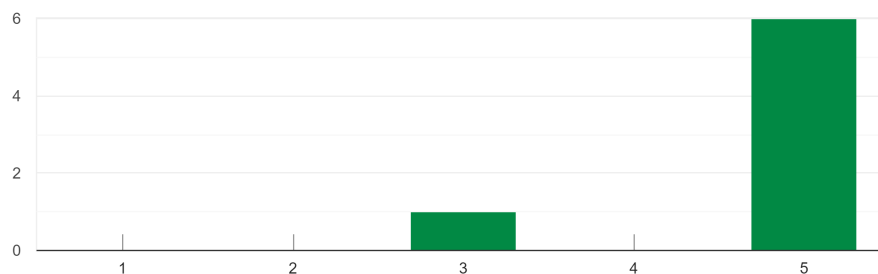
Capítulo 4.

Resultados.

Este test consta de 12 preguntas donde el propósito es conocer su opinión, acerca de algunos aspectos relacionados con su sitio de trabajo, el propósito es mejorar la comunicación dentro de la organización

1. -La comunicación que existe entre mis compañeros de trabajo, permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales.

7 respuestas

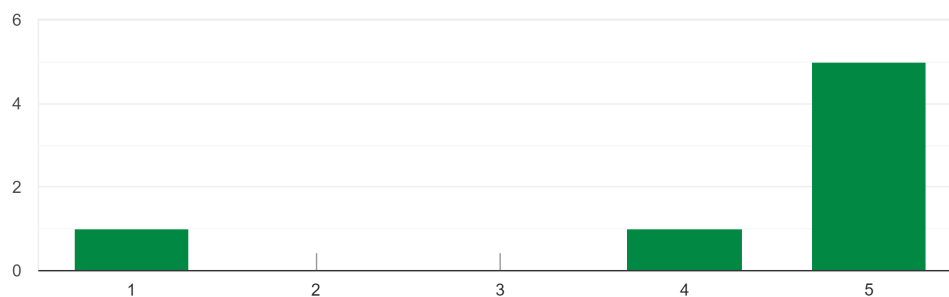


1. -La comunicación que existe entre mis compañeros de trabajo, permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales.

Respecto de esta pregunta podemos deducir que 85,7% de los trabajadores considera que la comunicación organizacional le permite tener un buen desarrollo interpersonal. el 14.3% considera que esta es regular.

2. -Mis conocimientos e ideas son tomadas en cuenta a la hora de resolver una situación de conflicto.

7 respuestas

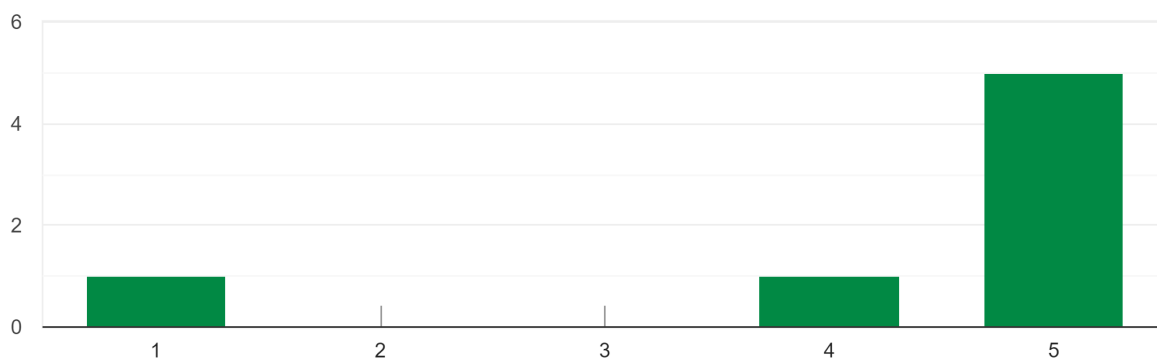


2. -Mis conocimientos e ideas son tomadas en cuenta a la hora de resolver una situación de conflicto.

Respecto a este ítem 71.4% considera que sus ideas son tomadas en cuenta, el 14.3% considera que no es de esta manera y el 14.3% se siente positivo frente del manejo de conflictos.

3. -Me siento libre de expresar mis opiniones dentro del equipo de trabajo y estas son tomadas en cuenta a la hora de tomar decisiones importantes.

7 respuestas

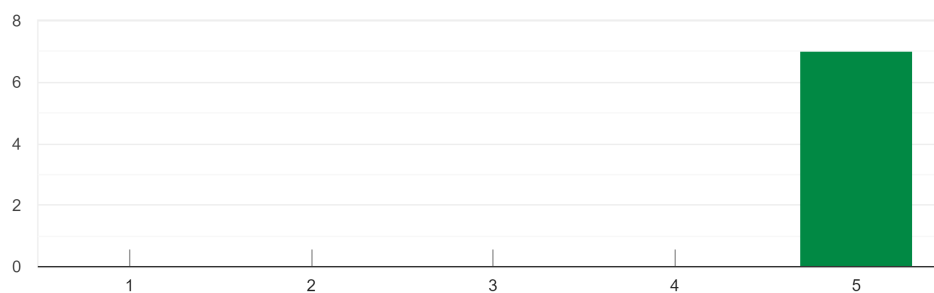


3. -Me siento libre de expresar mis opiniones dentro del equipo de trabajo y estas son tomadas en cuenta a la hora de tomar decisiones importantes.

71.4% se sienten totalmente libres de expresar sus ideas dentro de sus equipos de trabajo y consideran que son tomadas en cuenta, respecto de este ítem al igual que en el anterior solo el 14.3% no lo considera de esta manera lo cual ubica el índice comunicación en un nivel elevado.

4. -Considero que una buena comunicación mejora la competitividad de la organización.

7 respuestas

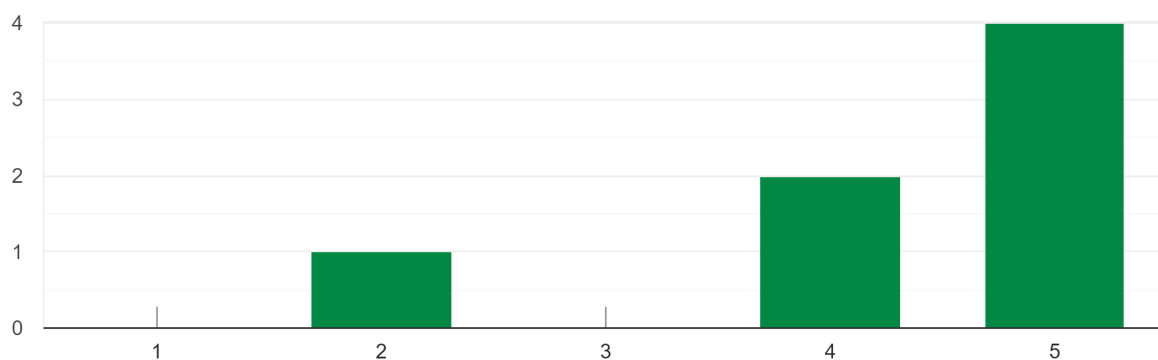


4. -Considero que una buena comunicación mejora la competitividad de la organización.

El 100% de las personas consideran que la comunicación es fundamental para la mejora continua y la competitividad de la organización

5. -Los líderes expresan y transmiten de manera efectiva al equipo de trabajo, de que manera se quiere lograr los objetivos.

7 respuestas

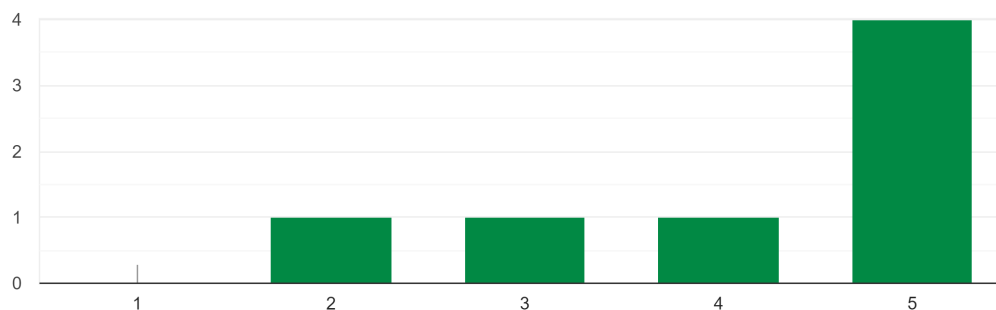


5. -Los líderes expresan y transmiten de manera efectiva al equipo de trabajo, de qué manera se quieren lograr los objetivos.

57.1% de los empleados consideran que la comunicación por parte de las directivas de los equipos es excelente; 28.6% la ve de manera óptima, 14.3% indica que esta podría mejorar.

6. -He recibido información por parte de mi jefe de manera asertiva acerca de las funciones, límites y responsabilidades dentro de la compañía.

7 respuestas

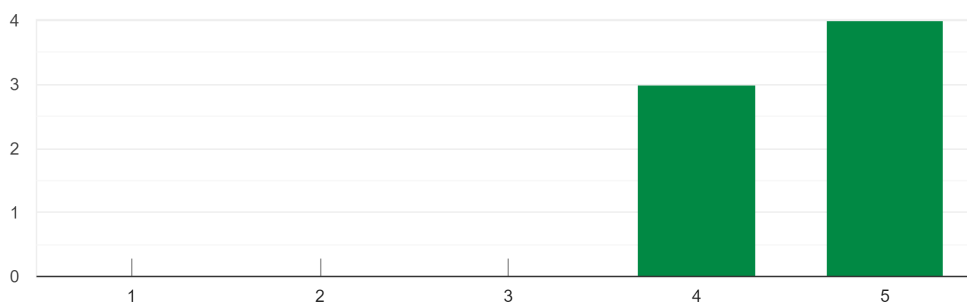


6. -He recibido información por parte de mi jefe de manera asertiva acerca de las funciones, límites y responsabilidades dentro de la compañía.

57.1% consideran que los métodos de comunicación implementados por los líderes de la compañía son acertados, 14.3% los ven de manera eficiente, 14.3% consideran que estos son regulares, y 14.3% que podrían mejorar.

7. -Conozco las herramientas y los canales que me permiten una comunicación fluida con mi equipo de trabajo.

7 respuestas

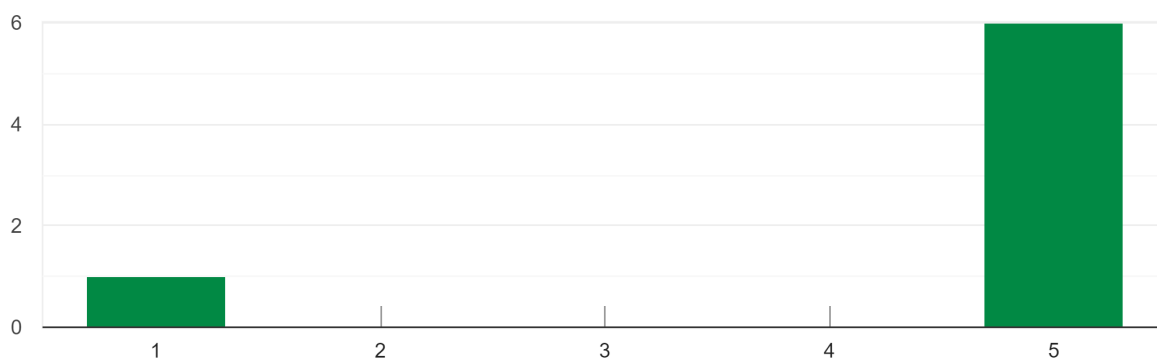


7. -Conozco las herramientas y los canales que me permiten una comunicación fluida con mi equipo de trabajo.

En cuanto al conocimiento de las herramientas de comunicación estás se han considerado de manera óptima en su totalidad con un 57.1% que las ve totalmente adecuadas y un 42.9% que considera que estas son eficientes.

8. -Mi jefe me escucha con respeto cuando estoy en desacuerdo acerca de alguna situación.

7 respuestas

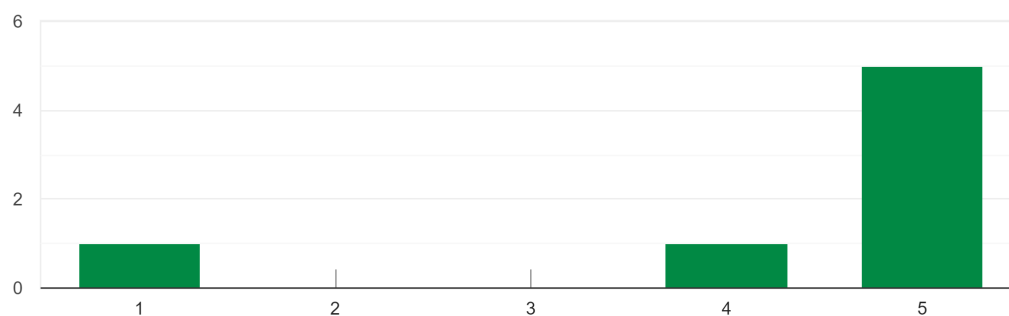


8. -Mi jefe me escucha con respeto cuando estoy en desacuerdo acerca de alguna situación.

Respecto de la relación del jefe con sus colaboradores el 85.7% la ve de manera acertada y el 14.7% la considera inadecuada

9. -Conozco los canales de comunicación que hay dentro de la empresa para la resolución de situaciones de conflicto.

7 respuestas

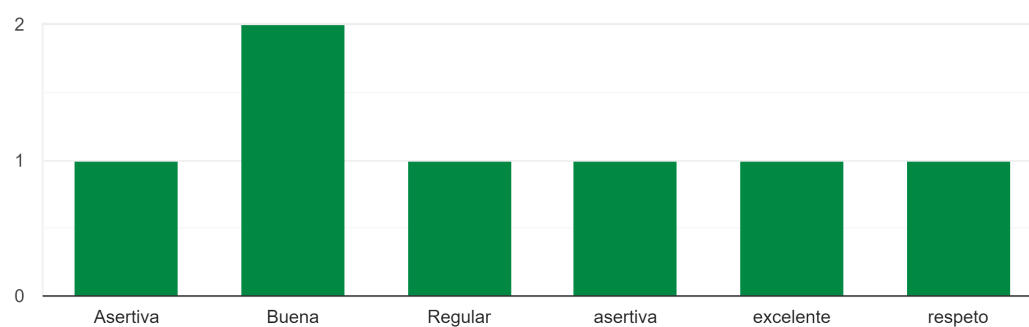


9. -Conozco los canales de comunicación que hay dentro de la empresa para la resolución de situaciones de conflicto.

85.7% de los colaboradores conoce los canales de comunicación y el 14.7% desconoce la existencia de estos.

10. -Describa en una palabra como considera usted, es la comunicación en la empresa Keralty S.A.

7 respuestas



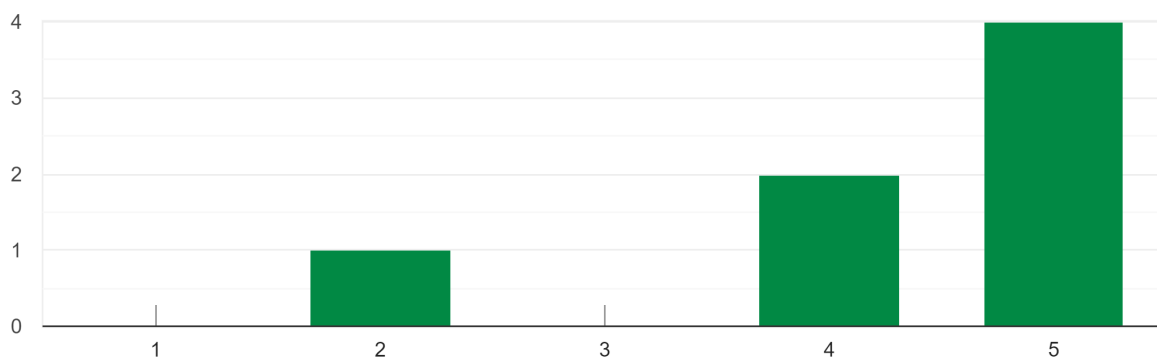
10. -Describa en una palabra cómo considera usted, cómo es la comunicación en la empresa

Keralty S.A.

El 14.7% la ve de manera excelente, 71,4% la considera acertada y 14,7% la ve de manera regular

11. -Considero que dentro de mi grupo de trabajo en Keralty S.A. existe una comunicación asertiva.

7 respuestas

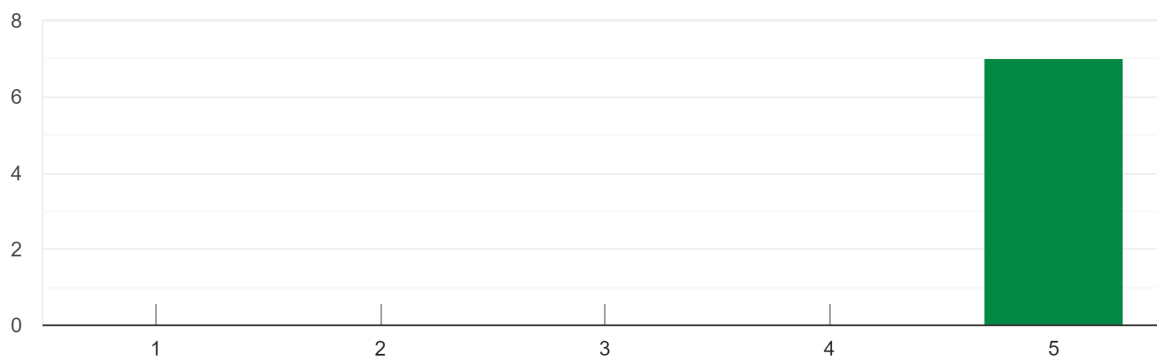


11. -Considero que dentro de mi grupo de trabajo en Keralty S.A. Existe una comunicación asertiva.

85.7% de los empleados consideran la comunicación colaborativa de manera asertiva , el 14,3% considera que esta podría mejorar

12. -El buen desempeño en gran medida depende de una buena comunicación.

7 respuestas



12. -El buen desempeño en gran medida depende de una buena comunicación.

En cuanto a la importancia brindada a la comunicación la totalidad de los colaboradores la ve como herramientas fundamental en el desempeño y la consecución de objetivos corporativos, en conclusión dado que la cantidad total de los empleados dan importancia a los procesos de comunicación solo un 57.1% de los empleados la ve de manera efectiva y acertada en la compañía, Keralty y existe un 28.6 % considera que estos procesos podrían mejorar y un 14.3% considera que esta no es efectiva, ni acertada razón por la cual esto nos brinda una oportunidad de mejora del 42.9%

Discusión.

De acuerdo a las diferentes opiniones sobre las teorías y la importancia de la comunicación asertiva en las organizaciones, se encuentra una concordancia desde la naturaleza epistemológica en los autores encontrados, relacionando que el nivel de comunicación asertiva se

relaciona directamente con la motivación de los colaboradores en una organización, por ejemplo se extrapola la teoría de Maslow donde propone e identifica diferentes perspectivas partiendo de las necesidades individuales del ser, Alderfer comparte varias ideas con Maslow e incluso trabaja desde su teoría, exponiendo diferentes tipos de necesidades que mueven al ser humano, esas necesidades las determina en tres categorías por otro lado, Locke habla sobre la teoría de la fijación de metas, donde la principal intención es explicar que la motivación de una persona nace con solo proponerse una meta y alcanzarla. Así mismo, conocer cómo esa actividad tiene relación con la interacción de la persona en el trabajo y enfatiza en darle importancia al área de recursos humanos donde se evalúa la satisfacción de cada uno de los trabajadores y como se puede trabajar en conjunto para alcanzar objetivos organizacionales e individuales; de esta manera se observa relación con teorías de la comunicación como la de Eric Berne , donde menciona que manteniendo una comunicación con redes y técnicas de manejo conocidas por todos los colaboradores se maneja que cantidad de información está permitida para cada persona, creando equipos de trabajo más motivados y eficientes, así mismo Goldhaber se compagina con la idea de que debe existir una técnica en la trasmisión de información, ya sea descendente, ascendente o lineal para obtener mejores resultados, generando una mejora en aspectos estructurales en la organización, teniendo como punto de partida la comunicación y la manera en cómo se utiliza sin ejercer alguna presión, pero sí generando una cultura organizacional que permita desarrollar habilidades de inteligencia emocional como lo menciona Goleman.

De las anteriores teorías se puede abrir la puerta a analizar, la relación que se obtiene de cada autor y como se contrasta con la información obtenida en cada una de las empresas que se encontraron en la investigación; en efecto haciendo una comparación de la investigación de ciudad de Quezaltenango en la empresa Aprofam, se encontró que por el buen manejo de la información de forma asertiva, se observó mayor motivación y menos rotación de personal, mientras que en la empresa textil de Manizales se demostró que los colaboradores tenían menos motivación por la poca comunicación asertiva y la poca importancia en la jerarquización de la misma; por lo cual se puede determinar que dentro de las organizaciones es necesario crear jerarquizaciones y técnicas en el uso de la información, delimitando la cantidad y la forma en la que se utiliza. Para de esta manera no solo hablar de un concepto, sino convertirlo en un hecho del manejo de la información asertiva, pretendiendo obtener desarrollo de la comunicación con las personas y el lugar de trabajo, generalizando comportamientos de lo particular a lo general.

Conclusiones.

En el presente trabajo cuyo objetivo es describir cómo influye la comunicación asertiva en el manejo de conflictos en el desempeño laboral en la empresa Keralty S.A.S, se observó de acuerdo a un análisis realizado mediante encuestas, que la mayoría de conflictos que se generan en el entorno laboral a través de la comunicación no asertiva entre el equipo de trabajo, jefes, proveedores, clientes y demás, ocasionan ambientes negativos que influyen en el desempeño

laboral y la productividad de la empresa, además de generar desmotivación por parte de los colaboradores y mayor rotación de personal.

Los resultados indican la importancia de aplicar una comunicación asertiva cuando se presenta algún conflicto laboral, donde se deben buscar soluciones positivas, realizar negociaciones y compromisos dentro de un clima de escucha y respeto mutuo, reconocer los posibles errores, asumirlos y corregirlos. Una comunicación asertiva es parte fundamental para la organización y buen funcionamiento de una empresa, ya que permite que las relaciones interpersonales sean más sólidas, al igual que la confianza, autoestima y la salud mental y física del personal que hace parte de la organización, lo cual facilita una buena planificación, contribuye a la coordinación del trabajo en equipo, supera la resistencia en momentos de cambio y se generan beneficios tanto para la empresa como los colaboradores.

Limitaciones.

Dentro de las limitaciones encontradas en la realización del proyecto fue el tamaño de la muestra a la cual se tuvo acceso debido a que Keralty S.A.S, es una empresa grande con un número de empleados considerable, el tamaño de la muestra a la cual se tuvo acceso es reducido esto de alguna manera nos limita o restringe al momento de asegurar los datos de la muestra cuantitativa como cualitativa, debido a que se cuenta con una opinión muy reducida.

Los resultados obtenidos cumplieron las expectativas al momento de dar respuesta y alcance a los objetivos planteados, sin embargo dado que la población para aplicar el instrumento de recolección de datos son personas que trabajan bajo la modalidad de teletrabajo se limita de alguna manera al momento de aplicar la encuesta debido a que solo se pudo abordar a los colaboradores del área administrativa esto nos limitó evaluar la opinión en cuanto a la

comunicación asertiva para el manejo de conflictos en toda la compañía Keralty y analizar solo al área administrativa, esto representa una oportunidad de mejora debido a que es importante reconocer la importancia de poder acceder a la opinión de los colaboradores de las de diferentes dependencias de la compañía Keralty S.A.S.

Recomendaciones.

Se propone capacitar a todos los colaboradores de la organización Keralty S.A., con la proyección a que se desarrolle no solo la comunicación asertiva sino también la escucha activa, mediante la ejecución de talleres, los cuales se pueden realizar por áreas. Por otro lado, es de gran importancia realizar el Feedback o retroalimentación de los resultados obtenidos a través de esta investigación, para evaluar en conjunto las estrategias que se deben implementar y de esta manera adoptar la comunicación asertiva, ya que la totalidad de los colaboradores está en concordancia con la gran importancia que tiene la comunicación para el crecimiento continuo y la competitividad de Keralty S.A. Así mismo, se recomienda continuar con las investigaciones al interior de Keralty S.A. de forma continua estableciendo por lo menos su aplicación cada seis meses, evaluando el progreso obtenido por cada colaborador, durante cada semestre.

Referencias bibliográficas

- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional*. Juan Carlos Martínez Coll.
https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=uRf11b44BjEC&oi=fnd&pg=PA6&dq=amoros+comunicaci%C3%B3n+organizacional+pdf&ots=XtUiDI2CYI&sig=m_LU0MAgw9h_REbLj8zfT0SiQeM#v=onepage&q&f=false
- Andrews, S. Fastqc, (2010). A quality control tool for high throughput sequence data.

- Aranda, R. M. (2005). *La negociación y la mediación en conflictos sociales*: Trama editorial. [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=o7yf0waAfSMC&oi=fnd&pg=PA19&dq=Aranda,+R.+M.+\(2005\).+La+negociaci%C3%B3n+y+la+mediaci%C3%B3n+en+conflictos+sociales+\(5+edi.\).+Madrid:+Trama+editorial.&ots=AWS_k_itpk&sig=-OFIpxCTgptwAiQBne6E4bXRco#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=o7yf0waAfSMC&oi=fnd&pg=PA19&dq=Aranda,+R.+M.+(2005).+La+negociaci%C3%B3n+y+la+mediaci%C3%B3n+en+conflictos+sociales+(5+edi.).+Madrid:+Trama+editorial.&ots=AWS_k_itpk&sig=-OFIpxCTgptwAiQBne6E4bXRco#v=onepage&q&f=false)
- Arias, M. D. R. M., Casenave, C. P. (2010). Exigencia emocional de trabajo en las Unidades de Intervención Policial. *Psicopatología Clínica Legal y Forens*
- Augen, J. (2004). *Bioinformatics in the post-genomic era: Genome, transcriptome, proteome, and information-based medicine*. Addison-Wesley Professional.
- Castro, B., Orjuela, G., Lozano, A., Avendaño, P., & Vargas, E. (2011) Estado de salud de una muestra de policías y su relación con variables policiales.
- Colciencias. (2014). Modelo de Medición de Grupos, de Investigación, Desarrollo Tecnológico o de Innovación y reconocimiento de investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, tecnología e Innovación 2014. Retrieved from [http://www.colciencias.gov.co/sites/default/files/ckeditor_files/files/DOCUMENTO MEDICI%C3%93N GRUPOS - INVESTIGADORES VERSI%C3%93N FINAL 15 10 2014 \(1\).pdf](http://www.colciencias.gov.co/sites/default/files/ckeditor_files/files/DOCUMENTO%20MEDICI%C3%93N%20GRUPOS%20-%20INVESTIGADORES%20VERSI%C3%93N%20FINAL%2015%2010%202014%20(1).pdf)
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos humanos*. Bogotá, Colombia: Editorial McGraw-Hill. Quinta edición.
- De Castro, A. (2014). *Comunicación organizacional. Técnicas y estrategias*. Universidad del Norte. <https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=WyKVBAQAQBAJ&oi=fnd&pg=PR14&dq=comunicaci%C3%B3n+organizacional&ots=eenDRNB6JU&sig=HorLS33oAllhkUj6CrKm7LfIBLc#v=onepage&q=comunicaci%C3%B3n%20organizacional&f=false>

- Genesca. E (1997). Motivación y enriquecimiento del trabajo. Barcelona: Hispano – Europea.
<https://www.emprendices.co/irving-frederick-herzberg-y-sus-teorias-de-motivacion-en-el-trabajo>
- Giardine, B., Riemer, C., Hardison, R. C., Burhans, R., Elnitski, L., Shah, P., ... & Nekrutenko, A. (2005). Galaxy: a platform for interactive large-scale genome analysis. *Genome research*, 15(10), 1451-1455.
- Goleman, D. (2009). Resumen de "La inteligencia emocional en la empresa", de Daniel Goleman. Santa Fe, Argentina, Argentina: El Cid Editor | apuntes. Recuperado de <https://elibro.net/es/lc/poligran/titulos/28945>
- Guevara S. P. (2016). *Factores determinantes en el desempeño laboral de la empresa Buon Giorno de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua*
<http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/23781>
- Jiménez, A. (2013). Compensación. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos. Obtenido de: <https://elibro.net/es/ereader/poligran/62825?page=7>
- Locke. E, Latham G. (1990). Work motivation and satisfaction. Michigan: Sage publications, Inc. Obtenido en línea de:
<https://www.jstor.org/stable/40062668?origin=JSTOR-pdf&seq=1>
- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista electrónica de investigación educativa*, 20(1), 38-47. Recuperado en 07 de noviembre de 2021, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412018000100038&lng=es&tlng=es.

Mercado, J. (2017). Abraham Harold Maslow. España: Sistemas y computadores S.A.

Obtenido en línea de: <https://www.ellibrototal.com/ltotal/ficha.jsp?idLibro=16229>

Risher, Howard. (1996). *Aligning Pay and Results*. New York American Management Association

Roca Pérez, X. Romeo Delgado, M. y Almenara Aloy, J. *Comunicación interna en la empresa*. Barcelona: Editorial UOC, 2014. p.

<https://elibro.net/es/ereader/poligran/115903?page=11>

Tamayo Pacheco, C. M., & Correa Peralta, M. A. (2019). Estilos de la comunicación organizacional en la Universidad Estatal de Milagro, para el personal administrativo de la universidad. *RECIMUNDO*, 3(3), 121-144.

[https://doi.org/10.26820/recimundo/3.\(3\).septiembre.2019.121-144](https://doi.org/10.26820/recimundo/3.(3).septiembre.2019.121-144)

Valdivieso Ortiz, M. E. (2011). *Propuesta de comunicación interna para la Empresa Etapa* (Tesis pregrado, Universidad Politécnica Salesiana).

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1225/14/UPS-CT002189.pdf>

Anexos.

Incluir la información que consideren relevante para ampliar la información contenida, como las pruebas utilizadas, el consentimiento informado, registro fotográfico, tablas y figuras, incluir datos en bruto, instrumentos de investigación y material adicional.

Producto Multimedia:  Practica 2

<https://www.youtube.com/watch?v=La9gY0r81ig>