# Universidad de San Carlos de Guatemala Centro Universitario de Sur Occidente Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa PLAN FIN DE SEMANA



#### **TESINA**

"Comunicación Asertiva en las Relaciones Interpersonales entre los Colaboradores de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez"

Por:

Yastrin Fabiola Degabelyn Ordoñez Ligorrìa Carné 201041732

Mazatenango, Noviembre de 2015.

# Universidad de San Carlos de Guatemala Centro Universitario de Sur Occidente Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa PLAN FIN DE SEMANA



#### **TESINA**

"Comunicación Asertiva en las Relaciones Interpersonales entre los Colaboradores de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez"

Por:

Yastrin Fabiola Degabelyn Ordoñez Ligorria

Carné 201041732

Correo electrónico:

yastrinfabiola1992@hotmail.com

Lcda. Claudia Salomé Gómez Hernández

#### **ASESORA**

Presentada ante las autoridades del Centro Universitario de Sur Occidente CUNSUROC, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, previo a conferirle el título de:

Licenciada en Pedagogía y Administración Educativa

Mazatenango, Noviembre de 2015.

# Universidad de San Carlos de Guatemala Centro Universitario de Suroccidente

#### **Autoridades**

Dr. Carlos Guillermo Alvarado Cerezo Rector

Dr. Carlos Enrique Camey Rodas Secretario General

#### Miembros del Consejo Directivo del Centro Universitario de Suroccidente

Dra. Alba Ruth Maldonado de León Presidenta

### Representantes de Profesores

MSc. Mirna Nineth Hernández Palma Secretaria

MSc. José Norberto Thomas Villatoro Vocal

# Representante Graduado del CUNSUROC

Lic. Angel Estuardo López Mejia Vocal

#### **Representantes Estudiantiles**

TS. Elisa Raquel Martínez González Vocal

Br. IrraelEsduardo Arriaza Jerez Vocal

# **COORDINACIÓN ACADÉMICA**

Coordinador Académico

Msc. Carlos Antonio Barrera Arenales

Coordinador Carrera Licenciatura en Administración de Empresas MSc. Bernardino Alfonso Hernández Escobar

Coordinador Carrera de Licenciatura en Trabajo Social Lic. Edin Aníbal Ortíz Lara

Coordinador de las Carreras de Pedagogía Msc. Nery Edgar SaquimuxCanastuj

Coordinador Carrera de Ingeniería en Alimentos Dr. Marco Antonio del Cid FLores

Coordinador Carrera Ingeniería en Agronomía Tropical Dr. Reynaldo Humberto Alarcón Noguera

Coordinadora Carrera de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales, Abogado y Notario Licda. Tania María Cabrera Ovalle

Coordinador Carrera Ingeniería en Gestión Ambiental Local MSc. Celso González Morales

# CARRERAS PLAN FIN DE SEMANA DEL CUNSUROC

Coordinadora de las Carreras de Pedagogía Licda. Tania Elvira Marroquín Vásquez

Coordinadora Carrera Periodista Profesional y Licenciatura en Ciencias de la Comunicación

MSc. Paola Marisol Rabanales

#### **DEDICATORIA**

#### A MI PADRE CELESTIAL

A Dios, por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

#### A MIS PADRES Y FAMILIA

Yessenia Ligorría y Jorge Mario Ordoñez Cifuentes, por ser mi ejemplo, estar a mi lado incondicionalmente y apoyarme en mis estudios. Que mi triunfo sea un regalo de satisfacción a sus grandes esfuerzos.

#### **A MIS HERMANOS**

Dulce, Mario y Kevin. Para que mi triunfo sea un ejemplo de superación en la vida de cada uno de ellos y motivo de alegría dentro de la familia.

#### A MI ASESORA

Lcda. Claudia Salomé Gómez Hernández. Mi agradecimiento sincero por su asesoría en el transcurso de la realización de este trabajo, que Dios la bendiga en el proceso de su vida.

#### A MI REVISORA

Lcda. Doris Cristina Lemus Lucas por el tiempo y la paciencia dedicada a este trabajo.

#### **AGRADECIMIENTO**

#### A MI PADRE CELESTIAL

Por la vida, la salud, bendiciones que me ha otorgado; sabiduría y entendimiento que me ha brindado durante mi vida académica.

#### A MIS PADRES

Yessenia Ligorría y Jorge Mario Ordoñez Cifuentes, por su amor, porque cuando me equivoco me ayudan, cuando dudo me aconsejan y siempre que los necesito están a mi lado por el apoyo moral con el cual he logrado culminar mí esfuerzo.

#### A MIS HERMANOS

Dulce, Mario y Kevin, por su amor, sus palabras de motivación y estar conmigo cuando los necesito.

#### A MI ASESORA

Lcda. Claudia Salomé Gómez Hernández, por el tiempo y la paciencia dedicados a este trabajo.

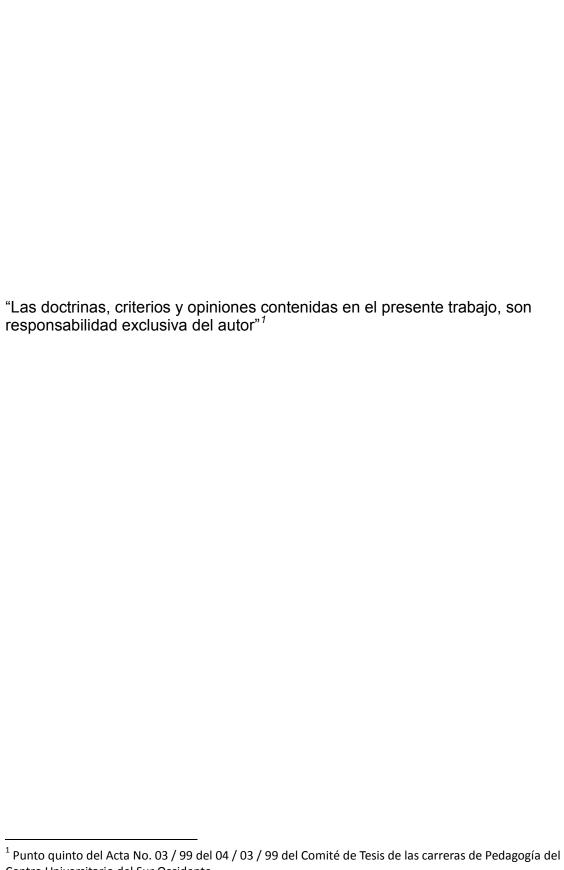
#### A MI REVISORA

Licda Doris Cristina Lemus Lucas, mi agradecimiento sincero por su apoyo y sabios consejos. Dios la bendiga.

#### UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA PLAN FIN DE SEMANA

Gracias por los conocimientos que me han brindado durante el transcurso de mi vida académica y ser parte de mi superación.

AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCION DEPARTAMENTAL DE EDUCACION SUCHITEPEQUEZ Porque nunca dudaron de mí capacidad y siempre me incentivaron a seguir adelante. Permitieron que la Dirección Departamental de Educación se convirtiera en instrumento para este proceso.



Centro Universitario del Sur Occidente.

# ÍNDICE

| Contenido  | Página |
|--|--------|
| RESUMEN  | l      |
| ABSTRACT   | ll     |
| INTRODUCCIÓN   | III    |
| Capítulo I   |        |
| 1.1 Planteamiento del problema                                   | 1      |
| 1.2 Definición del problema                                      | 4      |
| 1.3 Objetivos  | 6      |
| Capítulo II  |        |
| 2.1 Descripción metodológica                                     | 7      |
| Capítulo III   |        |
| 3.1La comunicación   | 9      |
| 3.1.2 Procesos de la comunicación                                | 10     |
| 3.1.3 Elementos de la comunicación                               | 11     |
| 3.1.4 Teoría del proceso comunicativo                            | 12     |
| 3.2 Funciones de la Comunicación                                 | 14     |
| 3.2.1 Funciones de la comunicación dentro de un grupo de trabajo | 15     |
| 3.3 La comunicación asertiva                                     | 16     |
| 3.4. Estilos de comportamientos                                  | 17     |
| 3.4.1 Componentes de la conducta asertiva                        | 18     |
| 3.4.2 Forma de comunicación asertiva                             | 19     |
| 3.5 Características de la Asertividad                            | 20     |
| 3.6 Relaciones Interpersonales                                   | 22     |
| 3.6.1 Importancia de las Relaciones Interpersonales              | 24     |
| 3.6.2 Características de las Relaciones Interpersonales          | 25     |
| 3.7 Los conflictos en las organizaciones                         | 26     |
| 3.8 Clima organizacional   | 27     |
| 3.8.1Importancia del clima organizacional                        | 28     |

| 3.9 Colaboradores                       | 28 |
|---|----|
| Capítulo IV                             |    |
| Análisis e Interpretación de Resultados | 30 |
| Capitulo V                              |    |
| Conclusiones                            |    |
| Recomendaciones                         | 36 |
| Referencias Bibliográficas              | 37 |
| Anexos                                  | 38 |
| Encuesta                                | 40 |
| Gráficas de porcentajes obtenidos       | 42 |

#### **RESUMEN**

La Universidad de San Carlos de Guatemala presenta en el pensum de estudios la realización de una investigación científica nombrada Tesina, desarrollada mediante un trabajo de campo que describe un fenómeno de la realidad que permite al estudiante demostrar la capacidad investigativa que posee. Por lo que fue efectuada en la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez-DDES.

Para esto se ha desarrollado un primer capítulo que presenta el fenómeno por lo que se detalla el planteamiento del problema. El segundo capítulo contiene la descripción metodológica del problema, el tercer capítulo da a conocer el marco teórico que abordan temas. El cuarto capítulo, presenta el análisis e interpretación de los resultados. En el capítulo quinto se detallan las conclusiones y recomendaciones que se obtuvieron como resultado de la investigación.

#### **ABSTRACT**

The University of San Carlos of Guatemala presented in the curriculum of studies conducting a scientific research named Thesis, developed by a field that describes a phenomenon of reality that allows the student to demonstrate the research capacity it has. So it was held in the Departmental Education Suchitepequez - DDES.

For this we have developed a first chapter presents the phenomenon whereby the detailed problem statement. The second chapter contains the methodological description of the problem, the third chapter introduces the theoretical framework that address issues. The fourth chapter presents the analysis and interpretation of results. In the fifth chapter the conclusions and recommendations were obtained as a result of detailed research.

# INTRODUCCIÓN

La carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa del Centro Universitario de Suroccidente de la Universidad de San Carlos de Guatemala presenta en el pensum de estudios la realización de una investigación científica nombrada Tesina, desarrollada mediante un trabajo de campo que describe un fenómeno de la realidad que permite al estudiante demostrar la capacidad investigativa que posee; esto previo a sustentar el Examen Público y Acto de Graduación.

El recurso humano para las empresas compañías, instituciones, representan la pieza clave y fundamental que la mueve, hace que produzca bienes y servicios por la población en general, o para un grupo especifico de personas a las que les brindan el servicio. Para esto se hace necesario contar con personal profesional idóneo y capacitado, para poder ofrecer el servicio adecuado, pronto y oportuno a los usuarios, y establecer una comunicación asertiva.

Mazatenango, es la cabecera del departamento de Suchitepéquez, es una ciudad próspera, y uno de los principales centros comerciales e industriales del país, y es aquí en donde está ubicada la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez-DDES, como institución rectora de la educación del departamento. El tema de Investigación surge al conocer las estadísticas de la comunicación asertiva de la DDES con el propósito de conocer el papel de las relaciones interpersonales como factor determinante en el proceso de la comunicación entre el personal administrativo.

Para esto se ha desarrollado un primer capítulo que presenta el fenómeno por lo que se detalla el planteamiento del problema, definición del problema, objetivos e hipótesis. El segundo capítulo contiene la descripción metodológica del problema, las acciones, métodos y técnicas que se utilizaran para llevar a cabo la investigación.

El tercer capítulo da a conocer el marco teórico que abordan temas como la comunicación asertiva, elementos de la comunicación, teoría del proceso comunicativo, clima organizacional, la importancia de las relaciones interpersonales, recopilando una serie de aspectos que descubren un fenómeno social tan complejo.

El cuarto capítulo, presenta el análisis e interpretación de los resultados, detallando cada uno de los porcentajes obtenidos en las preguntas relevantes que se realizaron y que ayudaron a discernir en el tema. En el capítulo quinto se detallan las conclusiones y recomendaciones que se obtuvieron como resultado de la investigación, así como las referencias bibliográficas que complementan el estudio.

# **CAPÍTULO I**

"Comunicación Asertiva en las Relaciones Interpersonales entre los colaboradores de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez".

#### 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

En el municipio de Mazatenango departamento Suchitepéquez, funciona la Dirección Departamental de Educación que actualmente se encuentra ubicada en la 8ª. Calle 7-24 Zona 1 bajada el corinto, funciona desde el 1996, creada bajo el Acuerdo Gubernativo No. 165-96 de fecha 21 de mayo de mil 1996 atendiendo a todo el departamento de Suchitepéquez, población estudiantil, docente de la comunidad educativa. Actualmente cuenta con los siguientes profesionales: ocho (8) técnicos, noventa y tres (93) administrativos los cuales están distribuidos en las veinticinco (25) oficinas que cuenta la Dirección Departamental de Educación Suchitepéquez-DDES. En total el personal está conformado por ciento un (101) profesionales.

Es importante mencionar que de las funciones que tiene la DDES entre las más importantes están: Ejecutar las políticas, programas y estrategias educativas nacionales del Ministerio de Educación, coordinar la ejecución de las políticas y estrategias educativas nacionales en el ámbito departamental, planificar, dirigir, coordinar, supervisar y evaluar la ejecución de actividades programas y proyectos de índole administrativa y educativa.

Ejecutar otras acciones que correspondan, de conformidad con las responsabilidades a nivel departamental, mejorar la calidad y ampliar la cobertura del sistema educativo en su ámbito territorial.

Durante el transcurso del año se ha observado una problemática relacionada con la comunicación asertiva entre los colaboradores de la DDES, se manifiesta en los usuarios internos y externos que la conforman por no obtener el rendimiento administrativo adecuado en las diferentes oficinas, se ha visto desinterés por parte de los asistentes y jefes de las diferentes oficinas que no se preocupan por llevar un control en el proceso administrativo por lo que es notorio que no poseen buenas relaciones interpersonales.

Se calcula que casi el ochenta (80%) del personal administrativo perdió el interés al no querer realizar motivadamente el trabajo que es asignado en cada oficina que integra la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez, otro porcentaje aprueba que existe un clima laboral muy tedioso por falta de comunicación y malas relaciones interpersonales; son muy pocos los que realizan con positivismo sus actividades desarrollando una comunicación asertiva hacia los usuarios externos por lo que se esfuerzan por llevar a cabo un buen trabajo administrativo para la administración pública; sin embargo, en ciertas actividades también es evidente la cantidad mínima de administradores que participan y asisten en comparación con la cantidad de personas que trabajan en la DDES.

En la relaciones interpersonales debe prevalecer "el deber ser" de la comunicación, convirtiéndose en una necesidad dentro de las organizaciones para alcanzar metas, objetivos, por no tener una clara y constante comunicación con los equipos de trabajo las metas pueden parecer inalcanzables. La comunicación es la necesidad básica y primordial del ser humano, constituyendo el vehículo universal del intercambio entre cualquier persona, el cual permite traducir los pensamientos en actos, de allí la incidencia tanto en lo individual como colectivo en todas las actividades realizadas por los colaboradores de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez.

Constituye la herramienta clave en las oficinas de la DDES para impulsar al gestor al logro de altos niveles de productividad y eficiencia dentro de los establecimientos educativos. Lo anteriormente planteado se entiende como argumento de gran relevancia, que deben ser considerados en función del gestor como agente comunicador, Tal es el caso de la oficina "Gestión y Desarrollo de Personal" de la DDES, por cuanto le va a permitir manejar el lenguaje como un instrumento de cambio.

Ahora bien, a nivel organizacional de la DDES, o cualquier institución educativa, está determinado por el talento humano que posee cada una y por tener buenas relaciones interpersonales, comunicación constante entre el personal. En cada una de éstas existe el intercambio de ideas y la comunicación puede ser exitosa o por el contrario hay desacuerdos convirtiéndose en conflictos.

En el caso de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez es evidente la falta de comunicación asertiva que tiene el personal administrativo dentro de las oficinas que la conforma por lo que ha generado un deficiente clima organizacional con los usuarios internos como externos. Debido a que no cuentan con programas de capacitación para mejorar las buenas relaciones interpersonales de los trabajadores y así poder brindar un mejor servicio a quienes visitan la DDES.

1.2 Definición del Problema La presente investigación está orientada a responder la interrogante. ¿Cómo afecta la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales?

La comunicación asertiva, es una estrategia y estilo de comunicar que si no se utiliza correctamente afecta cada día a los administradores de la DDES por lo que suele definirse como un comportamiento comunicacional maduro, por lo que la persona no agrede ni se somete a la voluntad de otras personas, sino que manifiesta sus convicciones y defiende sus derechos, al no existir comunicación ha provocado en el comportamiento de los asistentes o jefes inestabilidad y deficiente relaciones interpersonales.

Se ha podido observar en los administradores, que la comunicación no la emplean como una estrategia para mejorar el proceso administrativo de la DDES, debido que en ellos no existe estímulo propio; evidenciado en el desinterés por ejecutar de la mejor manera ciertas actividades.

No siendo solamente este el origen se pueden mencionar causas sociales que atraviesan los administradores de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez tales como salud, economía, problemas familiares, provocando retraso en el cumplimiento de actividades debido a que no asisten a su trabajo, provocando enojos, faltas al servicio, llamadas de atención por la ausencia de la labor que desempeñan.

Existe una serie de problemas que involucran a los usuarios internos y externos de la DDES ya que los usuarios externos no son atendidos como lo necesitan. Por lo que la presente investigación se realiza con el propósito de identificar los principales efectos de la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales. La importancia de la investigación radica en: determinar si la comunicación asertiva afecta en las relaciones interpersonales de los administradores internos y externos de la DDES y describir los principales efectos.

Dicha investigación contribuye con la educación, y se realiza con el propósito de ayudar a identificar los efectos que causan la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales, para contribuir a la calidad educativa y mejoramiento de los procesos administrativos de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez por tal razón se realiza la investigación a evaluar "Comunicación asertiva en las relaciones interpersonales entre los colaboradores de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez.

#### **OBJETIVOS**

Los siguientes objetivos planteados a continuación formaran parte en el desarrollo de la investigación.

#### **OBJETIVO GENERAL**

Identificar los principales factores que influyen en la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales de los colaboradores de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez.

# **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Fundamentar un marco teórico que permita saber conceptualmente la función que cumple la comunicación asertiva en los grupos de trabajo de la Dirección Departamental de Educación Suchitepéquez.
- Determinar los motivos del por qué se da la comunicación negativa en las relaciones entre el personal administrativo de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez.
- Identificar el proceso de la comunicación en la DDES.

# **CAPÍTULO II**

# 2.1 Descripción Metodológica

El estudio a evaluar es: "Comunicación asertiva en las relaciones interpersonales entre los colaboradores de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez. El enfoque metodológico que orienta la investigación es cualitativo y cuantitativo porque se centra en la recolección de datos, misma que servirá para el análisis de porcentajes obtenidos para: "Identificar los principales factores de la Comunicación Asertiva en las Relaciones Interpersonales de los administradores"; (estudio realizado en la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez).

- a. Verificación a través de una encuesta pasada a ciento un (101) personas que laboran en la Dirección Departamental de Educación que es equivalente a un cincuenta (50%) tomando como muestra las oficinas donde existe problemas en cuanto a las actividades programadas. Con la intencionalidad de identificar si la comunicación asertiva incide en el proceso administrativo.
- b. Investigar a través de una encuesta pasada a trece (13) usuarios externos que equivale a un cien (100%) y determinar si conocen sobre las diferentes consecuencias que puede generar en los administradores la falta de comunicación asertiva y cómo les ha afectado en el servicio que brinda la DDES.

- c. Obtención de datos en libros, internet, folletos, acuerdos, normativos, para completar de fundamentar con hechos verídicos recopilando cierta información acerca de la dirección de la DDES sobre casos que se han conocido de administradores que tengan problemas en cuanto al servicio atención a usuarios que visitan la DDES y como ha influido esto en el proceso administrativo.
- d. Realización de investigación bibliográfica para desarrollar la teoría relacionada con la comunicación asertiva, sus posibles causas, consecuencias y los posibles efectos, que pueda tener en el personal administrativo.
- e. Análisis de datos aportados por los sujetos de investigación, procediéndose a desarrollar recomendaciones para la comunidad educativa en general, con la finalidad de disminuir la problemática que suscita en la actualidad.

# CAPÍTULO III

# MARCO TEÓRICO

Tomando como base la importancia que tiene la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez en el desarrollo de las actividades laborales técnica, administrativas y la Importancia de una comunicación asertiva entre los colaboradores y el servicio que presta a toda la comunidad por lo que se abordan los siguientes temas:

3.1. La comunicación: Según el autor Aguirre Rava, D. (1992) afirma que: "La educación es comunicación, es diálogo, en la medida en que no es la transferencia del saber, sino un encuentro de sujetos interlocutores, que buscan la significación de los significados." Según él, "La comunicación no es la transferencia o transmisión de conocimientos de un sujeto a otro, sino su coparticipación en el acto de comprender la significación de los significados. Es una comunicación que se hace críticamente".

Se debe considerar entonces que la comunicación ha venido evolucionando en función de los cambios sociales, en la actualidad tiene diversas formas, los cambios en el mundo del trabajo y de la vida cotidiana así como los cambios legales y sociales en torno a la diversidad cultural ha modificado el concepto de comunicación y por lo tanto la forma correcta de poder establecer una socialización entre grupos de trabajo es a través de la comunicación.

Como revolucionario lingüístico de la filosofía y el supresor de la metafísica. Para Wittgenstein, L. (1921). Es una filosofía vía lenguaje. "El estudio del lenguaje no es

un sustituto sino un método para llegar al conocimiento de la realidad" el concepto de proposición como figura lógica de la realidad implica tres elementos.

- a) El mundo (los hechos) como aspecto objetivo de la realidad figurativa.
- b) El lenguaje (las proposiciones) como su aspecto subjetivo.
- c) La forma lógica que media entre los dos.

A raíz de lo anterior podemos establecer que en cada contexto de la vida y que en este caso nos referimos al área laboral donde se desempeñan diversas actividades que traen consigo múltiples funciones y responsabilidades. Cabe mencionar que dentro de un contexto laboral existe diversidad de emisores como receptores los cuales se verán involucrados para hacer de la institución la instancia donde las actividades se dan de forma responsable y a tiempo, que para ello necesita de medios importantes como la forma de comunicarse dentro de los usuarios.

#### 3.1.2 Procesos de la comunicación

Son interacciones mediadas por signos entre al menos dos agentes que comparten un mismo repertorio de signos y tienen unas reglas semióticas comunes. Tradicionalmente, la comunicación se ha definido como "El intercambio de sentimientos, opiniones, o cualquier otro tipo de información mediante el habla, escritura u otro tipo de señales".

Claro está, que dentro de las actividades laborales de una institución la forma en que se comunican y el uso de herramientas que puedan hacer de la comunicación entre integrantes es la clave del éxito, y por ello es

indispensable reconocer cada uno de los procesos que se desarrollan en la misma para garantizar una fluidez dentro de las actividades.

#### 3.1.3 Elementos de la comunicación

Los elementos funcionales que deben darse para que se considere el acto de la comunicación como lo indican Jacobson, R. (2009). Son los siguientes.

- Emisor: Es quien emite el mensaje, puede ser o no una persona.
- Receptor: Es quien recibe la información.
- Canal: Es el medio físico por el que se transmite el mensaje, en este caso Internet hace posible que llegue a usted (receptor)
- Código: Es la forma que toma la información que se intercambia entre la Fuente (el emisor) y el Destino (el receptor) de un lazo informático. Implica la comprensión o decodificación del paquete de información que se transfiere.
- Mensaje: Es lo que se quiere transmitir.
- Situación o contexto: Es la situación o entorno extralingüístico en el que se desarrolla el acto comunicativo.
- Marco de referencia: Es un entorno extralingüístico de amplio rango que enmarca la selección contextual significativa para las referencias y los contenidos comunicativos que demanda el contexto del acto comunicativo en cuestión.

Tradicionalmente, la comunicación se ha definido como el intercambio de sentimientos, opiniones, o cualquier otro tipo de información mediante el

habla, escritura u otro tipo de señales. Todas las formas de comunicación requieren de emisor, mensaje, *receptor*, canal etc. El funcionamiento de las sociedades humanas es posible gracias a la comunicación, en la actualidad se entiende que el buen funcionamiento de la sociedad depende no sólo de que estos intercambios existan, sino de que sean óptimos en ciertos sentidos.

#### 3.1.4 Teoría del proceso comunicativo

Según Verón, E. (1963). Indica que los elementos o factores de la comunicación humana son: fuente, emisor o codificador, código (reglas del signo, símbolo), mensaje primario (bajo un código), receptor o decodificador, canal, ruido (barreras o interferencias) y la retroalimentación o realimentación.

- a. Fuente: Es el lugar de donde emana la información, los datos, el contenido que se enviará, en conclusión: de donde nace el mensaje primario.
- **b.** Emisor o codificador: Es el punto (persona, organización) que elige y selecciona los signos adecuados para transmitir su mensaje.
- c. Receptor o decodificador: Es el punto (persona, organización) al que se destina el mensaje, realiza un proceso inverso al del emisor ya que en él está el descifrar e interpretar lo que el emisor quiere dar a conocer.
- d. Código: Es el conjunto de reglas propias de cada sistema de signos y símbolos de un lenguaje que el emisor utilizará para transmitir su mensaje, para combinarlos de manera arbitraria y socialmente convenida ya que

- debe estar codificado de una manera adecuada para que el receptor pueda captarlo.
- e. Mensaje: Es el contenido de la información (contenido enviado): el conjunto de ideas, sentimientos, acontecimientos expresados por el emisor y que desea trasmitir al receptor para que sean captados de la manera que desea el emisor.
- f. Canal: Es por donde se transmite la información-comunicación, estableciendo una conexión entre el emisor y el receptor.
- g. Referente: Realidad que es percibida gracias al mensaje. Comprende todo aquello que es descrito por el mensaje.
- **h.** Situación: Es el tiempo y el lugar en que se realiza el acto comunicativo.
- i. Interferencia, barrera o ruido: Cualquier perturbación que sufre la señal en el proceso comunicativo, se puede dar en cualquiera de sus elementos.
- j. Retroalimentación o realimentación (mensaje de retorno): Es la condición necesaria para la interactividad del proceso comunicativo, siempre y cuando se reciba una respuesta (actitud, conducta) sea deseada o no. Logrando la interacción entre el emisor y el receptor.

Es importante reconocer que cada elemento dentro de la comunicación coadyuvará a que la misma sea clara y especifica a la hora de desarrollarse y aun más cuando el contexto donde se genere sea amplio y exigente por tal razón los mismo deberán siempre ser tomados de importancia para que cada una de las actividades que se vayan estableciendo se puedan comunicar de una forma adecuada y ordenada.

#### 3.2 Funciones de la comunicación

- Informativa: Tiene que ver con la transmisión y recepción de la información.
- Afectivo valorativa: El emisor debe otorgarle a su mensaje la carga afectiva que el mismo demande, no todos los mensajes requieren de la misma emotividad, por ello es de suma importancia para la estabilidad emocional de los sujetos y su realización personal.
- Reguladora: Tiene que ver con la regulación de la conducta de las personas con respecto a sus semejantes. De la capacidad autorreguladora y del individuo depende el éxito o fracaso del acto comunicativo.

Cabe mencionar que la comunicación es una herramienta importante dentro de cualquier contexto porque la misma puede brindar información relevante e importante en el área que se genere, puede también llegar a ser vulnerable en la forma que se exprese ya que puede darle un contexto negativo según cómo se desarrolle y también puede llegar a ser una de las mejores herramientas a la hora de resolver y dar soluciones a los conflictos que puedan generarse.

#### 3.2.1 Funciones de la comunicación dentro de un grupo o equipo

a) **Control**: La comunicación controla el comportamiento individual. Las organizaciones, poseen jerarquías de autoridad y guías formales a las que deben regirse los empleados.

- b) Motivación: Lo realiza en el sentido que esclarece a los empleados qué es lo que debe hacer, si se están desempeñando de forma adecuada y lo que deben hacer para optimizar su rendimiento.
- c) **Expresión emocional:** Gran parte de los empleados, observan su trabajo como un medio para interactuar con los demás, y por el que transmiten fracasos y de igual manera satisfacciones, es decir sentimientos.
- d) Cooperación: La comunicación se constituye como una ayuda importante en la solución de problemas, se le puede denominar facilitador en la toma de decisiones, en la medida que brinda la información requerida y evalúa las alternativas que se puedan presentar.

Si bien es cierto, la comunicación dentro de un contexto laboral garantizará que las funciones o actividades que se desarrollan dentro de la institución puedan darse de forma positiva o negativa, y por ello es importante saber que desarrollar una excelente comunicación va mas allá de lo que queremos decir pues comunicar nos es solo decir una frase sino que es saber cómo hacerlo y más aún cuando se trata de relacionarse con un equipo de trabajo.

#### 3.3 La comunicación asertiva

La palabra asertivo, de aserto, según el diccionario Larousse, proviene del Latín asertus y significa afirmación de la certeza de una cosa, por lo que se deduce que una persona asertiva es aquella que afirma con certeza.

Por lo tanto establece Riso, W. (1988) y describe la conducta asertiva como aquella "Conducta que permite a la persona expresar adecuadamente"

Sin medir distorsiones cognitivas o ansiedad y combinando los componentes verbales y no verbales de la manera más efectiva posible. Oposición decir no, expresar en general sentimientos negativos. Afecto dar y recibir elogios, expresar sentimientos positivos en general, de acuerdo a sus intereses y objetivos, respetando el derecho de los otros e intentando alcanzar la meta propuesta.

Tal es el caso de García, E y Magaz, A. (1995) citado por Castillo E. (2002) conceptualizan la Asertividad. "Como una cualidad que define aquella clase de interacción sociales que constituye en acto de respeto por igual a las cualidades y características personales de uno, y aquellas personas con quién se desarrolla la interacción".

Salmuri, A. (1998), define a la asertividad como la "Habilidad que permite al individuo expresar sus propios sentimientos, pensamientos u opiniones, de una manera adecuada respetando los derechos de los demás, es decir expresar sentimientos y deseos positivos y/o negativos sin negar los derechos de nuestro entorno".

Claro está, que la asertividad es saber comunicarse de forma afirmativa dentro de un grupo social, laboral o educativo y que en este caso lo llevamos a reflejar dentro de una institución que presta un servicio público y que donde la comunicación asertiva puede llegar a ser más que una herramienta que fortalezca la imagen de la misma, y por lo tanto es muy importante reconocer que si la comunicación asertiva no se desarrolla de

forma asertiva puede llegar a ser un área de oportunidad y la misma puede destruir la imagen o contexto laboral.

# 3.4 Estilos de comportamientos

| INDIVIDUO ASERTIVO                | INDIVIDUO NO ASERTIVO                   |
|-----------------------------------|---|
| Es emprendedor                    | Depende de los demás para               |
|                                   | emprender tareas                        |
| Defiende sus derechos             | No defiende sus derechos en             |
|                                   | manera efectiva                         |
| Es expresivo, descriptivo y firme | Es pasivo                               |
| Acepta sus errores                | No acepta abiertamente sus errores      |
| Sabe decir no                     | No puede decir no                       |
| Transmite respeto                 | Transmite inseguridad                   |
| Tiene alto concepto de sí mismo   | Carece de autoconfianza                 |
| Tiene criterio propio             | Prefiere que otro emita su criterio por |
|                                   | él.                                     |

Es importante que dentro de cualquier área existen dos tipos de individuos, asertivo y no asertivo, mismos que siempre tendrán que compartir responsabilidades según el área donde se encuentren ya bien sea laboral, social o educativo, y por ello es importante que los criterios que manejen ambos deberán ser discernidos con responsabilidad para evitar confrontaciones y conflictos dentro de los grupos o equipos.

#### 3.4.1 Componentes de la conducta asertiva

Según Conger, L. y Mac Fall, (1981), Señalan que puede hablarse de un rango amplio que abarca componentes adecuados que al combinarse optimiza la efectividad de la conducta, tales como:

- a) Contenido verbal: Duración de la conversación, contacto visual, sonrisas, movimientos de brazos y piernas, expresión facial y corporal, gestos, entonación.
- b) Conducta motora verbal: En primer lugar puede analizarse el contenido en sí, o sea, la que el sujeto dice, piensa y siente (aspectos lingüísticos). En segundo lugar, se puede analizar la entonación y el volumen de voz (componentes paralingüísticos).
- c) Conducta motora no verbal: Sus indicadores son mirar a los ojos, expresión facial y expresión corporal. Igualmente pueden verse afectados por el sistema autonómico y cognitivo.

Si bien es cierto, la forma asertiva de comportamientos dentro de un contexto laboral marca positiva o negativamente a un equipo de trabajo mismo que podrá afectar a su vez a la institución a la que pertenecen, por ello es indispensable reconocer que las conductas de los integrantes son bases fundamentales para tal puesto que los mismos reflejaran el resultado de la imagen de cualquier institución.

#### 3.4 .2 Forma de comunicación asertiva

Según Tasso, E. y Luna, J. (1997), Cuando la persona es capaz de expresar sus sentimientos, pensamientos y deseos y defender sus derechos sin violar los de los demás. Cuando se está abierto a la negociación, al diálogo y al compromiso. Esta se caracteriza por:

- ♣ Conducta no verbal: Contacto ocular directo (pero no intimidatorio); habla fluida; postura erguida; respuestas directas a la situación; voz relajada, bien regulada y firme.
- ♣ Conducta verbal: Mensajes en primera persona del tipo, yo..., a mí..., entre otros.; verbalizaciones positivas; utilización de palabras como pienso que..., quiero..., me gustaría...

Claro está, que para un mejoramiento dentro de una institución no basta con mejorar solo los procesos para brindar sus servicios, sino también, la forma conductual de cada uno de sus colaboradores o integrantes de los equipos de trabajo con los que cuentan. Cabe mencionar que también las expresiones corporales o la forma de dirigirse hacia los usuarios o a sus propios compañeros de trabajo reflejaran que buena o mala es la institución.

Por lo tal se debe tomar en cuenta una comunicación verbal en la que siempre se debe decir que si se podrá realizar la actividad que tiene a cargo cualquier persona a ejecutarla sin poner excusas y no mintiendo con palabras o acciones que tarde o temprano dañaran a la institución. Recordemos que si el querer es poder y el poder es hacer.

Es importante reconocer que tanto la conducta verbal o no verbal son factores que pueden influir dentro del comportamiento de un individuo que integre determinado grupo social o laboral, por ello también que no solo se puede dirigirse de forma verbal, ya que también se puede expresar de forma gestual o corporal y la misma dará a conocer positiva o negativamente a un individuo.

#### 3.5 Características de la Asertividad

Las personas que practican la conducta asertiva son más seguras de sí mismas, menciona Riso, W. (2002), más transparentes y fluidas en la comunicación y no necesitan recurrir tanto al perdón, porque al ser honestas y directas impiden que el resentimiento eche raíces.

En opinión de Güell, M. y Muñoz, J. (2000), la persona asertiva evita que la manipulen, es más libre en sus relaciones interpersonales, posee una autoestima más alta, tiene más capacidad de autocontrol emocional y muestra una conducta más respetuosa hacia las demás personas.

Si bien cierto, las personas asertivas tienen la capacidad de reconocer e identificar sus necesidades y hacérselas saber hacia los demás dentro de cualquier contexto con firmeza y claridad. Asimismo, aceptan que éstas tienen exactamente el mismo derecho de hacerse valer. Y por tal razón también saben reconocer y respetar los criterios de los demás.

Según Neidhardt, J. Weinstein, M. y Conry, R. (1989). Agregan que la sinceridad es la característica más distintiva de las personas asertivas. Defienden la realidad y por tal razón narran los hechos según ocurrieron, sin distorsiones, exageraciones, autoalabanzas o vanaglorias. Desean saber quiénes son ellas en realidad y quiénes son en realidad las personas que las rodean.

Tal es el caso de Fensterheim, W. (1990), considera que la persona realmente asertiva se siente libre para manifestarse, puede comunicarse de forma abierta, directa, franca y adecuada, su orientación ante la vida es activa y ante distintas situaciones conserva su autorespeto.

Según Craig, J. señala que aprender a comportarse de forma asertiva no es sólo aprender a expresar las emociones, afectos, sentimientos y opiniones propias, sino también aprender a recibir de forma adecuada las de los demás.

Es importante reconocer que cada una de las conductas mencionadas son base importante dentro del desarrollo de cada individuo o integrante de cualquier equipo de trabajo, ya que la misma garantiza que cada uno pueda influir de manera positiva en la institución y el desarrollo de sus actividades garantizando en sí un clima laboral adecuado donde exista un comunicación adecuada entre todos los miembros de la misma.

#### 3.6 Relaciones Interpersonales

Entendemos por relaciones interpersonales uno de los fenómenos más importantes en la vida de cualquier ser humano: la socialización con sus pares en diferentes situaciones, circunstancias y características. Se caracterizan por darse entre dos o más personas, son aquellas que suponen que un individuo interactúa con otro.

En la actualidad, las relaciones interpersonales son un factor muy importante en determinados ámbitos laborales en los cuales el trabajo en equipo o el desarrollo de una institución se lleven a cabo con éxito y entusiasmo. Es por esto que aquellas personas con facilidad para relacionarse y socializar suelen ser mejores vistas para algunos puestos que aquellas que prefieren trabajar individualmente. El concepto de relaciones humanas es quizás uno de los más antiguos de la historia ya que tiene que ver con la posibilidad del ser humano de relacionarse de modos muy distintos con otros seres semejantes.

Debemos partir del concepto de comunidad o sociedad. Estos espacios son aquellos en los que el hombre establece vínculos y relaciones con otros seres semejantes a partir de necesidades específicas que pueden ir desde la necesidad de formar una familia a la necesidad de ser gobernados. Esto es visible por ejemplo en las distintas formas de gobierno, de relaciones familiares o de jerarquía social que diferentes comunidades pueden tener.

Según Bisquerra, J. (2003), una relación interpersonal "Es una interacción recíproca entre dos o más personas." Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social.

Para Fernández (2003, "Trabajar en un ambiente laboral óptimo es sumamente importante para los empleados, ya que un entorno saludable incide directamente en el desempeño que estos tengan y su bienestar emocional." Las relaciones interpersonales se pueden dar de diferentes formas. Muchas veces el ambiente laboral se hace insostenible para los empleados, pero hay otras en que el clima es bastante óptimo e incluso se llegan a entablar lazos afectivos de amistad que sobrepasan las barreras del trabajo.

Si bien es cierto, el ser humano es el único ser vivo que puede adaptarse a cualquier contexto, no está demás reconocer también que la diversidad social es tan amplia que se necesita de la voluntad propia de cada persona para ir adquiriendo conocimientos y desarrollando sus habilidades a través de la convivencia entre otras personas.

Es importante resaltar que dentro de los espacios laborales la convivencia entre diversos tipos de personas va mas allá de compartir responsabilidades laborales, ya que la misma también influye en ir adquiriendo conocimientos de las demás personas y también aportar con los que ya se cuentan, las relaciones interpersonales permiten a cada integrante de un equipo de

trabajo unificar ideas además de respetar las decisiones tomadas como equipo para alcanzar los objetivos y metas trazadas por la institución.

Además de las características que se les pueda asignar a las relaciones que se dan entre dos o más personas, cada persona tendrá cierta actitud ante la relación. El saber entender a los demás, el saber "decir que no" la manifestación de la discrepancia, son cuestiones que pueden aparecer o no, y que determinan qué estilo de relación interpersonal se dará. El pasivo y el manipulador son los estilos que no expresan realmente cuáles son sus opiniones: el primero porque acepta las de los demás (cuando en el fondo acumula rencor), mientras que el segundo porque rápidamente se disfraza de una aceptación para llevar a los demás hacia una idea. El asertivo sabe decir que no, pero lo hace explicando su posición y escuchando la de los otros, sujeto a ser convencido y a pedir aclaraciones. El agresivo también sabe decir que no, pero lo hace de otro modo, mediante la amenaza y la acusación, para contrarrestar las opiniones ajenas.

### 3.6.1 Importancia de las Relaciones Interpersonales

Desde los inicios de la humanidad que los seres humanos, al igual que otros individuos del reino animal, entendieron que por sí solos no iban a tener la misma supervivencia en el mundo que si lograban una unión, y fue así que el trabajo en equipo llevó a la obtención de mejores recursos y bienes además de una mayor defensa ante las amenazas del entorno que los rodeaba.

Asimismo, podemos resaltar que las relaciones interpersonales han logrado desarrollar a grandes escalas a un buen número de grupos sociales,

laborales entre otras, que a su paso han conformado y unificado las ideas que cada persona posee en sentido de permitir avanzar de una mejor manera siempre tomando las decisiones con responsabilidad respetando y valorando cada opinión para la búsqueda de un bien común.

### 3.6.2 Características de las Relaciones Interpersonales

Según Bisquerra., J. (2003), una relación interpersonal "Es una interacción recíproca entre dos o más personas." Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social.

Para Fernández (2003) "Trabajar en un ambiente laboral óptimo es sumamente importante para los empleados, ya que un entorno saludable incide directamente en el desempeño que estos tengan y su bienestar emocional." Las relaciones interpersonales se pueden dar de diferentes formas. Muchas veces el ambiente laboral se hace insostenible para los empleados, pero hay otras en que el clima es bastante óptimo e incluso se llegan a entablar lazos afectivos de amistad que sobrepasan las barreras del trabajo.

Las relaciones interpersonales van más allá de compartir un espacio laboral ya que la mismas pueden influir de forma positiva o negativa dentro de una institución, esto derivado a que las relaciones interpersonales suelen ser reciprocas dando conocer que el comportamiento individual o grupal de cualquier contexto laboral se verá afectado o influenciado por las misma según sea la situación.

# 3.7 Los Conflictos en las Organizaciones

Los conflictos en las organizaciones son inevitables pero si pueden prevenirse, anticiparse o solucionarse. El bien más importante de una organización es la gente, por lo que no están libres de tener problemas en sus. Por ello la comunicación comienza con buenas relaciones interpersonales expresándole libre y efectivamente de manera que te permita no comprometer los derechos de los demás.

- ♣ Reconoce que la gente quiere que la escuches
- Quieren esto más de lo que quieren llegar a un acuerdo contigo
- Escúchate cuando comienzas a comunicarte.
- Asegúrate de entender lo que se te dice repitiéndolo con tus propias palabras
- Responde en lugar de reaccionar porque así podrás abordar la situación de una manera positiva.
- ♣ Mejora la manera en la que escuchas.
- Enfócate en entender las palabras que se te dicen en lugar de pensar en lo que responderás.
- ♣ No hables hasta que no entiendas plenamente las palabras que se han dicho. Haz un resumen de lo que entendiste de la comunicación.
- Aclara tus preguntas con la otra persona.

Claro está, los conflictos laborales siempre estarán a la espera del momento justo cuando las cargas laborales son fuertes y las demandas de los servicios son altos, no está demás reconocer que cada uno de los

integrantes son los responsables de las acciones a presentar en estos casos y el compromiso que se toma en relación a las metas trazadas ya que saber escuchar y saber responder es la clave del éxito para resolver cualquier situación de esta.

# 3.8 Clima organizacional

De todos los enfoques sobre el concepto de Clima Organizacional, el que ha demostrado mayor utilidad "es el que utiliza como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral" Goncalves, S. (1997).

El clima organizacional se encuentra enfocado en la base de cómo el trabajador lo quiera ver, ya que no son factores directamente de la organización la que influye en sí, sino los factores que él quiera determinar. Es por ello que el clima organizacional son los mismos integrantes de cada grupo laboral quienes lo determinan. Sin embargo, las percepciones van a depender de una excelente medida de las actividades, interacciones y de las experiencias que cada integrante pese hacia la empresa.

Es necesario resaltar que el Clima Organizacional se refiere a las características del medio ambiente de trabajo. Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente. Tiene repercusiones en el comportamiento laboral, puesto que es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.

Independientemente de cómo se vea el clima organizacional, este siempre determinara el sentir de cada miembro o integrante del equipo de trabajo que lo componga, ya que es así como se manifiesta o preste servicio a los usuarios.

# 3.8.1 Importancia del clima organizacional

La importancia de este enfoque reside en el hecho de que "El comportamiento de un miembro de la organización no es el resultado de los factores organizacionales existentes (externos y principalmente internos), sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de cada uno de estos factores." Sin embargo, estas percepciones dependen en buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la organización.

Claro está, determinar que el clima organizacional es la percepción interna o externa que tenga cada uno de sus miembros pero que a su vez puede afectar de manera influyente cada una de las actividades o servicio que preste la institución, pues esto no solo es como se ve o perciba sino el impacto que tenga dentro de su estructura organizacional.

### 3.9 Colaboradores

Para comprender qué significa colaborador es necesario establecer qué es colaboración, lo cual constituye todo proceso donde se involucra el trabajo de varias personas en conjunto tanto para conseguir un resultado muy difícil de realizar individualmente como para ayudar a conseguir algo a quien por sí mismo

no podría. Es un aspecto intrínseco de la sociedad humana, y particularmente se aplica a diversos contextos, como la ciencia, el arte, la educación y los negocios; siempre relacionado con términos similares, como la cooperación y la coordinación.

Ahora bien, un colaborador es un miembro de una empresa u organización que realiza su labor de forma optimista, con valores, con iniciativa y se caracteriza como una persona emprendedora y se enfatiza en cumplir con todas sus funciones para obtener los mejores resultados a nivel empresarial, elevando así el nivel competitivo de la empresa, puesto que el conjunto de miembros que la componen se preocupan por mantener el bienestar general de la empresa, contribuyendo cada uno conforme a sus habilidades, capacidades, etc.

# **CAPÍTULO IV**

# Análisis e Interpretación de Resultados

En la Dirección Departamental de Educación Suchitepéquez, se llevó a cabo la investigación enfocada titulada: "Comunicación Asertiva en las Relaciones Interpersonales entre los colaboradores de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez", misma que sostiene como hipótesis la comunicación asertiva incide en las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Dirección Departamental de Educación Suchitepéquez-DDES.

Por lo que se ha efectuado la aplicación de técnicas de investigación tales como: la observación y encuestas aplicadas a todo el personal que labora en la Dirección Departamental de Educación y Directora Departamental de Educación, con el objetivo de determinar qué factores inciden en la comunicación asertiva y relaciones interpersonales entre los colaboradores de la DDES.

La comunicación es el factor primordial que debe establecerse dentro de las relaciones interpersonales y así poder trabajar en equipo llevando a cabo todas las actividades administrativas de manera ordenada y unánime. Por lo que se presentan los siguientes resultados como producto de la investigación efectuada.

Se le preguntó a todo el personal de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez el tipo de comunicación que existe en dicha institución, un cincuenta y seis (56%) afirmó que era del jefe al colaborador, el veintidós (22%) del colaborador al jefe, el diecisiete (17%) entre rangos similares, y un cinco (5%)

ninguna de estas, es importante reconocer que el jefe es quien tiene la iniciativa de mantener la comunicación entre todo su personal dentro de las instalaciones.

A su vez se les preguntó si la manera en que se comunica el personal de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez-DDES es el adecuado, un cincuenta y cuatro (54%) respondió que no y un cuarenta y seis (46%) que si es el adecuado. Esto nos permite identificar que los medios que utilizan para poderse comunicar tienden a ser variables esto derivado a que existe un cuatro (4%) únicamente que detalla la inconformidad de la manera que se comunican o dirigen con los usuarios externos de la DDES. Cabe mencionar que dentro del contexto laboral de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez todo el personal debe contar con una comunicación bastante asertiva por lo cual deberá emprender mejor su labor utilizando de manera correcta todos aquellos medios para establecer un buen clima laboral.

De igual manera se les preguntó si al momento de tomar una decisión valoran las opiniones de todo el personal de la DDES un cincuenta (50%) manifestó que si y un cincuenta (50%) que no, debido a que en la institución no siempre se presentan los mismos casos a solucionar y de esta manera toman las decisiones según el caso existente a resolver, ya que de esta manera no se pondrían de acuerdo nunca, puesto que las decisiones se toman a nivel de jefatura y es muy difícil consensuar demasiadas opiniones debido a la cantidad de asistentes que existen en la DDES.

Para poder identificar qué elementos son indispensables para que el clima laboral sea óptimo en la DDES se le cuestionó a todo el personal de dicha institución lo cual un sesenta y seis (66%) dijo que la comunicación, un diecinueve (19%) el compañerismo, dieciocho (18%)oportunidad para superarse, cincuenta (50%) buen clima laboral, treinta y seis (36%) estabilidad económica, catorce (14%) salarios justos, es evidente reconocer que la comunicación es un elemento indispensable en todo momento y en todo proceso a realizarse y para ello deberá de trabajar principalmente en este eje para fortalecer los elementos de la comunicación.

Así mismo se les interrogó que si se desarrolla interés por establecer buenas relaciones interpersonales en el grupo de trabajo el setenta y seis (76%) indicó que no y el veinticuatro (24%) que sí. Es evidente que dentro de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez no se desarrollan buenas relaciones interpersonales con el equipo de trabajo, estableciendo valores y normas de conductas tales como el respeto, solidaridad, responsabilidad, compañerismo estos permiten el fortaleciendo de cada equipo de trabajo haciendo eficiente el servicio prestado.

Un factor determinante es la confianza mutua entre cada integrante del equipo de trabajo de cualquier institución se tomó a bien cuestionar a todo el personal si se tiene la suficiente confianza para resguardar la información de cualquier trámite administrativo entre compañeros de la DDES a lo que un sesenta (60%) indicó que si y un cuarenta (40%) que no. De esta forma se evidencia que la mayoría de los

compañeros de trabajo son de confianza y que cada proceso administrativo se puede resguardar en todas las áreas.

La comunicación es calificada en cada institución de manera individual y colectiva y para verificar lo anteriormente expuesto se interrogó al personal administrativo y el cincuenta y uno (51%) manifestó que la comunicación es negativa, el veintiséis (26%) indicó que es muy buena, el trece (13%) buena y un diez (10%) negativa. Por lo que es significativo resaltar que existe un elevado porcentaje que califica a la comunicación como negativa y con ello hacer constar que la misma es importante dentro de la DDES por lo que se recomienda la realización de convivencia entre personal para mejorar la comunicación entre los trabajadores.

Se les cuestionó que si la comunicación asertiva es indispensable dentro de las relaciones interpersonales de aquellos usuarios internos como externos de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez, el cien (100%) indicó que si debido a que si no existiera la misma, todo el proceso no es llevado a cabo de forma correcta y con esto se prestaría un servicio deficiente, recordando que la comunicación es fundamental tanto para los usuarios internos como externos ya que todos dependen de los servicios que presta las diferentes dependencias de la DDES.

Así mismo se les interrogó acerca de las actividades que han desarrollado como equipo de trabajo para establecer una mejor comunicación y garantizar la adecuada relación interpersonal a lo cual el treinta y cuatro (34%) indicó que establecer conductas adecuadas dentro de la institución es lo más oportuno, el

dos (2%) dijo que debían realizar actividades extracurriculares, un catorce(14%) indicó que las prácticas de valores tanto fuera como dentro de la institución marcan la diferencia, y un máximo de cincuenta (50%) manifiesta que sensibilizar a todo el personal era lo necesario. Es importante fortalecer las prácticas de valores dentro de la institución es indispensable para que todo el personal manifieste buenas relaciones interpersonales y sensibilizarlos, así mejorar las vías de comunicación dentro de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez.

La DDES atraviesa una situación muy escasa en cuanto a no tener una comunicación no asertiva, manifestando que un cien (100%) reveló que si no se tiene una comunicación asertiva afecta directamente a los usuarios tanto internos como externos. Generando controversia dentro del mismo personal, atraso de documentos, papelerías, por no poseer una buena comunicación.

Con base a los resultados obtenidos podemos dar a conocer que se comprueba la hipótesis que se plantea a raíz de la investigación y evidencia que "La comunicación asertiva incide en las relaciones del personal administrativo de la Dirección Departamental de Suchitepéquez", debido a la falta de interés, tiempo y recursos financieros asignados a la DDES, el recurso humano no está capacitado, no se le brinda talleres o programas de inducción, de seguimientos, para que puedan desarrollarse de una mejor manera en el puesto que desempeñan y además brindar un servicio de calidad a toda la comunidad y brindar una imagen positiva de la DDES.

# **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES**

- 1. Con base a la investigación se logró determinar que los principales factores que influyen en la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales de los colaboradores de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez, son: el uso inadecuado de los medios de comunicación electrónicos y escasa comunicación personal.
- 2. Mediante la fundamentación del marco teórico se logró identificar conceptualmente la función que cumple la comunicación asertiva en los grupos de trabajo de la DDES, la cual constituye que la comunicación asertiva es una conducta que permite a la persona expresar adecuadamente generando un buen clima organizacional estable, logrando un proceso de comunicación efectivo.
- 3. Las causas que originan en la comunicación negativa entre los colaboradores de la DDES son: carencia de valores, deficiencia en el trabajo y malas relaciones interpersonales.
- 4. Es evidente identificar el proceso de la comunicación y reconocer que la comunicación es uno de los factores influyentes para desarrollar un clima laboral armonioso y mejorar el trabajo en equipo que permita brindar un servicio de calidad a todos los usuarios tanto internos como externos.

### **RECOMENDACIONES**

- 1. Capacitar al personal administrativo de la Dirección Departamental de Educación Suchitepéquez con temas tales como; servicio al cliente, relaciones interpersonales, y trabajo en equipo, importancia de la comunicación asertiva. Y así se implementen un programa de rotación de tareas para que el personal conozca las diferentes funciones que pueden desempeñar en la Dirección Departamental de Educación. Y que la Directora Departamental juntamente con el encargado de recursos humanos soliciten por escrito, financiamiento al Despacho superior para los programas de capacitación y puedan incluirlo en el presupuesto de años posteriores.
- 2. Establecer actividades constantes donde se promuevan temas en la institución como: valores, elementos de la comunicación, la importancia de una comunicación asertiva, clima laboral, importancia de educarse y el efecto de la competitividad profesional, para que los administradores tengan presente que el mejorar la comunicación entre sus compañeros tendrán efectos positivos en todas las actividades programadas en la institución.
- Concientizar a todo el personal administrativo sobre la importancia y necesidad de fomentar una comunicación asertiva, buenas relaciones interpersonales, práctica de valores, para que las conductas indeseadas disminuyan entre sus integrantes.
- 4. Proponer anualmente un plan de capacitaciones para el personal de toda la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez para mejorar el servicio en general y proceso de comunicación

# REFERENCIAS BIBLIOGRÀFICAS

- Aguirre Rava, D.A. (1992). Psicología de la Comunicación en el Aula. (Tesina Inédita de la Licenciatura en Enfermería). Instituto Superior de Ciencias Médicas. Facultad de Ciencias Médicas Finlay Albarrán. La Habana, CU.:
- 2. **Bellack, R.** (1981). *Técnicas de entrenamiento asertivo*. Ediciones Técnicas Paraguayas. Francia.: Editorial Manual Moderno MM.
- 3. **Bisquerra, J.** (2003). *Relaciones Interpersonales*. México, D.F.: Editorial McGraw Hill.
- 4. Conger, L.C. y McFall, R. (1981). La Práctica de la Conducta: Componentes de la Conducta Asertividad. (Edición 3ª). México, D.F.: Editorial Trillas.
- 5. **Craig, G. J.** (1997). *Desarrollo psicológico*. (Edición 8ª). México, D.F.: Editorial Pearson Prentice Hall.
- 6. **Fensterheim, W.** (1990). *Relaciones Interpersonales adecuadas*. New York, USA.: Editoriales Debolsillo.
- 7. **Fernàndez**, (2003). *Trabajo en un ambiente laboral entorno saludable*. (Edición póstuma). México, D.F.: Editorial Artes en Ambiente.
- 8. Garcia, E., y Magaz, A. (2000). La Asertividad como Factor Asociado a las Habilidades Cognitivas de los Problemas Interpersonales en Estudiantes de 12 años. (Tesis Inédita de la Maestría en Educación). Pontificia Universidad Valeriana. Facultad de Educación. Bogotá, CO.:
- 9. **Gonçalves, S.** (1997). *El Clima Organizacional*. Bogotá, CO.: Editorial Prentice Hall.

- 10. Güell, M., y Muñoz, J. (2000). Desconócete a ti mismo. Barcelona, ES.: Programa de Alfabetización emocional.
- 11. **Jakobson, R., Halle, M.** (2009). *Fundamentos del Lenguaje I.* Traductor Carlos Piera. Madrid, ES.: Editorial Ciencia Nueva.
- 12. Neidhardt, J., Weinstein, M., y Conry, R. (1989). Seis Programas para Prevenir y Controlar el Estrés. Madrid, ES.:
- 13. Riso, W. (2002). Cuestión de dignidad: Aprenda a decir no y gane autoestima siendo asertivo. Bogotá, CO.: Grupo Editorial Norma.
- 14. Riso, W. (1988). Entrenamiento asertivo. Aspectos conceptuales, evaluativos y de intervención. Medellín, CO.:
- Salmuri, A. (1998). Relación entre la conducta social y asertiva. (Edición 2015). Madrid, ES.: Editorial Mundo Real.
- 16. Tasso, E., Luna, J. (1997). Inteligencia emocional autoestima. (3ª Edición).
  Autoestima Emocional. Perú.: Corporación B F. Skinner.
- 17. **Verón, E.** (1963). Conducta Estructura y Comunicación. Edición de castellano. Buenos Aires, AR.:
- 18. Wittgenstien, L. (1921), Logisch-Philosophische Abhandlung. En Annalen der Naturphilosophie. Tractatus logicophilosophicus Filosofia Analitica. Traducido por Enrique Tierno Salván. Madrid, ES.: Revista de Occidente.

Vo. Bo. Lcda. Ana Teresa de González Bibliotecaria CUNSUROC.

# NEXOG



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUR OCCIDENTE MAZATENANGO SUCHITEPÉQUEZ LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA Y ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA.

## **ENCUESTA**

La finalidad del presente cuestionario es de recabar información estrictamente académica, de carácter confidencial y de uso exclusivo que será de mucha utilidad para el trabajo de Tesina titulado: "Comunicación asertiva en las Relaciones Interpersonales entre los colaboradores de la Dirección Departamental de Educación Suchitepéquez"

| Puesto que ocupa en la Institución |  |                                  |                   |
|------------------------------------|--|----------------------------------|-------------------|
| Ni                                 | vel Académico que posee  |                                  |                   |
| 1.                                 | ¿Cuál cree usted que es el tipo d<br>Departamental de Educación Suchitep   |                                  | en la Dirección   |
|                                    | <ul><li>a. Del Jefe al empleado</li><li>b.Del empleado al jefe</li><li>c. Entre rangos similares</li><li>d. Ninguna de estas</li></ul>   |                                  |                   |
| 2.                                 | ¿La manera en que se comunica el pe  | rsonal de la institución es el a | adecuado?         |
|                                    | SI   | NO                               |                   |
|                                    | Por qué  |                                  |                   |
| 3.                                 | ¿Al momento de tomar una decisión v<br>Dirección Departamental?  | aloran las opiniones de todo     | el personal de la |
|                                    | SI   | NO                               |                   |
| 4.                                 | Por qué  | considera indispensable(s)       | que exista(n) en  |
|                                    | <ul> <li>a. Salario Justo</li> <li>b. Estabilidad económica</li> <li>c. Comunicación</li> <li>d. Compañerismo</li> <li>e. Oportunidad para superarse</li> <li>f. Buen clima laboral</li> </ul> |                                  |                   |

|                                   | SI  | NO   |  |  |
|-----------------------------------|---|--|--|--|
| Como lo man                       | ifiestan  |  |  |  |
|                                   | Entre sus compañeros de trabajo se tienen la suficiente confianza para hace<br>ecomendaciones para mejorar en su campo laboral? |  |  |  |
|                                   | SI  | NO   |  |  |
| Ejemplo                           |   |  |  |  |
|                                   | la comunicación de su<br>a Dirección Departamen   | grupo de trabajo y los demás gru<br>tal de Educación?                |  |  |
| Excelente                         |   |  |  |  |
| Muy buena                         |   |  |  |  |
| Buena<br>Negativa                 |   |  |  |  |
| J                                 |   |  |  |  |
| Justifique                        |   |  |  |  |
| 8 ¿Considera ir<br>terpersonales? | dispensable la comun  | icación asertiva dentro de las re                                    |  |  |
|                                   | SI  | NO   |  |  |
| Por qué                           |   |  |  |  |
|                                   |   | asertiva afecta directamente a los<br>n departamental de educación?  |  |  |
|                                   | SI  | NO   |  |  |
| Como se ma                        | nifesta   |  |  |  |
|                                   |   | iipo de trabajo para establecer ur<br>ecuada relación interpersonal? |  |  |
| a) Estableo                       | er conductas adecuadas  | dentro de la institución.  |  |  |
|                                   |   |  |  |  |

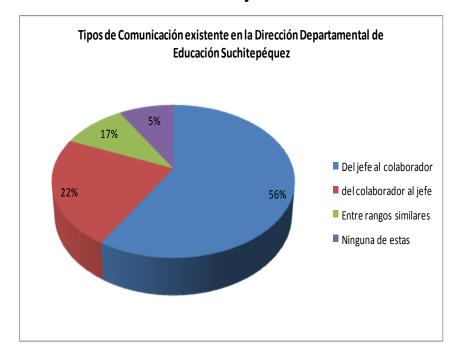
e) Otra (s) especifique:

d) Sensibilizar a todo el personal.

c) Prácticas de valores tanto fuera como dentro de la institución.

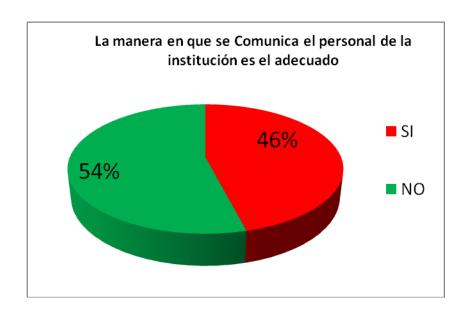
# Gráficas de Porcentajes Obtenidos.

1.

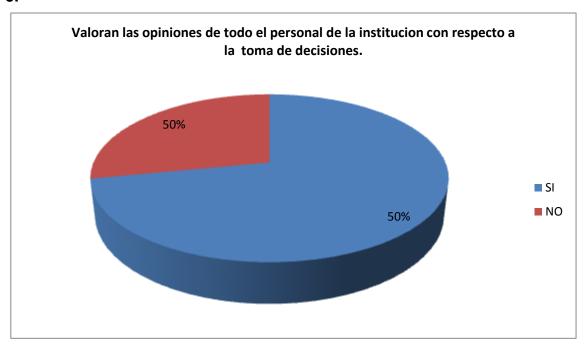


Fuente: Investigación propia de estudiante de Tesina de la Universidad de San Carlos del Sur Occidente CUNSUROC.2015

2.

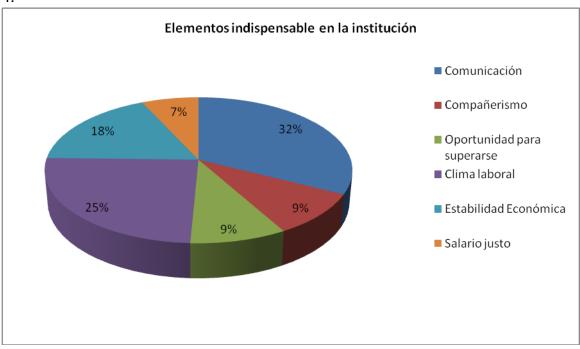


Fuente: Investigación propia de estudiante de Tesina de la Universidad de San Carlos del Sur Occidente CUNSUROC.2015

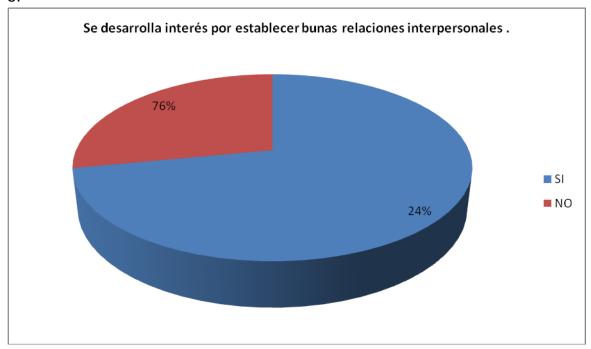


Fuente: Investigación propia de estudiante de Tesina de la Universidad de San Carlos del Sur Occidente CUNSUROC.2015

4.

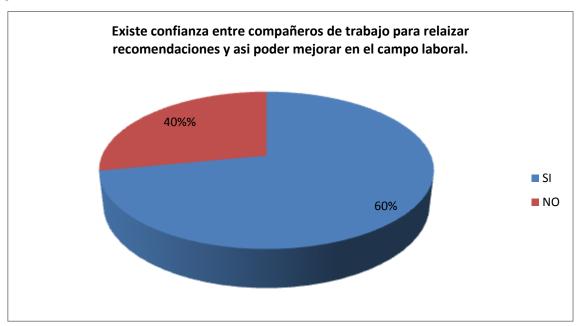


Fuente: Investigación propia de estudiante de Tesina de la Universidad de San Carlos del Sur Occidente CUNSUROC.2015

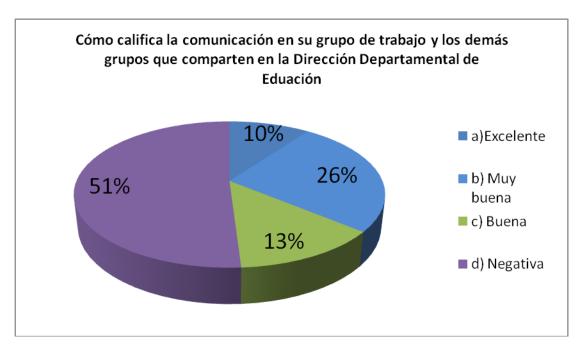


Fuente: Investigación propia de estudiante de Tesina de la Universidad de San Carlos del Sur Occidente CUNSUROC.2015

6.



Fuente: Investigación propia de estudiante de Tesina de la Universidad de San Carlos del Sur Occidente CUNSUROC.2015.



Fuente: Investigación propia de estudiante de Tesina de la Universidad de San Carlos del Sur Occidente CUNSUROC.2015

8.

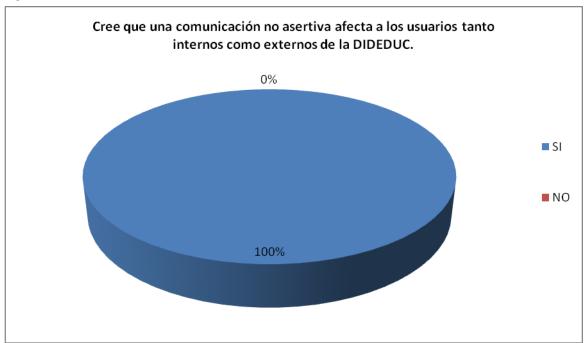


Fuente: Investigación propia de estudiante de Tesina de la Universidad de San Carlos del Sur Occidente CUNSUROC.2015



Fuente: Investigación propia de estudiante de Tesina de la Universidad de San Carlos del Sur Occidente CUNSUROC.2015

10.



Fuente: Investigación propia de estudiante de Tesina de la Universidad de San Carlos del Sur Occidente CUNSUROC.201



Mazatenango, 04 de noviembre de 2015 Dic. T.G.C.P. No. 53-2015

Lcda. Tania Elvira Marroquín Vásquez Coordinadora de las Carreras de Pedagogía Plan Fin de Semana Centro Universitario del Sur Occidente CUNSUROC.

# Apreciable Coordinadora:

Por este medio en mi calidad de Profesor titular del curso: E402 Ejercicio Profesional Supervisado de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa del Plan Fin de Semana del CUNSUROC, y, a lo establecido en los artículos: 39, 50 y 59 del "Normativo de integración del Sistema de prácticas y Trabajo de Graduación de las carreras de Pedagogía Plan Fin de Semana del Centro Universitario de Sur Occidente" en cumplimiento de mis funciones como ASESORA PRINCIPAL del trabajo de tesina titulado: "Comunicación Asertiva en las Relaciones Interpersonales entre los Colaboradores de la Dirección Departamental de Educación Suchitepéquez", elaborado por la estudiante: PEM/TAE Yastrin Degabelyn Ordoñez Ligorría carné 201041732. Considero que el mismo reúne los requisitos técnicos suficientes, en cuanto a: Calidad en su contenido, metódica de la investigación, pertinencia de los resultados y redacción; por lo que, me permito emitir DICTAMEN FAVORABLE, a fin de que continúe con el trámite respectivo.

Atentamente:

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Lcda. Claudia Salomé Gómez Hernández ASESORA PRINCIPAL



Mazatenango, 04 de noviembre de 2015 Dic. T.G.C.P. No. 54-2015

Lcda. Tania Elvira Marroquín Vásquez Coordinadora de las Carreras de Pedagogía Plan Fin de Semana Centro Universitario del Sur Occidente CUNSUROC.

# Apreciable Coordinadora:

Por este medio y con base al nombramiento de fecha 3 de octubre de 2015. Ref. E.P.F.S 011-2015 del Encargado de las Carreras de Pedagogía Plan Fin de Semana y a lo establecido en el artículo 52. Inciso "c", 60 y 61, del "Normativo de integración del Sistema de prácticas y Trabajo de Graduación de las carreras de Pedagogía Plan Fin de Semana del Centro Universitario de Sur Occidente" en cumplimiento de mis funciones como REVISORA del trabajo de tesina titulado: : "Comunicación Asertiva en las Relaciones Interpersonales entre los Colaboradores de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez", elaborado por la estudiante: PEM/TAE Yastrin Degabelyn Ordoñez Ligorría carné 201041732, quien ha incorporado al informe final de su trabajo de tesina las correcciones pertinentes solicitadas; considero que el mismo reúne los requisitos técnicos de contenido y forma que me permite emitir DICTAMEN FAVORABLE, a fin de que continúe con el trámite respectivo.

Atentamente:

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Lcda. Doris Cristina Lemus Lucas REVISORA



Mazatenango 4 de noviembre de 2015

Dra. Alba Ruth Maldonado de León Directora del Centro Universitario de Sur Occidente Edificio

Respetable Directora:

Basada en los dictámenes favorables del Trabajo de Tesina titulada "Comunicación Asertiva en las Relaciones Interpersonales entre los Colaboradores de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez", elaborado por la estudiante: Yastrin Fabiola Degabelyn Ordoñez Ligorría, carné 201041732, de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa del Plan Fin de Semana del CUNSUROC.

De conformidad con lo establecido en el Articulo 62., del "Normativo de integración del Sistema de prácticas y Trabajo de Graduación de las carreras de Pedagogía Plan Fin de Semana del Centro Universitario de Sur Occidente", se adjunta el informe de la tesina completa, incluyendo copia de los dictámenes respectivos, para su conocimiento y autorización del IMPRÍMASE de la misma, para que pueda proseguir el trámite respectivo para el Examen General Público y Acto de Graduación como Licenciada en Pedagogía y Administración Educativa.

Agradeciendo su amable atención, me es grato suscrubirme de usted.

ENSEÑAIN

Lcda. Tania Elvira Marroquin

Atentamente.

Coordinadora de Carreras de Pedagogía Piantonade Seman



# CUNSUROC/USAC-I-56-2015

DIRECCIÓN DEL CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUROCCIDENTE, Mazatenango, Suchitepéquez, el seis de noviembre de dos mil quince-----

Encontrándose agregados al expediente los dictámenes del asesor y revisor, SE AUTORIZA LA IMPRESIÓN DE LA TESINA TITULADA: "COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES ENTRE LOS COLABORADORES DE LA DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DE EDUCCIÓN DE SUCHITEPÉQUEZ", de la estudiante: Yastrin Fabiola Degabelyn Ordoñez Ligorría, carné 201041732 de la carrera Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa. Plan Fin de Semana.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

DRA. ALBA RUTH MALDONADO DE LEÓN DIRECTORA

/gris