

La comunicación asertiva: una estrategia para desarrollar las relaciones interpersonales

DOI: <https://doi.org/10.38186/difcie.23.06>

Diego Salvador Lachira Estrada*

Priscila Estelita Luján Vera**

Marlón Martín Mogollón Taboada***

Raquel Silva Juárez****

RESUMEN

La asertividad es un comportamiento que evidencia el respeto mutuo con los que nos rodean, interactuando con nuestras relaciones sociales. Este artículo de investigación tuvo como propósito determinar la comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales de los colaboradores de Nor Autos S.A.C. Se aplicó el diseño descriptivo-no experimental, bajo el enfoque cuantitativo. La población de estudio estuvo conformada por los gerentes (5 personas) y colaboradores (35 personas) de la empresa, a quienes se les aplicó encuestas. En los resultados se evidenció que el género femenino se comunica con frecuencia de manera asertiva a diferencia del género masculino que no es continuo; y con respecto a las áreas, todos se comunican, pero solo de forma laboral. En conclusión, la comunicación asertiva de los gerentes hacia sus colaboradores es mínima, impidiendo que se establezcan vínculos de relaciones interpersonales los cuales hacen insostenible y casi nulo que exista asertividad entre ambos cargos.

PALABRAS CLAVE: comunicación asertiva; relaciones interpersonales; ámbito laboral; empresa.

* Docente de la Universidad Nacional de Frontera, Sullana-Piura-Perú, dlachira@unf.edu.pe, <https://orcid.org/0000-0003-2123-479X>

** Docente de la Universidad Nacional de Frontera, Sullana-Piura-Perú, priscilavera930@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0002-1359-5715>

*** Docente de la Universidad Nacional de Frontera, Sullana-Piura-Perú, mmogollón@unf.edu.pe, <https://orcid.org/0000-0002-5418-9166>

**** Docente de la Universidad Nacional de Frontera, Sullana-Piura-Perú, rsilva@unf.edu.pe, <https://orcid.org/0000-0003-4839-1533>

Recibido: 16/05/2020

Aceptado: 12/07/2020

The asertive communication: A strategy to develop interpersonal relations

ABSTRACT

Assertiveness is a behavior that shows mutual respect with those around us, interacting with our social relationships. The purpose of this research article was to determine assertive communication as a strategy to improve the interpersonal relationships of Nor Autos S.A.C. The descriptive-non-experimental design was applied, under the quantitative approach. The study population was made up of the managers (5 people) and collaborators (35 people) of the company, to whom surveys were applied. The results showed that the female gender communicates frequently in an assertive way, unlike the male gender, which is not continuous; and with respect to the areas, everyone communicates, but only in a labor way. In conclusion, the assertive communication of the managers towards their collaborators is minimal, preventing the establishment of interpersonal relationships which make it unsustainable and almost null that there is assertiveness between both positions.

KEY WORDS: assertive communication; interpersonal relations; work environment; company.

Introducción

El comportamiento del ser humano está constantemente estructurándose por medio de la acción recíproca con sus semejantes. Para evidenciar la trascendencia del factor social basta indicar dos caracteres humanos que están directamente relacionados con el ámbito socio comunicativo: el lenguaje y la cultura (Hidalgo, 1999). El sistema comunicativo representa la parte fundamental de una organización empresarial, es la clave del éxito; cuando los trabajadores mantienen lazos de interacción comunicativa perennes, el servicio brindado es fructífero.

Las organizaciones que establecen lineamientos comunicativos entre sus colaboradores, han incidido en desarrollar en ellos habilidades comunicativas a través de canales eficaces que les ha permitido evolucionar y trascender en las diferentes formas de la comunicación verbal y no verbal, como en las redes telefónicas, redes sociales, videoconferencias, correo electrónicos y plataformas virtuales, cuyos resultados les ha permitido seleccionar el medio más idóneo para transmitir los mensajes deseados. La comunicación interpersonal sigue siendo el principal medio con el que

cuentan las empresas para generar redes de información y crear un clima sano de desempeño laboral entre los empleados y las áreas (Andrade, 2005).

Mendoza, Vásquez, Ríos, Camacho y Gutiérrez (2020) sostienen que la comunicación interpersonal constituye uno de los pilares fundamentales de la existencia de la raza humana; las personas que mantienen relaciones interpersonales adecuadas contribuyen a la evolución de la calidad de vida de sí mismo y de los demás. Para Lucas (1997) la condición del ser social, hace a los individuos partícipes de las relaciones interpersonales, desde el inicio de su nacimiento hasta su desarrollo familiar y social que van a estar estrechamente relacionados.

Bisquerra (2003), sustenta que una relación interpersonal es una interacción recíproca entre dos o más personas, que se da en un ambiente loable y accesible. Para Fernández (2003), desarrollarse en un campo laboral cálido es de gran relevancia para los trabajadores, ya que un clima saludable influye en su desempeño productivo y su desarrollo emocional. En ocasiones el ámbito laboral se hace insostenible, pero en otros casos se convierte en un lugar óptimo donde las buenas relaciones emergen las barreras laborales (Taylor, 2012).

Un elemento esencial de las relaciones interpersonales en el campo del trabajo, es la forma de confianza interpersonal (Tan y Lim, 2004). La confianza es un conducto de viabilidad de las relaciones y las actitudes eficientes en el campo laboral (Ferres, Connell y Travaglione, 2004). Sustentado en el modelo integrativo de la confianza (Colquitt, Scott y LePine, 2007), se convierte en una medida, determinada por la confiabilidad y reciprocidad a la evaluación de los aspectos personales en quien se va a ejercer la confianza.

Oliveros (2004) afirma que al caracterizar las relaciones interpersonales se debe tomar en cuenta diversos aspectos como son: la honestidad y sinceridad, el respeto y afirmación, la compasión, comprensión y sabiduría, las habilidades interpersonales y destrezas. Según Cruz (2003), el éxito que se vive en el transcurso de la vida está ligado a los estamentos de interacción social, y el elemento fundamental parte de la comunicación.

Para Goncalves (1997) de todos los enfoques sobre el concepto de Clima Organizacional, el que ha denotado un alto nivel de desarrollo es el que utiliza como elemento indispensable las percepciones que el empleado tiene de las estructuras y

procesos que ocurren en un contexto laboral. El alcance de este enfoque se sitúa en el impacto que cause las percepciones de los trabajadores en su desempeño productivo.

A lo largo del proceso histórico, la investigación ha resaltado la importancia de la asertividad como una habilidad indispensable para un funcionamiento interpersonal efectivo. Se evidencian varias conceptualizaciones (Alberti y Emmons, 1974; Kelly, 1979; Lazarus, 1973), las que en general han considerado que la asertividad refleja la habilidad para expresar nociones, emociones y opiniones. Así mismo, se define como un subconjunto de habilidades conductuales y sociales que se aplican en ocasiones que evidencian riesgo social (Hidalgo, 1999).

Dávila (2013) sostiene que la asertividad es la capacidad del ser humano para expresar aquellas situaciones que lo incomodan y al mismo tiempo defender sus derechos como el de los demás, tomando en cuenta los lazos afectivos y nociones de las personas, de tal modo que no se deja influenciar por aspectos sin fundamentos, construyendo un comportamiento asertivo que le permita sentirse satisfecho consigo mismo y con el mundo que le rodea (Naranjo, 2008).

Para Corrales, Quijano y Góngora (2017) la comunicación asertiva se orienta con la capacidad de expresarse verbalmente, acorde al contexto cultural. Un patrón conductual asertivo conjetura una variedad de emociones y acciones que estimulan al adolescente, joven o adulto a lograr sus objetivos propios de manera socialmente aceptable. Según Goleman (2004) los seres humanos asertivos se desenvuelven en un contexto amplio de conocidos y son poseedores de habilidades para lograr obtener intereses a fines con individuos de toda clase social. Esto implica que son seres socialmente activos y pueden inmiscuirse en todo campo social comunicativo con facilidad y agilidad, siendo eficientes en la gestión de relaciones sociales (Luján, Trelles y Mogollón, 2019).

En el departamento de Piura, NOR AUTOS SAC, es una de las mejores opciones en el mercado, dado que es la empresa líder en venta de vehículos, repuestos y servicios de la región. En esta organización, no se ha realizado una evaluación de la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales de los colaboradores. Sin embargo, para conocer la percepción del personal en torno a su ambiente laboral, se deben identificar los agentes que determinan la comunicación, la asertividad, el comportamiento, el desempeño y productividad de los colaboradores por medio de la "opinión" que éstos tengan, respecto a diversos factores que pudieran afectar sus relaciones interpersonales.

El objetivo de esta investigación consiste en facilitar a los gerentes de la empresa herramientas de comunicación asertiva para mejorar las relaciones interpersonales en los colaboradores.

1. Materiales y métodos

Esta investigación es de tipo no experimental, transversal. El diseño aplicado es descriptivo, por cuanto busca describir las variables que intervienen en el estudio, para luego medir la relación que puede existir entre la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales de los colaboradores de la empresa NOR AUTOS SAC, Piura. La población total son los gerentes y colaboradores de la empresa. La técnica de recolección de información que se aplicó a los colaboradores y gerentes de la empresa fue la encuesta y entrevista.

2. Resultados

En la comunicación con relación al género, observamos que el género femenino se comunica con frecuencia de manera asertiva a diferencia del género masculino que no es continuo; a través de las encuestas y entrevistas se pudo comprobar que las mujeres tienden a comunicarse y relacionarse de manera directa con personas de su mismo sexo teniendo en cuenta no solo aspectos laborales, sino familiares, sociales y afectivos.

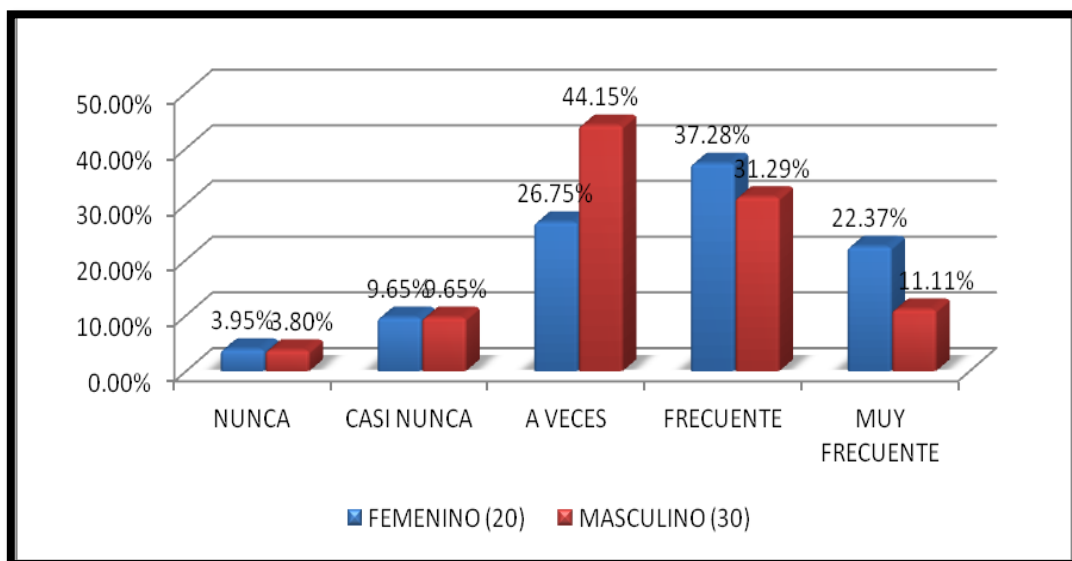


Figura Nº 01: Comunicación asertiva con relación al género

Tabla 1. Relaciones Interpersonales con respecto al género.

GENERO	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	FRECUENTE	MUY FRECUENTE
Femenino (20)	13.64%	21.97%	31.06%	18.94%	14.39%
Masculino (30)	7.07%	15.66%	40.91%	28.28%	8.08%

Nota. Encuesta aplicada a los gerentes y colaboradores de la empresa.

En la tabla se halló que en las relaciones interpersonales con respecto al género femenino alcanza un 14.39% de frecuencia, mientras que el género masculino alcanza 8,08% demostrando que las mujeres tienen mejores relaciones interpersonales con los colaboradores en la empresa.

Tabla 2. La Comunicación Asertiva con respecto a las áreas

ÁREAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	FRECUENTE	MUY FRECUENTE
Repuestos	5.26%	5.26%	10.53%	60.53%	18.42%
Administración	0.00%	21.05%	31.58%	47.37%	0.00%
Servicio	5.26%	12.28%	19.30%	26.32%	36.84%
Contabilidad	5.26%	15.79%	22.37%	36.84%	19.74%
Ventas	2.63%	7.24%	32.24%	42.11%	15.79%
Taller	3.95%	8.33%	54.82%	23.25%	9.65%

Nota. Encuesta aplicada a los gerentes y colaboradores de la empresa.

En la tabla se halló que el área de servicio demuestra mayor frecuencia de comunicación asertiva con un 36.84%, mientras que el área de administración presenta solo frecuencia con un 47.37%.

Tabla 3. Relaciones Interpersonales con respecto a las áreas

ÁREAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	FRECUENTE	MUY FRECUENTE
Repuestos	0.00%	9.09%	40.91%	45.45%	4.55%
Administracion	0.00%	0.00%	63.64%	36.36%	0.00%
Servicio	30.30%	15.15%	21.21%	12.12%	21.21%
Contabilidad	18.18%	18.18%	27.27%	22.73%	13.64%
Ventas	2.27%	25.00%	36.36%	27.27%	9.09%
Taller	9.09%	17.42%	41.67%	21.97%	9.85%

Nota. Encuesta aplicada a los gerentes y colaboradores de la empresa.

En la tabla se halló que las relaciones interpersonales en el área de servicio son muy frecuentes con un 21.21%, mientras que en el área de administración son frecuentes.

Tabla 4. La Comunicación Asertiva con respecto al tiempo en la empresa

TIEMPO EN LA EMPRESA	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	FRECUENTE	MUY FRECUENTE
De 0 a 2 años (11)	6.61%	20.66%	38.02%	23.97%	10.74%
De 3 a 5 años (10)	15.45%	22.73%	25.45%	24.55%	11.82%
De 6 a 8 años (15)	0.00%	4.55%	50.00%	22.73%	22.73%
De 9 a más años (14)	9.09%	11.69%	48.05%	25.97%	5.19%

Nota. Encuesta aplicada a los gerentes y colaboradores de la empresa.

En la tabla se halló que los trabajadores que tienen entre 6 a 8 años en la empresa presentan un 22.73% de comunicación asertiva, mientras que los que tienen más de 9 años tienen una escasa comunicación asertiva.

Tabla 5. Las Relaciones Interpersonales entre los gerentes y sus colaboradores

ÁREAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	FRECUENTE	MUY FRECUENTE
Repuestos	0.00%	46.20%	41.40%	8.20%	4.20%
Administracion	0.67%	35.83%	63.00%	0.17%	0.33%
Servicio	30.67%	21.00%	21.33%	15.00%	12.00%
Contabilidad	21.20%	21.80%	27.20%	19.40%	10.40%
Ventas	9.73%	26.67%	36.20%	24.80%	2.60%
Taller	8.77%	22.23%	41.54%	17.54%	9.92%

Nota. Encuesta aplicada a los gerentes y colaboradores de la empresa.

En la tabla se halló que los gerentes tienen escasas relaciones interpersonales con sus colaboradores, siendo el área de servicio con mayor frecuencia de 12 %, mientras que el área de administración presenta una reducida frecuencia de 0,33%.

3. Discusión

De los datos recolectados de la empresa Nor Autos Piura, se visualiza un panorama sobre el manejo de la comunicación entre gerentes - colaboradores y el resultado obtenido es negativo en su mayoría de respuestas; esto surge a la escasa cercanía entre los gerentes y empleados. Si bien es cierto existe cortesía en el saludo que los gerentes brindan a sus colaboradores; hay otros aspectos tan sencillos como la falta de escucha, el pronunciamiento de frases alentadoras donde hay una fuerte debilidad, colocando una barrera que no permite en primera instancia un contacto directo. De tal manera, se evidencia carencia de reuniones de trabajo y por tanto no hay opciones a que los colaboradores expresen libremente su parecer ante determinadas situaciones laborales.

En la comunicación asertiva con respecto al género se evidenció que las féminas presentan un 22, 37% de mayor frecuencia, manteniendo una comunicación eficaz e interactiva con todos los colaboradores de la empresa; no solo en el campo laboral sino en otros ámbitos, mientras que en los varones se denota un 11,11% evidenciando la escasa comunicación. Respecto a la comunicación asertiva con las áreas de la empresa se evidenció que el área de servicio tiene un 36, 84% de mayor frecuencia a diferencia del área de administración que solo mantiene una frecuencia.

En las relaciones interpersonales con respecto a las áreas, se evidenció que el área de servicio mantiene un 21, 21% de relaciones muy frecuentes, y en el caso de las relaciones interpersonales entre gerentes y colaboradores, ésta misma área evidencia un 12% de relaciones interpersonales muy frecuente.

En el estudio de Aguilarte, Calcurián y Ramírez (2013) se abordó la comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales entre los docentes y alumnos del 6to grado, en esta investigación se evidenció que la institución denota ciertas barreras comunicacionales por parte de los docentes hacia sus estudiantes de modo que las relaciones interpersonales y el desarrollo del alumno se veían afectados.

Por otro lado, Yáñez, Arenas y Ripoll (2010) en su estudio concluyen que las jefaturas de los servicios de salud tienen que trabajar por cultivar las relaciones interpersonales de confianza con sus empleadores y atender al bienestar emocional de ellos, para obtener resultados eficaces en los servicios y productos emitidos.

Conclusiones

En esta investigación quedó en evidencia que los gerentes no se encuentran identificados con sus colaboradores, se muestra poca relación interpersonal con ellos y se denota la carencia de comunicación en forma recíproca. Así mismo, no se evidencian estrategias de comunicación de los gerentes hacia los colaboradores de la empresa, lo que genera un clima monótono y poco accesible.

Respecto al género femenino, se comunica con frecuencia de manera asertiva a diferencia del género masculino que no es continuo. En relación a la comunicación asertiva con las áreas; en todas existe comunicación, pero de aspectos laborales como cumplimiento al desarrollo de su jornada, dejando de lado opiniones que puedan mejorar ciertos sistemas de trabajo, por tanto, las relaciones interpersonales entre los colaboradores de dichas áreas son aceptables. Cabe señalar, que los trabajadores que llevan laborando de 6 a 8 años, su comunicación asertiva es mejor que el resto de los colaboradores, se puede observar que tienen una relación interpersonal aceptable dentro de la empresa, pero estos perciben la ausencia de los gerentes tanto en la toma de decisiones como en situaciones más comunes de la vida misma.

Bibliografía

Aguilarte, I., Calcurián, I. y Ramírez, Y. (2013). La Comunicación Asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales en los docentes. Tesis. Disponible en <http://saber.ucv.ve/bitstream/123456789/2479/1/Tesis%20Completa.%20PDF..pdf>

Aguilar, M. (2018). Comunicación asertiva y relaciones interpersonales en docentes de secundaria de instituciones educativas de Los Olivos, 2018. Tesis Maestría. Universidad Cesar Vallejo Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25629/Aguilar_LM.pdf?sequence=1

Andrade, H. (2005). Comunicación organizacional interna. Proceso, disciplina y técnica, 1era Edición. Madrid – España: NETBIBLO.

Alberti, R. y Emmons, M. (1974). Your Perfect Right: A Guide to Assertive Behavior. San Luis Obispo, California: Impact

Bisquerra, R. (2003). Educación emocional y competencias básicas para la vida. Revista de investigación educativa RIE, 21,1, 7-43.

Corrales, A., Quijano, N. y Góngora, E. (2017). Empatía, comunicación asertiva y seguimiento de normas. Un programa para desarrollar habilidades para la vida. Revista Enseñanza e Investigación en Psicología, vol. 22, núm. 1, pp. 58-65.

Colquitt, J., Scott, B. & LePine, J. (2007). Trust, trustworthiness, and trust propensity: A meta-analytic test of their unique relationships with risk talking and job performance. Journal of Applied Psychology, 92 (4), 909-927.

Cruz, A. (2003). La comunicación y las relaciones interpersonales. Editorial: Mac Graw Hill. Colombia. 333p.

Dávila (2013). Comunicación efectiva. Empresarios Emprendedores. México.

García, M. (2009). Clima organizacional y su diagnóstico: Una aproximación conceptual. Colombia. Revista Cuadernos de Administración. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>

Ferres, N., Connell, J. & Travaglione, A. (2004). Co-worker trust as a social catalyst for constructive employee attitudes. Journal of Managerial Psychology, 19 (6), 608-622.

Goncalves, A. (1997). Dimensiones del Clima Organizacional.

Goleman, D. (2004). La inteligencia emocional. J. Vergara Editor. 397 páginas.

Hidalgo, C. (1999). *Comunicación Interpersonal*. Programa de entrenamiento en habilidades sociales, 3era Edición. México: ALFAOMEGA GRUPO EDITOR, S.A.

Kelley, C. (1979). Assertion Training: A Facilitator s Guide. San Diego, California: University Associates.

Lucas, A. (1997). La comunicación en la empresa y en las organizaciones. España: Bosch Casa Editorial, S.A.

Lujan, P., Trelles, L. y Mogollón, M. (2019). Asertividad y rendimiento académico en estudiantes de la facultad de ciencias administrativas de la Universidad Nacional de Piura. *Revista UCV-SCIENTIA*, Vol. 11 N° 1. Disponible: <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/UCV-SCIENTIA/article/view/2397>

Mendoza, Y., Vásquez, D., Ríos, C., Camacho, F. y Gutiérrez, K. (2020). Estrategias motivacionales para mejorar las relaciones interpersonales en los docentes de la Escuela Profesional de Tecnología Médica de la Universidad de Chiclayo. *Revista de la Universidad del Zulia*, Vol. 11 N° 30, pag. 415-437. Disponible en: <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rluz/article/view/32838>

Naranjo, M. (2008). Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, Vol. 8, N°. 1, pp. 1-27 Universidad de Costa Rica San Pedro de Montes de Oca, Costa Rica. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/447/44780111.pdf>

Oliveros, F. (2004). Relaciones interpersonales. Madrid: Ediciones Palabra, S.A.

Tan, H. & Lim, A. (2009). Trust in coworkers and trust in organizations. *The Journal of Psychology*, 143 (1), 45-66.

Taylor, J. (2002). La Comunicación en el trabajo. España- Barcelona: GEDISA S.A.

Lazarus, A. (1973). On assertive Behavior: A brief note. *Behavior Therapy*. 697-699.

Yáñez, R., Arenas, M. y Ripoll, M. (2010). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. *Revista Liberabit*. Vol. 16 N°.2 pág. 193-201. Universidad de Concepción, Chile.