



# INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO “JAPÓN”

REGISTRO INSTITUCIONAL N°. 17 – 082

ACUERDO N° 175

## INFORME TÉCNICO DE CAPACITACIÓN A LOS DOCENTES DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO JAPÓN

### INFORMACIÓN GENERAL

<b>Tema de capacitación</b>	<i>Comunicación asertiva</i>
<b>Expositor/Instructor</b>	PhD. Hishochy Delgado
<b>Fecha</b>	1/02/2020

### INTRODUCCIÓN:

En el auditorio del ITSJAPON se llevó a cabo la capacitación a Docentes el 1 de febrero del 2020 con el tema Comunicación Asertiva. La actividad se desarrolló con la participación de los Directores del Instituto Superior Tecnológico Japón y se contó con la presencia de los docentes y coordinadores de cada una de las especialidades del ITSJAPON.

### OBJETIVOS DE LA CAPACITACIÓN.

Desarrollar un curso de capacitación dirigido para docentes y autoridades del ITSJAPON, a fin de determinar la comunicación asertiva como una habilidad social de gran valor, asociada a la inteligencia emocional y a la capacidad para comunicarse de manera armoniosa y eficaz con los demás

### CONTENIDO DEL CURSO

- La comunicación asertiva
- ¿Qué es la asertividad?
- Comunicación efectiva.
- Empatía.
- Inteligencia emocional.

Como comunicación asertiva denominamos aquella mediante la cual logramos manifestar a los otros de forma simple, clara y oportuna, lo que sentimos, queremos o pensamos.



# INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO “JAPÓN”

REGISTRO INSTITUCIONAL N°. 17 – 082

ACUERDO N° 175

En este tipo de comunicación no es necesario recurrir a la agresividad para comunicar nuestras ideas, pero tampoco implica que nos retraigamos o nos encerremos en una actitud pasiva o dócil que nos impida comunicar lo que sentimos.

Así, en la comunicación asertiva ha de privar siempre el equilibrio: se trata de comunicar de manera clara y objetiva nuestro punto de vista, nuestros deseos o nuestros sentimientos, con honestidad y respeto, sin menoscabar, ofender o herir al otro o a sus ideas u opiniones.

En este sentido, la comunicación asertiva trata de evitar errores frecuentes en la comunicación, como los ataques personales, los reproches o las ofensas, que no hacen sino dificultar la comunicación, hacerla inefectiva o, simplemente, invalidarla.

Por ejemplo, en una situación incómoda, como pedirle a un amigo que te devuelva el dinero que le prestaste, podría procederse de tres maneras distintas:

**Agresiva:** se le exige que pague el dinero lo antes posible sin escuchar o admitir excusas o justificaciones, incluso se puede echar mano de insultos o de motes desagradables.

**Pasiva:** se le dice que no importa si no puede pagar todavía, y se le insiste en que no se preocupe.

**Asertiva:** se le recuerda que aún no ha pagado el dinero, se escuchan sus razones, y se busca redefinir una fecha en que sea posible el pago.

En la comunicación asertiva se procede de este modo porque este tipo de comunicación se basa, fundamentalmente, en el respeto: se respeta al otro y a lo que este quiera o necesite expresar. Pero también se construye sobre la empatía por el otro, pues esto permite que haya acercamientos y confianza mutua entre las personas y sus diferentes posturas.

Otro aspecto muy importante en la comunicación asertiva es la interlocución constante y la voluntad de negociar en algunas cuestiones o ceder en ciertas posturas y, sobre todo, de cooperar con el fin de poder llegar siempre a una solución.

La comunicación asertiva influye positivamente en nuestra relación con los otros tanto a nivel personal, con nuestra familia, pareja y amigos, como laboral, con nuestros compañeros de trabajo, nuestro jefe, o con nuestros clientes o proveedores. Se trata, en general, de mantener una comunicación positiva, respetuosa, armoniosa, productiva y eficaz con los demás.

La comunicación asertiva como habilidad social de relación es una forma de expresión consciente, mediante la cual se manifiestan las ideas, deseos, opiniones, sentimientos o derechos de forma congruente, clara, directa, equilibrada, honesta y respetuosa, sin la intención de herir o perjudicar, y actuando desde una perspectiva de autoconfianza.

Otros estilos de comunicación, como el estilo pasivo, el estilo agresivo, e incluso el estilo pasivo-agresivo, se fundamentan en ideas erróneas, no aceptan sus limitaciones y no respetan a los demás o a sí mismos. Además de ser muy poco eficaces.



# INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO “JAPÓN”

REGISTRO INSTITUCIONAL Nº. 17 – 082

ACUERDO Nº 175

Así, las personas con un estilo pasivo en su comunicación e interrelaciones sociales se caracterizan por la sumisión, la pasividad, el acomodamiento, relegando sus propios intereses, sentimientos, derechos, opiniones y deseos. El estilo agresivo, por el contrario, se caracteriza por no respetar los derechos, sentimientos e intereses de los demás, e incluso puede ser ofensivo, provocador o humillante.

Un estilo de comunicación asertiva será útil y funcional para hacer valer nuestros derechos, manejar conflictos, conducir situaciones de negociación con habilidad, establecer y mantener conversaciones con diferentes personas y en diferentes contextos; asimismo favorecerá el proceso de tomar decisiones, solicitar cambios de conducta en otras personas, ser directo con lo que se quiere expresar sin ofender y asumir riesgos calculados.

La asertividad parte de la premisa de que todos tenemos unos derechos asertivos, veamos algunos de ellos:

- Derecho a cometer errores y a equivocarnos
- Derecho a aceptar los sentimientos propios o ajenos
- Derecho a tener nuestras propias opiniones, creencias y convencimientos
- Derecho a criticar y protestar por un trato injusto
- Derecho a reprochar el comportamiento de otros
- Derecho a interrumpir y pedir una aclaración
- Derecho a intentar un cambio
- Derecho a pedir ayuda
- Derecho a ignorar a los demás
- Derecho a decir “no”
- Derecho a no responsabilizarnos de los problemas de otros
- Derecho a cambiar lo que no nos resulta satisfactorio
- Derecho a responder, o no hacerlo



# INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO “JAPÓN”

REGISTRO INSTITUCIONAL N.º. 17 – 082

ACUERDO N.º 175

- Derecho a rechazar peticiones sin sentirse culpable o egoísta
- Derecho a no justificarnos ante los demás
- Derecho a cambiar de opinión, idea o línea de acción.
- Derecho a pedir lo que se quiere

Algunos consejos para relacionarse de forma asertiva son, por citar algunos, enfrentarse el problema, no a la persona; tratar lo específico, no lo general; no dar excesivas explicaciones; no disculparse más de lo necesario; no juzgar a los demás o a uno mismo por quien se es; ser empático y saber reconocer virtudes y defectos.

A modo ilustrativo veamos un par de Técnicas de comunicación asertiva:

**Técnica del DISCO RAYADO.** Muy eficaz para resistir la manipulación y defender nuestro punto de vista o decisión. Consiste en la repetición tranquila pero constante de una frase o idea que exprese claramente nuestros objetivos. Nos permite insistir en nuestros legítimos deseos sin caer en trampas verbales o artimañas manipuladoras del interlocutor y sin dejarnos desviar del tema que nos importa.

**Técnica del BANCO DE NIEBLA.** Consiste en encontrar algún punto de acuerdo con lo que tu interlocutor está diciendo o demandando, pero sin ceder en nuestro argumento, puesto que también tenemos motivos para mantenerlo. Se dará una apariencia de ceder terreno, respetando al otro, pero sin cederlo realmente, ya que en el fondo se deja claro que no se va a cambiar de postura.

Otras técnicas de comunicación que es conveniente tener en cuenta para mejorar la expresión y comportamiento asertivo serían aquellas relacionadas con la comunicación no verbal. Variables asociadas tanto al comportamiento (expresión facial, mirada, postura, proximidad...) como al lenguaje (tono, ritmo, volumen, timbre, silencios)

Relacionarse y comunicar de forma asertiva es conveniente, e incluso es una habilidad necesaria y clave en muchos ámbitos. En el ámbito personal y también en el ámbito laboral, favoreciendo el diálogo, el trabajo en equipo, las negociaciones, las demandas de trabajadores y profesionales, la dirección de recursos humanos, las relaciones laborales, la comunicación con los medios, etc.

“La capacidad de vender, de comunicarse con otro ser humano, cliente, empleado, jefe, esposa o hijo, constituye la base del éxito personal. Las habilidades de comunicación



# INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO “JAPÓN”

REGISTRO INSTITUCIONAL N°. 17 – 082

ACUERDO N° 175

como escribir, hablar y negociar son fundamentales para una vida exitosa” Robert Kiyosaki

## **METODOLOGÍA EMPLEADA**

La metodología se desarrolló en varios momentos se inició con la inauguración de parte del Lic. Daniel Shauri MsC. Coordinador Académico del ITSJAPON Ext. SD y se procede a la presentación de los participantes y el equipo Capacitador. Se da lectura a los objetivos de la capacitación y se presenta el contenido del Manual, enfatizando el Marco conceptual

En la capacitación de ambas jornadas se entregó una guía con el objetivo de realizar ejercicios orientados para cada perfil con el fin de familiarizar a los participantes de las instrumentos a utilizar en su planificación, programación. En ambos trabajos hubo presentación de plenarios para la obtención de los resultados esperados.

• Concluye la actividad con una Evaluación tomando dos aspectos: Contenido del Manual y el cumplimiento de los objetivos de la logística, facilitadoras/res y posteriormente con los compromisos y acuerdos.

## **MATERIALES Y EQUIPOS UTILIZADOS**

- Auditorio del ITSJAPON
- Sillas
- Proyector
- Parlantes
- Hojas
- Computador

## **PARTICIPANTES:**

Autoridades, docentes y coordinadores de las diferentes carreras del ITSJAPON

## **DESARROLLO DEL EVENTO:**

La actividad se desarrolló en un ambiente cálido, se observó interés de parte los participantes en conocer, intercambiar experiencias, como también aclarar dudas mediante la intervención del ponente PhD. Hishochy Delgado.



# INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO “JAPÓN”

REGISTRO INSTITUCIONAL N°. 17 – 082

ACUERDO N° 175

En el 90% en los grupos de trabajo se logró identificar comprensión acerca del contenido impartido verificándose en los resultados en las mesas de trabajo, si bien es cierto en algunos de los grupos hubo mayor asimilación y fue así que se pudo visibilizar.

## RESULTADOS OBTENIDOS

En la primera orientación de trabajo de grupo, se obtuvo el producto esperado, manifestaron en el tema estuvo acorde a la realidad que se enfrentan día a día como docentes.

## CONCLUSIONES:

La participación de la capacitación finalizó con una evaluación en la cual se valoró como excelente, tomando en consideración la aceptación de la temática impartida como una herramienta que permitirá facilitar el trabajo y como un desafío se desarrollara de forma integral.

## RECOMENDACIONES:

Los participantes sugieren que las autoridades de la institución sigan impulsando este tipo de capacitaciones que son de aporte enriquecedor de conocimiento

---

**PhD. Hishochy Delgado**



# INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO “JAPÓN”

REGISTRO INSTITUCIONAL N° 17 – 082

ACUERDO N° 175

## ANEXOS

### Cuestionario

#### Conoce si eres asertivo o no.

Diremos que se tiene una conducta asertiva cuando se defienden los derechos propios de modo que no queden violentados los ajenos. Si quiere saber el grado de asertividad que tiene, conteste el siguiente cuestionario, lea detenidamente cada pregunta formulada y señale la respuesta correspondiente

1. Cuando considera que algo le resulta injusto, ¿expresa su opinión al respecto?		
2. ¿En ocasiones se exalta ante determinadas situaciones que le desagradan?		
3. Si un compañero le pidiera un favor que usted se sintiera incapaz de cumplir, ¿le diría que no?		
4. ¿Se sentiría con el derecho de interrumpir al interlocutor en caso de que no le quedara clara la explicación?		
5. Cuando alguien le pide ayuda, ¿cree que tiene la obligación de tener que ayudarlo?		
6. ¿Cree que debería adaptarse a los demás antes de perder la amistad?		
7. Si se enfrenta con cierta regularidad a la conducta de otra persona que le resulta molesta, ¿le pide que deje de hacerla?		
8. Ante una crítica acerca de usted, ¿intenta comprender el otro punto de vista?		
9. Su amigo acaba de llegar a cenar, justo una hora más tarde y no le ha llamado para avisarle que se retrasaría, ¿le comentaría su irritación por la tardanza?		
10. Una persona desconocida se acaba de mudar al piso de al lado, ¿se acercaría a la puerta para presentarse?		
11. Un compañero de trabajo le da constantemente sus tareas para que usted las realice y decide terminar con esta situación, ¿le expone la situación argumentándole y razonándole?		



# INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO “JAPÓN”

REGISTRO INSTITUCIONAL N° 17 – 082

ACUERDO N° 175

12. Si una persona a la que usted respeta expresara opiniones contrarias a las suyas, ¿se atrevería a exponer su propio punto de vista?		
13. ¿Considera que cada persona ha de defender sus propios derechos ante cualquier circunstancia?		
14. Si estuviera hablando con otra persona que de pronto interrumpe la conversación para dirigirse a un tercero, ¿expresaría su irritación?		
15. ¿Existen ocasiones en las que usted no expone su opinión por temor a que ésta sea rechazada?		
16. ¿Suele recriminar, acusar o exigir cuando los demás están en desacuerdo con su propio punto de vista?		
17. Cuando un compañero suyo está opinando sobre un tema del cual usted no tiene ningún tipo de interés, ¿tiende a ignorar el mensaje?		
18. ¿Se siente con el derecho de pedir información de cualquier duda en cualquier momento de una exposición?		
19. Ante una situación que le crea cierta ansiedad, ¿usted tiende a expresarlo abiertamente?		
20. Si alguien le pide un favor que usted se ve incapaz de llevarlo a cabo, ¿intenta hacer un esfuerzo para satisfacer a la otra persona?		

## Corrección:

• Asertiva: 1- SI, 2- NO, 3- SI, 4- SI, 5- NO, 6- NO, 7SI, 8- SI, 9- SI, 10- SI, 11- SI, 12- SI, 13- SI, 14- SI, 15- NO, 16- NO, 17- NO, 18- SI, 19- SI, 20- NO.

• No asertiva: 1- NO, 2- SI, 3- NO, 4- NO, 5- SI, 6- SI, 7- NO, 8- NO, 9- NO, 10- NO, 11- NO, 12- NO, 13NO, 14- NO, 15- SI, 16- SI, 17- SI, 18- NO, 19- NO, 20-SI.





# INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO “JAPÓN”

REGISTRO INSTITUCIONAL N° 17 – 082

ACUERDO N° 175

## FOTOGRAFIAS

