

3. LA ASERTIVIDAD COMO ELEMENTO IMPORTANTE DE LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LAS EMPRESAS

3.1 Asertividad

Para hablar de asertividad laboral tenemos primero que saber ¿qué es la asertividad?

La asertividad es una característica de nuestra forma de ser que nos permite expresar nuestras emociones libremente y sin alterarnos y defender nuestros derechos, gustos e intereses, de manera directa, sencilla, adecuada, sin agredir a otros y sin consentir que nos agredan.

Esto quiere decir que una persona asertiva debe tener una relación sana con ella misma y con las personas que le rodean, es decir tener un equilibrio lo que le permita socializar en una forma fluida, sin que se incline a la agresividad. Ya que una personas asertiva se sienten segura, lo que representa tener una conducta adecuada en la comunicación interpersonal.

Entendemos entonces que las habilidades comunicativas básicas destacan la asertividad, que se caracteriza por la capacidad que tiene una persona expresar sus pensamientos, sentimientos, emociones y opiniones de forma firme, siempre respetando los pensamientos y sentimientos que otras personas tienen.

En el diccionario Real Academia Española la palabra «aserción» es un sinónimo de «afirmación»: “Acción y efecto de afirmar o dar por cierto algo”, el concepto del

asertividad tiene sus raíces en la terapia de conducta. Para Alberti y Emmons (1978) la conducta asertiva es: “la conducta que permite a una persona actuar en base a sus intereses más importantes, defenderse sin ansiedad inapropiada, expresar cómodamente sentimientos honestos o ejercer los derechos personales sin negar los derechos de los otros” (p.2).

McDonald (1978) define la aserción como: «la expresión abierta de las preferencias (por medio de las palabras o acciones) de una manera tal que haga que los otros las tomen en cuenta» (p. 889) (Caballo, 1983).¹

Dado esto se entiende que muchas personas en el ámbito general hablan mucho, pero no comunican nada, en cambio otras pueden comunicar suficiente sin necesidad de decir tantas palabras. Y eso es lo que define si somos asertivos al comunicarnos con las demás personas.

También podemos decir que la comunicación asertiva no solo puede ser al hablar si no en nuestra conducta, en la conducta se sabe si una persona es asertiva o no.

¹ Manuel Escudero. (mayo 24 2018). Que es la asertividad y como trabajarla. Junio 08 2022, de Centro Manuel Escudero | Psicología Clínica, Psicoterapia, Psiquiatría y Coaching Sitio web: <https://www.manuelescudero.com/que-es-la-asertividad-y-como-trabajarla/#:~:text=La%20asertividad%20es%20una%20caracter%C3%ADstica,sin%20consentir%20que%20nos%20agredan.>

3.1.2 Comunicación asertiva

Para María Naranjo (2008) en su artículo “Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas” aborda la comunicación asertiva, adoptándola como una habilidad social que puede desarrollarse con el fin de mejorar la relación consigo mismo y con los otros. La autora define como una autoafirmación personal, en donde se hace presente la habilidad para expresar sentimientos de forma apropiada.

Como bien lo dice la autora la comunicación lo es todo y desde hace tiempo comunicarnos hablando no es ya suficiente, tenemos que evolucionar y mejorar día con día, siempre ir buscando la forma de la comunicación pudiendo ser visual, física, una comunicación escrita por mencionar algunas maneras.

Por otro lado, para Yancy (2011); en su trabajo Comunicación Asertiva y Planificación del docente, sostiene que: “Los estudios sobre comunicación asertiva surgieron como una forma de solución ante la búsqueda de procesos no convencionales que favorecieran la calidad de las relaciones” (Pág. 25).²

² Santander Universidades. (06/10/2021). Comunicación asertiva: una herramienta para mejorar las relaciones interpersonales en la empresa. 09-06-2022, de Santander Universidades Sitio web: https://www.becas-santander.com/es/blog/comunicacion-asertiva.html#:~:text=Beneficios%20de%20la%20asertividad%20en%20el%20entorno%20laboral&text=Mejores%20negociaciones%3A%20la%20asertividad%20permite,intereses%20de%20la%20otra%20parte_

3.1.3 Asertividad como elemento motivador

Como trabajador no se debe esperar motivación por parte de los jefes sino como seres pensantes se tiene que demostrar proactividad, con la decisión de cumplir con los objetivos fijados en el centro de trabajo. A lo largo de este proceso, el desarrollo del comportamiento personal asertivo es muy importante. En la actualidad se requiere de personas proactivas, con iniciativa propia, con proyección a cumplir logros y auto desarrollarse y a la vez motivarse para cumplir con los compromisos para con la empresa y tener la capacidad de superar los inconvenientes que puedan existir con la finalidad de cumplir con los objetivos.

Esto quiere decir que la asertividad la debemos tener siempre, que es importante nos la incentiven en el trabajo motivándonos claro que sí, aunque no en todos los trabajos sucede eso. Por eso es bien dicho que el trabajo que desempeñemos debe gustarnos, porque de esa forma podemos ser creativos, proactivos y productivos. De esta manera debemos buscar la manera más fácil de ser asertivos al comunicarnos con nuestros compañeros, jefes y si es el caso tratar con clientes también. Así nos sentiremos satisfechos con nosotros mismos sin incomodar a nadie.

La asertividad es la capacidad que tiene el ser humano para manifestar afecto de la forma más apropiada sin atacar a las personas que tienen puntos de vista diferentes. Por lo tanto, como empleados se debe ser asertivos no solo con los colegas sino también con líderes para mejorar la calidad y la productividad del trabajo.

No se debe tener actitudes de miedo a la autoridad de superiores se debe lograr expresar opiniones personales cuando se observa que alguna tarea del equipo no está dando los resultados esperados, informar los errores que se detectan para encontrar soluciones.

En general, una persona asertiva:

- Muestra satisfacción con su trabajo.
- Consulta cualquier duda existente y aplica soluciones.
- Es proactiva y es capaz de tomar la iniciativa cuando cree que algo anda mal.
- Es responsable de sus acciones, aplica siempre el trabajo en equipo para lograr los objetivos propuestos.

Así como lo señala (Parra, 2014) Cualquier conocimiento que tengamos sobre nosotros mismos es un conocimiento histórico, ya que solo podemos conceptualizar las formas tradicionales de comportamiento. Este conocimiento sirve como un registro y entrada para planificar nuestro comportamiento presente y futuro. Lo más conveniente es desarrollar un mecanismo de autoobservación y patrones de reflexión que nos permitan anticipar objetivamente nuestro comportamiento, en función del conocimiento que tengamos de nuestro procedimiento anterior, sin poner en evidencia las posibilidades de adaptación a diferentes condiciones.³

Lo que significa que debemos conocernos bien a nosotros mismos, esto en base a actitudes que hayamos tenido anteriormente ante alguna situación, lo cual nos haya causado una consecuencia buena o mala, lo que nos ara pensar antes de

³ Psicología y Mente. (26 agosto, 2021). Las 4 claves de la comunicación asertiva en las empresas. 10-06-2022, de Psicología y Mente Sitio web: <https://psicologiaymente.com/organizaciones/claves-comuniacion-asertiva-empresas>.

comunicar o dar un mensaje. Nuestra autoestima influye mucho en esto, por tanto siempre se debe trabajar en la emociones y buscar siempre ayuda profesional que ayuden al conocimiento de nuestra persona.

3.1.4 beneficios y ventajas de la asertividad en las empresas

Disponer de unas buenas relaciones interpersonales en las empresas es algo que se consigue con una mejora de los procesos y de los canales de comunicación, pero también con una comunicación asertiva, es decir, con unas buenas habilidades de las personas para interactuar y ser capaces de transmitir un mensaje efectivo, claro e inequívoco, pero sin reproches, enfrentamientos o descalificativos.

- **Mejores negociaciones:** la asertividad permite llegar a acuerdos más beneficiosos para todas las partes, gracias a la escucha y el entendimiento de lo que ocurre en el entorno y de las necesidades e intereses de la otra parte.
- **Un liderazgo más efectivo:** el 30% de los empleados cree que sus managers no fomentan una cultura de comunicación transparente y abierta, una situación que puede llegar a afectar el rendimiento del equipo, el trabajo y la motivación. Por este motivo, con el buen entendimiento que implica la comunicación asertiva, muchos de los despidos podrían evitarse.
- **Facilita que los problemas sean detectados e intervenidos a tiempo**

Allí donde apenas hay asertividad, lo normal es que los miembros de un equipo o departamento sigan trabajando incluso sabiendo que hay un error en su manera

de organización y de reparto de las tareas. Sin embargo, si se promueve la asertividad, es mucho más probable que alguien alce la voz y comunique lo que ha observado acerca de lo que funciona mal, incluso si técnicamente eso no forma parte de su trabajo.

- **Genera un clima organizacional más amable con los trabajadores**

La asertividad refleja la filosofía de la empresa u organización en la que interactúan las y los trabajadores. Ver que forma parte del modelo de comunicación “por defecto” muestra que la entidad basa su funcionamiento en el hecho de expresarse con espontaneidad, sin contar siempre con las limitaciones y la rigidez de los cargos y del organigrama.

- **Previene la aparición de conflictos**

Puede parecer contra intuitivo, pero en realidad tiene todo el sentido del mundo. Gracias a la asertividad, las cosas son comunicadas en el punto en el que deben ser comunicadas, evitando que los problemas se acumulen y afecten negativamente a más personas y con mayor intensidad. Además, al hacerlo adaptándose al interlocutor, se establece una manera de enfocar el problema que da lugar a una mentalidad constructiva, y no de luchas por el poder ni de reproches.⁴

Ahora bien en la actualidad la comunicación asertiva es de mucha importancia en las empresas, porque hay que adaptarse a cambios nuevos por tanto hay que potenciarla. Esto puede ser llevando a cabo reuniones, las cuales no deben ser demasiado largas pero si provechosas y que siempre se tomen notas de lo relevante. Otra forma de comunicación efectiva son los correos electrónicos, los

⁴ José Alejandro Oyola Villada. (25 DE JUNIO DE 2018). La comunicación asertiva y su efecto positivo para el área de operaciones de la empresa. BOGOTÁ: PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA.

cuales deben ser consillos pero formales y bien redactados, los chats corporativos son también una forma rápida de comunicación en las empresas.

Esto ayudara siempre a que las empresas sean innovadoras y permitan a los trabajadores resolver de forma adecuada cualquier imprevisto o dificultad presentada en sus labores diarias. También facilitara las planificaciones que se hayan coordinado para los trabajos en equipo y lo cual es fundamental dentro de las empresas.

3.1.5 Claves para potenciar la asertividad en las empresas

1. No descuidar las relaciones informales

Los trabajadores y los miembros de la empresa no son robots; en muchos casos, la información más importante es comunicada a través de canales de comunicación informal, que van más allá de los protocolos y del organigrama.

Conocer estos flujos de información es importante para saber adaptar los mensajes a la hora de comunicarlos, y para conocer la cultura de una organización. De este modo, el flujo de información emitido por la empresa no será visto como “encorsetado” y o aparecerá el recelo a la hora de hablar más allá del propio rol como profesional.

2. Poner el foco en el componente humano del trabajo

Será más fácil que exista una comunicación asertiva si los colegas de trabajo no son vistos como simples avatares que llevan a cabo una tarea de producción, sino como personas con sus propios intereses, valores y emociones. De este modo, las

cosas importantes serán comunicadas a la vez que el mensaje es adaptado para que no dé lugar a malentendidos o conflictos evitables.

Hay varias maneras de potenciar esto, entre ellas hay varias dinámicas de grupo, ejercicios de mejora de habilidades sociales, estrategias de negociación, arbitraje, gestión de los impulsos, etc.

3. Dar ejemplo

Finalmente, no hay que olvidar que comportarse de acuerdo a una serie de valores y principios de organización de trabajo es mucho más importante e inspirador que limitarse a poner todo eso por escrito en los manuales de protocolo y trabajo. Por eso, los cargos medios y los directivos deben reflejar ese ideal de comunicación asertiva haciendo notar sus dotes de liderazgo.

De alguna manera todas estas claves de comunicación ayudan en las relaciones interpersonales, a poner límites en comportamientos que no son adecuados ya sean de los líderes o trabajadores. Es una forma de darse a entender de forma clara y sin ofender, a expresar las opiniones y necesidades aunque no se esté de acuerdo con las opiniones de otros.

El ser asertivo en el área laboral trae consigo mejores rendimientos, lo que contribuye a crear un crecimiento profesional y humano dentro del entorno. Lo que significa que ser asertivo tiene un efecto positivo y sano en los trabajadores.

Preguntas sobre motivación a los empleados de empresas

¿Tu equipo o departamento apoya tu trabajo y te inspira a ser mejor?

¿La misión o el propósito de la compañía te hacen sentir que tu trabajo es importante?

¿Si te encuentras con un problema o una situación inusual, sabes a donde acudir para encontrar una solución?

¿Te sientes valorado como empleado de esta organización?

¿Estás satisfecho con las oportunidades de crecimiento en esta empresa?

¿Estimas que el salario que percibes va acorde del trabajo que actualmente estas desempeñando?





Para responder a las interrogantes de las preguntas plasmadas anteriormente sobre el tema de la motivación en las empresas de frontera Comalapa, se realizaron entrevistas a trabajadores de empresas que existen actualmente en la ciudad , tales empresas como: Coppel, Elektra, en las cuales el resultado en porcentaje fue del 100% que los empleados se sienten motivados y contentos en la empresa que laboran, argumentando que el salario que perciben es bueno, además de incentivos y bonos por objetivos de ventas, expresan también que se sienten valorados porque les otorgan todas las prestaciones de ley.



Empresa: OPPO - Coppel

Empleado: Daniel Abebardo Lopez Aguilar

¿Tu equipo o departamento apoya tu trabajo y le inspira a ser mejor?

Si

¿La misión o el propósito de la compañía te hacen sentir que tu trabajo es importante?

Si

¿Si te encuentras con un problema o una situación inusual, sabes a dónde acudir para encontrar una solución?

Si

¿Te sientes valorado como empleado de esta organización?

Si

¿Estás satisfecho con las oportunidades de crecimiento en esta empresa?

Si

¿Te sientes motivado en esta compañía? ¿Porque?

si, por las incentivos

Frontera Comalapa Chiapas a 16 de Junio de 2022.



Empresa: ELEKTRA COMALAPA 2057

Empleado: ALAN BRIONES

¿Tu equipo o departamento apoya tu trabajo y te inspira a ser mejor?

SI

¿La misión o el propósito de la compañía te hacen sentir que tu trabajo es importante?

SI

¿Si te encuentras con un problema o una situación inusual, sabes a dónde acudir para encontrar una solución?

SI

¿Te sientes valorado como empleado de esta organización?

SI

¿Estás satisfecho con las oportunidades de crecimiento en esta empresa?

SI

¿Te sientes motivado en esta compañía? ¿Porque?

SI - POR SUELDOS Y CRECIMIENTO PERSONAL Y
PRIVILEGIOS DE LAS PUESTAS PÚBLICAS DE 624
Frontera Comalapa Chiapas a 16 de Junio de 2022.