



UNIVERSIDAD DE SOTAVENTO A.C.

**ESTUDIOS INCORPORADOS A LA
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO.**

LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA.

NÚMERO Y FECHA DE ACUERDO DE VALIDEZ OFICIAL 8931-25

TESIS PROFESIONAL.

**“CURSO TALLER DE COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LA
MEJORA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES PARA
AUMENTAR LA PRODUCTIVIDAD”**

PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

PRESENTA:

OSWALDO MARTÍNEZ ESCALANTE

FRANCISCO VELASCO MARTÍNEZ

ASESOR:

PSIC. JOSÉ ANTONIO REYES GUTIÉRREZ

ORIZABA, VER.

2014



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

AGRADECIMIENTOS

Oswaldo Martínez Escalante

A mi padre...

Porque siempre estuviste apoyando mis estudios y dándome ejemplos de una mejor vida que alcanzare con mi esfuerzo y dedicación.

A mis hermanos...

Este nuevo logro es parte importante para mi persona, cada paso que doy lo hago por mi superación, gran parte de esta experiencia ha sido mantenida por ustedes de distintas maneras. Gracias por su apoyo y por la paciencia que han tenido para conmigo.

A mi asesor José Antonio...

Por su apoyo académico de maestro y mentor. Siempre constante en sus tareas de director fue como alentó mis ganas de superarme día a día durante la carrera.

Francisco Velasco Martínez

A mi madre...

Por tu apoyo incondicional y por darme las bases necesarias para poder salir adelante en cada una de las pruebas que la vida me pone.

A mi padre...

Por darme todo el apoyo en cada meta que me he puesto como objetivo, por inculcarme los valores necesarios para sobresalir en la vida y saber valorar las cosas.

A mi hermana...

Porque tú eres uno de mis grandes amores en la vida, eres un ser fundamental en mí.

A mis abuelos...

Su simple presencia en mi vida es tan elemental como el aire, todos mis logros son suyos también ya que sin ustedes no sería la persona que ahora soy.

A mis tíos...

Toda la vida me han brindado su apoyo y confianza, son un gran ejemplo para mí.

A mi liz...

No por ser la última eres la menos importante, gracias a ti mis metas se han elevado, soy una persona muy afortunada por poder compartir una vida a tu lado.

TABLA DE CONTENIDO

Introducción.....	6
Capítulo I	
Planteamiento del problema.	
1.1 Descripción del problema.....	9
1.2 Formulación del problema.....	13
1.3 Justificación del problema.....	13
1.4 Formulación de hipótesis.....	17
1.4.1 determinación de variables.....	17
1.4.2 Operalización de variables.....	17
1.5 Delimitación de objetivos.....	18
1.5.1 Objetivo general.....	18
1.5.2 Objetivos específicos.....	18
1.6 Marco conceptual.....	18
1.6.1 Concepto de comunicación.....	18
1.6.2 Concepto de asertividad.....	19
1.6.3 Concepto de relaciones interpersonales.....	19
Capítulo II	
Marco contextual de referencia	
2.1 Antecedentes de la institución.....	21
2.2 Ubicación geográfica.....	22
Capítulo III	
Marco teórico	
3.1 Fundamentos teóricos de la adultez temprana.....	23
3.2 Fundamentos teóricos de las relaciones interpersonales.....	39
3.2.1 La comunicación como elemento primordial de las relaciones interpersonales.....	48

3.2.2 Tipología de los grupos sociales.....	53
3.2.3 La asertividad como un aspecto elemental en el proceso de relaciones interpersonales.....	60

Capítulo IV

Propuesta de tesis

4.1 Contextualización de la propuesta.....	65
--	----

Capítulo V

Diseño Metodológico

5.1 Enfoque de la investigación.....	85
5.2 Alcance de la investigación.....	86
5.3 Diseño de la investigación.....	86
5.4 Tipo de investigación.....	87
5.5 Delimitación de la población.....	87
5.6 Muestra.....	88
5.7 Instrumento de prueba.....	88
5.7.1 Encuesta.....	88

Capítulo VI

Resultado de la investigación

6.1 Tabulación.....	89
6.2 Resultados gráficos.....	90
Conclusión.....	94
Referencias.....	96
Glosario.....	98
Anexo.....	103

INTRODUCCIÓN

En la actualidad existen muchas problemáticas que refieren las empresas por la decadencia en la productividad de los trabajadores, a consecuencia surgen algunas acciones negativas que se ven reflejadas en el país, en el medio social así como en el medio natural, la mayoría de las problemáticas se pueden evitar o solucionar mediante la forma de comunicarse dentro y fuera del campo laboral, para dichas soluciones se necesita el apoyo al capital humano mediante la asesoría y capacitación óptima para que el personal logre fungir de manera aleatoria tareas que la empresa le confíe. Se elige a la psicología organizacional en fusión con el área de recursos humanos para dar la solución a esta problemática, ya que, mediante ella, se logra abordar a los trabajadores de manera individual y grupal para fomentar el ambiente adecuado de trabajo mediante dinámicas de apoyo que encaminen a los colaboradores a poner en práctica los valores y políticas establecidas por la empresa.

Por lo antes expuesto, esta tesis se divide en 6 capítulos, lo que permite una mejor comprensión en su lectura.

En el capítulo I se aborda la problemática de las organizaciones y por qué se decidió analizar el tema de las relaciones interpersonales dentro de la empresa,

también se hace mención de la contextualización necesaria para la comprensión del desarrollo.

En el capítulo II se plasma la delimitación de la investigación, este capítulo da a conocer la ubicación exacta de la zona tratada y se maneja un rango de la edad. Es de importancia la delimitación porque no en todas las zonas se vive de la misma forma y por ende cambian las necesidades así como las problemáticas de los trabajadores.

En el capítulo III encontrara los datos recopilados de la investigación, empezando por la etapa de vida que cursan los trabajadores en donde estos aplican los conocimientos previos al ambiente de trabajo. Se manifiestan las necesidades más comunes del mismo, posteriormente se manejan las relaciones interpersonales en el ámbito laboral mediante los temas de comunicación y una actitud asertiva.

En el capítulo IV se expone de forma didáctica todo lo investigado en el capítulo anterior. Realizando un curso taller para mejorar la comunicación y la asertividad en el ámbito laboral teniendo como consecuencia mejorar las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la empresa esto dará como resultado un ambiente laboral óptimo para la realización de sus labores

El capítulo V hace notar el tipo de enfoque utilizado y sus características, se menciona el alcance de la investigación así como el diseño incluyendo la delimitación de la población, esto con el fin de adaptar lo mejor posible a la necesidad de expresar un resultado positivo del estudio elaborado.

En el capítulo VI se hace referencia de los datos recopilados en la investigación mediante la tabulación de las encuestas aplicadas a los trabajadores continuando con sus gráficas, dentro de los datos obtenidos se llega a la conclusión de que es necesario mejorar la comunicación. Cabe mencionar que los resultados son referenciales.

Por lo anterior, este tema es de suma importancia para la sociedad en general, los temas recopilados no solo sirven para tener un ambiente agradable en el campo laboral, al igual pueden usarse para los diferentes roles a los que pertenezca el trabajador ya que en el mismo se plantean técnicas asertivas para la solución de problemáticas que mayormente son las que afectan la productividad del capital humano así como su calidad de vida, por esto mismo la investigación es una herramienta psicológica para el área de la psicología organizacional que facilitara en gran parte las problemáticas en las que tenga que ver la deficiencia en la comunicación de la humanidad.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del problema.

Pocas empresas en México se toman el tiempo y el capital necesario para capacitar o motivar a sus empleados, por lo regular las que lo hacen son empresas extranjeras que llegan a nuestro país por la mano de obra barata y porque les favorece el pagar bajos impuestos o porque se les brinda la oportunidad de tener deducibles en los mismos.

Desafortunadamente estamos en tiempos en que la mayoría de la sociedad vive bajo estrés y por consiguiente las personas buscan un trabajo en el que no les importa en su mayoría el tipo de giro de la empresa, más que nada se enfocan en el salario o en las jornadas, lo cual conlleva a tener trabajadores poco satisfechos con lo que hacen y que trabajan solo por tener una remuneración y no esperar a tener un trabajo en el que hagan lo que les guste ya que la competencia en tiempos presentes es muy frecuente y por ende aceptan las oportunidades que se les atraviesen que como ya se mencionó en la mayoría de los casos no es por gusto propio.

Actualmente se necesita de personal calificado para la tarea que se le tenga que adjudicar, pero también, que tenga actitud de servicio, ya que todos en este mundo tenemos una tarea encomendada indirectamente que es la de servir a los demás, mostrar nuestras capacidades y afrontar las nuevas controversias que la sociedad nos impone con las actualizaciones en tanto tecnología (computación, telefonía, redes sociales, software especiales de la dependencia, etc.) como sociales (higiene, forma de hablar, orientación sexual, vestir, etc.).

El trabajador puede ser muy capaz de elaborar su actividad pero en el mundo laboral existen muchas formas de hacerlo decaer, uno de ellos es la discriminación, ya sea por religión u orientación sexual por mencionar algunos casos.

En estos tiempos la mayoría de las empresas deben de tener personal competitivo para ser más eficientes y tener un reconocimiento de calidad y productividad, es por eso que para poder elaborar un buen producto o un servicio se debe de tener un buen personal, que sea productivo y eficiente para que así la empresa aproveche el talento humano del trabajador.

Una empresa que está comprometida con sus trabajadores tiene que mantenerlos motivados porque de ahí depende igual el sustento de ella, una

empresa que tiene motivado a su personal puede tener beneficios múltiples, como lo pueden ser; mayor productividad, implicación, organización, etc.

La motivación es un asunto que la mayoría de las empresas no controla en su totalidad ya que no se dedica el tiempo necesario o las estrategias correctas para mantenerlo activo y positivo haciendo frente a las tareas encomendadas.

El ambiente puede ser es un factor que delimite la motivación entre los trabajadores y que se vuelve un potente desestabilizador de emociones que generen la participación amena de cada parte que conforma la empresa, desde pequeñas hasta altas jerarquías de la misma.

El tener que trabajar ya es una tarea tanto del padre como de la madre en la mayoría de los casos de la sociedad popular. Los sueldos están muy por debajo del capital necesario para que una familia llegue a comer cordialmente y por ello tener que trabajar incluso horas extras para poder tener lo necesario en casa y librar día con día las adversidades que este les presente, sin tomar en cuenta los gastos extras como lo pueden ser; útiles o material escolar que se les solicite a los hijos como estudiantes, así como medicamentos en imprevistos de salud, entre otros.

El trabajador tiene que estar preparado para todo tipo de obstáculos que se le presenten durante su trayectoria como personal laboralmente activo y de ello

depende la capacitación o preparación que hayan tenido anteriormente, ya sea por parte de la empresa, antecedentes académicos o experiencia laboral en otras dependencias.

El estrés laboral es el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuales debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento. Cuando la demanda del ambiente (laboral, social, etc.) es excesiva frente a los recursos de afrontamiento que se poseen, se van a desarrollar una serie de reacciones adaptativas, de movilización de recursos, que implican activación fisiológica. Esta reacción de estrés incluye una serie de reacciones emocionales negativas (desagradables), de las cuales las demandas más importantes son la ansiedad, la ira y la depresión.

El estrés puede dinamizar la actividad del individuo provocando un proceso de incremento de recursos (atención, memoria, activación fisiológica, rendimiento, etc.) que hace aumentar la productividad. Sin embargo, cuando este proceso de activación es muy intenso o dura mucho tiempo, los recursos se agotan y llega el cansancio, así como la pérdida de rendimiento. Para realizar tareas complejas, o para aumentar la velocidad en tareas simples, se necesita un cierto grado de activación. Sin embargo, un exceso de activación dificulta la realización de dichas actividades.

1.2 Formulación del problema.

¿Cuál sería la herramienta psicológica de apoyo al departamento de recursos humanos para mejorar la productividad de los empleados de la Universidad de Sotavento?

1.3 Justificación del problema.

Hay pocas dependencias que le dan seguimiento a este tipo de situaciones de motivación y por lo mismo, México a nivel mundial es reconocido como un país de personas poco fructíferas y que la mayor parte del tiempo se dedica a cosas y asuntos de poca importancia. Se necesita retomar este tema con mayor seriedad porque en este país se necesita gente con iniciativa, con liderazgo, comprometida y que trabaje con un grado elevado de buena estabilidad emocional.

El por qué se tomó este tema en consideración es debido a que no todas las empresas tienen la gran fortuna de ser perfectas y siempre hay un fallo en la administración del personal y es por eso, una de las razones, que el trabajador no sea buen productor de beneficios hacia la empresa.

Las empresas en su mayoría pretenden tener una buena producción de bienes o servicios pero sin conocer necesidades del capital humano, no saben si el trabajador puede producir o trabajar mejor en otras áreas, esto porque puede no existir una relación que le dé seguimiento a que el trabajador se sienta satisfecho con lo que hace. La motivación, en el área laboral nos puede llevar tanto a una mejor relación de la empresa así como a un desempeño más productivo para el beneficio de ambas partes empresa-trabajador.

Para poder tener buenos resultados en la empresa se necesita que el personal esté capacitado y motivado a trabajar de diversas formas, como lo puede ser, en equipo o individual. Se sabe que no a todos los individuos les agrada trabajar con otros y en situaciones en las que es necesario, el sujeto no cumple una función correcta de la tarea que les haya sido asignada, esto por diferencias de personalidad o cualquier otra índole.

Las relaciones que el sujeto pueda tener durante su tiempo de vida también está considerada entre los roles de padre o madre, amigo(a), hermano(a), esposo(a), abuelo(a), jefe (a).

El ser humano es el arquitecto de su propio destino por lo que el trabajo juega un papel importante en el desarrollo de su persona y complementando la

totalidad de sus roles como integrante de la sociedad. Ayudarlo a ser competente en esa parte de su vida puede contribuir a tener mejores personas.

El trabajar en equipo es más fácil para que un trabajador pueda producir más en apoyo de sus próximos que de manera individual ya que el trabajar en equipo disminuye esfuerzos pero aumenta resultados. Por ello se le tiene que dar una instrucción al empleado de las metas a alcanzar y cómo de manera individual puede tener menos producción en comparación al trabajo en equipo.

El para qué motivarlos es para que vean al trabajo no como algo pesado, si no para verlo como parte de su vida, pero de forma positiva, en donde el sujeto juegue un rol de compañerismo en el que él y la empresa produzcan un ambiente confortable que así mismo sea la parte que sustente los beneficios de los demás grupos sociales a los que pertenezca el individuo.

Permaneciendo como un ser adaptado a los roles que tendrá en su trayectoria de este mundo, el sujeto motivado podrá permitirse una vida edificada en los buenos momentos fortaleciendo así su calidad de vida. Trabajar con buen humor ayuda a que el capital humano tenga un ambiente seguro. Ya que el trabajar con la mente tranquila aumenta la inspiración y la calidad del producto o servicio y en caso contrario el laborar con problemas, el mal humor puede ser motivo de todo tipo de accidentes o bajo rendimiento y mala calidad.

La motivación en la empresa no solo es para que el trabajador sea un buen productor, la motivación igual es para que el sujeto se sienta a gusto con lo que hace. El mundo del trabajador no solo es la empresa, no solo es el trabajar.

La psicología es la ciencia encargada de estudiar la cognición de las personas y mediante el pensamiento se puede llegar a modificar conductas. Para poder llegar a tener un mundo encaminado a la perfección y la felicidad necesitamos vivir en armonía y ayudarnos unos a otros en este caso podemos implicarnos en el ámbito laboral y poder adentrarnos en esa parte del sujeto.

El tratar este tipo de situaciones entre este personal es importante para poder lograr una relación de trabajo amena y que cuando las tareas de esta índole se propicien a efectuar, el sujeto esté preparado y pueda afrontar la situación con una manera efectiva que eleve las expectativas de lo esperado por el jefe o patrón que en su totalidad es buenos resultados.

Es un compromiso como futuro psicólogo el querer ayudar a las personas en esta parte de su vida, poder adentrar en esa parte que tenga un posible desequilibrio, entender las necesidades humanas y colaborar con ellas encaminándolas a una filosofía emotiva y capacitada para hacer frente a los problemas que nos presenta el mundo. Promover una salud mental que encamine al bien común de las relaciones interpersonales el porqué de esta investigación.

1.4 Formulación de hipótesis.

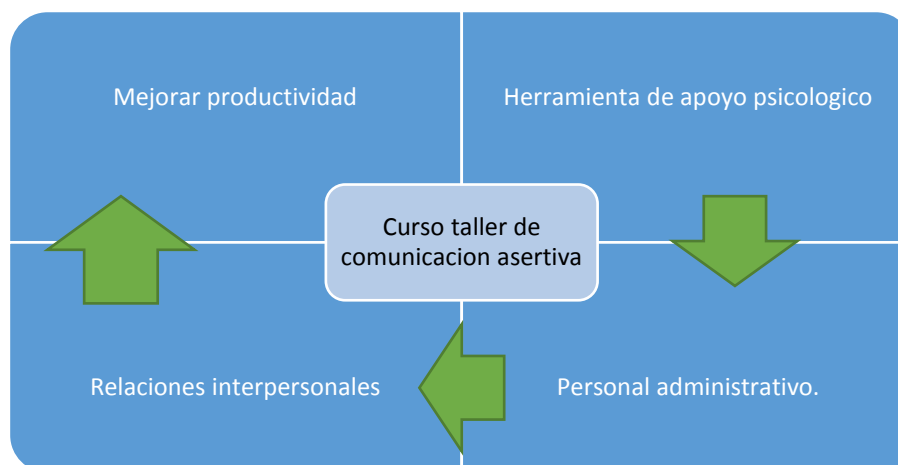
Un curso taller de comunicación asertiva para la mejora de las relaciones interpersonales como una herramienta de apoyo psicológico en la universidad de sotavento.

1.4.1 Determinación de variables.

Variable independiente: Curso taller de comunicación asertiva.

Variable dependiente: Mejora de la productividad.

1.4.2 Operalización de variables.



Un curso taller de comunicación asertiva como una herramienta de apoyo psicológico al personal administrativo para la mejora de las relaciones interpersonales entre los trabajadores.

1.5 Delimitación de objetivos.

1.5.1 Objetivo general.

Elaborar un curso taller de comunicación asertiva que permita mejorar las relaciones interpersonales del personal administrativo de la universidad de sotavento.

1.5.2 Objetivos específicos.

- Delimitar el contexto territorial donde se pueda aplicar dicha investigación, mediante la recolección de datos y delimitación de edades.
- Determinar las fuentes bibliográficas que sustentaran esta investigación para tener una estructura formal, mediante la búsqueda de autores y teorías relacionadas con el área laboral.
- Determinar el diseño metodológico que fundamentará a esta investigación, mediante la selección del alcance, el enfoque, diseño y muestra.

1.6 Marco conceptual.

1.6.1 Concepto de comunicación.

La comunicación es el fenómeno transaccional en que se influyen o afectan reciproca o mutuamente los miembros integrantes. La comunicación se convierte así en el fenómeno fundamental de relación de la existencia humana. Sin la

comunicación no existirían los grupos humanos ni las sociedades; no se podrían compartir experiencias personales; no se conseguiría convivir por que se carecería del medio para hacerlo.

1.6.2 Concepto de asertividad

La asertividad es la habilidad de expresar pensamientos, sentimientos y percepciones, de elegir cómo reaccionar y de hablar por derechos cuando es apropiado. Esto con el fin de elevar la autoestima y de ayudar a desarrollar la autoconfianza para expresar un acuerdo o desacuerdo cuando se cree que es importante, e incluso pedir a otros un cambio en su comportamiento ofensivo.

1.6.3 Concepto de relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales son la interacción recíproca entre dos o más sujetos para tratar situaciones en común, que como tales se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social.

1.6.4 Concepción de productividad

En el campo de la economía, se entiende por productividad al vínculo que existe entre lo que se ha producido y los medios que se han empleado para conseguirlo. (Mano de obra, materiales, energía, etc.) La productividad suele estar asociada a la eficiencia y al tiempo: cuanto menos tiempo se invierta en lograr el resultado anhelado, mayor será el carácter productivo del sistema.

CAPÍTULO II

MARCO CONTEXTUAL DE REFERENCIA

2.1 Antecedentes de la Institución.

Creada en 1994, la Universidad de Sotavento, US, ofrece programas de estudio profesionales incorporados a la UNAM y la SEP. Su oferta académica está formada por licenciaturas, estudios de postgrado y un bachillerato con especialidades técnicas.

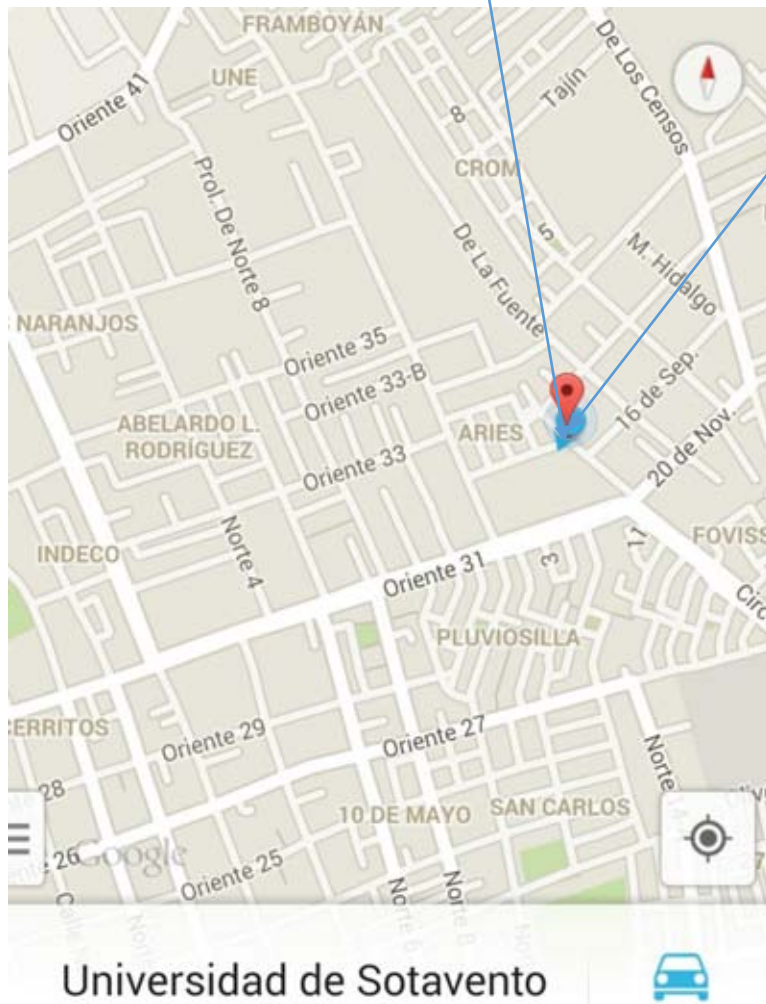
Misión: “formar profesionales de excelencia académica, capaces de comprometerse con el desarrollo de su entorno con un amplio sentido analítico, creativo y humanista, que le otorgue el liderazgo nacional e internacional, mediante la docencia, el conocimiento y la difusión de cultura y el deporte.”

Visión: “ser una institución educativa líder con reconocimiento nacional e internacional que otorgue prestigio a sus egresados en su campo profesional con el más alto nivel de calidad y excelencia académica”.Teléfonos: 01(272)726-2524

Email: contacto@unisota.edu.mx, Página web: www.unisota.edu.mx

2.2 Ubicación geográfica.

Dirección: avenida Emiliano Zapata 75, Colonia el Espinal, Orizaba, Veracruz.



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

3.1 Fundamentos teóricos del desarrollo psicosocial del trabajador.

Dentro del desarrollo psicosocial del trabajador existen cuatro enfoques principales que lo describen, estos son: los modelos de rasgos, los modelos tipológicos, los modelos de crisis normativa y el modelo de ocurrencia oportuna de eventos.

En primera instancia tenemos que los modelos de rasgos se enfocan en las características o atributos intelectuales, emocionales, temperamentales y de comportamiento, como la jovialidad y la irritabilidad que pueda presentar una persona que sea laboralmente activa dentro de alguna empresa o comercio y se hace mención de que los estudios basados en la edad adulta cambian muy poco durante la etapa.

Papalia menciona una investigación de Costa y McCrae en la que han desarrollado y probado un modelo de cinco factores que parecen sustentar cinco grupos de rasgos asociados con la adultez temprana (los cinco grandes): 1) neurosis, 2) extraversión, 3) apertura a experiencias, 4) rectitud y 5) afabilidad.

Los modelos tipológicos identifican amplios tipos o estilos de personalidad y representan la organización de los rasgos de la personalidad en el individuo porque como ya es conocido, todos tenemos forma de interactuar con el mundo distinta a nuestros próximos.

Por otra parte los modelos de crisis normativa reflejan una secuencia típica de desarrollo relacionado con la edad, que continúa durante la vida adulta, después de pasar por la niñez y la adolescencia.

El modelo de ocurrencia oportuna de eventos sostiene que el cambio está relacionado no tanto con la edad sino con la ocurrencia esperada o inesperada y la época de importantes eventos de la vida. Este modelo enfatiza diferencias contextuales e individuales.

a) Modelos de los rasgos

La neurosis es una agrupación de seis rasgos negativos que indican inestabilidad emocional: ansiedad, hostilidad, depresión, timidez, impulsividad y vulnerabilidad. Las personas muy neuróticas son nerviosas, temerosas, irritables, se enojan con facilidad y son sensibles a las críticas. Pueden sentir tristeza, desesperanza, soledad, culpa e inutilidad.

La extraversión también tiene seis facetas; calidez, carácter sociable, asertividad, actividad, búsqueda de actividades excitantes y emociones positivas. Las personas extravertidas son sociables, les gusta llamar la atención, se mantienen ocupadas y activas, buscan actividades excitantes constantemente y disfrutan la vida.

Las personas abiertas a la experiencia están dispuestas a emprender nuevas actividades y acoger nuevas ideas, tienen imaginación vivida y sentimientos fuertes, aprecian la belleza y las artes y cuestionan los valores tradicionales.

Las personas rectas son triunfadoras, competentes ordenadas, cumplidoras del deber, concienzudas y disciplinadas. Las personas afables son confiables, sinceras altruistas, condescendientes, modestas pero vacilan con facilidad.

a) Modelos tipológicos

Menciona Papalia que Block fue uno de los pioneros del enfoque tipológico, que mira la personalidad como un funcionamiento total que afecta y refleja actitudes, valores, comportamientos e interacciones sociales. La investigación tipológica no se contrapone necesariamente a la investigación de rasgos, sino que busca complementarla y ampliarla.

En varios estudios han surgido tres tipos: capacidad de adaptación, súper controlada y poco controlada. Las personas que corresponden a estos tres tipos difieren en capacidad de adaptación, o adaptabilidad bajo estrés, y capacidad de control o autocontrol. Las personas con capacidad de adaptación se ajustan muy bien: tienen confianza en sí mismas, son independientes, articuladas, atentas colaboradoras, cooperadoras y se concentran en las tareas.

Las súper controladas son tímidas, tranquilas, calladas, ansiosas y dependientes; tienden a mantener ocultos sus pensamientos y a evitar el conflicto, y están más sujetas a depresión.

Las personas poco controladas son activas, enérgicas, impulsivas, persistentes y se distraen con facilidad. Estos tipos de personalidad semejantes parecen existir en ambos sexos, en diferentes culturas, grupos étnicos, niños, adolescentes y adultos. (Papalia, 2001).

b) Modelos de crisis normativa

Erik Erikson se distanció de Freud en parte por su convicción de que la personalidad no se detiene en la pubertad sino que cambia durante la vida adulta. La teoría de Erikson experimentó algunas variaciones a raíz de los estudios pioneros de George Vaillant y Daniel Levinson. Estos modelos de crisis normativa, originalmente basados en investigaciones entre hombres, sostienen que cada

persona sigue la misma secuencia básica de cambios emocionales y sociales relacionados con la edad. Los cambios son normativos por cuanto parecen ser comunes a la mayoría de los miembros de una población y emergen en periodos sucesivos, marcados con frecuencia por crisis emocionales que señalan el cambio del desarrollo posterior.

La sexta crisis del desarrollo psicosocial de Erikson, intimidad frente a aislamiento, es la preocupación principal de la edad adulta temprana. Si los jóvenes adultos no pueden establecer compromisos personales profundos con los demás, quizá se mantengan aislados y ensimismados. Sin embargo también un poco de aislamiento es necesario para pensar en sus vidas. A medida que buscan resolver las exigencias conflictivas de intimidad, competitividad y distancia, desarrollan un sentido ético al que Erikson consideró la marca de la edad adulta. (Papalia, 2001).

Erik Erikson se fijó como objetivo ampliar y afinar las nociones de Freud acerca del desarrollo de la personalidad. Tres de los rasgos son:

- a) el desarrollo de una personalidad sana, en el tratamiento de conductas neuróticas

- b) el proceso de socialización dentro de una conducta particular, en la cual atraviesa por una serie innata de etapas psicosociales
- c) el trabajo individual de lograr una identidad del yo mediante la solución de crisis de identidad específicas en cada etapa psicosocial del desarrollo.

Erikson propone que es propio de la naturaleza humana pasar por una serie de etapas psicosociales durante su crecimiento, las cuales están determinadas genéticamente, no obstante la cultura en la que el crecimiento ocurre. El medio social, sin embargo, ejerce un efecto significativo en la aparición y la naturaleza de la crisis de cada etapa, e influye en el éxito con el cual el sujeto o el trabajador pueden dominarlas. (Cueli y varios, 2003)

Vaillant y Levinson: herederos de Erikson hicieron una investigación muy importante en 1938 en donde se seleccionaron para el Grant Study 268 estudiantes de 18 años de edad que cursaban pregrados en Harvard. Estos estudiantes tenían confianza en sí mismos y eran saludables física y emocionalmente. Cuando llegaron a la edad madura, Vaillant descubrió un patrón típico. A los 20 años, muchos de los hombres todavía estaban dominados por sus padres; de los 20 a los 30, y algunas veces a los 40, se independizaron: lograron autonomía, contrajeron matrimonio, tuvieron hijos y amistades duraderas. Entre los 30 y los 40, de algún modo estos hombres entraron en una etapa de consolidación de la carrera, trabajaron de manera intensa para fortalecerla y

dedicaron tiempo a sí mismos y a sus familias, siguieron las reglas, buscaron que los ascendieran y aceptaron el sistema; en muy pocas ocasiones se preguntaron si habían elegido la mujer y la ocupación adecuadas. La excitación, el encanto y el futuro que habían irradiado cuando eran estudiantes desapareció; ahora eran descritos como indiferentes, trabajadores incansables, jóvenes insulsos en trajes grises (Papalia, 2001).

Levinson y sus colegas de Yale University aplicaron entrevistas en profundidad y pruebas de personalidad a obreros industriales, ejecutivos de negocios, biólogos y novelistas varones de 35 y 45 años de edad. Sábado en este estudio, así como en fuentes biográficas y otras investigaciones, Levinson formuló la teoría del desarrollo de la personalidad en la edad adulta. Poco antes de morir, Levinson en 1996 completó un estudio complementario con 45 mujeres.

En el núcleo de la teoría de Levinson está una estructura vital que evoluciona: el patrón que subyace o el diseño de la vida de una persona en determinado momento. Esta estructura se construye alrededor de lo que una persona considera lo más importante: habitualmente el trabajo y la familia.

Las personas comparten sus estructuras vitales durante épocas de superposición de casi 20 a 25 años. Las épocas se dividen en fases de entrada y de culminación. Cada fase tiene sus propias tareas, cuyo cumplimiento es la base

de la siguiente estructura vital. Las épocas y las fases están unidas por periodos de transición en que la persona reevalúa su vida, y piensa en estructurarla. Según Levinson, las personas consumen la mitad de su vida adulta en transiciones, que pueden implicar crisis.

En la fase de entrada a la edad adulta temprana (entre 17 y 33 años), el hombre construye su primera estructura vital provisional. Deja el hogar de sus padres, quizá para ingresar a la universidad o al servicio militar, y se convierte en una persona independiente (financiera y emocionalmente); elige una ocupación y establece relaciones importantes que, por lo general, conducen al matrimonio y a la paternidad.

En esa fase hay dos importantes tareas: abrigar un sueño y hallar un mentor. En general el sueño del futuro está relacionado con una carrera: por ejemplo la visión de ganar el premio Nobel. El descubrimiento, casi siempre en la edad madura, de que el sueño anhelado no se hará realidad puede generar una crisis emocional; la capacidad para sustituirlo por metas más alcanzables determinan qué tan bien enfrenta un hombre la vida. El éxito durante estos años está influido por un mentor, un hombre ligeramente mayor que sirve de guía e inspiración y transmite sabiduría, apoyo moral y ayuda práctica en asuntos de la carrera y personales.

En la transición de los 30 años, el hombre reevalúa su estructura vital de entrada y busca mejorarla. En la fase de culminación de la edad adulta temprana, se establece, fija metas (por ejemplo ser profesor u obtener cierto nivel de ingresos) y un plazo para lograrlas (por ejemplo a los 40 años). Dedicar su vida a la familia, a su ocupación y a la comunidad. Simultáneamente, rechaza la autoridad, pues no desea depender de nadie; así mismo, puede abandonar a su mentor y entrar en conflicto con su esposa, sus hijos, su amante, el jefe, los amigos o los colegas de trabajo. La manera como maneje los asuntos de esta fase afectará la transición hacia la edad madura.

Las mujeres atraviesan épocas, fases y transiciones semejantes según Levinson, pero debido a las divisiones culturales entre los papeles femeninos y masculinos, las mujeres pueden enfrentar restricciones ambientales y psicológicas diferentes para formar estructuras vitales, y sus transiciones tienden a ser más duraderas. (Papalia, 2001).

c) Modelo de ocurrencia oportuna de eventos

Los eventos normativos de la vida son aquellos que ocurren a muchos adultos en ciertas épocas de la vida, como el matrimonio, la paternidad, el ser abuelo y la jubilación. Los eventos que se presentan cuando se esperan, como la graduación del bachillerato a los 18 años, ocurren a tiempo; los eventos que tienen lugar antes o después de lo esperado, como enviudar a los 25 o ser madre a los

50, ocurren a destiempo. Los eventos normativos a tiempo se convierten en no normativos cuando ocurren a destiempo. Contraer matrimonio a los 14 o, por primera vez, a los 41 sería un evento no normativo.

La crisis no se origina por alcanzar determinada edad (como en el modelo de crisis normativa) sino por la época y la ocurrencia inesperada de eventos de la vida. Si los eventos ocurren como se esperaba, el desarrollo procede normalmente; si no ocurre así, es posible que causen estrés, que puede resultar de un evento inesperado (como la pérdida de un trabajo), un evento que sucede más tarde o más temprano de lo esperado (enviudar a los 35 años, tener el primer hijo a los 45 o estar forzado a jubilarse a los 55) o de la frustración por un evento que se espera ocurra siempre (no contraer matrimonio nunca o no poder tener un hijo). Las diferencias de la personalidad influyen en el modo como las personas responden a los eventos de la vida y (como sugerirán los teóricos tipológicos) pueden influir en la época en que ocurren. Por ejemplo, una persona adaptable tiene más probabilidad de experimentar una transición más fácil hacia la edad adulta, y las tareas posteriores, que una persona súper controlada, la cual puede verse paralizada por la ansiedad y posponer el matrimonio y las decisiones sobre su carrera.

En general, las personas están bien seguras de su propio tiempo y dicen de sí mismas que es temprano, tarde o están a tiempo de contraer matrimonio, tener

un hijo, estudiar una carrera o jubilarse. Se miden a sí mismas con un reloj social, las normas de la sociedad o las expectativas por la ocurrencia oportuna de los eventos de la vida.

La época característica varía de una cultura a otra y de generación en generación. Desde mediados del siglo XX las sociedades occidentales han sido menos conscientes de la edad; el sentimiento de que existe una época adecuada para hacer ciertas cosas es menos rígido, y la gama aceptable de normas de edad es bastante amplia. En la actualidad las personas aceptan más a los padres que tienen que tienen hijos por primera vez a los 40 años, son buenos abuelos a los 40, se jubilan a los 50 años, a los trabajadores de 75 años, a las personas mayores de 60 años que visten jeans y a rectores de universidades de 30 años. Estos rápidos cambios sociales disminuyen la previsibilidad en la cual se basa el modelo de ocurrencia oportuna de eventos.

d) Integración de enfoques sobre desarrollo psicosocial

Los cuatro enfoques sobre desarrollo psicosocial descritos en las secciones precedentes plantean interrogantes diferentes acerca del desarrollo adulto, observan distintos aspectos del desarrollo y emplean métodos diversos; por ejemplo, los investigadores de rasgos confían bastante en los inventarios y en los cuestionarios de personalidad, mientras los modelos de crisis normativa se

construyeron sobre entrevistas en profundidad y materiales biográficos. En consecuencia, no es sorprendente que, con frecuencia, los investigadores de cada una de estas tradiciones lleguen a resultados difíciles de reconciliar o incluso de comparar. (Papalia, 2001).

Allport (en Cueli, Reidl, Martí, Lartigue, Michaca, 2003) insiste en que dos individuos nunca tienen los mismos rasgos; a pesar de que puedan existir semejanzas, hay siempre factores únicos que diferencia una persona de la otra, que la distingue de otras personas con rasgos parecidos. Así, en el sentido más importante todos los rasgos son individuales, únicos y aplicables solo a un individuo.

Según Joy Paul Guilford, (en Cueli, Reidl, Martí, Lartigue, Michaca, 2003) la personalidad va a ser el patrón único de rasgos de un individuo. Un rasgo es cualquier aspecto distintivo y duradero en el que un individuo difiere de otros. Los rasgos pueden ser de diferentes modalidades: somáticos, actitudinales, temperamentales y motivacionales. Se caracterizan por que se pueden medir o escalar; son consistentes en su posición relativa entre unos y otros; son durables y flexibles; universales; su generalidad puede ser mayor o menor en una persona; se organizan, desde el punto de vista de su fuerza, en fuertes y leves; y desde el punto de vista de su organización, en patrones; algunos se relacionan entre sí, otros son independiente (rasgos primarios).

La adultez temprana es típicamente una época de cambios drásticos en las que las relaciones personales a medida que las personas establecen negociación o inventan los vínculos basados en la amistad, la sexualidad y el amor. A medida que los adultos jóvenes se responsabilizan de sí mismos y ejercen el derecho a tomar sus propias decisiones, deben redefinir las relaciones con sus padres. Las amistades adolescentes o los amoríos pueden convertirse en vínculos de toda la vida o desaparecer para ser reemplazados por nuevas relaciones, en general con personas conocidas en la universidad o el trabajo.

Según Erikson (en Papalia 2001), desarrollar relaciones íntimas es la tarea crucial de este periodo. En la sociedad actual, abierta y de gran movilidad, las amistades pueden llegar a irse; lo mismo puede ocurrir con los compañeros sexuales y los amantes. Sin embargo, las relaciones se convierten en duraderas cuando los adultos jóvenes deciden contraer matrimonio, formar uniones libres o tener compañeros homosexuales, o vivir solos y tener o no tener hijos.

La intimidad es una experiencia cercana, cálida y comunicativa, la cual puede o no incluir contacto sexual. Un elemento importante de intimidad es el autodescubrimiento: que revela información importante de uno a los demás. Las personas se hacen íntimas, y permanecen así, gracias a los descubrimientos compartidos las respuestas a las necesidades de los demás y la aceptación y respeto mutuos.

La intimidad incluye un sentido de pertenencia. La necesidad de pertenecer a alguien para establecer relaciones fuertes, estables, cercanas y cariñosas es un motivador importante del comportamiento humano. Las emociones fuertes ya sean positivas o negativas, son evocadas por vínculos íntimos. Las personas tienden a ser más saludables física y mentalmente, y a vivir más, si tienen relaciones estrechas satisfactorias.

Durante la adultez temprana e intermedia, las amistades tienden a centrarse en el trabajo y en las actividades de crianza, y en compartir confidencias y consejos. Las amistades generalmente se basan en intereses mutuos y valores, y se desarrollan entre personas de la misma generación o en la misma etapa de la vida familiar, que validan las creencias mutuas y el comportamiento.

Por supuesto que las amistades varían en carácter y calidad. Algunas son íntimas y de mucho apoyo, otras están marcadas por el conflicto frecuente. Algunos amigos tienen muchos intereses comunes; otros comparten actividades como los bolos y el deporte. Algunos amigos duran toda la vida, otros son fluctuantes. Algunos mejores amigos son más estables que los lazos que unen un amante o un cónyuge.

Las personas que tiene amigos tienden a poseer un sentido de bienestar, ya sea porque tener amigos permite a las personas sentirse bien consigo mismas o porque las personas que se sienten bien consigo mismas tienen más tiempo para hacer amigos.

Típicamente las mujeres tienen más amigos íntimos que los hombres, y la amistad con otras mujeres es más satisfactoria que con los hombres. Es más probable que los hombres compartan información y actividades, y que sean dos terceras partes de los cuales habían cursado estudios universitarios y en una tercera parte no había pasado de la escuela secundaria, la mayoría de los mejores y más cercanos amigos de las personas eran del mismo sexo, aunque 27% tenía mejores amigos del otro sexo.

En casi todas las sociedades conocidas, las mujeres –incluso si trabajan tiempo completo- tienen la responsabilidad principal del trabajo del hogar y la crianza de los hijos. Sin embargo, es variables la manera como las parejas dividen la forma de buscar el sustento y el trabajo del hogar, así como los efectos sociológicos de estas decisiones.

Los matrimonios en que ambos cónyuges están empleados tienen oportunidades y desafíos. Mirando desde el lado positivo, el segundo ingreso permite a ciertas familias salir de la pobreza para ubicarse en una posición de

ingreso medio, mientras a otras las torna más acomodadas. Esta situación permite que las mujeres tengan más independencia y les da mayor posibilidad de compartir el poder económico, lo cual reduce la presión sobre los hombres para que proporcionen los ingresos económicos. El 47% de las esposas que trabajan contribuyen con la mitad o más de los ingresos familiares. Entre los beneficios menos tangibles se cuentan una relación más igualitaria entre los cónyuges, mejor salud para ambos, mayor autoestima para la mujer y una relación más estrecha entre el padre y sus hijos.

Por otra parte, las parejas que trabajan enfrentan exigencias extras de tiempo y energía, conflictos entre trabajo y familia, rivalidad posible entre los cónyuges y ansiedad y culpa acerca de la satisfacción de las necesidades de los hijos.

Parece que el estrés físico y psicológico afecta por igual a hombres y mujeres que trabajan, ya sea porque sus labores interfieren la vida familiar o viceversa. Así mismo, tienden a sentirse igualmente exitosos al mantener un equilibrio satisfactorio. Sin embargo, hombre y mujeres pueden sentirse estresados por diferentes aspectos de la situación familia-trabajo. (Papalia, 2001).

3.2 Fundamentos teóricos de las Relaciones interpersonales.

Las relaciones interpersonales son la interacción recíproca entre dos o más sujetos para tratar situaciones en común, que como tales se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social.

Algunas características de las relaciones interpersonales son la honestidad y sinceridad, respeto y afirmación, compasión, comprensión y sabiduría, habilidades interpersonales y destrezas. Dichas características son de vital importancia y que las tenga o que las presente el individuo para poder tener una relación de calidad, con base en su origen cualquier rasgo de la personalidad se hereda o se adquiere por lo mismo es necesario que se apliquen dichas características. (De la torre, 1998)

Para Sullivan (en Ledford J. Bischof, 2000) personalidad era más que una palabra, que una entidad de estudio. Su teoría subrayaba la relación entre personalidades y no el estudio de una sola personalidad. El ser humano no existe como una personalidad única. Su personalidad solo puede existir en relación a otras.

Sullivan no niega la influencia del sistema biológico del hombre. De hecho, basa su teoría en el hombre como sistema orgánico en funcionamiento. El cuerpo del hombre si condiciona su personalidad, pero solo al grado en que el cuerpo sea necesario para la vida. A veces, el hombre puede, preterir sus necesidades biológicas a favor de las necesidades más poderosas de su sistema social. Si así lo exigen las presiones y tenciones de la sociedad, puede someterse a dieta, terminar con su vida o vencer tremendos obstáculos físicos.

El éxito que se experimenta en la vida depende de gran parte de la manera como nos relacionemos con las demás personas, y la base de estas relaciones interpersonales es la comunicación. Hablando particularmente de la manera en que se suele hablarle a aquellos con quienes usualmente entramos en contacto a diario, los hijos amigos o compañeros detrajo. En ocasiones, ya sea en forma pública o privada, se hacen referencia a otros sujetos en términos poco constructivos, especialmente cuando ellos se encuentran ausentes.

Dentro de la percepción interpersonal

Tienen influencia de las impresiones acerca de los otros Obviamente, influyen algunas características de la persona que se observe. No tan obviamente, las características definen en la parte de la impresión que se cree de otros.

Newcomb, Turner y Converse han enumerado como importantes los siguientes puntos (Whittaker, 2002).

- a) Primacía. La información obtenida acerca de una persona en nuestro primer contacto con ella tiende a quedar en primer plano de allí en adelante
- b) Intensidad. Tiende a ser de importancia la determinación de nuestras impresiones cualesquier característica sobresaliente, en especial aquellas inesperadas
- c) Frecuencia. Influyen en determinar las impresiones de las características que se repiten.

Los factores mencionados pertenecen a la persona observada, las características que este tiende a influir sobre las impresiones de los otros son:

- a) Los estados psicológicos temporales. Varios estados motivacionales o estados temporales tienden a influir sobre las impresiones que nos formemos de otros; por ejemplo, tendemos a imaginar enojada a una persona cuando nosotros lo estamos y sentir miedo hace tender a percibirlo en nosotros.

- b) Actitudes. Los individuos cuyas opiniones políticas son muy sólidas suelen notar las opiniones políticas de otras personas; es decir las actitudes firmes sensibilizan al individuo cuando otras personas las presentan.
- c) Preconcepciones. Gran parte de las personas cree que todos tienen ciertas características y los estereotipos surgen de esta manera de pensar. Estereotipo es un concepto al que se suele emplear para referirse a miembros de un grupo ajeno aunque ninguna prueba científica dé apoyo a tales estereotipos, suele formarse la impresión con base en tales preconcepciones.
- d) Características de la persistente personalidad. Whittaker hace mención de un experimento realizado por Bosson y Maslow en el que se tiene un ejemplo del efecto ejercido por las características de la personalidad sobre la formación de impresiones. Los investigadores eligieron dos grupos de estudiantes universitarios mediante una prueba de seguridad-inseguridad. Un grupo estaba compuesto por los estudiantes seguros y el otro por los sumamente inseguros. Enseguida los estudiantes examinaron 200 fotografías y las calificaron de muy cálidas, frías y muy frías. Los investigadores encontraron que el grupo seguro daba un número considerablemente mayor de juicios cálidos que el grupo inseguro. Demostrando con esto que las características de la

personalidad afectan notablemente la impresión que nos formamos de otros.

En otras épocas, los científicos que estudian el desarrollo afirmaban que los años comprendidos entre el fin de la adolescencia y la entrada en la edad avanzada presentaban muy pocos cambios. No obstante, las investigaciones muestran que no es cierto. El crecimiento y el deterioro son procesos que ocurren durante toda la vida en un equilibrio que difiere en cada individuo. Los acontecimientos y las elecciones de la edad adulta temprana (aproximadamente entre los 20 y 40 años) son muy importantes para lograr ese equilibrio.

Durante esas dos décadas los seres humanos construyen los fundamentos de gran parte de su desarrollo posterior. En general, en esta edad las personas abandonan el hogar de los padres, comienzan a trabajar o estudiar una carrera, contraen matrimonio o establecen otro tipo de relaciones íntimas, procrean y crían hijos y empiezan a contribuir significativamente en sus comunidades. Así mismo, toman decisiones que afectaran el resto de sus vidas, su salud, su felicidad y sus logros. (Whittaker, 2002).

La percepción es un concepto sumamente personalizado que el individuo va desarrollando de manera gradual según se le localiza en determinada cultura. Se le suele definir como “un sistema de actitudes o sentimientos que el individuo

tiene acerca de sí mismo. Cuando se le define de esta manera, denota las actitudes, los sentimientos, las percepciones y las evaluaciones que la persona hace de sí como objeto”. (Whittaker, 2002).

En gran medida, el concepto del yo surge de la interacción con otras personas. Además, tales interacciones influyen muchísimo en que se mantengan las actitudes hacia el yo o se las cambien. La cultura en que se crece tiene mucho que ver con el desarrollo de actitudes particulares hacia el yo; por ejemplo, en la cultura el adiestramiento perpetúa la diferenciación existente en el papel del sexo y hace que niños incluso muy pequeños se identifiquen con un sexo o con el otro y perciban en sí mismos cualidades asociadas con las expectativas culturales respecto a la conducta de los miembros del otro sexo.

La autoestima, el aspecto evaluador del concepto del yo, también depende de gran medida en la interacción con los otros. A fin de mantener la autoestima los sujetos se muestran muy selectivos en las relaciones interpersonales y también en otros aspectos.

Es decir, que al menos en parte, toda amistad es una sociedad de admiración mutua en la que cada persona participante ayuda a mantener la autoestima de sí mismo de la otra persona.

Igualmente cierto es que en gran medida se eligen grupos por que dan aceptación y aprobación elevando con ello el autoestima del trabajador. Desean permanecer allí donde se aceptan y aprecian.

Finalmente puede decirse que existe una conspiración social a nivel mundial, cuyo propósito consiste en elevar el nivel general de estima de sí mismo; y todos forman parte de esa conspiración claro, el secreto está en el tacto. El tacto lo es todo; el talento, nada, se ha dicho. Una de las definiciones de tacto es que es una habilidad peculiar para manejar a los otros sin ofenderlos.

Se indica entonces que los hombres al vivir en sociedad, sufren la presión de proteger la estima de sí mismo ajeno. (Whittaker, 2002).

Durante la edad adulta temprana, como ocurre en toda la vida, se interrelacionan los diversos aspectos del desarrollo: físicos, cognitivos y psicosociales.

Entre los aspectos físicos y de salud, los adultos jóvenes dan por sentado que tienen buena salud y capacidad física. En la edad adulta se sientan las bases del funcionamiento físico para el resto de la vida. La alimentación de los adultos, la actividad física que desarrolla, el hábito de fumar o beber, así como el consumo de drogas son factores que influyen mucho en el estado de salud y el bienestar actual y futuro.

El vínculo entre comportamiento y salud apunta a la interrelación entre aspectos físicos, cognitivos y emocionales del desarrollo. Lo que saben las personas acerca de la salud afecta lo que hacen, y lo que hacen afecta de la misma manera como se sienten. Sin embargo, no es suficiente conocer los hábitos que permiten mantener una buena salud. Con frecuencia la personalidad, las emociones y el entorno social importan más que lo que las personas saben que deben hacer, pues las conducen a seguir comportamientos no saludables.

Las relaciones personales pueden ser vitales para la salud. Los adultos que no tienen amigos o seres amados son más susceptibles de sufrir una amplia gama de problemas, incluidos accidentes de tráfico, trastornos alimentarios y suicidio. Las personas aisladas de los amigos y la familia tienen dos veces más probabilidad de enfermarse y morir que las personas que mantienen lazos sociales.

Los lazos sociales que pueden fomentar el sentido de significado o coherencia de la vida, mientras que el apoyo emocional puede ayudar a minimizar el estrés. Las personas que están en contacto con otras pueden tener más probabilidad de comer y dormir con sensatez, realizar suficiente ejercicio, evitar el abuso de fármacos y obtener la asistencia médica necesario (Papalia, 2001).

Una manera de identificar la comunicación interpersonal podría ser observarla desde una perspectiva situacional. Los seguidores de este enfoque sostienen que la comunicación interpersonal se puede distinguir de otros tipos de comunicación al especificar sus características dentro de un espacio determinado; ubicando el medio social en el que se intercambian los mensajes (Collado, 2001).

Una perspectiva de desarrollo supone que los mensajes iniciales entre los extraños son, por necesidad, impersonales, porque al reunirse y comunicarse entre sí por vez primera, ambos individuos se están relacionando y desempeñan el papel de comunicadores, como quienes han asumido un rol social, no como individuos. En consecuencia, ocurre poca diferenciación; los comunicadores se perciben mutuamente como miembros de grupos sociales o culturales particulares, y se atribuyen uno a otro características determinadas, las cuales perciben como afines y comunes a todos los miembros de esos grupos.

Cuando se dan los intercambios comunicativos iniciales, pueden derivarse varios resultados: los comunicadores pueden decidir, de manera individual o de común acuerdo, poner fin a la relación, o bien que la relación continúe, ya sea porque los participantes así lo decidan o porque se encuentren en una situación que los obliga a estar juntos, como lo puede ser el trabajo. En algunos casos los participantes continúan la relación por largo tiempo sin llegar a conocerse de manera más cercana; sin embargo, establecen y mantienen una relación

comunicativa impersonal. En la práctica cotidiana todas las personas mantienen relaciones de ese tipo con conocidos casuales. Por ejemplo, todos encuentran y saludan alguna vez a otro individuo con quien intercambian frases acerca del clima, la crisis internacional, o los resultados del futbol y siguen su camino. Aunque estos intermedios suelen ser agradables y recompensadores, pueden mantenerse así durante meses o años sin que ocurra un aumento en la socialización entre los individuos. (Papalia, 2001).

3.2.1 La comunicación asertiva como elemento primordial de las relaciones interpersonales.

La comunicación es el fenómeno transaccional en que se influyen o afectan recíproca o mutuamente los miembros integrantes. La comunicación se convierte así en el fenómeno fundamental de relación de la existencia humana. Sin la comunicación no existirían los grupos humanos ni las sociedades; no se podrían compartir experiencias personales; no se conseguiría convivir por que se carecería del medio para hacerlo.

Los elementos para una comunicación son fuente, emisor o codificador, código, mensaje primario, receptor o decodificador, canal o ruido y la retroalimentación. El enfoque de la comunicación como un enfoque transaccional condicionara en gran medida la forma de sentir y experimentar la realidad del

mundo que nos rodea, y el medio en el que necesariamente nos tenemos que comunicar. (Sotelo, 2005)

El hombre ha nunca ha estado menos solo que en nuestros días. El lugar que ocupa el aspecto social en la vida de cada uno de nosotros, es hoy tan impresionante que la mayoría de los hombres carecemos, casi, de toda posibilidad de soledad. El trabajar en una fábrica y en la oficina, pertenecerá diversas sociedades, clubes y grupos, han desarrollado en el hombre, en alto grado, el instinto de la sociabilidad. La mayoría de nuestros contemporáneos no sólo no sienten la necesidad de la soledad, sino que positivamente le temen.

El hombre es un ser contradictorio, no sabe estar solo y por eso tiene miedo a la soledad. Saber estar solo, y al mismo tiempo saber estar con los demás, es la terrible dificultad. Nunca se nos ha educado para estar solos. Psicológicamente el hombre necesita la soledad y la comunicación tomando en cuenta que existen dos tipos de soledad, la positiva y la negativa.

La soledad positiva es aquella que permite a quien la experimenta llegar al conocimiento de sí mismo. Es una vivencia en profundidad que permite notar las posibilidades y los límites de cada sujeto. Gracias a este tipo de soledad se descubre el camino que nos ha de llevar al conocimiento de los demás. Además esta vivencia es indispensable para poder salir de la trivialidad cotidiana.

La soledad negativa a diferencia de la positiva es el aislamiento o abandono. Es la más clara muestra de negación humana, la esterilidad es el sello de quien la padece.

El descubrimiento del yo exige necesariamente una separación -física unas veces. Moral siempre- del medio ambiente. La intimidad, para afirmarse, requiere que se le proteja de las seducciones que continuamente hace el medio ambiente sobre el ser humano. Sólo en la soledad, el yo se capta conscientemente a sí mismo aprende el sentido verdadero de la existencia. Sin duda alguna el hombre que pasa por la vida sin experimentar la necesidad de estar solo, se evitara angustias numerosas y sufrimientos interiores, pero no saldrá de un estado infrahumano ni alcanzará la autenticidad de la condición humana.

Al tener conciencia de lo que es la soledad es como se puede llegar a la comunicación porque al experimentarla se pueden conocer las capacidades y limitaciones que pueda presentar el sujeto ante la sociedad. Gracias a este descubrimiento el sujeto es capaz de comunicarse real y verdaderamente con los seres que le rodean, pues solo puede comunicarse verdaderamente aquella persona que se ha encontrado a sí misma en la vivencia de la soledad.

Si se acepta la idea de que la vida humana es soledad, radical soledad, entonces sabremos por qué el hombre, sabiéndose un ser solitario y contingente,

busca la compañía de los demás y, en definitiva, la comunicación. El hombre es contingencia y finitud, por eso busca salir de sí e ir al encuentro del otro.

Hombre y lenguaje, comunicación y soledad. La vocación del hombre está en la soledad y en trascenderla. La vocación del lenguaje está en ser medio de comunicación; pero el lenguaje aísla y une, aleja y comunica. Expresa la lucha que es la vida del hombre y toda lucha une y divide; vence una soledad y produce otra.

Sin embargo, la soledad que surge de la lucha no se parece a la soledad precedente, sale de la prueba herida y madurada. Ante todo, para romper la soledad, para lograr la verdadera comunicación, se necesita que cada quien sepa ser él mismo, se necesita autenticidad. Se necesitan fidelidad y consistencia, es decir, constancia. Fidelidad a uno mismo, a su propia esencia, y fidelidad a los demás. No obstante, no hay que olvidar que para algunos, la fidelidad consiste en no cambiar, y para otros en cambiar, porque una fidelidad intransigente, obstinada, dura, nos impide acercarnos a los demás para ayudarlos. En todo caso la fidelidad es estar siempre en camino. La verdadera comunicación exige continuidad, perseverancia; ser y tener personalidad.

Así, la soledad positiva se desborda en no soledad. Si asumimos el valor de la soledad: no puede ser de otra manera, puesto que uno, y no otra persona, debe vivir plenamente la propia existencia y si la convierte en experiencia, significa que

la ha superado y la empieza a transformar en comunicación. Si se sabe estar solo, quiere decir que se ha comprendido la soledad de los otros, que se debe salir de uno mismo y vivir la urgencia de darse a los hermanos los hombres; lo que hace falta es sólo esto: soledad, gran soledad interior. Ir hacia sí, y durante horas no encontrar a nadie; he ahí lo que hay que lograr.

La soledad verdadera no aísla, sino engrandece. Y es que la experiencia de la soledad, en el recogimiento, es a la vez pobreza y riqueza, carencia y plenitud. Hay que amar la soledad. Es difícil, sobre todo para el hombre actual volcado al exterior, pero es necesario. La soledad es un vacío que anuncia la plenitud. Se tiene que aprender a aceptar la soledad, como se ha aprendido a aceptar realidades concretas de la existencia, como la enfermedad, el envejecimiento, la muerte. La soledad también es parte de ser del hombre. La verdadera comunicación supone una soledad positiva, madura, consciente, abierta, rica. Esto requiere valentía, constancia, tiempo, delicadeza y sinceridad. (Sotelo, 2005).

3.2.2.- Tipología de los grupos sociales.

En cada uno de los diferentes grupos a cuales se enfrentan, se puede encontrar que las personas que lo conforman tienen o no características comunes; a esto se refiere la composición del grupo.

Cuando los miembros tienen necesidades, motivos y personalidades muy similares, se habla de un grupo homogéneo; cuando tienen necesidades, motivos y personalidades que varían considerablemente entre sí, se trata de un grupo heterogéneo.

Cada tipo de grupo posee características que lo hacen más o menos competente para ciertas tareas. Los grupos homogéneos son muy eficaces para el manejo de tareas rutinarias y simples. La razón es sencilla: puesto que todos o la mayoría de los miembros del grupo son compatibles, la comunicación y la cooperación son muy eficientes. En consecuencia, tendrán pocos problemas interpersonales, o ninguno. Un inconveniente es el hecho de que, a la larga, esta misma compatibilidad puede generar conductas de conformismo. Así mismo, este tipo de grupo difícilmente se siente cómodo trabajando en tareas o rutinarias.

Por su parte, los grupos heterogéneos son muy competentes para el manejo de tareas complejas; por lo general se sienten muy bien cuando trabajan en situaciones que requieren planteamientos innovadores en la solución de problemas. Esto se le explica por el hecho de que, debido a la diversidad de sus miembros es posible encontrar personas con preparación y conocimientos diferentes, de tal suerte que si una persona desconoce la manera de hacer algo, siempre habrá otra que sepa cómo hacerlo. Este tipo de grupo suele generar ideas y soluciones muy novedosas, gracias al intercambio tan rico de ideas que se presentan. Un aspecto no positivo en este tipo de grupos es la posibilidad de que se presenten frecuentes conflictos entre los miembros, como consecuencia de su diversidad. (Casares, 2004)

La formación de grupos está dividida en:

a) De trabajo: estos grupos tienen la finalidad de realizar tareas de manera eficiente, puesto que eligen y coordinan la conducta y los recursos de un conjunto de individuos.

b) Para resolver problemas: la razón de la existencia de estos grupos es tener la certeza de que la unión hace la fuerza, es decir coadyuvar a resolver los problemas con la mayor facilidad y agilidad.

c) De acción social: estos grupos tienen generalmente como finalidad ayudar a las comunidades humildes y marginadas proporcionándoles alimento,

dinero, vestido y un sin número de satisfactores que cubran en parte sus necesidades.

d) Mediadores: en las grandes ciudades en las que la sociedad es un tanto compleja, surgen con frecuencia este tipo de grupos para coordinar las acciones de otros grupos, distribuir recursos entre ellos o reconciliar intereses antagónicos.

e) Legislativos: Conviene destacar que la conducta está fundamentalmente gobernada por reglas, así como por leyes que imponen los grupos de legisladores.

f) De clientes: hoy en día, están en uso los grupos cuya finalidad es la superación o la rehabilitación social. Por ejemplo los grupos de alcohólicos, adictos a las drogas entre otros. Su finalidad es incrementar la sensibilidad en las relaciones, mejorar su habilidad como líderes, aprender a ganar amigos e influir sobre la gente.

g) De referencia: es aquel cuyo punto de vista se utiliza como marco de referencia para organizar el propio campo de percepción.

Para la realización de grupos la organización es un sistema cuyos elementos se relacionan entre sí. De allí el nombre organización, derivado de organismo. La teoría de sistemas sostiene que la interrelación entre dichos elementos o subsistemas es la condición primordial para que exista el sistema, y cualquier cambio que se presente en una de sus partes afectara a toda la unidad. (Pinto, 2000)

Existe una amplia gama de términos para distinguir a los diversos grupos sociales: asociación, banda, multitud, audiencia, público, fraternidad etc.; no obstante conviene establecer una taxonomía de grupos, semejante a las que utilizan en otras disciplinas, para efectos de análisis y descripción, de ahí que se divida a los grupos en: formales e informales, primarios y secundarios, exclusivos e inclusivos.

A) Formales e informales: Los grupos formales se forman de una manera organizada que puede obedecer a diversas causas como el deseo de pertenecer a un grupo social, la convivencia de formar parte de un sindicato dentro de una empresa, las sociedades de alumnos o de padres de familia. Los grupos informales se forman espontáneamente; esto sucede con frecuencia cuando, por ejemplo, los niños que se encuentran en algún parque público deciden jugar juntos

aun sin conocerse. Otro ejemplo es el caso de un vendedor que se sitúa en un área pública llamando la atención de los transeúntes, quienes deciden reunirse para presenciar la demostración que hace aquél de su producto.

B) Primarios y secundarios: En los grupos primarios sus miembros están ligados por lazos emocionales, cálidos y personales: tienen un carácter solidario que se basa más en los sentimientos que en el cálculo. La familia, los grupos infantiles de juego, los grupos de combate y los de trabajo son ejemplos de este tipo de grupos.

La cohesión del grupo primario se conserva por el valor de las relaciones que se establecen entre los miembros que lo constituyen, más que por los roles o papeles que realicen.

En la familia (grupo primario) lo esencial de su relación conserva la cohesión del grupo; no sucede lo mismo en una fábrica, en virtud de que los roles que desempeñan los integrantes, son los que mantienen la cohesión del grupo social; lo anterior nos indica que estamos ante un grupo secundario. Los grupos secundarios presentan relaciones frías, impersonales y más formales. El grupo en este caso no es un fin en sí mismo, sino un medio para lograr otros fines. Las relaciones se establecen más bien mediante las empresas, instituciones, asociaciones, barrios, ciudades entre otros. (De la torre, 1998).

C) Exclusivos e inclusivos

Los grupos exclusivos admiten únicamente a profesionales debidamente calificados; la exclusividad, en los grupos sociales, puede consistir en el hecho de aceptar solo a personas con intereses o antecedentes análogos. Para lograr este tipo de aceptación es importante que el sujeto esté preparado para todo tipo de situaciones sociales a las que se somete y por ello es importante ser asertivo, esto con el fin de dominar las sociedades tradicionales que fincan su exclusividad en la posición social más que en las sociedades homogéneas (De la torre, 1998).

La comunicación da vida al sistema organizacional, puesto que constituye el medio para obtener la acción de todos sus integrantes. El flujo de comunicación interna abarca aspectos como la obtención de información y la difusión de la misma, para facilitar el proceso de toma de decisiones la asignación de tareas y la elaboración y difusión de planes, programas o informes. Conforman un eslabón entre dirigentes y subordinados, entre decisión y acción.

La comunicación permite la búsqueda de soluciones para los problemas que aquejan a la organización, el establecimiento de relaciones funcionales y no funcionales entre los miembros de la misma, la manifestación de inquietudes personales de conflictos, inconformidades y rumores. (Bonilla, 2001)

La estructura de comunicación se refiere a la red o patrón de canales de comunicación entre los miembros del grupo. El número, capacidad de distribución de los canales de comunicación afecta el funcionamiento del grupo, especialmente en la solución de problemas, en la distribución de la información y en el desarrollo de las vías organizadas de trabajo. (Mann, 2013)

Patrones de comunicación en grupos orientados a la tarea. Cuando la naturaleza de una tarea ocasiona que la realice un grupo de mejor forma que un individuo, surge el problema de las relaciones de trabajo, y la comunicación es una de las más importantes. Muy aparte de los efectos de la comunicación sobre de lo que generalmente se llama moral, se demuestra fácilmente que para clases completas de tareas toda esperanza de éxito depende de un flujo efectivo de información. Pero, ¿según que principios se ha de determinar un patrón de comunicación que en realidad sea adecuado a un esfuerzo humano efectivo? Por lo común las consideraciones administrativas sobre este punto se basan en suponer que pueden derivarse patrones óptimos de comunicación para un grupo-tarea de especificarse la tarea por hacer. Sin embargo, quienes estudian la organización han indicado una y otra vez que los grupos de trabajo invariablemente tienden a apartarse de aseveraciones formales de los patrones por emplear.

Podría considerarse que tal apartamiento se debe a la tendencia de los grupos a ajustarse a tal clase de patrones de comunicación, que permitirán más rápido y satisfactorio flujo de ideas, información y decisiones. En los grupos libres de control externo los patrones de interacción que surgen y se estabilizan son producto del proceso social habido dentro del grupo. Sin embargo el grupo que existe como parte de una organización mayor rara vez es libre para realizar tal ajuste. En gran parte de las organizaciones se considera como principio importante de la efectividad de ejecución al mantener esos patrones expresados (y presumiblemente óptimos). Es fácil entender tal tendencia administrativa a inhibir cambios en los patrones de comunicación formal. (Dorwin Cartwright, Alvin Zander, 2005)

3.2.3.- La asertividad como un aspecto elemental en el proceso de las relaciones interpersonales.

La asertividad es la habilidad de expresar pensamientos, sentimientos y percepciones, de elegir cómo reaccionar y de hablar por derechos cuando es apropiado. Esto con el fin de elevar la autoestima y de ayudar a desarrollar la autoconfianza para expresar un acuerdo o desacuerdo cuando se cree que es importante, e incluso pedir a otros un cambio en su comportamiento ofensivo. (Torres, 2003).

La comunicación no es tarea fácil incluso bajo las mismas condiciones. La capacidad de relacionarse con los demás y de trabajar de manera eficaz con los otros depende en gran medida de las habilidades que se tengan de comunicación. De cara a que tenga lugar una buena comunicación, se han de enviar mensajes claros y aprender a escuchar y recoger información suficiente para comprender los mensajes de los otros. (Sánchez, 2002).

Lo asertivo que sea una persona está determinado por su auto concepto, por el retrato mental que mantiene de sus fortalezas, sus debilidades y su personalidad. Llama su auto concepto a la mente cuando predice si va a tener éxito en una acción dada. Su auto concepto influencia sus esperanzas, sus aspiraciones, actitudes y acciones. (Torres, 2003).

Son dos los modos en que se pueden clasificar las barreras de la asertividad, configuradas a partir de nuestro auto concepto: Autoimagen negativa y Miedo a las situaciones conflictivas.

a) Autoimagen negativa

La autoestima es el producto de la experiencia. Existe una tendencia generalizada a ser juzgados en la sociedad o en el trabajo mayormente de acuerdo con el comportamiento mostrado en comparación con las normas

establecidas durante el proceso de socialización, una vez después de haber interiorizado los estándares, normas y creencias de aquéllos que juzgan, el individuo se confronta con dichas expectativas en función de que tanto se desvía o no de lo esperado. (Torres, 2003)

Esto dependerá de la comparación con el desempeño de otras personas en la misma situación. Así, muchas veces los juicios de valor dependen de la comparación que se hace con otras personas, siendo la selección de estas un punto importante dentro de la empresa. (Rodríguez, 2008)

El jefe de aérea debe estar pendiente de lo que ocurre dentro de su grupo de trabajo y para lograr este objetivo es esencial que mantenga una interacción como una herramienta útil para diagnosticar conductas y eventos que influyen en las relaciones inter-personales.

El trabajador debe abrirse ante sus compañeros laborales. No debe de sentirse intimidado, si no tener confianza en sí mismo para adaptarse y reaccionar frente a toda situación de grupo. Es importante que comprenda que es capaz de triunfar, que es un ser amado, que tiene sus derechos y que los otros lo respetan. El auto concepto personal se revela frecuentemente en la manera en que cada individuo se compara con las personas que le son significativas, las cuales están alrededor de su vida.

b) Miedo a las situaciones conflictivas: el manejo del estrés

Una queja frecuente de gente no asertiva es sentir que son muy emocionales o que no pueden controlar sus sentimientos en situaciones sociales estresantes. Para ser una persona asertiva se sugiere aprender a controlar el estrés y a manejar los posibles conflictos interpersonales. En el ambiente laboral, es necesario que los trabajadores se comprometan a tomar consciencia de los niveles de estrés a los que están expuestos y tomar en cuenta que las causas que la generan son tan diversas que pueden promover un autoestima negativo desencadenando comportamientos y actitudes que obstaculizan el proceso

Elementos de la comunicación asertiva

Elementos visuales: para poder establecer una comunicación asertiva, los elementos visuales constituirán la piedra angular, y en ellos se destacan el a) contacto visual, b) la proxémica o distancia corporal, c) la expresión facial y los gestos, y d) la postura y movimientos.

- a) El contacto visual: un contacto visual inadecuado puede denotar ansiedad, deshonestidad, vergüenza, aburrimiento o desconcierto; inclusive cuando los individuos no estén conscientes de la insuficiencia del contacto personal

de la otra persona, otros individuos pueden reaccionar inconscientemente: evadiendo o tomando ventaja de la persona que los usa

- b) La proxémica o distancia corporal: este concepto se refiere a determinar la distancia correcta que debe existir entre una y otra persona. Cada tipo de distancia determina el tipo o nivel de interacción que existe entre ellas

- c) La expresión facial y los gestos: es común encontrar situaciones donde un empleado y un jefe expresan de manera verbal algo muy distinto a lo expresado de modo no verbal en ese mismo instante, lo cual genera de este modo confusión en el interlocutor, Adler menciona: para que tus mensajes sean asertivos, es necesario una correspondencia entre éstos y las expresiones faciales.

- d) Postura y movimiento corporal: la postura se puede definir como el arreglo y la posición del cuerpo y de las extremidades en su conjunto. La postura puede reflejar sus motivaciones internas, sus intenciones en una situación de comunicación, al igual que su actitud. (Torres, 2003).

CAPÍTULO IV

PROPUESTA DE TESIS

4.1 Contextualización de la propuesta:

Nombre: Un curso taller de comunicación asertiva en la mejora de las relaciones interpersonales del personal administrativo para mejorar la productividad de la universidad de sotavento.

Objetivo: Que el trabajador llegue a conocer sus aptitudes para una buena comunicación y relación de trabajo obteniendo las bases necesarias para ser asertivo y aumentar su productividad.

Justificación: La comunicación es la fuente de interacción de los seres humanos y por lo tanto es necesario que todos tengan el conocimiento de esta para así poder desarrollarse en cualquier ámbito, ya sea, familiar, de amistad o de trabajo.

El saber comunicarse en el trabajo es de gran importancia porque así es como se comienzan y se cierran los negocios, las ventas, los servicios, entre otros, la comunicación también ayuda para dar una impresión asertiva.

La asertividad es la forma adecuada con la que se puede lograr una buena relación laboral ya que el ser asertivo ayuda a tener un autocontrol y así poder reaccionar de manera óptima ante cualquier situación que se presente, manteniendo con esto una buena relación de trabajo respondiendo con la certeza de que se está interactuando de una forma aceptable dentro de la sociedad.

Las empresas hoy en día planean obtener una producción de calidad pero para poder obtenerlo se necesita de personal capacitado y apto para poder responder de manera efectiva a sus demandas, reiterando con esto que las relaciones que se lleven a cabo dentro de la empresa tienen que ser las adecuadas para alcanzar sus metas.

El tener buenas relaciones dentro del trabajo conlleva a obtener un mejor ambiente laboral encaminado a una mejor productividad y un espacio agradable para trabajar, es por ello que este programa se enfocara en reforzar esos puntos para poder obtener un mejor lugar para el desarrollo diario de actividades.

Población: personal administrativo en la adultez temprana.

Duración: 20 horas

Área: Psicología Organizacional

Se toma el área organizacional para poder explicar y entender las diferentes necesidades que puede tener el ser humano dentro del campo laboral, la psicología organizacional es una de la ramas que nos explica como los individuos pueden desarrollar experiencias en las que pueden llegar a alentar a otros sujetos a ser más productivos pero con una iniciativa propia, entendiendo con esto que los seres pensantes tienen la capacidad de anteponer sus aptitudes y desarrollarlas cuando estas aún no están del todo formadas y ponerlas en práctica incrementando con esto la autorrealización personal y grupal dentro y fuera de una empresa.

Al igual que los problemas que puede tener el individuo la psicología organizacional se encarga de estudiar los diversos factores que pueden alterarlo de su homeostasis como lo son: las jornadas de trabajo, el estrés que puede llegar

a producirles y los roles que puede jugar cada uno de estos a los que se enfrenta, este o no preparado el capital humano.

Como dice (en Milton L. Blum y James C. Naylor, 1992), generalmente la industria reconoce que las pruebas psicológicas constituyen el campo propio de los psicólogos entrenados para tal fin. Mientras que hay muchos otros campos de trabajo como el desarrollo de incentivos el entrenamiento y la capacitación, la reducción de accidentes, la investigación de mercados y la eficiencia de la publicidad, en los que los estudios son realizados por profesionales de otras disciplinas las pruebas se reservan con mayor frecuencia para los psicólogos ya que estos son los expertos.

Keith Davis menciona que el comportamiento organizacional brinda un conjunto útil de herramientas en muchos niveles de análisis. Por ejemplo, ayuda a que los administradores observen el comportamiento de los individuos en la organización. También facilita su comprensión de la complejidad de las relaciones interpersonales, en las que interactúan dos personas (dos compañeros de trabajo o un par formado por un superior y un subordinado). El comportamiento

organizacional es valioso para examinar la dinámica de las relaciones en grupos pequeños, tanto en equipos formales como en equipo informales.

Por ello la psicología organizacional es la que más se adecua para esta propuesta porque tiene por objetivo describir, explicar y predecir estas conductas, pero también resolver problemas concretos que aparecen en estos contextos, su finalidad principal se simplifica en dos partes; mejorar el rendimiento y la productividad así como alentar el desarrollo personal y la calidad de vida laboral de los empleados en su campo de actividad.

Enfoque cognitivo conductual:

El enfoque surge en la década de los 50 y se va incorporando paulatinamente estrategias y procedimientos de la psicología cognitiva por medio de sus seguidores como Ellis y Bandura, hasta adoptar la denominación que posee actualmente como Terapia cognitivo conductual.

El enfoque cognitivo conductual considera que las personas nacemos con una herencia y un determinado temperamento, con los cuales comienza a interactuar con su entorno, aprendiendo pautas de comportamiento, tanto beneficiosas como perjudiciales para sí mismo y/o para los demás. Es por esto que se tomó en cuenta este enfoque para poder llegar a la cognición de cada persona y con ello cambiar algunas conductas para el beneficio personal y próximo enfocado a la empresa.

También se investiga con este enfoque el cómo aprendemos, es decir los principios que explican el aprendizaje, tanto de comportamientos deseables como perjudiciales. El qué aprendemos, es algo que depende de la constitución genética y, fundamentalmente, de las experiencias particulares e intransferibles de cada persona.

Algunos de los aprendizajes pueden ayudar a sentirse bien, a relacionarse adecuadamente con los demás y a lograr lo que el sujeto se proponga. Otros en cambio, pueden generar dolor, resentimiento, dañan la salud y las relaciones interpersonales. A ellos estará dirigido el curso taller.

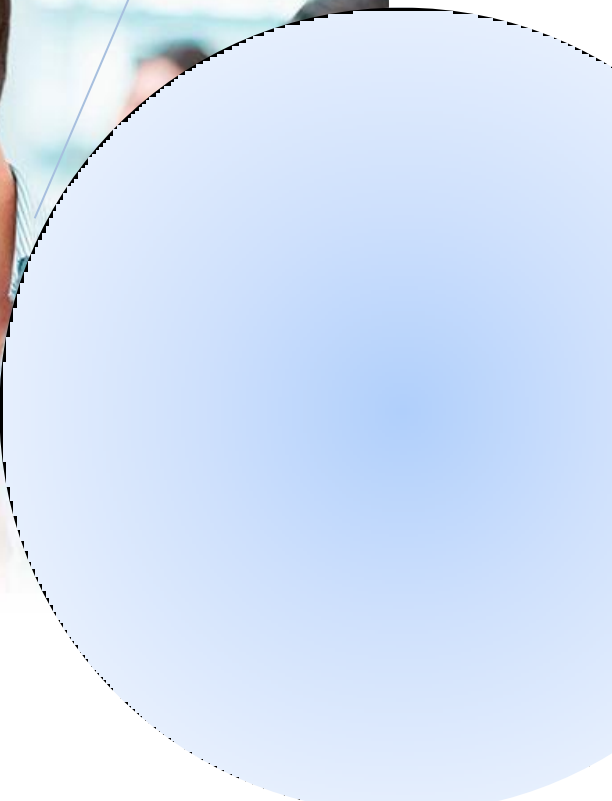
Albert Ellis es uno de los seguidores del enfoque cognitivo conductual, el metía algunas vivencias personales para poder explicar y entender el cambio de conductas a partir del pensamiento. Ellis reconoció los estudios de semántica

general de Alfred Korzydski, como el comienzo de su camino para la creación de la terapia racional. También se basó en gran medida en la filosofía moderna y antigua, y sus propias experiencias para teorizar sobre psicoterapia como y ase había menciona anteriormente. En enero de 1953 dejó por completo el psicoanálisis, y empezó a referirse a sí mismo como terapeuta racional. Ellis desarrollo un nuevo tipo de psicoterapia más activa directiva y dinámica, en la que se requería que el terapeuta ayudase al cliente a comprender, y actuar en base a esa comprensión, que su filosofía personal contenía creencias que contribuían a sus dolores emocionales. Su nueva aproximación enfatizaba el trabajo de cambiar activamente creencias y comportamientos contra producentes, auto derrotistas y rígidos del cliente demostrando su irracionalidad por falta de evidencias. Ellis creía que a través del análisis racional, la gente entendería sus creencias irracionales y las cambiaría por una posición más racional. A esto se le conoce como reestructuración cognitiva.

Albert Bandura ha sido responsable de grandes contribuciones en campos muy diferentes de la psicología, incluyendo la teoría social-cognitiva, terapia y psicología de la personalidad. También ha tenido una influencia decisiva en la transición entre el conductismo y la psicología cognitiva. Es conocido como el creador de la teoría de la auto eficacia, un importante contribuyente a la teoría de aprendizaje social, y siendo responsable del experimento del muñeco bobo sobre el comportamiento agresivo de los niños.

The top half of the page features a white background with two thin blue diagonal lines crossing from the top-left towards the bottom-right. Two blue circles of different sizes are positioned in the upper right quadrant, with a larger one above a smaller one. The circles have a slight 3D effect with a darker blue shadow on the right side.

Curso taller de comunicación asertiva y relaciones interpersonales



Índice:

- Introducción
- Tema del ambiente laboral
- Tema de relaciones interpersonales
- Tema de comunicación
- Tema de los grupos de trabajo
- Tema de liderazgo
- Tema de asertividad
- Tema de socialización
- Tema de productividad
- Tema de empatía
- Tema de calidad de vida

Introducción

El ambiente laboral es un tema que se aborda para el beneficio en general de una organización ya que todos estamos en busca de una mejora continua en nuestra producción o según el objetivo propio del personal moral. Es de suma importancia que los empleados y superiores tengan un trato de confianza que potencialice su desarrollo a la productividad que se espera de los mismos, cuando una empresa llega a tener un buen ambiente laboral sus metas pueden ser alcanzadas de una forma más rápida y eficaz que al final se focaliza en nuevas oportunidades o beneficios para la estructura que conforman el todo, es decir, desde el personal de servicios primarios o hasta el dueño mismo de la empresa, es por ello que en este documento se abordan los principales factores que influyen en un clima óptimo de trabajo para que se apliquen y les sean facilitadas estas herramientas que seguro son de interés para todos.

El siguiente programa está dirigido a las empresas que se preocupan por el bienestar de sus trabajadores que continuamente van evolucionando dentro del ámbito laboral.

Las empresas buscan personal con capacidades específicas dependiendo de su giro y el trabajador está en busca de una mejor posición que le brinde mayor jerarquía. Esto quiere decir que si una organización mantiene a su trabajador satisfecho esté tendiendo a buscar un mejor desempeño dentro y fuera de la empresa que al final se convierte en un ciudadano productivo y con metas cumplidas.

Sesión 1	Tema: Ambiente laboral	Duración: 2 horas
<p>Objetivo: Que los integrantes del curso logren cooperar entre ellos y que aporten sus opiniones del ambiente de trabajo que tienen en cada una de sus áreas para conocer las deficiencias y las fortalezas.</p>		
<p>Inicio</p> <p>Dinámica de presentación tiempo: 20 min Nombre: Este soy yo Objetivo: Conocer las características y nombres de cada integrante. Instrucciones: Empezar con uno mismo a decir; nombre, edad, puesto y alguna aptitud o experiencia positiva dentro de la empresa.</p> <p>Dinámica de integración: tiempo: 20 min Nombre: háblame de ti Objetivo: que logren conocer algo diferente de algunos de sus compañeros para amenizar la relación del curso. Instrucciones: Que los integrantes de los equipos formados hablen entre sí de experiencias dentro del área de trabajo y algún gusto en particular, al finalizar su plática uno de ellos describirá como es su equipo.</p>		
<p>Desarrollo temático tiempo: 40 min</p> <p>Definición de ambiente laboral: El ambiente laboral puede definirse como el espacio en el que el trabajador logra interactuar con sus compañeros tanto física, mental y en algunos casos sentimentalmente.</p> <p>Características: se basa en una lista de siete elementos que son liderazgo, organización, reconocimiento, relaciones, igualdad, remuneraciones, implicación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo: nivel de adaptabilidad para afrontar diferentes circunstancias. • Relaciones: grado de integración entre los empleados de la empresa. • Organización: son funciones y responsabilidades dentro de la empresa • Reconocimiento: premio al trabajo bien realizado. • Igualdad: brindar las mismas oportunidades a los empleados. • Remuneraciones: esquema de compensaciones a los empleados. • Implicación: grado de compromiso de los empleados hacia la empresa. <p>Tipos: de dirección, gerencial, operacional.</p>		
<p>Dinámica cognitivo conductual: Cambio de roles tiempo: 30 min Objetivo: Que los trabajadores entiendan la postura de sus compañeros y reconozcan el porqué de las actitudes que a veces se toman, con ello aprender a cómo comportarse ante las acciones tomadas por los mismos. Instrucciones: Dividir en equipos a los trabajadores e intercambiar jerarquías de los mismos, ya cada uno con su nuevo papel, ejecutar las tareas en una representación para sus compañeros actuando como lo hacen los originalmente durante 10 min haciendo notar las acciones que ellos consideren más sobresalientes.</p>		
<p>Cierre : tiempo: 10 min Nombre: retroalimentación de lo experimentado Objetivo: lograr una participación de todos los integrantes del grupo. Instrucciones: pedir al azar a los integrantes que comenten algo de lo vivido durante la sesión</p>		

Sesión 2	Tema: Relaciones interpersonales	Duración: 2 horas
Objetivo: Estimular la reflexión y visualización de los participantes, para que Programen su guión de vida en distintas alternativas.		
Inicio		
Dinámica de integración:		tiempo: 50 min
Nombre: Cambiando la película.		
Objetivo: Activar la visualización de los participantes, para generar posibilidades de cambio personal.		
Instrucciones: El Facilitador solicita a los participantes que se sienten cómodamente. Posteriormente se les hace una fantasía guiada en la que se les mencionaran diversas situaciones de su vida, darles la opción de imaginar que hubiera pasada si hubieran elegido otras opciones alternas a las que ya han tomado y poder imaginar a donde les lleva el camino en la que están en este momento, al cabo de unos minutos se les da la indicación de irse reincorporando poco a poco. Al ya estar todos consientes de la realidad se les pide su opinión		
Desarrollo temático		tiempo: 30 min
Definición de relaciones interpersonales: Las relaciones interpersonales son la interacción recíproca entre dos o más sujetos para tratar situaciones en común		
Características: Son un factor importante para obtener un buen ambiente de trabajo		
Tipos: Personal, familiar, social.		
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo se forman las impresiones acerca de los otros? <ul style="list-style-type: none"> d) Primacía. La información obtenida acerca de una persona en nuestro primer contacto con ella tiende a quedar en primer plano de allí en adelante e) Intensidad. Tiende a ser de importancia la determinación de nuestras impresiones cualesquier característica sobresaliente, en especial aquellas inesperadas f) Frecuencia. Influyen en determinar las impresiones de las características que se repiten. • Los factores mencionados pertenecen a la persona observada, las características que este tiende a influir sobre las impresiones de los otros son: <ul style="list-style-type: none"> e) <i>Los estados psicológicos temporales.</i> Varios estados motivacionales o estados temporales tienden a influir sobre las impresiones que nos formemos de otros; por ejemplo, tendemos a imaginar enojada a una persona cuando nosotros lo estamos y sentir miedo hace tender a percibirlo en nosotros. f) <i>Actitudes.</i> Los individuos cuyas opiniones políticas son muy sólidas suelen notar las opiniones políticas de otras personas; es decir las actitudes firmes sensibilizan al individuo cuando otras personas las presentan. g) <i>Preconcepciones.</i> Gran parte de las personas cree que todos tienen ciertas características y los estereotipos surgen de esta manera de pensar. Estereotipo es un concepto al que se suele emplear para referirse a miembros de un grupo ajeno aunque ninguna prueba científica dé apoyo a tales estereotipos, suele formarse la impresión con base en tales preconcepciones. 		
Dinámica cognitivo conductual		tiempo: 30 min
Nombre: Claudicación simulada		
Objetivo: aprender a mostrar en nuestras relaciones una actitud aceptable ante situaciones de conflicto o de desacuerdo, defendiendo mis pensamientos sin alterar el del otro.		
Instrucciones: Aparente ceder terreno sin cederlo realmente. Muéstrase de acuerdo con el argumento de la otra persona pero no consienta en cambiar de postura. (Es posible que tengas razón, seguramente podría ser más generoso. Quizá no debería mostrarme tan duro, pero...)		
Cierre		tiempo: 10 min
Nombre: Retroalimentación		
Objetivo: Conocer la filosofía de lo visto en taller de cada uno de los participantes.		
Instrucciones: pedir opiniones al azar de los participantes.		

Sesión 3	Tema: La comunicación	Duración: 2 horas
Objetivo: Conocer la importancia de la comunicación dentro del área laboral para poder mantener una relación efectiva entre sus próximos.		
Inicio		
Dinámica de integración		tiempo: 40 min
Nombre: Descifra la clave		
Objetivo: Que los participantes logren descifrar la clave que les proporcionara el ponente para conocer qué tan desarrollada tiene la comunicación entre ellos sin hablar.		
Instrucciones:		
Que los participantes formen equipos posteriormente cuando estén formados el ponente les facilitara una clave que el equipo contrario tendrá que descifrar, la clave puede ser una palabra o una frase.		
Desarrollo temático		tiempo: 40min
Definición de comunicación: La comunicación es el fenómeno transaccional en que se influyen o afectan recíproca o mutuamente los miembros integrantes. La comunicación se convierte así en el fenómeno fundamental de relación de la existencia humana.		
Características: convierte así en el fenómeno fundamental de relación de la existencia humana. Sin la comunicación no existirían los grupos humanos ni las sociedades; no se podrían compartir experiencias personales; no se conseguiría convivir por que se carecería del medio para hacerlo		
Tipos: personal, interpersonal, social.		
Dinámica cognitivo conductual:		tiempo: 20 min
Nombre: El disco roto		
Objetivo: que sirva la dinámica como ejemplo de los problemas que se suscitan dentro de la empresa y saber manejar la situación aprendiendo a escuchar la opinión de los demás sin alterar nuestra compostura.		
Instrucciones: Se hablara de un tema en particular como el gusto por algún color y cada uno defenderá su postura ; repita su punto de vista con tranquilidad, sin dejarse ganar aspectos irrelevantes (si, pero, ...si, lo sé , pero mi punto de vista es ... estoy de acuerdo, pero ...)		
Cierre		tiempo: 10 min
Nombre: ¿Qué me llevo de esta sesión?		
Objetivo: saber qué fue lo que lograron rescatar de estas dos horas de trabajo.		
Instrucciones: que los participantes apunten en una hoja que se les otorgara por el ponente algo que les haya puesto a pensar referente a su trabajo.		

Sesión 4	Tema: Grupos de trabajo	Duración: 2 horas
<p>Objetivo: Dar a conocer los tipos de grupos y que se logre reconocer la importancia que tiene cada uno al tener que completar sus tareas para que se mantenga el equilibrio dentro de una empresa.</p>		
<p>Inicio</p> <p>Dinámica de integración: tiempo: 30 min</p> <p>Nombre: Completando la tarea</p> <p>Objetivo: Que los trabajadores focalicen su atención en completar su trabajo a realizar y que reconozcan la importancia que tienen ellos dentro de la empresa como un todo.</p> <p>Instrucciones: Dividir en grupos a los integrantes y posteriormente contemplando las diferentes tareas que hay dentro de la empresa, administrarle a cada equipo una posición llámese, jefatura, recursos humanos, operarios, etc. Ya que este cada equipo con su área asignada se les pondrán trabas para retrasarlo en su ejecución, al paso de unos minutos finalizar la dinámica con una retroalimentación de lo experimentado.</p>		
<p>Desarrollo temático tiempo: 40 min</p> <p>Definición de grupos de trabajo: Son todas las divisiones de áreas dentro de una empresa en las que los integrantes cumplen una función diferente que de manera colectiva logran concluir su trabajo.</p> <p>Características: están conformados por dos o más trabajadores, existe el apoyo entre los integrantes, diferencia de opiniones y mayor enriquecimiento de la información.</p> <p>Tipos: Los grupos de trabajo van desde mantenimiento, básicos, operaciones, supervisiones, jefatura y altos mandos.</p> <p>Formación de grupos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De trabajo • Para resolver problemas • De acción social • Mediadores • Legislativos • De clientes • De referencia <p>Los grupos se dividen en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formales e informales • Primarios y secundarios • Exclusivos e inclusivos 		
<p>Dinámica cognitivo conductual: tiempo: 30 min</p> <p>Nombre: aplazamiento asertivo</p> <p>Objetivo: Saber reaccionar ante una situación incómoda que llegase a alterar nuestros pensamientos y actuar de manera incorrecta, con ello ser más asertivos.</p> <p>Instrucciones: Aplaza la respuesta a la afirmación que intenta desafiarle hasta que se sienta tranquilo y capaz de responder a ella apropiadamente. (Si... es un tema muy interesante... tengo que reservarme mi opinión al respecto... no quiero hablar de eso ahora.)</p>		
<p>Cierre tiempo: 20 min</p> <p>Nombre: retroalimentación</p> <p>Objetivo: sacar deducción de lo ideal para poder completar una jornada de trabajo.</p> <p>Instrucciones: de lo experimentado en la dinámica de integración y lo visto en la presentación del desarrollo temático, hacer un comentario. La pregunta se hará al azar.</p>		

Sesión 5	Tema: Liderazgo	Duración: 2 horas
<p>Objetivo: Que el trabajador logre adoptar características de liderazgo y que sepa elegir que estilo tomar ante las diferentes situaciones que se presentan durante su jornada laboral.</p>		
<p>Inicio</p> <p>Dinámica de integración: tiempo: 30 min</p> <p>Nombre: Liderando masas</p> <p>Objetivo: Que los aprendices experimenten la tarea de un líder.</p> <p>Instrucciones: asignar a un representante del taller, crear las diferentes áreas de la empresa y un problema de relación en las áreas que dificulte su buen desempeño. Las problemáticas que se presentaran en esta dinámica serán de; desempeño, comunicación, comentarios de piso (chismes), mala administración en el departamento de proveeduría. Los integrantes que presenten las problemáticas tendrán que justificar el porqué de sus acciones haciendo ver al líder que ellos son los que están en lo correcto. El representante en este caso el "LIDER" tomara su papel tratando de equilibrar y solucionar las relaciones conflictivas existentes. Finalizando la dinámica con un resultado positivo, es decir, controlar la situación.</p>		
<p>Desarrollo temático tiempo: 45 min</p> <p>Definición de liderazgo: El liderazgo es la capacidad o habilidad que tiene una persona para influir, inducir, animar o motivar a otros a llevar a cabo determinados objetivos, con entusiasmo y por voluntad propia.</p> <p>Características: una persona con liderazgo se caracteriza por; la toma de decisiones, escuchar opiniones, accesible, actitud amistosa, promover la participación de todos, informativo.</p> <p>Tipos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Autoritario:</i> Este tipo de liderazgo se basa en estilo dominante por parte del líder, éste suele tomar decisiones sin necesidad de la participación de sus subordinados y sin la necesidad de tener que justificarlas. • <i>Democrático:</i> En este tipo de liderazgo el líder buscar ser un miembro más del grupo o equipo, las decisiones se suelen tomar entre los trabajadores, pero bajo la supervisión, guía y consentimiento del líder. • <i>Liberal:</i> Este tipo de liderazgo se basa en una participación mínima del líder, éste otorga total libertad en las decisiones grupales o individuales, o, en todo caso, su participación en las decisiones es limitada, por ejemplo, presenta algunos esbozos de lo que hay que hacer, y aclara que suministrará más información sólo si la solicitan. 		
<p>Dinámica cognitivo-conductual: tiempo: 35 min</p> <p>Nombre: la pregunta asertiva</p> <p>Objetivo: aprender a ser directos para obtener la respuesta deseada, fundamentando con esto si estamos siendo buenos líderes.</p> <p>Instrucciones: consiste en incitar a la crítica para obtener información que podrá utilizar en su argumentación. (Entiendo que no te guste el modo en que actué la otra noche en la reunión. ¿Qué fue lo que te molesto de él? ¿Qué es lo que te molesta de mí que hace que no te guste? ¿Qué hay en mi forma de hablar que te desagrada?)</p>		
<p>Cierre tiempo: 10 min</p> <p>Nombre: ¿Qué harías tú en una situación conflictiva que afectara tu trabajo?</p> <p>Objetivo: que los trabajadores nos den a conocer una forma asertiva de actuar ante un problema.</p> <p>Instrucciones: dar la pauta a que empiece un integrante o si no escogerlo al azar y que dé su opinión respondiendo a la pregunta.</p>		

Sesión 6	Tema: Asertividad	Duración: 2 horas
Objetivo: Aprender la importancia de ser asertivo y manejar las situaciones de conflicto con una actitud aceptable.		
Inicio		
Dinámica de integración:		tiempo: 30 min
Nombre: conociéndome a través de los demás		
Objetivo: Ya en la quinta sesión se logran percibir actitudes y aptitudes entre los compañeros del taller, en esta dinámica los integrantes serán criticados de forma positiva por sus compañeros, comprendiendo así sus capacidades para relacionarse con los demás.		
Instrucciones: hacer un círculo entre todos los compañeros y el ponente elegirá una persona al azar, se le vendarán los ojos y lo hará pasar al centro del círculo, ya que este el sujeto en medio, los demás proseguirán con hacerle comentarios positivos referentes a su forma de trabajar, al cabo de los comentarios se pasa a otras personas y se finaliza al completar el tiempo indicado.		
Desarrollo temático		tiempo: 40 min
Definición de asertividad: La asertividad es la habilidad de expresar pensamientos, sentimientos y percepciones, elegir cómo reaccionar y de hablar por derechos cuando es apropiado.		
Características: eleva la autoestima y ayuda a desarrollar la autoconfianza para expresar un acuerdo o desacuerdo cuando se cree que es importante, e incluso pedir a otros un cambio en su comportamiento ofensivo.		
Tipos: positiva		
Elementos de la comunicación asertiva:		
<ul style="list-style-type: none"> • Elementos visuales • a) contacto visual • b) la proxémica o distancia corporal • c) la expresión facial y los gestos • d) la postura y movimientos. 		
Dinámica cognitivo-conductual:		tiempo: 35 min
Nombre: acuerdo asertivo		
Objetivo: aprender a controlar los impulsos cuando recibimos críticas de los demás y contestar de manera concreta y positiva.		
Instrucciones: responda a la crítica admitiendo que ha cometido un error, pero separándolo del hecho de ser una buena o mala persona. (Sí, me olvide de la cita que teníamos para comer. Por lo general, suelo ser más responsable.)		
Cierre		tiempo: 15 min
Nombre: ¿Qué me llevo de esta sesión y de que me doy cuenta?		
Objetivo: conocer las diferencias de ser asertivo y no serlo.		
Instrucciones: hacer la pregunta empezando por los compañeros menos participativos y continuando por los más cooperativos.		

Sesión 7	Tema: Socialización	Duración: 2 horas
Objetivo: Experimentar el trabajo en equipo y la necesidad de adaptarse a los demás para poder cumplir una tarea.		
Inicio		
Dinámica de integración:		tiempo: 40 min
Nombre: Cada cual atiende su juego		
Objetivo: Aceptar los aspectos rechazados de la propia personalidad mediante un juego de roles.		
Instrucciones:		
Se le indica al grupo que juntos estructurarán una obra de teatro de diez actos. Todo el grupo reunido selecciona el nombre, tema central de la obra y la trama de cada uno de los Diez actos. El Facilitador solicita a los participantes que cada uno elija un papel dentro de la obra, tratando en lo posible que ese papel sea el más diferente a su propia personalidad. Una vez terminada la actividad anterior, el Facilitador divide al azar a los participantes entre los Diez actos y les solicita que en forma individual desarrollen, para el acto de la obra que les fue asignado, el guion de su personaje. El Facilitador solicita a los participantes se reúnan y que se inicie la obra. Cada participante deberá tratar de seguir su guion y al mismo tiempo procurará adaptarse al guion de sus compañeros.		
Desarrollo temático		tiempo: 30 min
Definición socialización		
Se denomina socialización o sociabilización al proceso a través del cual los seres humanos aprenden e interiorizan las normas y los valores de una determinada sociedad y cultura específica.		
Características: Permite obtener las capacidades necesarias para desempeñarse con éxito en la interacción social.		
Tipos: Existen 3 tipos		
<ul style="list-style-type: none"> • Primaria: Es la primera por la que el individuo atraviesa en la niñez por medio de ella se convierte en miembro de la sociedad. • Secundaria: Es cualquier proceso posterior que induce al individuo ya socializado a nuevos sectores del mundo objetivo de su sociedad. • Terciaria: Empieza con la vejez, se inicia con una crisis personal, ya que el mundo social del individuo pasa a restringirse y a volverse monótono. 		
Dinámica cognitivo conductual:		tiempo: 35 min
Nombre: ironía asertiva		
Objetivo: Saber cómo actuar ante comentarios ofensivos manteniendo el control ante todo momento y evitar un mal ambiente laboral.		
Instrucciones:		
Responda positivamente a la crítica hostil. (responda a “eres un fanfarrón” con un “gracias”)		
Cierre		tiempo: 15 min
Nombre: retroalimentación		
Objetivo: conocer que fue lo que captaron como más importante los integrantes del taller		
Instrucciones: hacer el cuestionamiento al azar y posterior mente comparar puntos de vista entre ellos.		

Sesión 8	Tema: Productividad	Duración: 2 horas
<p>Objetivo: Que el aprendiz comprenda las características de ser productivo y así posteriormente las logre aplicar en su área de trabajo.</p>		
<p>Inicio</p> <p>Dinámica de integración: tiempo: 30 min</p> <p>Nombre: Creando un producto</p> <p>Objetivo: que los integrantes del taller logren hacer una promoción de algún producto con múltiples beneficios para el comprador pero con la menor inversión de la empresa o el producto "x". Esto con el fin de que sepan y vivencien lo que es la productividad.</p> <p>Instrucciones: cada integrante tendrá que elaborar un producto, desde un nuevo teléfono hasta un auto. Ya que tengan el producto plasmarlo en una hoja de papel, anotar todas las características del producto, el precio y ventajas. Teniendo estos elementos pasaran al frente para ofrecer su producto y los demás decidirán si compran o no el producto de manera metafórica. El producto que sea más rentable y con mayores votos ganara.</p>		
<p>Desarrollo temático tiempo: 40 min</p> <p>Definición de productividad: En el campo de la economía, se entiende por productividad al vínculo que existe entre lo que se ha producido y los medios que se han empleado para conseguirlo.</p> <p>Características: Asociada a la eficiencia y al tiempo, cuanto menos tiempo se invierta en lograr el resultado anhelado, mayor será el carácter productivo del sistema.</p> <p>Tipos: *****</p>		
<p>Dinámica cognitivo conductual: tiempo: 30 min</p> <p>Nombre: quebrantamiento del proceso</p> <p>Objetivo: aprender a afrontar situaciones de conflicto para evitar posibles sanciones dentro o fuera de la empresa. Y con esto crear un ambiente de confort y no uno hostil.</p> <p>Instrucciones: responda a la crítica que intenta provocarle con una sola palabra o con frases lacónicas. (Si... no... quizá...)</p>		
<p>Cierre tiempo: 10 min</p> <p>Nombre: Retroalimentación de lo aprendido</p> <p>Objetivo: conocer las opiniones de los integrantes</p> <p>Instrucciones: preguntar al azar y hacer una lluvia de ideas que posteriormente servirá para todos.</p>		

Sesión 9	Tema: Empatía	Duración: 2 horas
Objetivo: Resaltar que la empatía es una de las formas de poder comprender y manejar un equipo de trabajo		
Inicio		
Dinámica de integración:		tiempo: 30 min
Nombre: Ponerse en los zapatos del otro		
Objetivo: lograr que los integrantes del taller conozcan las características de ser empático con los demás.		
Instrucciones: al empezar la clase se pone al grupo en círculo y todos tienen que sacarse un zapato y ponerlo en medio (en la clase anterior se le comunica al salón de traer calcetas). Los líderes toman un zapato de la montaña al azar y explican que cuando se da la señal (con silbato, o a la cuenta de tres) todos tienen que correr hacia el centro y ponerse un zapato. Al correr alguno de los participantes quedara sin zapatos. Para cerrar la dinámica el ponente dará una breve explicación de que uno por más que intente ponerse el zapato del otro nunca lo podremos entender al cien por ciento ya que nunca estaremos en el lugar del otro y lo que es un gran problema para uno para otro puede ser algo sencillo.		
Desarrollo temático		tiempo:30 min
Definición: La empatía es la capacidad psicológica o cognitiva de sentir o percibir lo que otra persona sentiría si estuviera en la misma situación vivida por esa persona.		
Características: Intentar comprender los sentimientos y emociones, intentando experimentar de forma objetiva lo que siente otro individuo.		
Tipos:		
Existen tres tipos		
<ul style="list-style-type: none"> • la empatía cognitiva: ser capaz de saber cómo ve las cosas la otra persona. • la empatía emocional: sentir lo que siente la otra persona. • la preocupación empática, o simpatía, estar dispuesto a ayudar a alguien necesitado. 		
Dinámica cognitivo conductual:		tiempo: 40 min
Nombre: procesar el cambio		
Objetivo: mantener una socialización con todos los de nuestro alrededor, manteniendo una relación efectiva con todos y al tener algún problema saber solucionarlo para progresar en un cambio positivo.		
Instrucciones: desplace el foco de la discusión hacia el análisis de lo que ocurre entre su interlocutor y usted, dejando aparte el tema de la misma. (Nos estamos saliendo de la cuestión. Nos vamos a desviar del tema y acabaremos hablando de cosas pasadas. Me parece que estas enfadado.)		
Cierre		tiempo: 20 min
Nombre: ¿Qué me llevo de esta sesión?		
Objetivo: conocer lo aprendido de los trabajadores mediante sus opiniones.		
Instrucciones: preguntar al azar a cada uno de los integrantes hasta finalizar.		

Sesión 10	Tema: Calidad de vida	Duración: 2 horas
Objetivo: Que los integrantes del taller logren desglosar sus necesidades y mediante esto poder comprender que hacer para vivir mejor.		
Inicio		
Dinámica de integración:		tiempo: 30 min
Nombre:		
Objetivo: Ayudar a los participantes a descubrir cuál de las cuatro áreas de vida les es de mayor significado en el momento actual, para poder elaborar objetivos, actividades y necesidades de cambio dentro de su situación actual en cada área		
Instrucciones:		
El ponente repartirá una hoja con las siguientes preguntas a cada uno de los integrantes del taller; 1. ¿Cómo es mi vida actual en relación conmigo mismo?		
2. ¿Cómo es mi vida actual en relación con mi familia?		
3. ¿Cómo es mi vida actual en relación con mi trabajo?		
4. ¿Cómo es mi vida actual en relación con el mundo?		
5. ¿Qué interrelaciones guardan entre sí las cuatro áreas anteriores?, posteriormente se les pedirá al azar quien puede compartir con los demás sus preguntas. Después el ponente guía un proceso para que el grupo analice, como se puede aplicar lo aprendido en su vida		
Desarrollo temático		tiempo: 30 min
Definición de calidad de vida: se hace alusión a varios niveles de generalización pasando por sociedad, comunidad, hasta el aspecto físico y mental.		
Características: el significado de calidad de vida es complejo, contando con definiciones desde sociología, ciencias políticas, medicina, estudios del desarrollo, etc.		
Tipo: personal, familiar, entorno y social.		
Necesidades según Maslow:		
Fisiológicas: Alimentos, agua, aire, vestido.		
Seguridad: Vivienda, seguro médico, trabajo, jubilación.		
Pertenencia: familia, amigos, club, comunidad.		
Estima: autoestima, perfumes adornos.		
Ser: autodesarrollo: educación, valores.		
Tipo: personal, familiar, entorno y social.		
Dinámica cognitivo conductual:		tiempo: 30 min
Nombre: cambio de roles		
Objetivo: comparar la dinámica con la primera sesión para identificar los cambios presentados por cada uno de los participantes.		
Instrucciones: que los participantes tomen un papel diferente al desempeñado comúnmente en su empresa, ya que este cada trabajador con su nuevo papel se presenta la problemática a resolver, en este caso será la posible quiebra de la empresa por la mala calidad de su producto o servicio y la administración, los participantes tendrán que rescatarla del desenlace posible a desaparecer.		
Cierre		tiempo: 30 min
Nombre: ¿Qué me llevo de esta sesión y del taller?		
Objetivo: conocer que aprendieron los participantes durante la sesión y durante el taller.		
Instrucciones: preguntar uno por uno ¿qué es lo que aprendieron? y ¿qué es lo que mejorarán en su área de trabajo?		

CAPÍTULO V

DISEÑO METODOLÓGICO

5.1 Enfoque de la investigación: Mixto

La investigación en este caso se eligió mixta ya que se toman aspectos del enfoque cuantitativo y cualitativo para poder explicar y realizar las tareas como estadística y los cuestionamientos que en ella se plantean como la encuesta. Para poder detallarla de mejor forma la fusión de estos enfoques sirve para el estudio e interpretación de la comunicación y asertividad que se manejaran en el estudio.

Este fue el enfoque que más se adecuo a esta investigación porque se necesita de los dos enfoques para obtener la información necesaria. De manera que se interpretará de forma numérica los resultados de los cuestionarios y se le agregará la interpretación de las cualidades del tema a investigar así como una perspectiva más amplia y profunda, mayores datos ricos y variados, mayor solidez y rigor en la teoría así como la creatividad para la exploración y explotación de los datos.

5.2 Alcance de la investigación: Correlacional

El alcance se eligió por el tipo de abordaje en la investigación. En el estudio se abarca a trabajadores de diferentes jerarquías para tener un panorama más amplio de las necesidades que se presentan y de la forma de enfrentarlas problemáticas o ventajas de cada puesto de trabajo ya que como se ha mencionado en otros apartados de este contenido, todos piensan de manera distinta y por ende las reacciones son infinitas a determinados estímulos englobando a la sociedad.

5.3 Diseño de la investigación: No experimental

La decisión de tomar el diseño no experimental es porque se trabajara con personas que de manera general piensan y actúan diferente por lo tanto el margen de estudio se basa en asuntos intangibles y no palpables.

Este diseño tiene como fin analizar los cambios a través del tiempo, de un evento, una comunidad, un fenómeno, una situación o un contexto. Por lo que en el ámbito organizacional estos puntos son muy frecuentes e ideales para su seguimiento, la investigación en su inicio tiene la tarea de evaluar el proceso y comparar el final para ver sus resultados.

5.4 Tipo de investigación: Documental

La investigación presume por el uso y el acumulo de datos ya que el trabajo está basado en información de varios autores que logran explicar lo esperado del trabajo aquí presente. Por consiguiente también se adquieren datos de la recopilación de información de personas, en el instrumento de medición en donde se plantean antecedentes personales así como formas de interactuar con los próximos.

Esto es parte esencial de nuestro proceso de investigación. Reflexionar sobre las diferentes variantes que se presentaban usando para esto diferentes tipos de documentos, indagando, interpretando datos e informaciones sobre el tema determinado, teniendo como finalidad obtener resultados que favorezcan a la investigación.

5.5 Delimitación de la población:

Adulter temprana, el estudio se ubicó en personas que cursan esta etapa porque en ella se encuentra el capital humano que se requería para dicha investigación.

5.6 Muestra: No probabilística.

Esta muestra fue la que más se adecuó, en ella se plasma que existe un rasgo que determina a la población, en este caso los trabajadores que en conjunto forman una empresa o una organización.

La muestra no probabilística admite las causas relacionadas con la investigación, en otras palabras fueron las características que tienen en común los trabajadores como; el laborar para una misma empresa, el que todos tienen necesidades y problemáticas diferentes fuera y dentro de ella, que acuden a su trabajo con un motivo distinto y que a corto, mediano o largo plazo todos tienen una meta diferente que cumplir así como expectativas que a final de cuentas no todas resultan ser como en realidad se presentan. (Sampieri, 2010).

5.7 Instrumento de prueba

5.7.1 Encuesta.

En la recolección de datos se optó por usar la encuesta, en esta se hace el uso de un cuestionario en la que se da la facilidad de delimitar las respuestas con la aplicación de opciones, en esta ocasión se utilizan las opciones “sí” o “no” para las respuestas del que la contesta, esto con el fin de abastecer lo necesario para el estudio de la investigación.

CAPÍTULO VI

RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

6.1 Tabulación (referencial)

Se aplicó una encuesta que cuenta con un total de 15 ítems relacionados con el ambiente laboral con la finalidad de obtener información de las relaciones interpersonales dentro del campo de trabajo. Se les aplicó a hombres y mujeres dentro de un rango de edad entre los 25 y 30 años en la ciudad de Orizaba en la Universidad de Sotavento, Campus Orizaba.

Numero	Reactivo	Si	%	No	%
1	¿Estas satisfecho con tu empleo?	19	63.33	11	36.66
2	¿Te consideras importante dentro de la empresa?	19	63.33	11	36.66
3	¿Te quedas tiempo extra en tu empleo aunque no te paguen?	16	53.33	14	46.66
4	¿Consideras que estas capacitado en tu área?	18	60	12	40
5	¿Tienes buenas relaciones con tus compañeros?	12	40	18	60
6	¿Conoces la visión y misión de la empresa?	15	50	15	50
7	¿Estas conforme con tu puesto actual?	15	50	15	50
8	¿Influyen tus problemas exteriores mientras laboras?	18	60	12	40
9	¿Tus jefes tienen cercanía contigo?	15	50	15	50
10	¿Trabajarías un día sin paga?	16	53.33	14	46.66
11	¿Si tienes dudas en alguna tarea le preguntas a alguien más?	15	50	15	50
12	¿Has tenido conflictos con tus compañeros de trabajo?	21	70	9	30
13	¿Crees que tu trabajo es pilar en la empresa?	19	63.33	11	36.66
14	¿Tienes la iniciativa de capacitarte fuera de lo que ofrece la empresa?	11	36.66	19	63.33
15	¿Tu sueldo actual se te hace proporcional con tu trabajo?	17	56.66	13	43.33

6.2 Resultados Gráficos (Referenciales).

Referente a la pregunta número 1 del instrumento de medición, que intenta saber si los trabajadores se sienten satisfechos con su labor, encontramos que un 63.33% si están satisfechos con las actividades que realizan en su trabajo; mientras que un 36.66% no lo está.



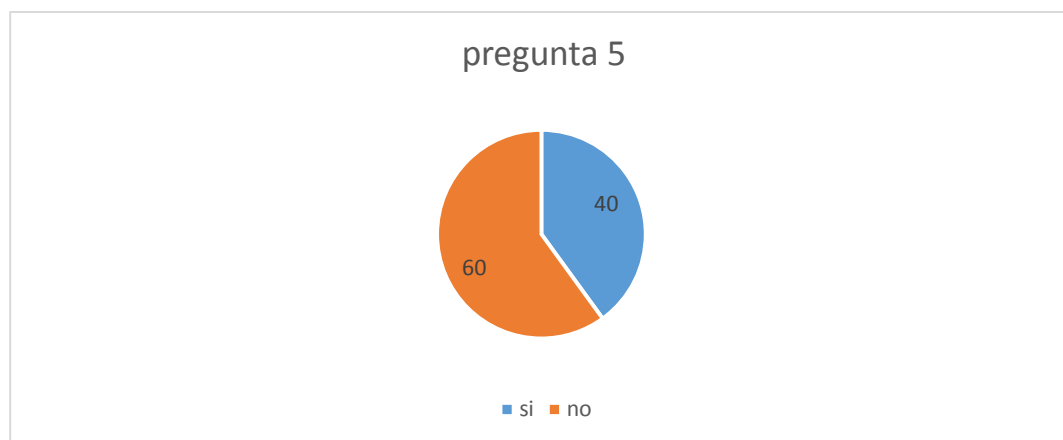
Grafica 1 de la pregunta 1

Referente a la pregunta número 2 del instrumento de medición, que intenta saber si los trabajadores se sienten importantes dentro de la empresa, encontramos que un 63.33% si se sienten implicados en la empresa; mientras que un 36.66% no lo está.



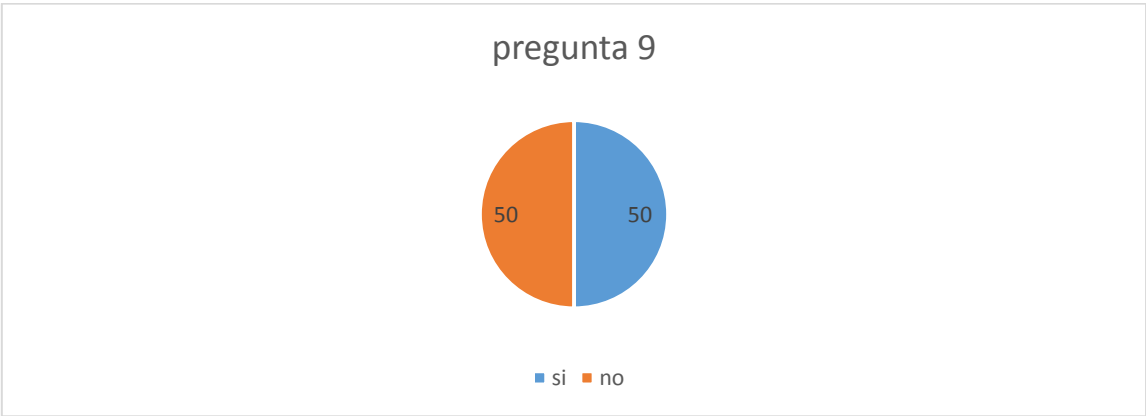
Grafica 2 de la pregunta 2

En el reactivo número 5 se le pide al trabajador que mencione si tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo a lo que un 40% respondió que sí la tiene mientras que el otro 60% marco que no la tiene.



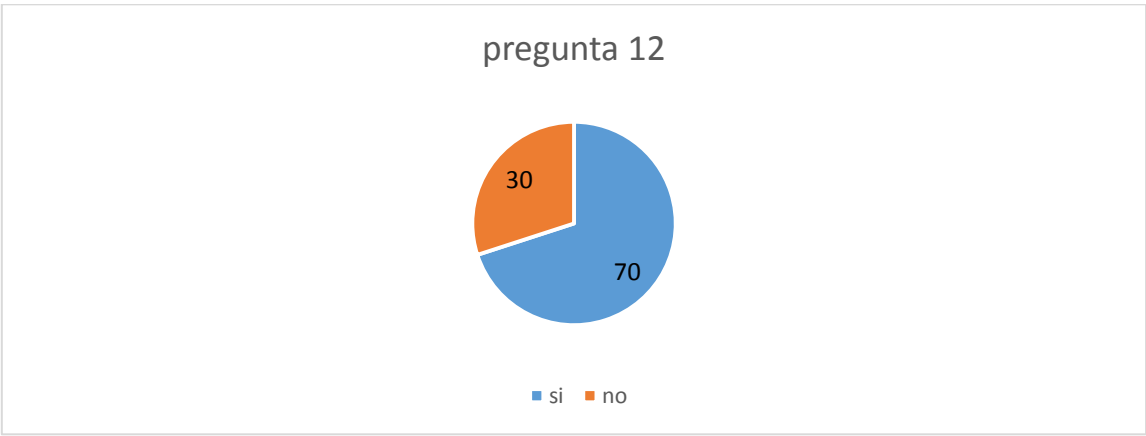
Grafica 3 de la pregunta 5

De acuerdo a la pregunta número 9, se pedía que proporcionaran si existe algún tipo de cercanía de los trabajadores hacía los jefes y se obtuvo que un 50% de las personas si tienen algún tipo de cercanía con sus jefes mientras que un 50% marco que no.



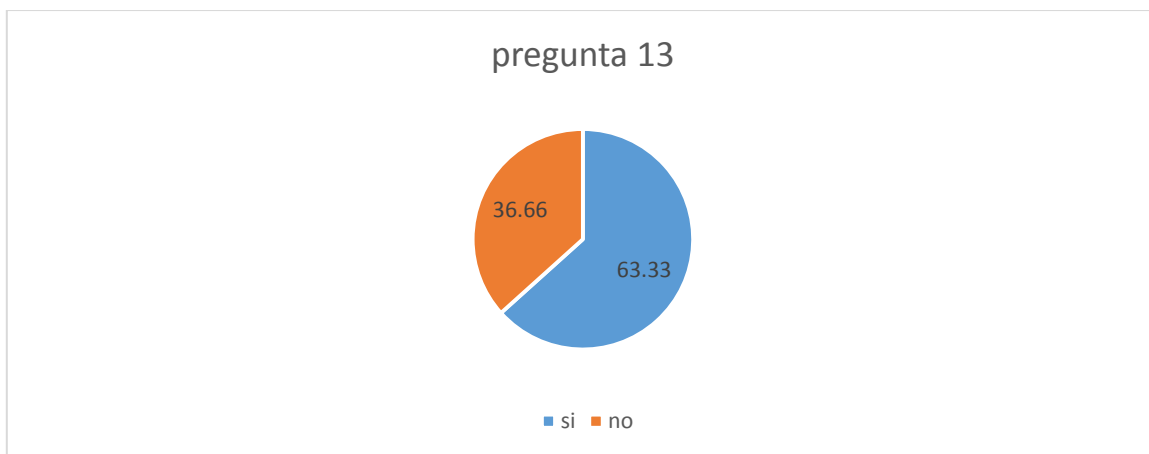
Grafica 4 de la pregunta 9

En la pregunta número 12 se le pidió a los trabajadores que mencionaran si ha existido algún tipo de altercado en sus relaciones interpersonales de la empresa y se obtuvo que el 70% de ellos si ha tenido algún tipo de rose mientras que el 30% no lo ha presentado.



Grafica 5 de la pregunta 12

En la pregunta número 13 se pide que el trabajador refleje si se siente necesario para la empresa en lo que el 63.33% respondieron que si son pilares dentro de la empresa mientras que un 36.66% marco que no.



Grafica 6 de la pregunta 1

CONCLUSIÓN

En el mundo organizacional existe una competencia que nunca tendrá fin por lo que las empresas u organizaciones tienen que ir actualizándose en todos sus ámbitos, desde la materia prima hasta la venta de su producto final o servicio.

Durante la elaboración del presente documento se lograron abarcar temas de interés para la presentación de una empresa ante la sociedad.

En esta investigación se encontró que la soledad es el primer medio de comunicación del hombre hacia con los demás explicando que por medio de ella las personas llegan a conocerse de una manera más profunda, ya que es cuando interiorizan y lograr tener un panorama más amplio de ellos mismos desde sus gustos hasta conocer sus límites, virtudes, defectos, aptitudes. Esto es de gran ayuda para las relaciones interpersonales con los demás ya que así logran interactuar con personas que presenten actitudes similares.

La comunicación fue una de las características más notorias porque es la fuente principal para tener contacto con los demás integrantes de la empresa, el poder establecer un patrón de comunicación asertiva es como se pre-visualiza la integración del grupo empresarial, teniendo la comunicación adecuada y oportuna es como se lograra el crecimiento del personal moral interesado.

Dentro de la comunicación adecuada va el ser asertivo, el ser una persona asertiva ante las situaciones de conflicto ayuda en gran medida a poder solucionar en menor tiempo y de mejor manera los baches por los que comúnmente puede atravesar una organización. Como ninguna empresa está exenta de los problemas económicos, sociales, naturales, etc.

La atención que presta una persona dentro de la organización hacia sus próximos es la forma de darse a conocer y lograr ser empático obteniendo de los demás la aceptación ya que es importante ser autentico pero de igual forma mantener el equilibrio de ser uno mismo sin afectar o alterar el orden de una organización.

Como punto final esta tesis tiene como objetivo facilitar el estudio de una organización y ayudar a complementar el buen funcionamiento, hacer del personal una fuente de crecimiento para la empresa y hacer de la empresa un apoyo para el trabajador en donde se sienta en un estado de confort y pueda laborar cómodamente, siendo finalmente productivo.

REFERENCIAS

- APA, (2002), Manual de estilo de publicaciones de la American psychological Association, 2ª edición. México D.F.
- Arias Galicia L. Fernando, (2001), Administración de recursos humanos, Trillas, 5ª Edición, México.
- Bonilla Gutiérrez Carlos, (2001), La comunicación, Trillas, segunda edición, México.
- Cartwright Dorwin, Zander Alvin, (2005), Dinámica de Grupos, Trillas, México Df.
- Cásares Gonzales Yolanda María, (2004), Manejo efectivo de un grupo, Trillas, Segunda edición, México.
- Chiavenato Idalberto, (2001), Administración de recursos humanos, Mc Graw Hill, Santafé de Bogotá, Colombia.
- Cueli José, varios, (1990), teorías de la personalidad, trillas, México.
- Davis Keith, John W. Newstrom, (2002), Comportamiento humano en el trabajo, Mc Graw Hill, México.
- De la Torre Francisco Javier, (1998), Relaciones humanas en el ámbito laboral, Trillas, México.
- Elizondo Torres Magdalena, (2003), Asertividad y escucha activa en el ámbito académico, Trillas, México.
- Fernández Collado Carlos, (2001), La comunicación en el mundo contemporáneo, Mc Graw Hill, México.

- Fernández Sotelo José Luis Diego, (2005), La comunicación en las relaciones humanas, Trillas, segunda edición, México.
- Hernández Sampieri Roberto, (2010), Metodología de la investigación, Mc Graw Hill, México.
- Ledford J. Bischof, (2000), Interpretación de las teorías de la personalidad, Trillas, México.
- León Mann, (2013), Elementos de psicología social, Limusa, México.
- Milton L. Blum, James C. Naylor, (1992), Psicología industrial, Trillas, México.
- Papalia Diane E, (2001), Desarrollo humano, Mc Graw Hill, Bogotá Colombia.
- Riso Walter, (2013), Cuestión de dignidad, editorial océano, Argentina.
- Rodríguez Aroldo, (2008), Psicología social, Trillas, Quinta edición, México.
- Sánchez José C., (2002), Psicología de los grupos, Mc Graw Hill, España.
- Villatoro Pinto Roberto, (2000), Planeación estratégica de capacitación, Mc Graw Hill, México.
- Whittaker James O., (2000), La psicología social en el mundo de hoy, Trillas, segunda edición, México Df.

GLOSARIO

Comunicación: La comunicación es el fenómeno transaccional en que se influyen o afectan recíproca o mutuamente los miembros integrantes. La comunicación se convierte así en el fenómeno fundamental de relación de la existencia humana.

Asertividad: La asertividad es la habilidad de expresar pensamientos, sentimientos y percepciones, de elegir cómo reaccionar y de hablar por derechos cuando es apropiado. Esto con el fin de elevar la autoestima y de ayudar a desarrollar la autoconfianza para expresar un acuerdo o desacuerdo cuando se cree que es importante, e incluso pedir a otros un cambio en su comportamiento ofensivo.

Autocontrol: Referencia a cuando una persona logra controlar un impulso o un sentimiento bajo el dominio del cuerpo.

Relaciones Interpersonales: Son asociaciones de largo plazo entre dos o más personas. Estas asociaciones pueden basarse en emociones y sentimientos como el amor y el gusto artístico, el interés por los negocios y las actividades sociales.

Autoestima: Conjunto de percepciones, pensamientos, evaluaciones, sentimientos y tendencias de comportamiento dirigidas hacia uno mismo, hacia la manera propia de ser y de comportarse incluyendo los rasgos del cuerpo y carácter.

Recursos humanos: Sistema de proceso de gestión que se preocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener al personal de la organización. Estas tareas las puede desempeñar una persona o departamento en concreto junto a los directivos de la organización.

Empresa: Es una organización, institución o industria dedicada a actividades o persecución de fines económicos o comerciales para satisfacer las necesidades de bienes o servicios de los demandantes, a la par de asegurar la continuidad de la estructura productivo-comercial así como sus necesarias inversiones.

Productividad: En el campo de la economía, se entiende por productividad al vínculo que existe entre lo que se ha producido y los medios que se han empleado para conseguirlo.

Liderazgo: El liderazgo es la capacidad o habilidad que tiene una persona para influir, inducir, animar o motivar a otros a llevar a cabo determinados objetivos, con entusiasmo y por voluntad propia.

Rendimiento: Suele hacer mención al agotamiento, la fatiga o la debilidad por una carencia de fuerza.

Empatía: La empatía es la capacidad psicológica o cognitiva de sentir o percibir lo que otra persona sentiría si estuviera en la misma situación vivida por esa persona.

Motivación: es un estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta.

Socialización: Es el proceso mediante el cual el ser humano aprende e interioriza, en el transcurso de su vida, los elementos socioculturales de su medio ambiente, los integra a la estructura de su personalidad, bajo la influencia de experiencias y de agentes sociales significativos, y así se adapta al entorno social.

Adulthood temprana: Edad comprendida entre los 17 y 33 años

Soledad: La soledad positiva es aquella que permite a quien la experimenta llegar al conocimiento de sí mismo. Es una vivencia en profundidad que permite notar las posibilidades y los límites de cada sujeto.

Neurosis: Hace referencia a los trastornos sensoriales y motores causados por enfermedades del sistema nervioso.

Adaptación: Es la cualidad de acomodarse a una situación determinada por medio de elementos que intervienen en nuestra capacidad de acomodación: la curiosidad, el instinto de supervivencia, el afán de superación y la inteligencia.

Voluntad: es la facultad de decidir y ordenar la propia conducta. Propiedad que se expresa de forma consciente en el ser humano.

Extraversión: es una actitud típica que se caracteriza por la concentración del interés en un objeto externo, se interesa por el mundo exterior de la gente y de las cosas, tratan de ser más sociables y estar al tanto de lo que pasa en su entorno.

Trabajo: esfuerzo personal para la producción y comercialización de bienes y/o servicios con un fin económico, que originan un pago en dinero o cualquier otra forma de retribución.

Relaciones laborales: Reservado por costumbre a los aspectos jurídicos de la administración de R.H.; se emplea frecuentemente asociado con las relaciones colectivas de trabajo como sinónimo de relaciones obrero-patronales. (Arias, 2001).

Calidad de vida: depende de 5 áreas diferentes; bienestar físico (salud), bienestar material (pertenencias), bienestar social (amistades), desarrollo (educación), bienestar emocional (autoestima).

Grupos de trabajo: un grupo de trabajo es un conjunto de personas asignadas o auto designadas de acuerdo a sus habilidades, conocimientos y competencias específicas, para cumplir una determinada meta bajo la conducción de un coordinador.



ANEXO

Encuesta de relaciones interpersonales en el área laboral

Objetivo: La presente encuesta tiene como fin recabar datos para una investigación de las relaciones interpersonales en el campo de trabajo.

Instrucción: Lee detenidamente los reactivos que se presentan a continuación marcando honestamente con una X la que se adecua a tu pensamiento. Las respuestas que aquí se plasmen serán meramente confidenciales para la realización de un estudio académico.	Respuesta	
	Si	No
1.- ¿Estas feliz con tu empleo?	Si	No
2.- ¿Te consideras importante dentro de la empresa?	Si	No
3.- ¿Te quedas tiempo extra en tu empleo aunque no te paguen?	Si	No
4.- ¿Consideras que estas capacitado para tu área?	Si	No
5.- ¿Tienes buena relación con tus compañeros?	Si	No
6.- ¿Conoces la visión y misión de la empresa?	Si	No
7.- ¿Estas conforme con tu puesto actual?	Si	No
8.- ¿Influyen tus problemas exteriores mientras laboras?	Si	No
9.- ¿Tus jefes tienen cercanía contigo?	Si	No
10.- ¿Trabajarías un día sin paga?	Si	No
11.- ¿Si tienes dudas en alguna tarea le preguntas a alguien más?	Si	No
12.- ¿Has tenido conflictos con tus compañeros de trabajo?	Si	No
13.- ¿Crees que tu trabajo es pilar para la empresa?	Si	No
14.- ¿Tienes la iniciativa de capacitarte fuera de lo que ofrece la empresa?	Si	No
15.- ¿Tu sueldo actual se te hace proporcional con tu trabajo?	Si	No

Gracias por tu tiempo