

**ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN POR PARTE DE LOS COLABORADORES SOBRE  
LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LA COMUNIDAD DE LAS HIJAS DE MARÍA  
AUXILIADORA**


LUIS ALBERTO LOAIZA

PRÁCTICA EMPRESARIAL

DOCENTE

JULIAN DAVID GIRALDO GÓMEZ


**PRÁCTICA EMPRESARIAL  
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON  
MEDELLÍN  
2024-1**

	<b>FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</b>	<b>CÓDIGO:</b>  <b>VERSIÓN:</b> 01
---	---	---

### Tabla de contenido


Introducción .....	10
Resumen.....	11
1. Planteamiento del problema.....	12
1.1 Pregunta problematizadora.....	15
2. Objetivos.....	16
2.1 Objetivo general .....	16
2.2 Objetivos específicos.....	16
3. Delimitación.....	17
3.1 Delimitación Espacial.....	17
3.2 Descripción o reseña histórica de la empresa .....	17
3.2 Delimitación temporal.....	20
4. Alcance .....	21
5. Marco teórico, Estado del arte .....	23
5.1 Comunicación Asertiva .....	23
5.1.1 Beneficios en la asertividad laboral .....	31
5.2 Comunicación Organizacional .....	32
5.3 Estrategias para mejorar el clima laboral .....	36

5.3.1 7 estrategias para mejorar la comunicación asertiva en el trabajo.....	36
6. Marco metodológico .....	38
6.1 Metodología.....	38
6.2 Población .....	39
6.3 Instrumentos .....	39
6.3.1 Encuesta .....	39
6.3.2 Entrevista .....	40
7. Resultados y/o conclusiones .....	42
7.1 Resultados Encuesta .....	42
7.2 Resultados Entrevista .....	61
8. Recomendaciones .....	71
Lista de Referencias .....	74
Anexos .....	76
Anexo 1 .....	76
Anexo 2 .....	80

 <b>UNIREMINGTON®</b> CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON RES. 2661 MEN JUNIO 21 DE 1996	<b>FORMATO  INFORME DE PRÁCTICA  EMPRESARIAL  FACULTAD DE CIENCIAS  EMPRESARIALES</b>	<b>CÓDIGO:</b>  <b>VERSIÓN:</b> 01
---	---	---


### Lista de Tablas

Tabla 1. Resultado de valoración Riesgo Psicosocial por dimensiones. Intralaboral.....	13
Tabla 2. Resultado de valoración Riesgo Psicosocial por dimensiones. Intralaboral B. ....	14
Tabla 3. Resultado de valoración Riesgo Psicosocial por dimensiones. Resultado Área Administrativa.....	14
Tabla 4. Resultado de valoración Riesgo Psicosocial por dimensiones - Área Operativa. ....	15
Tabla 5. Conductas de la Comunicación Asertiva. ....	29
Tabla 6. Resultados ¿Por qué se necesitan más estrategias específicas para mejorar la comunicación asertiva en la comunidad? .....	59
Tabla 7. Nivel de satisfacción dentro de la Comunidad. ....	62

	<b>FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</b>	<b>CÓDIGO:</b>  <b>VERSIÓN:</b> 01
---	---	---

### Lista de Ilustraciones

Ilustración 1. Pasos Comunicación Asertiva.....	27
Ilustración 2. Comunicación Asertiva entre 2 personas.....	28
Ilustración 3. Conceptos de comunicación asertiva y/o organizacional .....	34

	<b>FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</b>	<b>CÓDIGO:</b>  <b>VERSIÓN:</b> 01
---	---	---

### Lista de Gráficos

Gráfico 1. Esquema elementos de la comunicación. ....	25
Gráfico 2. Percepción de los empleados sobre la receptividad de sus jefes hacia su desempeño. 42	42
Gráfico 3. Percepción de la comunicación dentro del grupo de trabajo de la Comunidad.....	43
Gráfico 4. Impacto del estado emocional en la comunicación laboral .....	44
Gráfico 5. Comunicación adecuada para expresar lo que se piensa sobre los compañeros.....	45
Gráfico 6. Impacto emocional por la contradicción de opiniones. ....	46
Gráfico 7. Dificultad para expresar sentimientos negativos en el ámbito laboral. ....	47
Gráfico 8. Percepción de los empleados al enfrentar problemas y estrategias. ....	48
Gráfico 9. Fomento de la comunicación asertiva entre departamentos. ....	49
Gráfico 10. Apoyo de las directivas en cada sede laboral para temas de comunicación asertiva. 50	50
Gráfico 11. Retroalimentación en el lugar de trabajo. ....	51
Gráfico 12. Comodidad al expresar ideas y opiniones en el entorno laboral. ....	52
Gráfico 13. Percepción de conflictos entre colaboradores dentro de la empresa. ....	53
Gráfico 14. Percepción sobre el tipo de comunicación dentro de la comunidad.....	54
Gráfico 15. Existencia sobre un canal abierto para el manejo de conflictos. ....	55
Gráfico 16. Percepción de la relación entre compañeros.....	56
Gráfico 16. Nivel de satisfacción dentro de la empresa.....	57
Gráfico 18. Descripción de la solución de conflictos en la comunidad.....	58
Gráfico 19. Necesidad de estrategias para mejorar la comunicación asertiva. ....	59
Gráfico 20. Antigüedad dentro de la Comunidad. ....	61




	<b>FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</b>	<b>CÓDIGO:</b>  <b>VERSIÓN:</b> 01
---	---	---

Gráfico 21. Nivel de disposición para escuchar a los compañeros.....	63
Gráfico 22. Actividades para el mejoramiento de la Comunicación. ....	64
Gráfico 23. Desafíos de la comunicación asertiva dentro de la Comunidad. ....	65
Gráfico 24. Forma de abordar los conflictos con los compañeros dentro de la comunidad. ....	66
Gráfico 25. Principales dificultades para tener una buena Comunicación Asertiva. ....	67
Gráfico 26. Forma de fomentar la participación activa en las reuniones dentro de la empresa ...	68
Gráfico 27. Percepción sobre la participación de todos los miembros de la comunidad en la buena comunicación asertiva. ....	69
Gráfico 28. Sugerencias para la promoción de la buena comunicación asertiva.....	70


	<b>FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</b>	<b>CÓDIGO:</b>  <b>VERSIÓN:</b> 01
---	---	---

## Glosario

- **Asertividad:** habilidad personal que nos permite expresar sentimientos, opiniones y pensamientos, en el momento oportuno, de la forma adecuada y sin negar ni desconsiderar los derechos de los demás.
- **Comunicación:** es la acción consciente de intercambiar información entre dos o más participantes con el fin de transmitir o recibir información u opiniones distintas.
- **Comunicación asertiva:** se basa en una actitud personal positiva a la hora de relacionarse con los demás y consiste en expresar las opiniones y las valoraciones, evitando descalificaciones, reproches y enfrentamientos, es la una de las vías más adecuadas para la interacción y la comunicación entre las personas.
- **Comunicación organizacional:** es el flujo de comunicaciones internas, (ascendentes y descendentes y horizontales) que se dan dentro de una organización, para establecer relaciones entre los individuos que conforman la organización.
- **Congregación:** es una hermandad de fieles de una misma tradición religiosa, generalmente cristiana.
- **Desavenencias:** Falta de acuerdo, entendimiento o conformidad entre las personas o las cosas.
- **Eclesiástico:** De la Iglesia, particularmente de los clérigos, o relacionado con ella.
- **Emisor:** persona que emite o produce el mensaje en el acto de la comunicación.
- **Empatía:** es la capacidad que tiene una persona de comprender las emociones y los sentimientos de los demás, basada en el reconocimiento del otro como similar, es decir, como un individuo similar con mente propia. Por eso es vital para la vida social.
- **Espurios:** Que es falso, ilegítimo o no auténtico.
- **Evangelizadora:** es transmitir a otro la fe cristiana a fin de que pueda, en su vida cotidiana, histórica, en su praxis comunitaria, seguir los pasos de Cristo, el liberador de cada hombre y de la historia como totalidad.
- **Exacerbado:** irritar, excitar, cabrear, encolerizar, enojar, exasperar · poner frenético, poner fuera de sí, sacar de sus casillas.

	<b>FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</b>	<b>CÓDIGO:</b>  <b>VERSIÓN:</b> 01
---	---	---

- **Habilidades blandas:** son rasgos de carácter y competencias interpersonales que caracterizan la forma de interactuar y relacionarse de una persona con otras. Es decir, están más vinculadas con el comportamiento y la forma de ser de un individuo que con sus conocimientos o lo que sabe.
- **Innovación:** es un proceso que introduce novedades y que se refiere a modificar elementos ya existentes con el fin de mejorarlos.
- **Inspectoría:** Casa, despacho u oficina del inspector.
- **Inteligencia emocional:** es un constructo que se refiere a la capacidad de los individuos para reconocer sus propias emociones y las de los demás, discernir entre diferentes sentimientos y etiquetarlos.
- **Interlocutor:** Persona que dialoga o conversa con otra en situación formal.
- **Receptor:** es el agente que recibe el mensaje, señal o código emitido por un emisor, transmisor o enunciante; es el destinatario que recibe la información.
- **Salesianidad:** es el patrimonio de valores espirituales y pedagógicos dejados en herencia por Don Bosco y Madre Mazzarello
- **Sistema preventivo:** es el método educativo desarrollado por la Congregación Salesiana, el cual nació de la experiencia educativa de Don Bosco. Fue una respuesta a la educación tradicional predominante que primaba en Europa en el siglo XIX.

	<b>FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</b>	<b>CÓDIGO:</b>  <b>VERSIÓN:</b> 01
---	---	---

### Título del proyecto


## Análisis de la percepción por parte de los colaboradores sobre la comunicación asertiva en la Comunidad de las Hijas de María Auxiliadora

.”

### Introducción

Para este trabajo de grado, se ha tomado como objeto de análisis el Mejoramiento de la comunicación asertiva entre los colaboradores, tanto administrativos como docentes, de la Comunidad De Las Hijas de María Auxiliadora en la ciudad de Bogotá D.C. Los trabajadores manifestaban problemas de relacionamiento y mal clima laboral en cada uno de los puestos, lo que generaba diferentes inconvenientes y apreciaciones incorrectas en el transcurso de las jornadas laborales, por lo que tuvieron que plantear alternativas que no afectaran la operación y que, además, aportara a la intención misional de la comunidad.


Por consiguiente, esta investigación tuvo como intención identificar, analizar y proponer alternativas que permitieran mejorar la comunicación asertiva entre miembros de la comunidad, con el fin que no se afectara el clima laboral de la comunidad. Para poder hacerlo, se propuso identificar dichos aspectos por medio de aplicación de encuestas y de esta manera, diagnosticar las situaciones que se estaban presentando, además de las razones que las provocaban. Luego, se implementó una entrevista a los miembros de la comunidad educativa para así indagar un poco más al respecto de lo que sucedía y así poder plantear algunas estrategias que permitieran mejorar

	<b>FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</b>	<b>CÓDIGO:</b>  <b>VERSIÓN:</b> 01
---	---	---

la comunicación asertiva, en tanto que son espacios de relacionamiento que deberían gozar constantemente de un óptimo clima laboral y proyección organizacional.

### **Resumen**

La comunicación asertiva entre los miembros de la comunidad educativa de la Comunidad de las Hijas de María Auxiliadora empezó a mostrar alertas desde el 2019, dado que difícilmente logran establecer diálogos asertivos debido a factores como la diversidad en maneras de pensar, de comportarse, caracteres, profesiones, entre otras. La carencia de comunicación asertiva por cada uno de los integrantes en los procesos de comunicación interna, ha sido un tema complejo durante los últimos años, provocando que los colaboradores no sepan trabajar en equipo y que su rendimiento laboral no sea el mejor. Esta situación ha llegado a manifestarse por medio de agresiones verbales, comentarios mal intencionados, mal humor, entre otras características que no aportan a una sana convivencia laboral. Por ello, surgió la necesidad de abordar la situación sistemáticamente y así recoger situaciones y motivos, con el objetivo de generar estrategias para mejorar dicha problemática. Se aplicaron encuestas y entrevistas que permitieron diagnosticar, indagar y explorar profundamente cuáles eran las razones que ocasionaban los problemas de comunicación y con ello, sugerir una serie de talleres interactivos, charlas, capacitaciones e intervenciones, para fortalecer los vínculos entre los diferentes miembros de la comunidad. Los resultados se presentan estadísticamente, haciendo uso de los hallazgos obtenidos con los instrumentos aplicados, para poder tener una veracidad en todas las situaciones que se están exponiendo.

	<b>FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</b>	<b>CÓDIGO:</b>  <b>VERSIÓN:</b> 01
---	---	---


## Palabras clave

Comunicación asertiva, Clima organizacional, trabajo en equipo

### 1. Planteamiento del problema

Desde el año 2019, se han venido presentando problemas en la comunicación asertiva dentro de la Comunidad de las Hijas de María Auxiliadora y sus colaboradores tanto docentes, administrativos y la misma comunidad. Esto se ha presentado a raíz de un erróneo manejo de la diversidad de opiniones, comportamientos, caracteres, profesiones, entre otras, por lo que se han surgido varios conflictos internos al momento de trabajar. La falta de comunicación asertiva dentro de la empresa ha sido un tema álgido durante los últimos cuatro años, hasta tal punto que algunos colaboradores manifiestan no saber ya trabajar en equipo, haciendo que su rendimiento laboral no sea el mejor. Esta situación se ha manifestado en algunas oportunidades con agresividad, comentarios mal intencionados, mal humor, entre otras características que no ayudan a una sana convivencia.

Esta problemática se evidenció en gran manera, gracias a los resultados obtenidos por la batería psicosocial aplicada en el año 2021, en la cual, se logró identificar que esta problemática en vez de mejorar, había incrementado. Además, se pudo detectar este déficit en la comunicación asertiva debido a las diferentes respuestas que plasmaron cada uno de los colaboradores de los colegios por medio de la Autoevaluación de personal. Esto hizo que la comunidad encendiera las

 <b>UNIREMINGTON</b> CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON RES. 2661 MEN JUNIO 21 DE 1996	<b>FORMATO  INFORME DE PRÁCTICA  EMPRESARIAL  FACULTAD DE CIENCIAS  EMPRESARIALES</b>	<b>CÓDIGO:</b>  <b>VERSIÓN:</b> 01
--	---	---

alarmas al respecto y empezara a buscar soluciones a esta problemática que agobiaban a la gran mayoría de los colaboradores de la Comunidad De Las Hijas de María Auxiliadora.

Tabla 1. Resultado de valoración Riesgo Psicosocial por dimensiones. Intralaboral.

DOMINIO	TIPO	DIMENSIÓN	MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	SIN RIESGO
INTRALABORAL	LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	CARACTERÍSTICAS DE LIDERAZGO	0%	22%	16%	55%	7%
		RELACIÓN CON LOS COLABORADORES	45%	23%	10%	0%	22%
		RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	40%	0%	23%	10%	27%
		RETROALIMENTACIÓN DEL DESEMPEÑO	0%	0%	0%	33%	67%
	CONTROL SOBRE EL TRABAJO	CAPACITACIÓN	0%	0%	0%	0%	100%
		CLARIDAD DE ROL	0%	0%	0%	67%	33%
		CONTROL Y AUTONOMÍA SOBRE EL TRABAJO	0%	0%	0%	33%	67%
		OPORTUNIDADES PARA EL USO Y DESARROLLO DE HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS	0%	0%	30%	25%	45%
		PARTICIPACIÓN Y MANEJO DEL CAMBIO	35%	10%	0%	14%	41%
	DEMANDAS DEL TRABAJO	DEMANDAS AMBIENTALES Y DE ESFUERZO FÍSICO	0%	0%	0%	0%	100%
		DEMANDAS EMOCIONALES	0%	33%	67%	0%	0%
		DEMANDAS CUANTITATIVAS	0%	0%	0%	67%	33%
		INFLUENCIA DEL TRABAJO SOBRE EL ENTORNO EXTRALABORAL	0%	33%	67%	0%	0%
		EXIGENCIAS DE RESPONSABILIDAD DEL CARGO	33%	33%	34%	0%	0%
		DEMANDAS DE CARGA MENTAL	35%	15%	10%	15%	25%
		CONSISTENCIA DEL ROL	0%	0%	0%	67%	33%
		DEMANDAS DE LA JORNADA DE TRABAJO	33%	33%	0%	0%	34%
	RECOMPENSAS	RECOMPENSAS DERIVADAS DE LA PERTENENCIA A LA ORGANIZACIÓN Y DEL TRABAJO QUE SE REALIZA	0%	0%	0%	0%	100%
		RECONOCIMIENTO Y COMPENSACIÓN	0%	0%	33%	25%	42%

Fuente: Elaboración propia.


 <b>UNIREMINGTON</b> CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON RES. 2661 MEN JUNIO 21 DE 1996	<b>FORMATO  INFORME DE PRÁCTICA  EMPRESARIAL  FACULTAD DE CIENCIAS  EMPRESARIALES</b>	<b>CÓDIGO:</b>  <b>VERSIÓN:</b> 01
--	---	---

Tabla 2. Resultado de valoración Riesgo Psicosocial por dimensiones. Intralaboral B.

DOMINIO	TIPO	DIMENSIÓN	MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	SIN RIESGO
INTRALABORAL B	LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	CARACTERÍSTICAS DE LIDERAZGO	10%	9%	24%	21%	36%
		RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	34%	12%	20%	24%	8%
		RETROALIMENTACIÓN DEL DESEMPEÑO	17%	14%	12%	27%	30%
	CONTROL SOBRE EL TRABAJO	CAPACITACIÓN	24%	17%	17%	29%	13%
		CLARIDAD DE ROL	12%	21%	21%	10%	36%
		CONTROL Y AUTONOMÍA SOBRE EL TRABAJO	14%	2%	12%	31%	41%
		OPORTUNIDADES PARA EL USO Y DESARROLLO DE HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS	9%	21%	17%	36%	17%
		PARTICIPACIÓN Y MANEJO DEL CAMBIO	7%	14%	10%	45%	24%
	DEMANDAS DEL TRABAJO	DEMANDAS AMBIENTALES Y DE ESFUERZO FÍSICO	2%	0%	3%	31%	64%
		DEMANDAS EMOCIONALES	31%	2%	12%	15%	40%
		DEMANDAS CUANTITATIVAS	7%	5%	7%	26%	55%
		INFLUENCIA DEL TRABAJO SOBRE EL ENTORNO EXTRALABORAL	2%	5%	14%	36%	43%
		DEMANDAS DE CARGA MENTAL	27%	10%	20%	15%	28%
		DEMANDAS DE LA JORNADA DE TRABAJO	0%	7%	14%	24%	55%
	RECOMPENSAS	RECOMPENSAS DERIVADAS DE LA PERTENENCIA A LA ORGANIZACIÓN Y DEL TRABAJO QUE SE REALIZA	0%	2%	14%	5%	79%
		RECONOCIMIENTO Y COMPENSACIÓN	14%	12%	26%	22%	26%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3. Resultado de valoración Riesgo Psicosocial por dimensiones. Resultado Área Administrativa.

DOMINIO	TIPO	DIMENSIÓN	MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	SIN RIESGO
INTRALABORAL B	LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	CARACTERÍSTICAS DE LIDERAZGO	0%	0%	40%	0%	60%
		RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	40%	10%	15%	20%	15%
		RETROALIMENTACIÓN DEL DESEMPEÑO	20%	0%	0%	0%	80%
	CONTROL SOBRE EL TRABAJO	CAPACITACIÓN	40%	0%	20%	0%	40%
		CLARIDAD DE ROL	0%	40%	20%	0%	40%
		CONTROL Y AUTONOMÍA SOBRE EL TRABAJO	0%	0%	0%	40%	60%
		OPORTUNIDADES PARA EL USO Y DESARROLLO DE HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS	20%	0%	0%	60%	20%
		PARTICIPACIÓN Y MANEJO DEL CAMBIO	0%	0%	20%	80%	0%
	DEMANDAS DEL TRABAJO	DEMANDAS AMBIENTALES Y DE ESFUERZO FÍSICO	0%	0%	0%	0%	100%
		DEMANDAS EMOCIONALES	25%	20%	20%	10%	25%
		DEMANDAS CUANTITATIVAS	20%	20%	0%	40%	20%
		INFLUENCIA DEL TRABAJO SOBRE EL ENTORNO EXTRALABORAL	0%	0%	40%	40%	20%
		DEMANDAS DE CARGA MENTAL	40%	20%	0%	40%	0%
		DEMANDAS DE LA JORNADA DE TRABAJO	0%	0%	0%	40%	60%
	RECOMPENSAS	RECOMPENSAS DERIVADAS DE LA PERTENENCIA A LA ORGANIZACIÓN Y DEL TRABAJO QUE SE REALIZA	0%	20%	0%	0%	80%
		RECONOCIMIENTO Y COMPENSACIÓN	20%	20%	20%	40%	0%

Fuente: Elaboración propia.


	<b>FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</b>	<b>CÓDIGO:</b>  <b>VERSIÓN:</b> 01
---	---	---


Tabla 4. Resultado de valoración Riesgo Psicosocial por dimensiones. Resultado Área Operativa.

DOMINIO	TIPO	DIMENSIÓN	MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	SIN RIESGO
INTRALABORAL B	LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	CARACTERÍSTICAS DE LIDERAZGO	11%	11%	22%	24%	32%
		RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	45%	10%	9%	16%	20%
		RETROALIMENTACIÓN DEL DESEMPEÑO	16%	16%	14%	8%	46%
	CONTROL SOBRE EL TRABAJO	CAPACITACIÓN	22%	19%	5%	8%	46%
		CLARIDAD DE ROL	13%	19%	22%	11%	35%
		CONTROL Y AUTONOMÍA SOBRE EL TRABAJO	16%	3%	13%	30%	38%
		OPORTUNIDADES PARA EL USO Y DESARROLLO DE HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS	8%	24%	19%	33%	16%
		PARTICIPACIÓN Y MANEJO DEL CAMBIO	8%	16%	8%	41%	27%
	DEMANDAS DEL TRABAJO	DEMANDAS AMBIENTALES Y DE ESFUERZO FÍSICO	3%	0%	3%	35%	59%
		DEMANDAS EMOCIONALES	25%	10%	11%	5%	49%
		DEMANDAS CUANTITATIVAS	5%	3%	8%	24%	60%
		INFLUENCIA DEL TRABAJO SOBRE EL ENTORNO EXTRALABORAL	3%	5%	11%	35%	46%
		DEMANDAS DE CARGA MENTAL	3%	8%	16%	8%	65%
		DEMANDAS DE LA JORNADA DE TRABAJO	0%	8%	16%	22%	54%
	RECOMPENSAS	RECOMPENSAS DERIVADAS DE LA PERTENENCIA A LA ORGANIZACIÓN Y DEL TRABAJO QUE SE REALIZA	0%	0%	16%	6%	78%
		RECONOCIMIENTO Y COMPENSACIÓN	13%	11%	27%	19%	30%

Fuente: Elaboración propia.

### 1.1 Pregunta problematizadora

¿Qué estrategia podría mejorar la comunicación asertiva en la Comunidad de las Hijas de María Auxiliadora en Bogotá DC, para así poder tener buen clima organizacional entre todas las áreas de la empresa tanto en docentes, administrativos y la comunidad religiosa en general, logrando así, para el segundo semestre de 2023, tener un buen trabajo en equipo entre cada uno de los trabajadores?

	<b>FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</b>	<b>CÓDIGO:</b>  <b>VERSIÓN:</b> 01
---	---	---


## 2. Objetivos

### 2.1 Objetivo general

Establecer estrategias para el mejoramiento de la comunicación asertiva con los trabajadores de la Comunidad de las Hijas de María Auxiliadora con el fin de poder tener una sana convivencia y armónica en todas las áreas de la empresa durante los años 2023 – 2024.

### 2.2 Objetivos específicos

- Implementar programas de capacitación en habilidades de comunicación asertiva para todos los colaboradores de la Comunidad de las Hijas de María Auxiliadora.
- Fomentar la empatía y el respeto mutuo entre los colaboradores, promoviendo la escucha activa y la comprensión de diferentes perspectivas, y se darán espacios de diálogo y reuniones regulares para discutir temas importantes y resolver conflictos de manera constructiva.
- Aplicar las estrategias que permitan mejorar la comunicación asertiva y la convivencia entre el personal que labora en la comunidad de las Hijas de María Auxiliadora, y evaluando su impacto de cada una de las estrategias aplicadas.

	<b>FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</b>	<b>CÓDIGO:</b>  <b>VERSIÓN:</b> 01
---	---	---

### 3. Delimitación

#### 3.1 Delimitación Espacial

Calle 36 N°24.31 Barrio La Soledad – Teusaquillo Bogotá D.C


**Razón social:** Comunidad De Las Hijas De María Auxiliadora – Provincia Nuestra Señora De Chiquinquirá.

**Objeto social de la organización:** Su objeto es la *Educación de la niñez y la juventud, especialmente la más pobre y abandonada.*

Representante legal: Sor Edith Franco Ruiz – Representante Legal y Sor Mónica Jaramillo Muñoz – Representante legal suplente.

#### 3.2 Descripción o reseña histórica de la empresa


Don Bosco tomó la opción de fundar una Congregación religiosa femenina con el Título “Hijas de María Auxiliadora” (FMA), como monumento de gratitud a la Auxiliadora y “respuesta de salvación a las aspiraciones profundas de las jóvenes.” Mientras Don Bosco fue tomando conciencia del querer de Dios, se encontraba en Mornese (Alessandria), María Doménica Mazzarello, quien hacía parte de la Asociación de las Hijas de la Inmaculada, acompañada por su confesor y amigo Don Pestarino. Ella animaba un grupo de jóvenes mujeres que se dedicaban a las chicas del pueblo, con el fin de enseñarles la habilidad en la costura, y, sobre todo, a crecer en la virtud.

	<b>FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</b>	<b>CÓDIGO:</b>  <b>VERSIÓN:</b> 01
---	---	---

Luego Dios une a estos dos soñadores para hacer nacer el Instituto de las Hijas de María Auxiliadora, un nuevo carisma educativo en la Iglesia. El 5 de agosto de 1872 en Mornese 11 jóvenes emiten la primera profesión religiosa consagrando a Dios sus vidas, para servirlo en comunidad, en bien de la niñez y juventud, El primer grupo de 11 jóvenes emitió la Primera Profesión para ser en la Iglesia y en la sociedad religiosas educadoras de las jóvenes especialmente de las clases populares. En 1877 un grupo de hermanas de alma y corazón misionero parten para fundar en Uruguay, después a Argentina. A partir de entonces, el Instituto se difundió sobre todo en Italia, en Europa, en América y hoy en día está en todos los continentes. En el mundo son conocidas también como Hermanas Salesianas y Salesianas de Don Bosco.

Las Hijas de María Auxiliadora llegan a Colombia el 31 de diciembre del 1896, a Cartagena, pero la fundación se da el 11 de enero de 1897, con la llegada a la casa de Bogotá, que habían tomado en arriendo los Salesianos de Don Bosco (SDB), para las FMA, en el barrio La Candelaria, llamada “Camarín del Carmen”. La Visitadora era Sor Brígida Prandi. Con ella llegaron las hermanas Giuseppina Festa, Rosario Morillo Modesta Ravasso, la novicia Herminia Pagnini; Sor Serafina Ossella y Sor Angiolina Tarrone.

En el año 1947, debido a la cantidad de hermanas y a su organización se dividen en dos inspectorías, una con sede en Medellín y otra con sede en Bogotá. En 1971 la Inspectoría San Pedro Claver ubicada en Bogotá, cambia de nombre, el Elenco correspondiente le da el nombre de Inspectoría Nuestra Señora del Rosario de Chiquinquirá, la motivación había sido dada por el hecho de que se deseaba confiar la Inspectoría a la Patrona de Colombia, “N. Señora del Rosario de Chiquinquirá”. Las inspectorías siguieron creciendo en número y esto hizo que se organizaron

	<b>FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</b>	<b>CÓDIGO:</b>  <b>VERSIÓN:</b> 01
---	---	---


nuevamente, hasta que 1972 se da una nueva división a partir de la cual surgen las cuatro actuales inspectorías en Colombia, dos con sede en Bogotá: Nuestra Señora de las Nieves y Nuestra Señora del Rosario de Chiquinquirá; dos con sede en Medellín: María Auxiliadora y Madre Mazzarello.

La casa Inspectorial de Nuestra Señora del Rosario de Chiquinquirá, Funcionó primero en el Colegio María Auxiliadora de Bogotá, Casa Central hasta noviembre del año 1971, año en que se abrió la casa Inspectorial en la Carrera 1ª Este N.º 72A- 96, en las instalaciones del Colegio sor Teresa Valsé, siendo la Inspectora, Madre María Ranieri, aprovechándose la circunstancia del cierre temporal del Colegio Sor Teresa Valsé, que allí funcionaba, y que fue reabierto en enero de 1972.

Con la venta de este colegio (2014), la casa Inspectorial se trasladó a la casa que antes ocupaba el Post-noviciado salesiano, en el Centro Don Bosco, con la esperanza de encontrar un lote para su construcción. La nueva construcción de la casa Inspectorial fue entregada en junio de 2019 en la calle 36 No.24-31

### **Misión**

La comunidad de las FMA Provincia Nuestra Señora de Chiquinquirá es una comunidad educativa que educa y se educa en el encuentro y acompañamiento de niñas, niños y jóvenes de clases populares, mediante una educación con proyección evangelizadora, social, comunicativa e intercultural, inspirada en el sistema Preventivo de Don Bosco y Madre Mazzarello, para formar buenos cristianos, honestos y competentes ciudadanos que den respuesta a las existencias de una sociedad cambiante.

	<b>FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</b>	<b>CÓDIGO:</b>  <b>VERSIÓN:</b> 01
---	---	---

## Visión

Las obras de la Inspectoría Nuestra Señora de Chiquinquirá (CHINCA) serán reconocidas por:


1. Dar respuestas adecuadas a las necesidades de formación integral de niñas, niños y jóvenes, desde la inserción en su entorno geográfico, social, político, cultural y eclesial, colaborando en la construcción de una Colombia abierta y solidaria.
2. Ser una comunidad evangelizadora que educa según el Proyecto Educativo Pastoral en el ejercicio de una ciudadanía activa, crítica y comprometida en la que la integración de fe, cultura y vida promueve socialmente a la construcción de la paz.
3. Ser comunidades abiertas y flexibles en las que los educadores y las familias, tienen un papel fundamental y se sienten implicados en la misión educativa evangelizadora.

## Valores corporativos

- Compromiso ético de Honestidad.
- Espíritu de familia.
- Alegría
- Solidaridad.
- Gratitud.

## 3.2 Delimitación temporal

Desde el 14 de agosto de 2023 al 14 de febrero de 2024.

	<b>FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</b>	<b>CÓDIGO:</b>  <b>VERSIÓN:</b> 01
---	---	---

#### 4. Alcance


Para el plan de mejoramiento de la comunicación asertiva que se viene ejecutando en la Comunidad De Las Hijas de María Auxiliadora, se debe tener en cuenta los siguientes aspectos a tratar:

1. **Diagnóstico organizacional.** Para poder llevar a cabo este diagnóstico organizacional para el mejoramiento de la comunicación asertiva en la empresa, se realizará una encuesta y entrevista a todo el personal de la empresa acerca de la situación actual de la organización, en cuanto a su comunicación se refiere. Este diagnóstico tiene como objetivo identificar cuáles son las áreas de mejora y en qué nivel esta la comunicación dentro de la organización, los obstáculos y las oportunidades que existen para mejorar este aspecto. Esto ayudará al diseño de estrategias eficaces para fortalecer la comunicación asertiva en la Comunidad de las Hijas de María Auxiliadora en la ciudad de Bogotá D.C.

##### ALCANCE DEL PRODUCTO 1

Este diagnóstico permitirá analizar cuáles son los procesos de comunicación interna y externa dentro de la comunidad y, además, identificar cuáles son esas áreas donde dicha comunicación asertiva puede estar enfrentando obstáculos, para mejorar dicha problemática dentro de la organización.

1. **Plan de acompañamiento** se garantizará que haya una implementación efectiva y que se fomente un ambiente de comunicación saludable y productivo dentro de la organización. Para ello se sugiere hacer una evaluación inicial, diseñar unas estrategias que mejoren la comunicación asertiva dentro de la comunidad, además definir unos roles y responsabilidades de esas personas que harán la evaluación inicial. También se deberá capacitar y brindar las herramientas necesarias para iniciar con este proceso y,

	<b>FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</b>	<b>CÓDIGO:</b>  <b>VERSIÓN:</b> 01
---	---	---

a la vez, se debe monitorear o hacer el seguimiento necesario a este proceso de mejora. Por último, se debe hacer una evaluación final después de hacer la implementación y poder verificar si se cumplió con esta mejora.


#### ALCANCE DEL PRODUCTO 2

El alcance de este plan de acompañamiento es asegurar que el proceso de mejora de la comunicación asertiva sea efectivo en todos los colaboradores dentro de la Comunidad, además de que este sea adaptable a las necesidades de la organización, que tenga un impacto positivo para que se mejore la comunicación asertiva y que todos tengan una participación activa dentro de este proceso.

- 1. Proceso de Gestión en la Innovación Empresarial.** Este proceso se podría llevar a cabo por medio de las ayudas tecnológicas, en especial de plataformas virtuales, que permita que se puedan hacer, diseñar e implementar las evaluaciones y sus análisis y así, contribuir con el plan de mejoramiento de la comunicación asertiva. Para ello, se deberá tener el conocimiento preciso para que todo se haga con las condiciones necesarias, basadas en la tecnología actual, y que se puedan analizar los resultados con más rapidez y eficazmente.

#### ALCANCE DEL PRODUCTO 3

Este alcance sería enfocado a toda la comunidad en conjunto, abarcando a todos los miembros, desde líderes hasta empleados y otros colaboradores tanto internos como externos, además con este proceso se podrá dar agilidad a los resultados y a que se pueda dar una mejora más rápida y eficaz a la comunicación asertiva dentro de la comunidad.

	<b>FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</b>	<b>CÓDIGO:</b>  <b>VERSIÓN:</b> 01
---	---	---


## **5. Marco teórico, Estado del arte**

Para este trabajo de grado se hizo necesario abordar algunos temas relevantes que permitieran sustentar en teorías y conceptos relevantes, el fenómeno a analizar. Por tal razón, se profundizó en los conceptos de comunicación, comunicación asertiva, comunicación efectiva, comunicación organizacional y estrategias para una comunicación asertiva en el mundo laboral, con el fin de que no se generen conflictos ni mal clima laboral.

### **5.1 Comunicación Asertiva**

Existen múltiples definiciones de comunicación. Los especialistas han definido según su epistemología, numerosos conceptos y han emitido una óptica diferente en la comunicación. Por ejemplo, Osgood (1961) planteó que “tenemos comunicación siempre que una fuente emisora influencia a otro- el destinatario – mediante la transmisión de señales que pueden ser transferidas por el canal que los liga” (p.37). Por su parte, Berelson y Steiner (1964) advirtieron que la comunicación es “el acto o proceso de transmisión que generalmente se llama comunicación, consiste en la transmisión de información, ideas, emociones, habilidades, mediante el empleo de signos y palabras” (p.11).

Posteriormente, Stoner (1997) precisó que la comunicación es un “proceso mediante el cual las personas tratan de compartir un significado por medio de la transmisión de mensajes simbólicos” (p.21), concepto que le permitió a Trelles (2001) señalar que “la comunicación es el medio que permite orientar las conductas individuales y establecer relaciones interpersonales funcionales que ayuden a trabajar juntos para alcanzar una meta” (p.69).

	<b>FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</b>	<b>CÓDIGO:</b>  <b>VERSIÓN:</b> 01
---	---	---

Este recorrido conceptual, supone una evolución en la idea de comunicación y permite señalar que la comunicación en la actualidad, se entendería como un proceso en el que la información emitida, exige una retroinformación o *feedback* que supone que el receptor debe reaccionar ante un mensaje y lo puede hacer a través de palabras, conductas o gestos. Esta reacción es conocida por el emisor, de tal forma, que el receptor pasa a ser el emisor y el emisor el receptor de la respuesta del nuevo emisor. De ahí que Martínez (2012) diga que en este caso se hace referencia a que la responsabilidad y garantía de recepción del contenido, es responsabilidad de ambos sujetos, requiriendo así un mayor esfuerzo y control personal. Por lo tanto, se evidencia claramente que es un proceso de carácter bidireccional.

Ahora bien, Collado (1997) define la comunicación organizacional como el conjunto total de mensajes que se intercambian dentro de una empresa y entre los integrantes de la misma. Además, este conjunto de técnicas y habilidades están encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes entre los miembros de la empresa, con el fin de cumplir con los objetivos de la organización. Así pues, se puede concluir que para que la comunicación tenga lugar, no basta sólo con transmitir el mensaje, es necesario que éste sea recibido y que sea comprendido por el receptor en la forma deseada por el emisor.



	<b>FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</b>	<b>CÓDIGO:</b>  <b>VERSIÓN:</b> 01
---	---	---

Gráfico 1. Esquema elementos de la comunicación.



Fuente: Tomado de UDIMA, elementos de la comunicación, 2021.

El esquema presentado anteriormente, (Ver gráfico 1), si bien tiene todos los componentes que intervienen en un proceso de comunicación, no logra describir ciertas precisiones dentro de lo que se conoce como comunicación asertiva. Para definirla, nuevamente se deben tener en cuenta varias posturas para tener un marco amplio sobre el cual, se pueda realizar una definición propia que aglutine a las demás. Los primeros aportes que se tomarán como referencia serán los de Goleman (2012) y Gardner (2016), quienes teorizaron sobre la manera en que las emociones pueden afectar de manera positiva o negativa el tipo de comunicación que se establezca con las otras personas y cuál es la inteligencia predominante de la persona, al momento de entablar una conversación. Estas ideas provienen de la definición de Townend (2007), quien estableció que la asertividad, no es tan solo el respeto por uno mismo, sino también un respeto por el otro; por lo tanto, es necesario cambiar la posición del “yo estoy bien” al “tú estás bien”. Esta posición pone al interlocutor como un ser consciente del otro y de sí mismo, es decir, ve en la otra persona a


	<b>FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</b>	<b>CÓDIGO:</b>  <b>VERSIÓN:</b> 01
---	---	---

alguien con intereses, creencias, valores y metas por cumplir. Townend (2007) también establece que cuando las personas se comunican asertivamente, estas se escuchan mutuamente, comparten sentimientos y experiencias.

Dicha definición es apoyada por Bishop (2013) quien establece que la asertividad es el ser capaz de expresarse a uno mismo, con seguridad, sin tener que recurrir a la pasividad, agresividad o a la manipulación. Esto involucra la autoconciencia; conocer cómo estar a cargo del real “tu”. Esto requiere escuchar y responder a las necesidades de los demás, sin negar los propios intereses o comprometer los principios. Además de esto, Bishop (2013) establece que la Comunicación Asertiva ayuda a desarrollar las habilidades interpersonales, controla el estrés y ayuda a mejorar el manejo de los problemas.

A propósito de esto, Goleman (2012) señalaba que la acción en momentos de crisis depende de las emociones y de la manera en que son controladas. Por ejemplo, en momentos de peligro o de amenaza, el cerebro primitivo actúa generando acciones instintivas ante la situación que tenga la persona; por lo tanto, es importante, señala Goleman (2012), la identificación del problema y la acción justa con el objetivo de ser asertivo. Como se puede observar, estas definiciones se apoyan entre sí, puesto que tienen elementos en común como son la autoconciencia y la necesidad de reconocer en el otro, a alguien con intereses, sueños y comportamientos que pueden ser diferentes a los propios, pero que son igualmente valiosos.

De esta manera, se entiende que la Comunicación Asertiva es la capacidad que tienen las personas de comunicarse entre sí, teniendo en cuenta las diferencias que existen entre ellos, ya sean económicas, laborales, sociales, religiosas, entre otras, las cuales son comprendidas y

	<b>FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</b>	<b>CÓDIGO:</b>  <b>VERSIÓN:</b> 01
---	---	---

entendidas entre los interlocutores, sin que esto signifique una barrera para la comunicación (Tapia, 2017). Esta idea de comunicación, fue usada por primera vez en los Estados Unidos en los años setenta. Hoy en día, aunque su uso es mucho más habitual, pocas personas están familiarizadas con su significado (Ponce, 2013).

Esta idea está en consonancia con lo que plantea Menéndez, (2014) quien señala que la persona plenamente humana es aquella que consigue ser ella misma. Es el actor de su propia vida, no un re-actor ante lo que dicen o hacen los demás. Actúa por sus propias convicciones, no por reacción a cómo actúan con el los demás.

Ilustración 1. Pasos Comunicación Asertiva.



Fuente: Tomado de Fernández, 3 pasos de comunicación asertiva, 2014.


	<b>FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</b>	<b>CÓDIGO:</b>  <b>VERSIÓN:</b> 01
---	---	---

Ilustración 2. Comunicación Asertiva entre 2 personas




Fuente: Tomado de Fernández, 3 pasos de comunicación asertiva, 2014.

#### Características de la Comunicación Asertiva

- Con los ojos: Demuestra interés, muestra sinceridad.
- La postura del cuerpo: El lenguaje corporal congruente mejorara la importancia del mensaje.
- Los gestos: Deben ser adecuados ayudan a dar énfasis.
- Voz: Un nivel, un tono bien modulado es más convincente y aceptable y no intimida.
- Tiempo: Utiliza tu criterio para maximizar la receptividad y el impacto.
- Contenido: Como, dónde y cuándo se elige un comentario es probablemente que sea más importante que lo que dice.

En la comunicación asertiva existen 3 tipos de conductas los cuales son el agresivo, asertivo y el pasivo. A continuación, se explicará cada uno de estos tipos. La Agresividad se expresa cuando un individuo dice lo que piensa y siente, de cualquier forma, sin considerar el mínimo respeto hacia la otra persona. Este tipo de conducta hace que muchas relaciones interpersonales se quiebren, debido al desorden en el uso de las palabras, llegando al punto de lastimar a los demás.

	<b>FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</b>	<b>CÓDIGO:</b>  <b>VERSIÓN:</b> 01
---	---	---

Por otro lado, se encuentra la asertividad, la cual expresa las ideas de una persona de forma abierta y directa, tratando de no afectar en forma negativa a los demás. Es también, en otras palabras, la expresión de sentimientos y creencias. Y por último está la pasividad, donde el individuo manifiesta conductas sumisas y tímidas; un exagerado respeto hacia los otros, menospreciando el suyo propio. Este tipo de conducta al ser llevada a su extremo limita el desarrollo del mecanismo para manejar los problemas, ya que la solución para vencerlos es enfrentándolos (Losoya, 2008).


Tabla 5. Conductas de la Comunicación Asertiva.

ESTILO ASERTIVO	ESTILO AGRESIVO	ESTILO PASIVO
<b>*Conducta verbal:</b> –Directa –Firme <b>*Conducta no verbal:</b> –Contacto ocular directo –Gestos firmes –Postura relajada –Voz sin vacilación <b>*Consecuencias:</b> –Defiende sus derechos –Esta relajado y satisfecho –Resuelve problemas	<b>*Conducta verbal:</b> –Impositiva –Interrumpe a los demás <b>*Conducta no verbal:</b> –Mirada fija –Gestos amenazantes –Postura hacia delante –Volumen de voz elevado <b>*Consecuencias:</b> –Viola derechos de otros –Crea tensión –Conflictos interpersonales	<b>*Conducta verbal:</b> –Vacilante –Cortada <b>*Conducta no verbal:</b> –Rehúye la mirada –Movimientos nerviosos –Postura recogida –Volumen inaudible <b>*Consecuencias:</b> –No defiende sus derechos –Pierde oportunidades –Conflictos interpersonales

Fuente: Tomado de Estilos en la comunicación, TCP, 2012.

En otro extremo se encuentran las ventajas de la comunicación asertiva, las cuales son:


- Disminución de la ansiedad (Saber controlar la agresividad al momento de comunicarse)
- Aumento de relaciones más íntimas y significativas
- Una mejor adaptación social (Comunicarse adecuadamente influirá en la vida de la persona de lo contrario la sociedad evitará ese tipo de personas)
- Un aumento de la autoestima

	<b>FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</b>	<b>CÓDIGO:</b>  <b>VERSIÓN:</b> 01
---	---	---

- Aumento de la confianza y seguridad en sí mismo
- Mejorar la aceptación y el respeto propio y el de los demás (Generará confianza en las demás personas)
- Expresión de sentimientos, derechos y deseos tanto positivos como negativos de una forma eficaz (Al manejar la comunicación asertiva se le facilitara a la persona realizar este tipo de conductas y de poder interactuar como debe ser con los demás)
- Aumento de la empatía (capacidad de ponerse en el lugar de otro).

Dentro de los aportes culturales se relaciona con la historia de los países, por lo que encontramos grupos más asertivos que otros. Por ejemplo, los europeos son asertivos, están acostumbrados a discutir abiertamente. Tienen un desarrollo avanzado de la democracia donde se privilegia el valor de decir las cosas. En la sociedad y la interconexión entre personas de distintas partes del mundo, debe haber la habilidad de expresar los deseos de manera amable y franca y ya que a través de los medios tecnológicos nos obliga a reaccionarnos con más asertividad, esta misma que impulsa a los países más desarrollados. Una buena asertividad va ser siempre positiva para una sociedad, donde hay temas sociales que no se hablan y se traducen en comunicación efectiva (Losoya, 2008).

Según la Universidad Politécnica de Hong Kong (Amayaco R. D., 2020), la comunicación efectiva en el lugar de trabajo es un acto de equilibrio. Si se es demasiado pasivo, es posible que se tengan problemas para que otros sigan las instrucciones. Si se es demasiado agresivos, se puede perder el interés de la gente. Por otro lado, de acuerdo con *London South University Bank* los reclutadores y los empleadores buscan indicios de asertividad durante el proceso de entrevista de candidatos para un puesto de trabajo (Amayaco R. D., 2020).

 <b>UNIREMINGTON®</b> CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON RES. 2661 AEN JUNIO 21 DE 1996	<b>FORMATO  INFORME DE PRÁCTICA  EMPRESARIAL  FACULTAD DE CIENCIAS  EMPRESARIALES</b>	<b>CÓDIGO:</b>  <b>VERSIÓN:</b> 01
---	---	---


Todos estos conceptos permiten avanzar en términos conceptuales y se hace con el fin de tener claridad y soportar la intención del proyecto para mitigar dicha problemática haciendo uso de estrategias necesarias en el abordaje de situaciones que se presenten en la compañía de carácter relacionadas permeadas por la mala comunicación o los problemas que generen afectación en dicho proceso.

### **5.1.1 Beneficios en la asertividad laboral**

Uno de los beneficios más importantes de la asertividad es que las personas sienten mayor confianza para comunicarse, enfrentar problemas y resolver conflictos constructivamente. De esta forma, es posible hablar de lo que no está funcionando, llegar a acuerdos gana - gana, dar *feedback* constructivo y encontrar soluciones que lleven a mejorar y crecer. Adicionalmente, cuando existe una comunicación asertiva se promueve una cultura de respeto, empatía y honestidad, lo cual impacta positivamente las relaciones y por lo tanto el clima, el ambiente laboral, la motivación y el compromiso.

Entre mejor es la comunicación, mejores son las relaciones, y entre mejores son las relaciones, disminuye el nivel de estrés y las personas se sienten seguras para compartir sus ideas y expresar lo que piensan y sienten de forma auténtica, lo cual incrementa la confianza dentro de los equipos. No es posible desarrollar equipos de alto desempeño, ni liderar con éxito, si no hay confianza. Y si los equipos y líderes se comunican sin asertividad, estarán dañando la confianza.

Adicionalmente, la comunicación asertiva facilita una buena planificación y contribuye a la coordinación del trabajo en equipo, por lo que se hace fundamental para superar la resistencia


	<b>FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</b>	<b>CÓDIGO:</b>  <b>VERSIÓN:</b> 01
---	---	---

en momentos de cambio (Amayaco, 2020). Bajo estas premisas, se requiere retomar algunos elementos para evaluar y plantear metodologías que permitan establecer los elementos claros para optimizar y entablar un plan de trabajo que permita mediar situaciones que se están presentando en el campo relacional en la empresa Comunidad Hijas de María Auxiliadora.

## **5.2 Comunicación Organizacional**

La comunicación organizacional permite mediar los elementos claros para el clima en la organización para que sea óptimo y sirva como base para las estrategias a implementar y así, hacer reducción de situaciones sin dejar de lado las diferentes fases para logara identificar causas y consecuencias para dicha problemática establecida en el eje problémico de este documento. En definitiva, el estudio de la comunicación organizacional está cada vez más en auge y la experiencia, permite afirmar que las organizaciones que la llevan a cabo presentan un mayor crecimiento. Este tipo de comunicación deber tener en cuenta complejos factores, especialmente humanos, que se miden entre los comportamientos y objetivos, políticas y metas de la organización para que, de esta manera, existan lineamientos que permitan el correspondiente crecimiento de la organización.


La comunicación organizacional es una herramienta de trabajo que permite el movimiento de la información en las organizaciones, para relacionar las necesidades e intereses de ésta, con los de su personal y con la sociedad. También permite conocer el recurso humano y evaluar su desempeño y productividad, a través de entrevistas y recorridos por las diversas áreas de trabajo. En efecto, la comunicación en las organizaciones es fundamental para el cumplimiento eficaz de sus objetivos porque es un medio que, en conjunto, permite el desarrollo de sus integrantes para enfrentar los retos y necesidades del mundo cambiante.

	<b>FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</b>	<b>CÓDIGO:</b>  <b>VERSIÓN:</b> 01
---	---	---

El estudio de la comunicación organizacional está cada vez más en auge y la experiencia permite afirmar que las organizaciones que la llevan a cabo, presentan un mayor crecimiento, debido a que tiene en cuenta complejos factores especialmente humanos que se miden entre los comportamientos y objetivos, políticas y metas de la organización para que de esta manera, existan lineamientos que permitan el correspondiente crecimiento de la organización (Ramos Reyes Washington, 2017).

La comunicación organizacional es una disciplina particular en la Comunicación Humana, la cual conlleva algunas dimensiones o propiedades fundamentales. Ellas se entrecruzan, se conjugan y actúan a la vez en proporciones variables, permitiendo las alternativas comunicativas para avanzar en los procesos comunicativos. A continuación, se plasman dos dimensiones que permiten avanzar en crecimiento y temas de relacionamiento corporativo que permiten soportar y ubicar algunas ideas para plan de trabajo.

En otras palabras, la comunicación organizacional consiste en el proceso de emisión y recepción de mensajes dentro de una organización compleja. Dicho proceso puede ser interno, es decir, basado en relaciones dentro de la organización, o externo, por ejemplo, entre organizaciones).

	<b>FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</b>	<b>CÓDIGO:</b>  <b>VERSIÓN:</b> 01
---	---	---

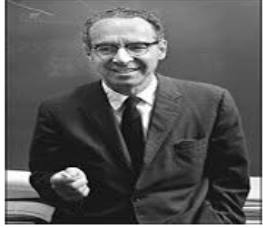


	<p>Goldhaber, Gerald M. (1986): "La comunicación organizacional consiste en el proceso de emisión y recepción de mensajes dentro de una organización compleja. Dicho proceso puede ser interno, es decir, basado en relaciones dentro de la organización, o externo".</p>
	<p>Gary, Kreps. (1995): la comunicación organizacional "es el proceso por medio del cual los miembros recolectan información pertinente acerca de su organización y los cambios que ocurren dentro de ella". Para autores como Carlos Ramón Padilla la comunicación organizacional es " la esencia, el corazón mismo, el alma y la fuerza dominante dentro de una organización".</p>

Ilustración 3. Conceptos de comunicación asertiva y/o organizacional  
Adaptado de Comunicación Organizacional, Gavilán, 2021.


La comunicación organizacional es una herramienta de trabajo que permite el movimiento de la información en las organizaciones para relacionar las necesidades e intereses de ésta, con los de su personal y con la sociedad. Permite conocer al recurso humano y evaluar su desempeño y productividad, a través de entrevistas y recorridos por las diversas áreas de trabajo. En efecto, la comunicación en las organizaciones es fundamental para el cumplimiento eficaz de sus objetivos. Es un medio que, en conjunto, permite el desarrollo de sus integrantes para enfrentar los retos y necesidades del mundo cambiante. El estudio de la comunicación organizacional está cada vez más en auge y la experiencia afirman que las organizaciones que la llevan a cabo presentan un mayor crecimiento pues se tiene en cuenta complejos factores especialmente humanos que se miden entre los comportamientos y objetivos, políticas y metas de la organización para que de esta manera existan lineamientos que permitan el correspondiente crecimiento de la organización.

	<b>FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</b>	<b>CÓDIGO:</b>  <b>VERSIÓN:</b> 01
---	---	---

Como se mencionó, la comunicación humana conlleva cuatro dimensiones o propiedades fundamentales que se entrecruzan, se conjugan y actúan a la vez en proporciones variables. La primera de esas dimensiones es el hecho de que es un bien común, por lo que hace del ser biológico un ser social. Es una herramienta que construye sociedad, cultura, política y economía. La segunda dimensión corresponde a su propiedad física. Al transmitirse en ondas, es una fuerza vectorial que crea realidad y sentido, contiene información a la que da forma, la transmite y la transfiere (Joan Costa Institute, 2021).

La tercera dimensión se conoce como la de energía expresiva y realizadora del pensamiento. Esto quiere decir que se ve como una fuerza influyente y transformadora mediante el Lenguaje y la Acción –que puede causar grandes efectos a partir de pequeñas causas. Aun cuando la comunicación sea acción de débil energía, puede conllevar una gran capacidad desencadenante de reacciones de fuerte energía y muy amplias consecuencias. Este punto es fundamental para la consecución de la comunicación asertiva. Si esa poderosa energía causal que define a la comunicación, se utiliza solo en beneficio propio, no solamente va en contravía de su propia naturaleza, sino que, además, hará daño a otras personas (Joan Costa Institute, 2021).

Ahora bien, estas dimensiones tienen sus reglas de juego, y en la medida en que la comunicación en general, está vinculada con la conducta individual y colectiva, plantea la cuestión decisiva de los campos de libertad, y de los usos que de ellos se haga.

	<b>FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</b>	<b>CÓDIGO:</b>  <b>VERSIÓN:</b> 01
---	---	---

### **5.3 Estrategias para mejorar el clima laboral**


Existen múltiples estrategias que se podrían implementar en un grupo de trabajo para mejorar el clima laboral, para dejar de lado comentarios, riñas, malos entendidos e interpretaciones y las diferentes situaciones que pudieran afectar el buen clima laboral que se espera tener en un campo organizacional. Dentro de ese conjunto, se han definido las siguientes 7 estrategias que buscan presentar alternativas y propuestas para entablar un plan de trabajo para la construcción colectiva en pro de la mejora del clima de la Comunidad de las Hijas de María Auxiliadora.

#### **5.3.1 7 estrategias para mejorar la comunicación asertiva en el trabajo**


Para que la comunicación asertiva laboral pueda funcionar, la literatura presenta una serie de sugerencias que se condensan en las siete recomendaciones que se definirán a continuación. En primer lugar, es necesario aceptar las diferencias, se debe estar en la capacidad de aceptar los errores, así como comprender que no siempre se tiene que estar de acuerdo con todo. Las diferencias y las discusiones sanas, alimentan a las organizaciones (Flores, 2022).

Además, se recomienda que cada persona haya sido capaz de reconocer en sí mismo, sus ideas principales, sus valores y sus propios objetivos. En otras palabras, se debe ser capaz de reconocer los límites propios y estar en capacidad de manifestar con contundencia cuando han sido cruzados; en consonancia con esto, también se sugiere ser capaz de reconocer los errores propios (Flores, 2022).

Aunado al ejercicio de emisión, de hablar en la comunicación, también se deben seguir estrategias de escucha activa, escucha atenta. Realmente esta es la estrategia que les permite a las

	<b>FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</b>	<b>CÓDIGO:</b>  <b>VERSIÓN:</b> 01
---	---	---

personas ser empáticos, porque es la técnica más deficiente para conectar y comprender las emociones de los demás. Para atender esto, se sugiere trabajar en la inteligencia emocional de cada empleado, pues es la manera más fiable de lograr un entorno flexible y favorable a la resolución de conflictos. Adicional a educar las emociones, las empresas deben lograr que sus empleados perciban que están interesados en ellos. Se puede hacer con diferentes herramientas como compensaciones económicas, horarios de trabajo flexibles, elogios, en general, reconocimiento al buen trabajo. Por supuesto, todo esto debe ser articulado, en último lugar, con la preparación autónoma en el manejo de los diferentes aspectos socioemocionales (Flores, 2022).


	<b>FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</b>	<b>CÓDIGO:</b>  <b>VERSIÓN:</b> 01
---	---	---

## 6. Marco metodológico

Para el marco metodológico, con el fin de buscar el mejoramiento de la comunicación asertiva en los colaboradores de la Comunidad de las Hijas de María Auxiliadora en Bogotá, se proyectaron una serie de programas de comunicación asertiva que fomentaran la empatía y el respeto mutuo, promoviendo la escucha activa y la comprensión de diferentes perspectivas. De la misma forma, se dieron espacios de diálogo y reuniones regulares para discutir temas importantes y resolver conflictos de manera constructiva y por medio de algunas estrategias, mejorar la comunicación asertiva y la convivencia entre el personal y así evaluar el impacto de las estrategias aplicadas.

### 6.1 Metodología

Basados en las necesidades de crear estrategias y mejorar la comunicación asertiva en la Comunidad de las Hijas de María Auxiliadora en la ciudad de Bogotá D.C, el enfoque que se utilizó fue el cuantitativo. Este permitió hacer una recolección de datos y un análisis numérico desde las precisiones de la estadística. La información obtenida facilitó hacer un buen análisis cuantitativo y cualitativo, gracias a la encuesta y la entrevista. Además, los datos recolectados permitieron que se realizara un análisis más detallado y que se pudiera dar una descripción de los puntos críticos y la interacción de los mismos dentro de la comunidad. También se pudo evidenciar que el alcance con este modelo de investigación es de tipo, porque se está buscando dar una especificación de las características más sobresalientes. Cabe mencionar que las investigaciones de tipo descriptivo “consisten en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es

	<b>FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</b>	<b>CÓDIGO:</b>  <b>VERSIÓN:</b> 01
---	---	---

detallar cómo son y cómo se manifiestan (Hernández, 2014). Esta técnica hizo posible que se identificara y se obtuviera información que permita ampliar la necesidad para poder llevar a lograr los objetivos propuestos para este proyecto.

## **6.2 Población**


El análisis se realizó para el personal administrativo y docente perteneciente a la Comunidad de Las Hijas De María Auxiliadora en la ciudad de Bogotá D.C, por ende, se decidió que la población fuera conformada por todos los miembros de la comunidad. Dicha muestra está formada por un total de 185 empleados en Bogotá D.C. Es necesario indicar que estos colaboradores se encontraban vinculados de manera activa en la comunidad y en su mayoría ocupaban cargos de índole operacional, administrativo y directivo.

## **6.3 Instrumentos**

Como se mencionó, para este proyecto de mejoramiento de la comunicación asertiva se utilizaron como instrumento el cuestionario de encuesta y la entrevista. Los instrumentos tuvieron como objetivo central medir e identificar problemas, puntos críticos y estrategias para mejorar la comunicación dentro de la organización. La técnica utilizada es la encuesta y la entrevista, porque proporcionaron valores y aspectos cualitativos que ayudaron a poder mejorar esta problemática dentro de la organización y analizar cada situación para buscar soluciones efectivas.

### **6.3.1 Encuesta**

Este instrumento de investigación se diseñó para poder identificar los estilos de comunicación que se presentaban en la comunidad y así atacar aquellos puntos álgidos que no

	<b>FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</b>	<b>CÓDIGO:</b>  <b>VERSIÓN:</b> 01
---	---	---


estuvieran permitiendo que fluyera la comunicación asertiva dentro de la comunidad. El instrumento es una encuesta que ha sido adaptada para identificar los estilos de comunicación que prevalece en la comunidad.

La encuesta estuvo compuesta por un total de 20 preguntas, en las cuales, la mayoría de opciones de respuesta se encontraban en escala de 4 puntos máximo (1= Nunca, 2= A veces, 3= Casi siempre, 4= Siempre), y otras de carácter abierto. Al tener estos criterios también se pudo evidenciar e identificar varios tipos de comunicación, como asertiva, agresiva o pasiva. Los resultados brindaron información importante que ayudó a detectar esos puntos críticos para mejorar en estos tipos de comunicación.

### **6.3.2 Entrevista**

Este instrumento permitió obtener respuestas que ayudaron a detectar cuáles eran las falencias que se encontraban dentro de la comunidad a nivel comunicativo. En esta se tuvo un entrevistador y un entrevistado, que sostuvieron una conversación abierta para, posteriormente, analizar las respuestas y aclarar cuáles son esas dificultades que se tenían y poder establecer estrategias que ayudaran a mejorar la comunicación asertiva dentro de la Comunidad de Las Hijas De María Auxiliadora.


El Entrevistador, antes de la entrevista, tuvo la temática lista sobre la Comunicación Asertiva dentro de la Comunidad. Las preguntas que se realizaron fueron abiertas, para que los entrevistados pudieran expresar sus opiniones, y dar unas respuestas basados en sus experiencias dentro de la organización; incluso, pudieron desviarse del tema en algún momento. El entrevistador

	<b>FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</b>	<b>CÓDIGO:</b>  <b>VERSIÓN:</b> 01
---	---	---

siempre tuvo en cuenta que la atención no se desviara e hizo que los entrevistados pudieran hablar de manera natural y con tranquilidad. Este instrumento también permitió que se presentaran situaciones donde ciertas respuestas enlazaran con otras y se dieran nuevas preguntas o perspectivas.

Para poder implementar este método, se seleccionaron un total de 30 personas por muestreo y la dinámica fue al azar; teniendo en cuenta sus cargos, cualidades y sus funciones dentro de la comunidad. También se tuvo un formato como consentimiento informado para que pudiera hacerse la entrevista a estas personas. Se seleccionó un lugar tranquilo para realizarlas y donde no hubiera interrupciones de ningún tipo y sin prisa alguna, para que estas personas no se sintieran presionadas y estuvieran en perfecta confianza. Sin embargo, se tuvo un tiempo estipulado por persona de máximo 40 minutos y el lugar seleccionado fue la terraza de la sede central de la provincia ubicada en la Calle 36 N° 24-31, la cual se encontraba en el último piso de la sede y era un lugar sin perturbación alguna.

Para la realización se usó un computador portátil donde estuvieran las preguntas y además dentro del consentimiento informado, se tuvo un ítem para autorizar la grabación de esta entrevista como evidencia de la realización de este instrumento.

	<b>FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</b>	<b>CÓDIGO:</b>  <b>VERSIÓN:</b> 01
---	---	---

## 7. Resultados y/o conclusiones

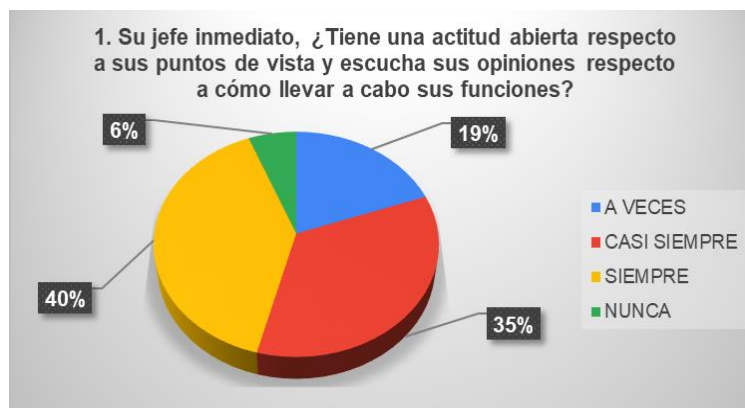
Una vez realizadas la encuesta y la entrevista para determinar el estado actual de la comunicación asertiva en la Comunidad de Las Hijas De María Auxiliadora en la ciudad de Bogotá, se obtuvieron los siguientes hallazgos y se presentó el siguiente análisis.

### 7.1 Resultados Encuesta

Estos son los resultados arrojados al realizar la entrevista (Ver anexo 1), con 185 colaboradores de la comunidad.


1. Su jefe inmediato, ¿Tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones?

Gráfico 2. Percepción de los empleados sobre la receptividad de sus jefes hacia su desempeño.



Fuente: Elaboración propia.

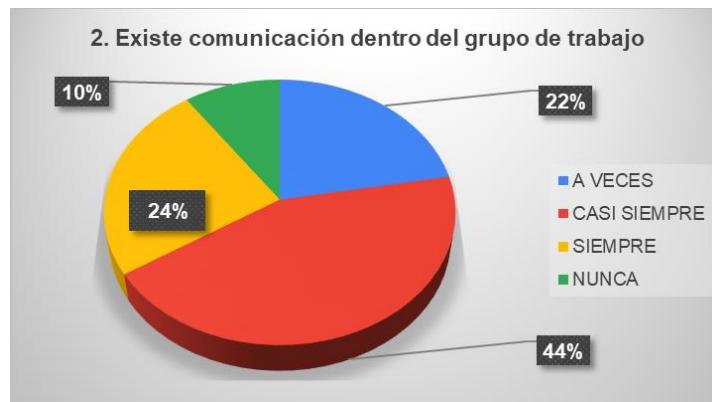
En los resultados arrojados por esta pregunta, se evidenció que la mayoría de los empleados percibían que sus jefes casi siempre con un 35% o siempre con un 40% tenían una actitud abierta y estaban dispuestos a escuchar sus opiniones y poder ayudarlos.

	<b>FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</b>	<b>CÓDIGO:</b>  <b>VERSIÓN:</b> 01
---	---	---

También era importante investigar más a fondo el por qué las respuestas nunca con un 6% y a veces con un 19% del personal encuestado dieron esta respuesta y así identificar razones y establecer áreas de mejora en la comunicación y la relación entre los empleados y sus jefes inmediatos.


## 2. Existe comunicación dentro del grupo de trabajo

Gráfico 3. Percepción de la comunicación dentro del grupo de trabajo de la Comunidad.



Fuente: Elaboración propia.

En este punto se evidenció que el 44% de los empleados percibía que la comunicación dentro del grupo de trabajo era frecuente y no tan mala como estaba anteriormente; sin embargo, era importante abordar las percepciones de aquellos que pensaban que la comunicación ocurría solo de manera ocasional o nunca, que representa un 10% de los encuestados y así poder identificar cuáles eran las razones que llevaron a estas percepciones. Esto ayudará a poder implementar estrategias para mejorar la dicha comunicación en el equipo de trabajo de la Comunidad de Las Hijas De María Auxiliadora.

 <b>UNIREMINGTON</b> CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON RES. 2661 MEN JUNIO 21 DE 1996	<b>FORMATO  INFORME DE PRÁCTICA  EMPRESARIAL  FACULTAD DE CIENCIAS  EMPRESARIALES</b>	<b>CÓDIGO:</b>  <b>VERSIÓN:</b> 01
--	---	---

3. ¿Cuándo se siente triste o desmotivado considera que se le dificulta relacionarse y tener una buena comunicación laboral dentro de la empresa?


Gráfico 4. Impacto del estado emocional en la comunicación laboral



Fuente: Elaboración propia.

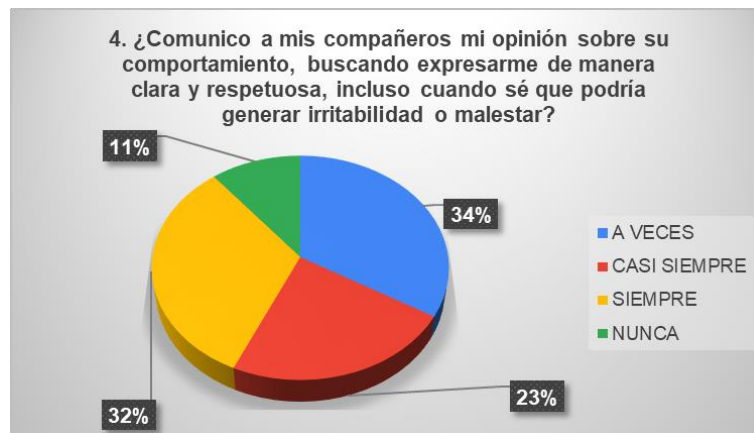
Esta pregunta es crucial ya que la parte emocional es muy importante en el ser humano. Por ello se deben abordar esas preocupaciones de esos colaboradores que sienten que la tristeza o la falta de motivación afecta su capacidad de comunicación dentro de la comunidad. Según los resultados arrojados en la encuesta nos indican que un 35% de los encuestados a veces si les trae consecuencias estas triste por determinadas situaciones ya sean de índole personal o laboral, más sin embargo las personas que dijeron nunca son más cantidad con un 43% e indica que en su mayoría no se afectan por estos temas.

No se pueden descartar esas personas que, si se dejan afectar representados en un 12%, para comprender las razones detrás de ellas y ofrecer apoyo y recursos adecuados para mejorar el bienestar emocional y la comunicación en el entorno laboral de la comunidad en Bogotá.

	<b>FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</b>	<b>CÓDIGO:</b>  <b>VERSIÓN:</b> 01
---	---	---

4. ¿Comunico a mis compañeros mi opinión sobre su comportamiento, buscando expresarme de manera clara y respetuosa, incluso cuando sé que podría generar irritabilidad o malestar?


Gráfico 5. Comunicación adecuada para expresar lo que se piensa sobre los compañeros.



Fuente: Elaboración propia.

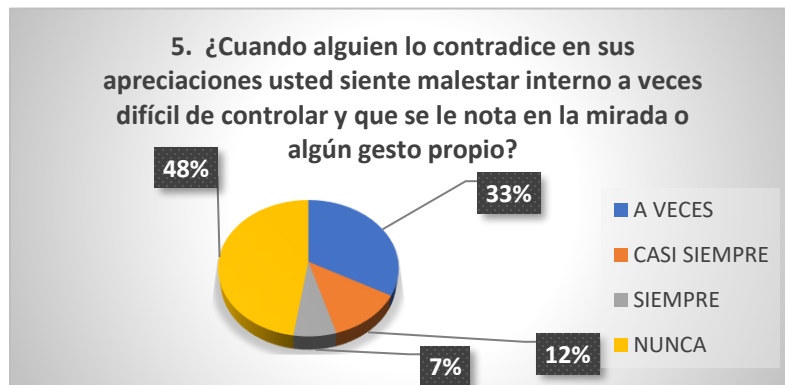
Los resultados indican que hay un porcentaje significativo de empleados, un 32%, que indica que siempre se comunican de esta manera; incluso cuando podría causar molestias, indicando que hay una buena disposición a la comunicación abierta y respetuosa, independientemente de las posibles reacciones negativas que tengan algunos compañeros.

No se puede dejar de lado a esos colaboradores representados por 11% que indican que, si tiene problemas para dar sus opiniones y tener buena comunicación, ya que esto indicaría que si se deben seguir planteando alternativas para mejorar estos tipos de comunicación entre ellos.

 <b>UNIREMINGTON®</b> CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON RES. 2661 MEN JUNIO 21 DE 1996	<b>FORMATO  INFORME DE PRÁCTICA  EMPRESARIAL  FACULTAD DE CIENCIAS  EMPRESARIALES</b>	<b>CÓDIGO:</b>  <b>VERSIÓN:</b> 01
---	---	---


5. ¿Cuándo alguien lo contradice en sus apreciaciones usted siente malestar interno a veces difícil de controlar y que se le nota en la mirada o algún gesto propio?

Gráfico 6. Impacto emocional por la contradicción de opiniones.



Fuente: Elaboración propia.

Es claro que hay una gran parte de los colaboradores, exactamente un 33%, que indica que sí experimentan malestar interno en varias ocasiones cuando son contradichos, y este malestar se ve reflejado en su mirada o gestos producidos, ocasionado conflictos entre ellos. Es importante considerar también este aspecto emocional en el entorno laboral y explorar maneras de gestionar charlas y actividades para promover un ambiente de trabajo más positivo y colaborativo, aunque también vemos que un buen porcentaje de colaboradores el cual es un 48% no les ocasiona irritabilidad y eso es positivo para establecer nuevas estrategias y ayudar a que la situación negativa mejore dentro de la comunidad.

 <b>UNIREMINGTON</b> CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON RES. 2661 MEN JUNIO 21 DE 1996	<b>FORMATO  INFORME DE PRÁCTICA  EMPRESARIAL  FACULTAD DE CIENCIAS  EMPRESARIALES</b>	<b>CÓDIGO:</b>  <b>VERSIÓN:</b> 01
--	---	---


6. ¿Siente que le cuesta expresar lo que siente, especialmente cuando son sentimientos negativos hacia los demás, en esos casos prefiere que callar o expresarlo?

Gráfico 7. Dificultad para expresar sentimientos negativos en el ámbito laboral.



Fuente: Elaboración propia.

En el gráfico 7 se evidencia que un 44% de los empleados siente que, a veces, les cuesta expresar sus sentimientos, especialmente los negativos, y prefieren callar para evitar conflictos entre sus compañeros. Se debe prestar mucha atención a esta situación para poder comprender el por qué están sucediendo estas dificultades comunicativas y que la comunidad establezca estrategias eficaces que fomenten un ambiente donde los empleados se sientan más cómodos expresando sus sentimientos de manera constructiva y sin dificultad alguna.

 <b>UNIREMINGTON</b> CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON RES. 2661 MEN JUNIO 21 DE 1996	<b>FORMATO  INFORME DE PRÁCTICA  EMPRESARIAL  FACULTAD DE CIENCIAS  EMPRESARIALES</b>	<b>CÓDIGO:</b>  <b>VERSIÓN:</b> 01
--	---	---


7. ¿Cuándo necesita enfrentar un conflicto siente que las palabras no le fluyen y se le entrecorta la voz por los nervios o temer al fracaso?

Gráfico 8. Percepción de los empleados al enfrentar problemas y estrategias.



Fuente: Elaboración propia.

Se puede concluir que la mayoría de los colaboradores representados en un 57% se sienten cómodos y tranquilos al momento de enfrentar los conflictos, ya sean laborales o personales y esto da a entender que las estrategias implementadas si han sido adecuadas y eficaces. Los empleados sienten, al menos en ocasiones evidenciado en un 33%, que enfrentar un conflicto puede afectar su expresión verbal debido a nerviosismo o temor al fracaso, es importante considerar estrategias para mejorar la gestión del conflicto y reducir la ansiedad asociada con él y hacer que ellos se sientan tranquilos en todo momento.

 <b>UNIREMINGTON</b> CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON RES. 2661 MEN JUNIO 21 DE 1996	<b>FORMATO  INFORME DE PRÁCTICA  EMPRESARIAL  FACULTAD DE CIENCIAS  EMPRESARIALES</b>	<b>CÓDIGO:</b>  <b>VERSIÓN:</b> 01
--	---	---


8. ¿Siente que se fomenta la comunicación asertiva en colaboración con los diferentes departamentos o equipos en la Comunidad?

Gráfico 9. Fomento de la comunicación asertiva entre departamentos.



Fuente: Elaboración propia.

Estos resultados permiten evidenciar que Mientras que un porcentaje de los colaboradores representados en un 39% ven que la comunicación asertiva a veces se fomenta en colaboración con diferentes departamentos o equipos, vemos también un porcentaje significativo de un 30% que percibe un fomento constante y positivo en estas colaboraciones con todas la áreas, pero además es importante revisar las razones que llevaron a que los colaboradores respondieran "Nunca" con un 9% y así poder abordar cualquier brecha en la comunicación con los demás departamentos.

 <b>UNIREMINGTON</b> CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON RES. 2661 AEN JUNIO 21 DE 1996	<b>FORMATO  INFORME DE PRÁCTICA  EMPRESARIAL  FACULTAD DE CIENCIAS  EMPRESARIALES</b>	<b>CÓDIGO:</b>  <b>VERSIÓN:</b> 01
--	---	---

9. ¿Considera que se brinda suficiente apoyo por parte de las directivas para mejorar las habilidades de comunicación en las sedes de trabajo?

Gráfico 10. Apoyo de las directivas en cada sede laboral para temas de comunicación asertiva.



Fuente: Elaboración propia.

Un porcentaje significativo de empleados representados por un 42% indica que casi siempre siente que se brinda suficiente apoyo por parte de las directivas para mejorar las habilidades de comunicación en las sedes de trabajo. Esto es positivo y sugiere una percepción general de un apoyo constante y en pro de mejora de la comunicación asertiva dentro de la comunidad.

Aunque un porcentaje de 10% el cual es relativamente bajo de las personas que respondieron que Nunca, da a entender que ellos sienten que nunca se brinda suficiente apoyo por parte de las directivas para mejorar las habilidades de comunicación, esto es una señal de preocupación y Puede indicar la necesidad de mejorar las iniciativas de apoyo y desarrollo de habilidades de comunicación.


10. ¿Recibe retroalimentación constante sobre su comunicación asertiva en el trabajo?

Gráfico 11. Retroalimentación en el lugar de trabajo.



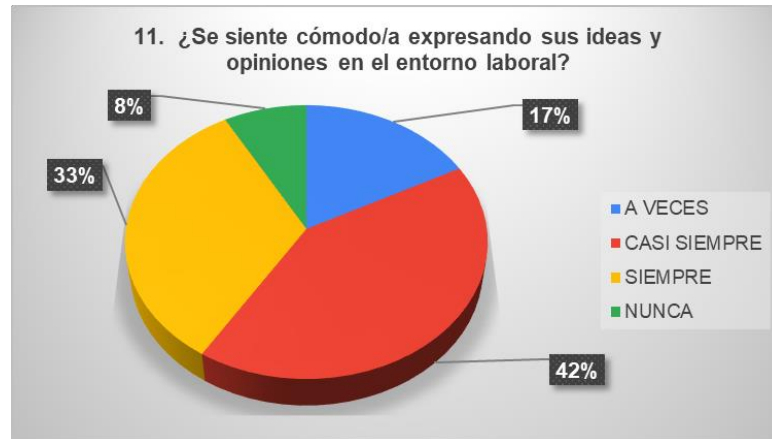
Fuente: Elaboración propia.

Un número de colaboradores de la comunidad representado en un 45% indica que casi siempre recibe retroalimentación constante sobre su comunicación asertiva en el trabajo. Esto es positivo y sugiere una percepción general que ayuda a que la empresa se posicione en niveles adecuados de comunicación. Es importante abordar las preocupaciones de aquellos que sienten que la retroalimentación es ocasional o nunca se presenta, esto puede implicar que debemos revisar y fortalecer los procesos de retroalimentación en la comunidad para ese 15% de los encuestados y de manera general.

 <b>UNIREMINGTON®</b> CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON RES. 2661 MEN JUNIO 21 DE 1996	<b>FORMATO  INFORME DE PRÁCTICA  EMPRESARIAL  FACULTAD DE CIENCIAS  EMPRESARIALES</b>	<b>CÓDIGO:</b>  <b>VERSIÓN:</b> 01
---	---	---


11. ¿Se siente cómodo/a expresando sus ideas y opiniones en el entorno laboral?

Gráfico 12. Comodidad al expresar ideas y opiniones en el entorno laboral.



Fuente: Elaboración propia.

Los resultados arrojados permiten analizar que un porcentaje del 42% de los colaboradores se sienten cómodos/as expresando sus ideas y opiniones. Sin embargo, es importante prestar atención a las preocupaciones de aquel 17% y 8% que sienten que la comodidad es ocasional o nunca se experimenta, en tanto que implica que se deben implementar iniciativas que fomenten un ambiente más inclusivo y de apoyo para la expresión de ideas y opiniones dentro de la empresa y en cualquier departamento de ella.

 <b>UNIREMINGTON®</b> CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON RES. 2661 MEN JUNIO 21 DE 1996	<b>FORMATO  INFORME DE PRÁCTICA  EMPRESARIAL  FACULTAD DE CIENCIAS  EMPRESARIALES</b>	<b>CÓDIGO:</b>  <b>VERSIÓN:</b> 01
---	---	---


12. ¿Basado en la experiencia y tiempo en la comunidad ha evidenciado conflictos frecuentes entre los colaboradores de su área?

Gráfico 13. Percepción de conflictos entre colaboradores dentro de la empresa.



Fuente: Elaboración propia.

Gran parte de los colaboradores representados en un 45% indica que, en ocasiones, ha evidenciado conflictos entre los colaboradores de su área, Esto da a entender que, aunque los conflictos no son constantes, ocurren de manera periódica. Sin embargo, es importante revisar las preocupaciones de esas personas que representan un 9% y 16% que sienten que los conflictos son más frecuentes para comprender el por qué detrás de estas percepciones y trabajar en la mejora de las dinámicas interpersonales y en la resolución de conflictos.

 <b>UNIREMINGTON</b> CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON RES. 2661 MEN JUNIO 21 DE 1996	<b>FORMATO  INFORME DE PRÁCTICA  EMPRESARIAL  FACULTAD DE CIENCIAS  EMPRESARIALES</b>	<b>CÓDIGO:</b>  <b>VERSIÓN:</b> 01
--	---	---

13. ¿Con qué frecuencia siente que la información suministrada en la comunidad a nivel laboral y personal es arbitraria o poco clara?

Gráfico 14. Percepción sobre el tipo de comunicación dentro de la comunidad.



Fuente: Elaboración propia.

Un porcentaje del 45% de los empleados indica que, en ocasiones, siente que la información suministrada en la comunidad, ya sea a nivel laboral o personal, es arbitraria o poco clara. Esto muestra que la claridad de la información puede variar y que hay momentos en los que se percibe como poco clara o arbitraria, ocasionando desavenencias entre los colaboradores.

Aunque se evidenció un gran número de personas que indicaba que la información no es clara, también se nota que un buen porcentaje de empleados, 31%, indica que nunca siente que la información suministrada es arbitraria o poco clara. Este es un resultado positivo, ya que sugiere una percepción general de claridad y transparencia en la comunicación.

14. ¿Siente que hay un canal abierto para discutir problemas o preocupaciones relacionadas con la labor realizada dentro de la comunidad?

Gráfico 15. Existencia sobre un canal abierto para el manejo de conflictos.



Fuente: Elaboración propia.

El 47% de los empleados indica que, en ocasiones, siente que hay un canal abierto para discutir problemas o preocupaciones relacionadas con la labor. Esto sugiere que la disponibilidad del canal puede ser no constante y llega a ser una situación preocupante. Aunque hay un porcentaje del 13% el cual es relativamente bajo, el hecho de que algunos de los colaboradores de la comunidad sientan que nunca hay un canal abierto para discutir problemas o preocupaciones es una señal de preocupación, La falta de un canal abierto puede afectar negativamente la comunicación y resolución de problemas, por ende, se debe seguir trabajando en varias estrategias para mejorar estos aspectos.

15. ¿La relación entre compañeros de trabajo en la Comunidad y/o sede de trabajo es?

Gráfico 16. Percepción de la relación entre compañeros.

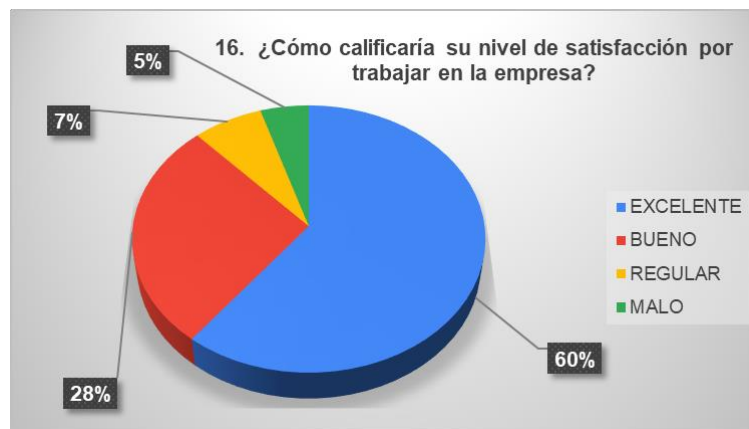


Fuente: Elaboración propia.

La mayoría de los empleados el cual es un 59% indica que la relación entre compañeros de trabajo es buena, e indica un resultado positivo y sugiere un nivel general de satisfacción con las relaciones en el entorno laboral. Es importante considerar las respuestas de aquellos que ven la relación como regular o mala con un 12% y 4% respectivamente, para comprender mejor que está sucediendo a nivel interpersonal y abordar cualquier estrategia de mejora.

16. ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción por trabajar en la empresa?

Gráfico 17. Nivel de satisfacción dentro de la empresa.



Fuente: Elaboración propia.

El gráfico muestra que un 60% de los colaboradores de la comunidad está muy satisfecha con su trabajo en la empresa, pero es importante prestar atención a las opiniones de aquellos que respondieron su satisfacción como regular en un 7% o mala en un 5%, ya que esto permitirá identificar aspectos específicos de mejora y trabajar para mantener un ambiente laboral positivo y satisfactorio para todos dentro de la Comunidad de Las Hijas De María Auxiliadora.


17. ¿Cómo describiría la resolución de conflictos en la Comunidad De Las Hijas de María Auxiliadora?

Gráfico 18. Descripción de la solución de conflictos en la comunidad.



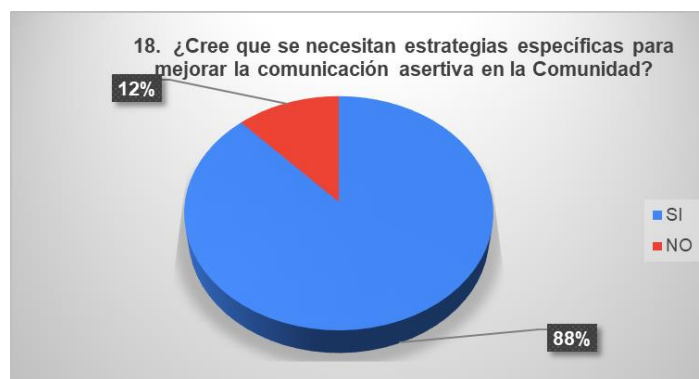
Fuente: Elaboración propia.

Se evidencia un buen porcentaje del 51% de empleados que describen la resolución de conflictos como buena y un 30% como excelente. Este es un resultado positivo y el cual sugiere que, en general, hay un nivel adecuado de eficacia en la gestión de conflictos en la comunidad. Pero es importante prestar atención a las respuestas de esos colaboradores que describen como regular o mala esta situación en un 14% y 5% respectivamente, y esto permitirá identificar situaciones específicas de mejora y fortalecer los procesos de resolución de conflictos para mantener un ambiente laboral saludable.

	<b>FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</b>	<b>CÓDIGO:</b>  <b>VERSIÓN:</b> 01
---	---	---

18. ¿Cree que se necesitan estrategias específicas para mejorar la comunicación asertiva en la Comunidad?

Gráfico 19. Necesidad de estrategias para mejorar la comunicación asertiva.




Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6. Resultados ¿Por qué se necesitan más estrategias específicas para mejorar la comunicación asertiva en la comunidad?

¿Por qué?		
DIRECTIVAS DEBEN SER MAS IMPARCIALES	11	6%
NO HAY SUGERENCIAS	22	11%
NO SE DEBEN TOMAR LAS COSAS DE MANERA PERSONAL	7	4%
ESTRATEGIAS PARA QUE LAS PERSONAS NO SE SIENTAN SEÑALADAS	10	5%
REALIZAR RETROALIMENTACION CONSTANTE	17	9%
ESTRATEGIAS PARA EVITAR EL CHISME	13	7%
TRABAJAR MAS LA INTELIGENCIA EMOCIONAL	10	5%
SER MAS CLAROS EN LAS ACTIVIDADES QUE SE REALIZAN	27	15%
MEJORAR LA ESCUCHA	14	7%
ESTRATEGIAS PARA EVITAR EL INDIVIDUALISMO	11	6%
MAS ACOMPAÑAMIENTO EN LOS PROCESOS	20	12%
MEJORAR LA CONFIDENCIALIDAD	9	5%
CAPACITACIONES PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN	14	8%

Fuente: Elaboración propia.

	<b>FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</b>	<b>CÓDIGO:</b>  <b>VERSIÓN:</b> 01
---	---	---

En relación a esta parte, se evidencia en las respuestas que hay una gran falencia en la suministración de la información con un 15 % que indican que no es clara y concreta entre directivos y colaboradores en la mayoría de las sedes de la comunidad. También se nota que un 8% y 9% de los colaboradores indican que sí es necesario realizar más capacitaciones y más retroalimentación en ciertos procesos que se sabe que ayudaría a mejorar la comunicación asertiva dentro de la empresa.

El acompañamiento con 12% demuestra que es importante en cada uno de los procesos para que pueda funcionar de la mejor manera y se nota que esto en muchas ocasiones no se está dando y por ende se debe reforzar más estos aspectos en los directivos para que el equipo de trabajo funcione y por ende la comunicación mejore.

## 7.2 Resultados Entrevista

Estos son los resultados arrojados al realizar la entrevista (Ver anexo 2), con 30 colaboradores de la comunidad.


### 1. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la Comunidad?

Gráfico 20. Antigüedad dentro de la Comunidad.



Fuente: Elaboración propia.

Se evidencia que un porcentaje significativo de entrevistados ha estado trabajando en la Comunidad por un período de 1 a 2 años el cual es un 33%. Este grupo ya ha estado en su primer año y ha adquirido experiencia significativa en la comunidad. También se nota que se tienen personas con una experiencia más extensa de 3 a 10 años representado en un 17%, lo cual significa que conocen más la comunidad y tienen un poco más de criterio para opinar sobre los procesos de la empresa.

	<b>FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</b>	<b>CÓDIGO:</b>  <b>VERSIÓN:</b> 01
---	---	---

2. Cuénteme ¿Cómo se ha sentido trabajando en la comunidad y que tan satisfecha(o) se ha sentido con su labor?

Tabla 7. Nivel de satisfacción dentro de la Comunidad.

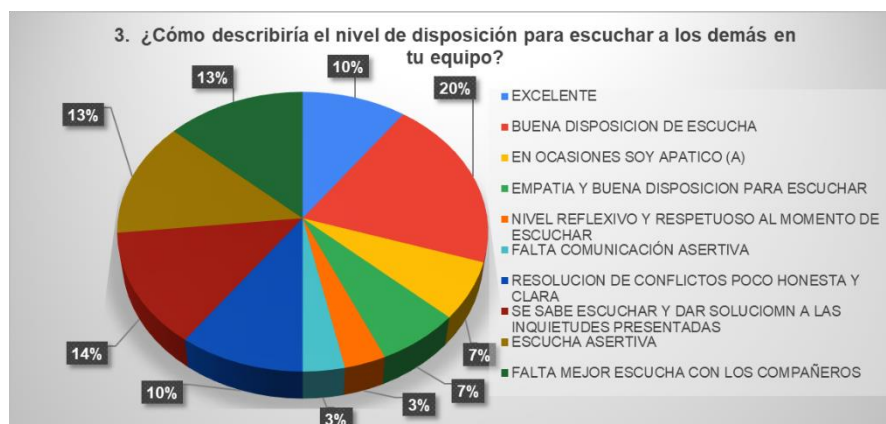
BIEN	1	3%
SATISFECHA (O), CON OPORTUNIDADES DE MEJORAR	4	13%
SE HA SENTIDO BENDECIDA(O) Y AGRADECIDA (O) AL TRABAJAR EN LA COMUNIDAD	1	3%
DESMOTIVACION POR EL JEFE INMEDIATO Y EL ENTORNO LABORAL	4	13%
TRANQUILIDAD Y FELICIDAD AL TRABAJAR EN LA COMUNIDAD	3	10%
POCO MOTIVADA(O) Y RETROALIMENTADA(O) POR LOS JEFES EN LA COMUNIDAD	2	7%
EXPERIENCIA SIGNIFICATIVA PARA LA VIDA Y CRECIMIENTO LABORAL	6	20%
SATISFECHA (O) DE TRABAJO EN LA COMUNIDAD HE CRECIDO EN TODOS LOS SENTIDOS	1	3%
COMODA (O) CON LOS PROCESOS Y MI DESEMPEÑO	2	7%
FELIZ DE TRABAJAR EN LA COMUNIDAD	2	7%
POCO TRANQUILO (A) CON LOS PROCESOS DENTRO DE LA COMUNIDAD, SE ASUMEN FUNCIONES QUE NO SON DE MI CARGO	4	14%

Fuente: Elaboración propia

Se evidencia en esta pregunta de la entrevista realizada, que aunque hay una variedad de experiencias y percepciones por parte de los colaboradores, se destacan áreas de desmotivación, necesidad de retroalimentación, y cierta incomodidad con los procesos y roles en algunos casos dentro de la comunidad, estas áreas pueden ser puntos importantes para la mejora y la intervención por parte de la administración de la empresa y así poder dar una respuesta positiva e implementar estrategias que ayuden a mejorar.

3. ¿Cómo describiría el nivel de disposición para escuchar a los demás en tu equipo?

Gráfico 21. Nivel de disposición para escuchar a los compañeros.

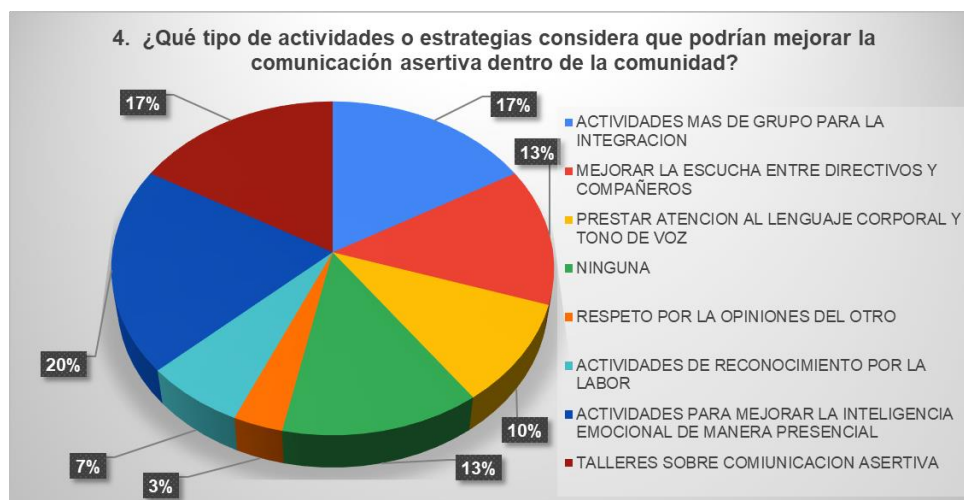


Fuente: Elaboración propia.

Se observan opiniones divididas al momento de hablar de la escucha hacia los demás en los equipos de trabajo. De los entrevistados, 6 personas que representan un 20%, afirman que sí hay una buena disposición para escuchar, pero a la vez, sigue siendo un grupo pequeño para poder determinar este aspecto importante en la comunicación asertiva. Acá también se evidencia que otros aspectos a resaltar es la buena comunicación asertiva y la falta de escucha entre los compañeros. Ambas respuestas con un 13%, lo cual se vuelve una alerta importante a la que se debe prestar mucha atención para mejorar este aspecto.

4. ¿Qué tipo de actividades o estrategias considera que podrían mejorar la comunicación asertiva dentro de la comunidad?

Gráfico 22. Actividades para el mejoramiento de la Comunicación.



Fuente: Elaboración propia.

En medio de tantas respuestas para esta pregunta, se nota que hay varias percepciones consistentes en cuanto a las mejores prácticas para mejorar la comunicación, como actividades de grupo con un 17%, mejoras en la escucha con un 13%, atención al lenguaje no verbal y el tono de voz con un 10%, así como talleres y actividades que fomenten la inteligencia emocional con un porcentaje amplio del 20%. Estas sugerencias pueden proporcionar una base importante para la implementación de estrategias específicas para mejorar la comunicación asertiva en la comunidad de las Hijas De María Auxiliadora.


5. ¿Qué desafíos percibe en la comunicación diaria entre el personal operativo, administrativo y docente?

Gráfico 23. Desafíos de la comunicación asertiva dentro de la Comunidad.



Fuente: Elaboración propia.

Las repuestas con más personas y un porcentaje del 17% advierten que se debe mejorar la cercanía con compañeros y directivos, establecer mejores canales de comunicación con un 13% y ser más claros en lo que se dice con un 13%. Estos son aspectos a los cuales se les debe prestar mucha atención y buscar estrategias que ayuden a mejorar y poder buscar más cercanías entre los compañeros y ser claros en la información suministrada, para que no se sigan presentando dificultades dentro de la comunidad.

	<b>FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</b>	<b>CÓDIGO:</b>  <b>VERSIÓN:</b> 01
---	---	---


6. Basados en su experiencia dentro de la Comunidad, ¿Cómo se abordan los desacuerdos o conflictos con los compañeros dentro de la comunidad?

Gráfico 24. Forma de abordar los conflictos con los compañeros dentro de la comunidad.



Fuente: Elaboración propia.

Los resultados reflejan una variedad de opciones para abordar los desacuerdos o conflictos, desde métodos comunes como el diálogo y la escucha que representa un 30% de los entrevistados, hasta enfoques más formales que involucran citaciones con directivos con un 13% y el uso del Comité de Convivencia en situaciones extremas abarcando un 10%, la presencia de esta variedad de enfoques sugiere un enfoque más completo para la gestión de conflictos dentro de la Comunidad.

	<b>FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</b>	<b>CÓDIGO:</b>  <b>VERSIÓN:</b> 01
---	---	---


7. ¿Cuáles cree que son las principales barreras o dificultades para que haya una buena comunicación asertiva en la Comunidad?

Gráfico 25. Principales dificultades para tener una buena Comunicación Asertiva.



Fuente: Elaboración propia.

Los entrevistados argumentan que las principales barreras que dificultan que haya una buena comunicación asertiva es el poco trabajo en equipo el cual fue expuesto por un 20% de los entrevistados, mala comunicación con 17% y la falta de disposición y exceso de trabajo con un 13%, estas son circunstancias que evidentemente están afectando el buen desarrollo de la comunicación dentro de la empresa ocasionando que algunos colaboradores no se sientan motivados a cumplir con su labor, por ende, se debe hacer estrategias claves que mitiguen un poco estas situaciones.

	<b>FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</b>	<b>CÓDIGO:</b>  <b>VERSIÓN:</b> 01
---	---	---


8. ¿Cómo se fomenta la participación activa y la expresión de diferentes ideas durante las reuniones o actividades que se realizan dentro de la Comunidad?

Gráfico 26. Forma de fomentar la participación activa en las reuniones dentro de la empresa.



Fuente: Elaboración propia.

Los resultados arrojados para esta pregunta durante la entrevista realizada, sugieren que hay varios colaboradores que piensan que existen diversos enfoques para fomentar la participación activa y la expresión de diferentes ideas en la Comunidad, desde la escucha activa hasta la creación de espacios claros para la expresión libre. Además, el énfasis en el trabajo en equipo y la comunicación fluida que representa un 27%, destaca la importancia de un ambiente colaborativo que facilite la participación y el intercambio de ideas entre ellos, haciendo que estas prácticas positivas pueden contribuir a un entorno donde los colaboradores de la comunidad se sientan motivados y seguros para compartir sus opiniones.

	<b>FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</b>	<b>CÓDIGO:</b>  <b>VERSIÓN:</b> 01
---	---	---

9. ¿Siente que los miembros de la comunidad y los jefes participan activamente en la buena comunicación dentro de la Comunidad de las Hijas De María Auxiliadora?

Gráfico 27. Percepción sobre la participación de todos los miembros de la comunidad en la buena comunicación asertiva.



Fuente: Elaboración propia.

La interpretación de estos resultados sugiere una alta percepción reflejado en un 43%, sobre la participación activa de la buena comunicación asertiva, mientras que algunos perciben una participación constante y positiva, y un 27% sugieren áreas de mejora o situaciones donde la comunicación podría fortalecerse y de manera inmediata. Estos resultados pueden ser muy importantes para identificar áreas específicas que podrían beneficiarse de manera positiva con estrategias de mejora en la comunicación dentro de la Comunidad de las Hijas de María Auxiliadora.


10. ¿Qué sugerencias tendría para promover una comunicación más efectiva y una convivencia armoniosa en la Comunidad?

Gráfico 28. Sugerencias para la promoción de la buena comunicación asertiva.



Fuente: Elaboración propia.


En medio de todas las respuestas arrojadas con esta pregunta, las más sobresalientes son el ser parciales con todos los cargos y personas reflejado en un 13%, realizar más actividades de integración con un 17%, talleres de motivación e inteligencia emocional con un 17% y que se den espacios para hablar y motivar la escucha. Estas sugerencias con muy importantes para que la comunidad genere alternativas y mejores estos aspectos para que la comunicación asertiva pueda ser más constante y que arroje buenos resultados dentro de la empresa.

	<b>FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</b>	<b>CÓDIGO:</b>  <b>VERSIÓN:</b> 01
---	---	---

## 8. Recomendaciones


En la realización de las encuestas y la entrevista se evidenciaron varias recomendaciones, las cuales son fundamentales para crear estrategias para mejorar la comunicación asertiva dentro de la comunidad:

1. Se requiere de carácter prioritario trabajar con los colaboradores los vínculos de relacionamiento interpersonal teniendo en cuenta diferentes situaciones presentadas durante el año que no necesariamente son buenas o malas. Pero, que, entendiendo la individualidad de cada colaborador, asumen o perciben estas situaciones de diferentes formas entre ellas y teniendo en cuenta el análisis de mi rol directivo, muchos de los trabajadores toman las situaciones, recomendaciones o diálogos de forma personal dado que desde su ser no cuentan con herramientas emocionales y de afrontamiento para separar aspectos laborales de los personales. Es por esto que se dificulta mucho la comunicación o disposición de los colaboradores ante situaciones de conflicto o diferencias en el campo laboral y/o profesional. Si bien es necesario brindar ese tipo de procesos y capacitaciones a las personas para que generen más herramientas para afrontar, regular y manejar su emoción o perspectiva personal, además en algunas ocasiones las directrices son arbitrarias, en los equipos de trabajo se necesita más estrategias de parte de algún ente externo que ayude a solventar algunas posibles dificultades de manera imparcial y justa, al igual que generar más espacios de diálogo y prácticas que mejoren la comunicación asertiva.
2. Es evidente y no es sano seguir con un directivismo exacerbado que establece relaciones exclusivas y excluyentes con los miembros de la comunidad educativa propiciando la división y contraposición de los mismos, generando la sensación de estar en permanente crisis institucional. Parece perentorio fomentar una identidad específica de colaborador salesiano (desde las religiosas que estén colaborando en el Proyecto hasta los beneficiarios del mismo) toda vez que se esté soportando la gestión de todos en los tres principios de


	<b>FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</b>	<b>CÓDIGO:</b>  <b>VERSIÓN:</b> 01
---	---	---

Don Bosco que posibilitarían una auténtica escuela católica en la que siempre habrá conflictos, pero se podrán asumir a la luz del Evangelio los cuales son la religión, el amor y la amabilidad, además es importante fomentar la convivencia y el compañerismo, debemos buscar oportunidades para conocer y compartir con los demás, logrando un ambiente de confianza y respeto mutuo, debemos ser claros y respetuosos al expresar nuestras opiniones y necesidades, siempre estar abiertos a escuchar las de los demás, saludar al llegar y despedirse y ser amables con las palabras.

3. De acuerdo a la percepción de los trabajadores los cuales manifiestan que para mejorar la comunicación asertiva es necesario que se trabaje en la misma pero no desde capacitaciones virtuales, esto debería ser un trabajo continuo durante el año, donde se pueda desarrollar paulatinamente habilidades e inteligencia emocional en el personal que trabaja para la comunidad con el fin de que sea un trabajo constante, consciente y funcional. Estas actividades, charlas o talleres serían adecuado generando interacción y trabajo colaborativo entre los integrantes. De acuerdo a esto propone que para poder mejorar la comunicación asertiva dentro de la comunidad de las Hijas de María Auxiliadora, se debe reforzar las capacitaciones, talleres interactivos entre otros sobre temas de comunicación, liderazgo y manejo de emociones con el fin de fortalecer dichos campos que se encuentran con falencia y/o oportunidad de mejora para todo el personal perteneciente a la comunidad, dado que estos temas son fundamentales para el buen desarrollo del personal tanto a nivel laboral como personal, se debe revisar el tema de interacción con todos los integrantes para buscar espacios de diálogo.
4. Realizar un monitoreo más exhaustivo respecto a lo manifestado y haciendo uso de instrumentos prácticos y eficaces para que se realice seguimiento a esta problemática y si el plan planteado funciona poderlo practicar más seguido en pro de todos los integrantes y la comunidad en general. (Batería de riesgo psicosocial, encuestas y entrevistas para realizar medición y aplicar estrategias)
5. Crear espacios de restauración y subsanar algunas afectaciones que se presentan y van quedando entre los miembros del equipo donde se traslada a las relaciones interpersonales

	<b>FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</b>	<b>CÓDIGO:</b>  <b>VERSIÓN:</b> 01
---	---	---

el no cumplimiento de metas de trabajo dispuestas; también se debe fomentar y potenciar el liderazgo y buen clima laboral por medio de la comunicación asertiva infundiendo herramientas de trabajo colaborativo y en equipo por las tareas designadas para un excelente termino y satisfacción a lo realizado.

	<b>FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</b>	<b>CÓDIGO:</b>  <b>VERSIÓN:</b> 01
---	---	---

### Lista de Referencias

Amayaco. (2020). *Revista comunicación asertiva*. Obtenido de Revista comunicación asertiva :  
<https://amayaco.com/comunicacion-asertiva/comunicacion-asertiva-en-el-trabajo>

Amayaco, R. D. (2020). *Amayaco*. Obtenido de Amayaco: <https://amayaco.com/comunicacion-asertiva/comunicacion-asertiva-en-el-trabajo>

Flores, E. (2022). *IEIE 7 estategias para mejorar el clima laboral*. Obtenido de IEIE 7  
estategias para mejorar el clima laboral: <https://www.ieie.eu/comunicacion-asertiva-en-el-trabajo/>


Gavilán, L. (2021). *Comunicación Organizacional*. Obtenido de LinkedIn:  
<https://www.linkedin.com/pulse/comunicaci%C3%B3n-organizacional-luis-anghelo-gavilan-rojas-/?originalSubdomain=es>

Hernández, F. y. (2014). *Metodoogia de Investigación*. México DF: McGrawHill. . Obtenido de  
Repositorio UNAL.

Joan Costa Institute. (2021). *La comunicación humana*. Obtenido de Presentación manifiesto:  
<https://joancostainstitute.com/manifiesto.html>


Losoya, J. (2008). *Elementos de comunicación asertiva*. Obtenido de Elementos de  
comunicación asertiva: [https:// suite101net,definicionde.com](https://suite101net,definicionde.com)

Ponce, A. (2013). *Comunicación asertiva*,. Obtenido de Comunicación asertiva, :  
<https://suite101.net/article/la-asertividad-a16550#.WBEJLS196M8>

	<b>FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</b>	<b>CÓDIGO:</b>  <b>VERSIÓN:</b> 01
---	---	---

Ramos Reyes Washington, D. P. (2017). *(Comunicación asertiva Guayaquil, Ecuador .*

Tapia, F. J. (2017). *Comunicación asertiva utilizada por los gerentes de las microempresas de Manizales, estudiada desde la comunicación productiva.*

	<b>FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</b>	<b>CÓDIGO:</b>  <b>VERSIÓN:</b> 01
---	---	---

## Anexos

### Anexo 1

#### “ENCUESTA SOBRE LA CONVIVENCIA Y LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LA COMUNIDAD DE LAS HIJAS DE MARIA AUXILIADORA”.

La Comunidad de Las Hijas De María Auxiliadora, se encuentra trabajando en un proyecto de investigación para determinar el estado de la comunicación asertiva en la comunidad y así poder crear estrategias para mejorar la comunicación dentro de la organización. Para ello Solicitamos la colaboración de por favor responder las siguientes preguntas. Sus respuestas serán tratadas de forma CONFIDENCIAL y ANÓNIMA. Agradecemos la colaboración en responder.

Edad: \_\_\_\_\_

Género: F\_\_\_\_ M\_\_\_\_

Área de desempeño: \_\_\_\_\_


Sede de trabajo: \_\_\_\_\_

N°	PREGUNTA	OPCIONES DE RESPUESTA			
		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1	Su jefe inmediato, ¿tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones?				
2	Existe comunicación dentro del grupo de trabajo				
3	Cuando se siente triste o desmotivado considera que se				

	le dificulta relacionarse y tener una buena comunicación laboral dentro de la empresa.				
4	Comunico a mis compañeros mi opinión sobre su comportamiento, buscando expresarme de manera clara y respetuosa, incluso cuando sé que podría generar irritabilidad o malestar.				
5	Cuando alguien lo contradice en sus apreciaciones usted siente malestar interno a veces difícil de controlar y que se le nota en la mirada o algún gesto propio.				
6	Siente que le cuesta expresar lo que siente, especialmente cuando son sentimientos negativos hacia los demás, en esos casos prefiere que callar o expresarlo.				
7	Cuando necesita enfrentar un conflicto siente que las palabras				

	no le fluyen y se le entrecorta la voz por los nervios o temer al fracaso.				
8	¿Siente qué se fomenta la comunicación asertiva en colaboración con los diferentes departamentos o equipos en la Comunidad?				
9	¿Considera que se brinda suficiente apoyo por parte de las directivas para mejorar las habilidades de comunicación en las sedes de trabajo?				
10	¿Recibe retroalimentación constante sobre su comunicación asertiva en el trabajo?				
11	¿Se siente cómodo/a expresando sus ideas y opiniones en el entorno laboral?				
12	¿Basado en la experiencia y tiempo en la comunidad ha evidenciado conflictos frecuentes entre los colaboradores de su área?				

13	¿Con qué frecuencia siente que la información suministrada en la comunidad a nivel laboral y personal es arbitraria o poco clara?				
14	¿Siente que hay un canal abierto para discutir problemas o preocupaciones relacionadas con la labor realizada dentro de la comunidad?				
		<b>EXCELENTE</b>	<b>BUENO</b>	<b>REGULAR</b>	<b>MALO</b>
15	La relación entre compañeros de trabajo en la Comunidad y/o sede de trabajo es?				
16	¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción por trabajar en la empresa?				
17	¿Cómo describiría la resolución de conflictos en la Comunidad De Las Hijas de María Auxiliadora?				
		SI	NO	¿Por qué?	
18	¿Cree que se necesitan estrategias				

 <b>UNIREMINGTON®</b> CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON RES. 2661 MEN JUNIO 21 DE 1996	<b>FORMATO  INFORME DE PRÁCTICA  EMPRESARIAL  FACULTAD DE CIENCIAS  EMPRESARIALES</b>	<b>CÓDIGO:</b>  <b>VERSIÓN:</b> 01
---	---	---

	específicas para mejorar la comunicación asertiva en la Comunidad?				
--	--	--	--	--	--

**Anexo 2**

**“ENTREVISTA SOBRE LA CONVIVENCIA Y LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LA COMUNIDAD DE LAS HIJAS DE MARIA AUXILIADORA”.**

Fecha: \_\_\_\_\_ Lugar: \_\_\_\_\_

Nombre entrevistador: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_

Nombre del entrevistado: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_

Sede de trabajo: \_\_\_\_\_

1. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la Comunidad?

---



---

2. Cuénteme ¿cómo se ha sentido trabajando en la comunidad y que tan satisfecha(o) se ha sentido con su labor?

---



---



---



---

3. ¿Cómo describiría el nivel de disposición para escuchar a los demás en tu equipo?

---



---

- 
- 
4. ¿Qué tipo de actividades o estrategias considera que podrían mejorar la comunicación asertiva dentro de la comunidad?

---

---

---

---

5. ¿Qué desafíos percibe en la comunicación diaria entre el personal operativo, administrativo y docente?

---

---

---

---

6. Basados en su experiencia dentro de la Comunidad, ¿cómo se abordan los desacuerdos o conflictos con los compañeros dentro de la comunidad?

---

---

---

---

7. ¿Cuáles cree que son las principales barreras o dificultades para que haya una buena comunicación asertiva en la Comunidad?

---

---

- 
- 
8. ¿Cómo se fomenta la participación activa y la expresión de diferentes ideas durante las reuniones o actividades que se realizan dentro de la Comunidad?

---

---

---

---

9. ¿Siente que los miembros de la comunidad y los jefes participan activamente en la buena comunicación dentro de la Comunidad de las Hijas De María Auxiliadora?

---

---

---

---

10. ¿Qué sugerencias tendría para promover una comunicación más efectiva y una convivencia armoniosa en la Comunidad?

---

---

---

---