

Licenciatura en Psicología Organizacional

***“La influencia de la comunicación asertiva en el clima laboral
de JUCA Refrigeraciones”***

Delvalle Villalba, Rolando Marciano

Asunción-Paraguay

2014

INDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	iv
Indice temático	v
Indice grafico	vi
Introducción	1
CAPITULO I	3
Planteamiento del problema	4
Objetivo general	6
Objetivos específicos	6
CAPITULO II	7
Marco teórico	8
Marco conceptual	8
Axiomas de la Comunicación	9
Asertividad	11
La Comunicación Asertiva	11
Historia de la Comunicación	12
Otras definiciones de la Comunicación	15
Importancia de la Comunicación	20
Factores en el Proceso de la Comunicación	21
Importancia de la Comunicación como Habilidad Humana	22
Elementos Componentes de la Habilidad Comunicacional	23
Componentes verbales de la comunicación asertiva	24
Relación entre asertividad y fobia social	25
Características de la comunicación asertiva	26
Ser asertivo implica	27
Tipos de formas de comunicación asertiva	28
La comunicación asertiva	28
Clima Laboral	30
Conceptos de clima laboral	31
Importancia del clima laboral	34
El concepto de clima laboral en la actualidad	37
Relación entre clima laboral y otros programas	41
Clima laboral y cultura organizacional	41
Clima laboral y comunicación interna	43
Clima laboral, satisfacción y motivación	44
Ambiente o clima en las organizaciones	45
Parámetros para evaluar el clima	46
CAPITULO III	49
Diseño Metodológico	50
Tipo de estudio	51
Población y muestra	51

Variables	51
Procedimientos para recolección de información	51
Implicaciones Éticas	57
CAPITULO IV	60
Análisis de los resultados	61
CAPITULO V	77
Conclusión	78
Limitaciones	79
Recomendaciones	79
Bibliografía	75
Anexo	

RESUMEN

La presente investigación estudia la influencia de la comunicación asertiva y el clima laboral, examinando aquellas dificultades de los trabajadores en relación al tema, se plantea como objetivo general: Analizar la influencia de la comunicación asertiva, el clima laboral de JUCA Refrigeraciones, a través objetivos específicos como: identificar los tipos de comunicación utilizados en el interior de la organización empresarial, determinar la capacidad comunicativa asertiva de los miembros de la organización empresarial, describir los códigos utilizados para optimizar una comunicación asertiva fluida, establecer las ventajas de una buena comunicación asertiva dentro de la organización empresarial y caracterizar el clima laboral que impera en la empresa. El Marco Teórico desarrolla la comunicación humana resaltando la asertiva y su importancia, el clima organizacional empresarial como requisito ineludible para el éxito de cualquier proyecto de trabajo. Se aborda la investigación desde el enfoque que se encuadra en lo cualitativo - cuantitativo; el tipo de estudio descriptivo no experimental, de corte transversal y relacional no causal. Se utilizan instrumentos estandarizados el CLA y EMA. Con los datos que arrojó el estudio, se analiza la realidad de la comunicación y el clima organizacional de la empresa, se elabora conclusiones. El cuerpo de la presente consta de una Introducción y cinco capítulos: el Planteamiento del problema, Referencial Teórico, el Metodológico, Análisis de resultados, Conclusión y recomendaciones cierra el estudio.

Términos claves: Clima laboral, comunicación, asertividad.