

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



Trabajo de Suficiencia Profesional

Asertividad en el personal del área administrativa de la empresa ligada a logística en
el distrito de San Miguel 2018

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología

Presentado por:

Autor: Bachiller Christian Andre Gonzales Quiroz

Lima- Perú

2019

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mis padres, mis hermanas, mis abuelos, mi tía y amistades que me apoyaron en lograr mis sueños, a no rendirme y tolerar mis dudas ante distintos eventos con amor, comprensión y respeto.

Agradecimiento

Agradezco a mis padres por brindarme la oportunidad de estudiar una carrera profesional, dar apoyo y entusiasmo a lo largo de estos años.

Agradezco a mi familia, por su apoyo incondicional en diversos aspectos de mi vida.

Agradezco a la Universidad Inca Garcilaso de la Vega por brindarme la formación educativa necesaria para insertarme en el mundo laboral.

Agradezco a mis profesores de la universidad por brindar información necesaria para mejorar como profesional.

Agradezco al Mg. Fernando J. Rosario Quiroz por haberme brindado conocimientos y consejos para lograr un trabajo eficiente.

Doy gracias a cada una de las personas que creyó en mí, demostrando su amistad, amor y apoyo constante.

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento de las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega según la Directiva N° 003-FPs y TS.-2016, expongo ante ustedes mi investigación titulado “ASERTIVIDAD EN EL PERSONAL DEL AREA ADMINISTRATIVA DE UNA EMPRESA LIGADA A LOGISTICA EN EL DISTRITO DE SAN MIGUEL 2018” bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA para obtener el título profesional de licenciatura.

Esperando, señores miembros del jurado que la presente investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Atentamente,

Christian Andre Gonzales Quiroz

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	xii
Capítulo I. Planteamiento del problema	13
1.1 Descripción de la realidad problemática	13
1.2 Formulación del problema	16
1.3 Objetivos	17
1.4 Justificación e importancia	18
Capítulo II. Marco teórico conceptual	20
2.1 Antecedentes	20
2.1.1 Antecedentes internacionales	20
2.1.2 Antecedentes nacionales	24
2.2 Bases teóricas	28
2.2.1 La asertividad	28

2.2.1.1 Componentes de la asertividad	29
2.2.1.2 Asertividad en el trabajo	32
2.2.1.3 Componentes no verbales de la asertividad	32
2.2.1.4 Componentes verbales de la asertividad	36
2.2.1.5 Dimensiones de la asertividad	35
2.2.1.6 Tipos de asertividad	37
2.2.1.6.1 Comportamiento asertivo	37
2.2.1.6.2 Comportamiento agresivo	38
2.2.1.6.3 Comportamiento no asertivo	39
2.2.1.7 Modelos de la asertividad	41
2.2.1.7.1 Modelo de J.M Smith	41
2.2.1.7.2 Modelo de A. Salter	41
2.2.1.7.3 Modelo de Wolpe	42
2.2.1.7.4 Modelo de Richard M. Eister	43
2.2.1.7.5 Modelo de Sharon	43
2.2.1.7.6 Modelo de Alan E. Kazdin	44
2.2.1.7.7 Modelo de Lange y Jakubowski	45
2.3 Definición conceptual de asertividad	45
Capítulo III. Metodología	46
3.1 Tipo y diseño utilizados	46
3.1.1 Tipo y enfoque	46
3.1.2 Nivel	46
3.1.3 Diseños de investigación	47
3.2 Población y muestra	47
3.2.1 Población	47
3.2.2 Muestra	47
3.2.3 Muestreo	48
3.3 Identificación de la variable y operacionalización	48
3.3.1 Operacionalización de la variable	48
3.4 Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico	50

3.4.1 Técnicas	50
Capítulo IV. Presentación, procesamiento y análisis de los resultados	52
4.1 Procesamiento de los resultados	52
4.2 Presentación de los resultados	52
4.3 Análisis y discusión	62
4.4 Conclusiones	65
4.5 Recomendaciones	68
Capítulo V. Programa de intervención	69
5.1 Denominación del programa	69
5.2 Justificación del problema	69
5.3 Establecimiento de objetivos	72
5.4 Sector al que se dirige	88
5.5 Establecimiento de conductas problemáticas/meta	88
5.6 Metodología de la intervención	91
5.7 Instrumentos/Materiales a usar/ Infraestructura	93
5.8 Cronograma	94
Anexos	107
Anexo 1. Matriz de consistencia	108
Anexo 2. Carta de presentación a la institución educativa	111
Anexo 3. Escala de Asertividad de Rathus	112
Anexo 4. Ficha sociodemográfica	114
Anexo 5. Consentimiento informado	115
Anexo 6. Asertividad según áreas	116

Anexo 7. Sesión 1: Conociéndome a mí mismo	117
Anexo 8. Sesión 2: Interactuando con los demás	118
Anexo 9. Sesión 3: Dando solución a los problemas	119
Anexo 10. Sesión 4: Reconociendo mis habilidades sociales	120
Anexo 11. Sesión 5: Expresando mis sentimientos	121
Anexo 12. Sesión 6: Usando la asertividad	122
Anexo 13. Sesión 7: Comportamiento asertivo en el trabajo	123
Anexo 14. Sesión 8: Usando la comunicación asertiva	124
Anexo 15. Reporte de similitud de turnitin	125
Anexo 16. Acta de originalidad	126
Anexo 17. Constancia de antiplagio	127

Índice de tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable	49
Tabla 2	Nivel de asertividad en el área administrativa en la empresa ligada el rubro logística	52
Tabla 3	Equivalencias entre puntajes directos y puntajes estándar para la escala de asertividad	53
Tabla 4	Nivel de la dimensión demostrar disconformidad	53
Tabla 5	Nivel de la dimensión manifestación de sentimientos y creencias	54
Tabla 6	Nivel de la dimensión eficacia	55
Tabla 7	Nivel de la dimensión Interacción con organizaciones	56
Tabla 8	Nivel de la dimensión expresión de opiniones	57
Tabla 9	Nivel de la dimensión decir no	58

Tabla 10	Nivel de Asertividad según sexo	60
Tabla 11	Nivel de Asertividad según edad	61

Índice de figuras

Figura 1	Frecuencias y porcentajes de la dimensión demostrar disconformidad	54
Figura 2	Frecuencias y porcentajes de la dimensión manifestación de sentimientos y creencias	55
Figura 3	Frecuencias y porcentajes de la dimensión eficacia	56
Figura 4	Frecuencias y porcentajes de la dimensión interacción con organizaciones	57
Figura 5	Frecuencias y porcentajes de la dimensión expresión de opiniones	58
Figura 6	Frecuencias y porcentajes de la dimensión decir no	59

Resumen

Esta investigación tiene por objetivos determinar la confiabilidad, validez y normas de la Escala de Asertividad de Rathus para su uso en áreas administrativas y determinar si el nivel de asertividad influye en la actitud que tiene el trabajador en su centro de labores. Con este fin, se presenta las bases teóricas de la asertividad, la influencia de las áreas administrativas en la empresa y las diferencias de las actitudes que puedan existir en el centro de trabajo. El tipo de investigación fue descriptivo, con un diseño no experimental de un grupo de personas que laboran en una empresa. La muestra fue de tipo probabilística y estuvo conformada por 40 trabajadores pertenecientes a áreas administrativas de una empresa dedicada al rubro de logística, 25 de sexo masculino y 15 de sexo femenino. El instrumento de evaluación fue la Escala de Asertividad de Rathus. La información se procesó con el programa SPSS 22. Los resultados muestran un el 30% de los empleados se encuentra en la categoría poca asertividad, 42.5% se encuentra en la categoría aceptable asertividad y 27.5% restante se encuentra en la categoría muy buena asertividad.

Palabras claves: asertividad, comunicación, administración, actitud, empleados.

Abstract

This research aims to determine the reliability, validity and norms of the Rathus Assertiveness Scale for its use in administrative areas and determine if the level of assertiveness influences the attitude that the worker has in his work center. To this end, it presents the theoretical basis of assertiveness, the influence of administrative areas in the company and the differences in attitudes that may exist in the workplace. The type of research was descriptive, with a non-experimental design of a group of people who work in a company. The sample was probabilistic and consisted of 40 workers belonging to administrative areas of a company dedicated to the logistics sector, 25 male and 15 female. The evaluation instrument was the Rathus Assertiveness Scale. The information was processed with the SPSS 22 program. The results show that 30% of the employees are in the low assertiveness category, 42.5% are in the acceptable assertiveness category and the remaining 27.5% are in the very good assertiveness category.

Keywords: assertiveness, communication, administration, attitude, employees.

Introducción

El trabajo permite dignificar a la persona, permite satisfacer sus necesidades y permite forjar un estilo de vida que facilite la comodidad de la persona además las experiencias, estudios, investigaciones y enseñanzas que puedan adquirirse y ponerse en práctica lograrán que el individuo se desarrolle profesionalmente.

En este caso la asertividad toma importancia como una habilidad social que se emplea tanto al trabajo como a las relaciones interpersonales. Este recurso permite a la persona ejercer sus derechos propios ante una institución laboral, educativa o del estado sin perjudicar a los demás brindando la capacidad de demostrar disconformidad ante opiniones diferentes a la suya, saber escuchar, dar solución ante un evento espontáneo y respetando las creencias, ideas y opiniones de los demás.

Esta investigación se muestra estructurada y ordenada por capítulos, en la cual se presenta la composición del estudio, en el primer capítulo se desarrollará el planteamiento del problema y su realidad problemática, en relación a la variable se propone los objetivos generales y específicos de la investigación y la justificación e importancia del estudio.

En el capítulo II, se efectúa un análisis de antecedentes internacionales y nacionales referente a la variable asertividad y cómo influye en el comportamiento de los trabajadores, se muestran las bases teóricas detallando las características de la asertividad y modelos propuestos por diversos autores referentes a su entrenamiento, modificación y explicación de la asertividad, además se presentan principales definiciones conceptuales de la asertividad sobre sus componentes, dimensiones, tipos y modelos.

En el capítulo III, se explica la metodología de la investigación, nivel, diseño, población, muestra y operacionalización de la variable. También se muestran las técnicas e instrumento de recopilación de datos.

El capítulo IV está conformado por el procesamiento de los datos como también la presentación de los resultados, el análisis y discusión de los resultados, las conclusiones y recomendaciones.

Capítulo I

Planteamiento del problema

1.1 Descripción de la realidad problemática

En la actualidad, el principal factor de producción está siendo realizado en las empresas. Los trabajadores pasan mayor cantidad de tiempo en su centro de labores, necesario para mantener un estilo de vida que satisfaga sus necesidades básicas. Desde este punto de vista, la temática de esta generación demanda que los líderes de las empresas, tengan una gama de comportamientos y aptitudes, que les sean efectivas, y que permitan a las empresas como a los empleados realizar las asignaciones y obtención de los objetivos proyectados por la empresa. De manera que, se deduce cuán logro de la empresa como tal depende de la percepción del clima organizacional por parte de los trabajadores que citaron los investigadores Torres & Díaz (como se cita en Díaz Navarro, García y Casiano, 2007). Esto quiere decir que cuando los miembros de una organización perciben que el clima laboral es agradable o desagradable obedece a las experiencias de ellos. Sí logran valorarlo como adecuado, cálido o positivo, se va a encontrar la posibilidad de tener desarrollo profesional, aportando permanencia e igualdad entre sus responsabilidades en la empresa al igual que sus metas propias.

Cabe decir que, el clima organizacional puede ser percibido de forma negativa por parte de los trabajadores al observar un desajuste entre sus estilos de vida, la organización y los procedimientos de la misma. Al nivel mundial los empleados que trabajan en empresas de distintos rubros tiene diversos recursos emocionales para afrontar problemas, sin embargo, hay personas que sus habilidades sociales y estrategias de afrontar problemas no son suficientes para mantener relaciones interpersonales saludables por lo que tienden a separarse de la empresa para buscar estímulos menos estresores. La asertividad tiene impacto en la organizaciones ya que a través de ella el empleado tiene la capacidad de discernir problemas que requieran su atención inmediata, lograr establecer

relacionales interpersonales con miembros de su empresa o asociados y siente sentido de pertenencia en su centro de labores.

De ahí que las compañías actuales, priorizan tener comportamientos asertivos, para lograr el objetivo de generar emoción en sus empleados, enfocándose hacia la superioridad, con el propósito de alcanzar la visión y misión de generar competencia y no solo ser competidoras, para agregar por ende hay altos indicadores de productividad como el valor humano sea primordial en la organización. (Torres & Díaz, 2012)

En una investigación en el Perú, Pain (2008) investigó a 422 maestros de 19 regiones del Perú, por medio del test ADCA-1. La conclusión fue la forma de comunicación que se evidencia con mayor frecuencia en los maestros tutores resulta el pasivoagresivo (36.9%); el estilo pasivo (14.5%) y estilo agresivo (15.4%). En resumen, la forma de comunicación asertiva resulta el 33.1% de la muestra; y es la segunda agrupación más frecuente. Este grupo de maestros se caracteriza por respetar, en los demás y en ellos mismos, el derecho emitir sus sentimientos, pensamientos y puntos de vista.

Contreras & Barbosa (2009), indican que la comunicación facilita la transmisión, recepción y generación de emociones, ésta puede formar de igual forma una causa importante de incidencias en el clima organizacional y en la motivación de los trabajadores, de ahí la necesidad de mejorar dicha habilidad al interior de las empresas. El adiestramiento en habilidades comunicativas constituye un aspecto primordial para el desarrollo y rentabilidad de la organización. Es perceptible que, aunque las personas desarrollan la capacidad del habla de manera espontánea, a causa de su relación con el entorno, una apropiada comunicación requiere ser aprendida de forma más enfocada. A esta manera de comunicación efectiva se le puede llamar comunicación asertiva, se entiende como la habilidad de emitir de manera particular, puntos de vista, juicios, derechos, necesidades y sentimientos de forma efectiva, sin perjudicar los derechos de sus iguales. Además de afinar las relaciones, la asertividad genera a las personas sentirse bien, lo cual potencia la percepción que tienen sobre sí mismos al ejercer influencia recíproca sobre las llamadas autorreferencias o self

views (autoestima, autoconcepto y autoeficacia), consideradas variables cognitivas mediadoras del comportamiento. Los elementos cognitivos mencionados y la emoción relacionada con ellos, tienen efecto sobre el comportamiento comunicativo en la edad adulta, esto indica la responsabilidad que tiene la familia y sus estilos de crianza, así como el sistema educativo en el desarrollo de las habilidades comunicativas en la adultez. Dado que estas auto-referencias implican la emoción, la cognición y el comportamiento del individuo, la asertividad se considera un recurso que estimula la capacidad de tomar decisiones y tener la seguridad de tener control sobre su propia vida, lo cual reduce la ansiedad originada por la expectativa de cambios.

En lo que respecta al presente trabajo de investigación, se realizó las coordinaciones con la Gerente de Servicio al Cliente de la empresa ligada al rubro de logística para la aplicación de la Escala de Asertividad de Rathus en las áreas administrativas de la empresa. Se percibió interés en los resultados de la investigación para conocer qué área de la empresa está teniendo dificultades en el ritmo de trabajo actual. La empresa ligada al rubro de logística en el distrito de San Miguel cuenta con una cantidad de personal en el área administrativa trabajando de forma estable, sin embargo, se observa que ha comenzado a haber rotación de personal al incrementarse la cuota de ventas de materiales logísticos de las cuales afectan significativamente a las áreas involucradas en cumplirlas. Finalmente se tuvo la oportunidad de recoger información verbal de la misma gerente, su percepción de la empresa y la percepción de trabajadores que están más de 1 año laborando.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Cuál es el nivel de asertividad en los trabajadores del área administrativa de la empresa ligada a logística en el distrito de San Miguel 2018?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de la dimensión demostrar disconformidad en los trabajadores del área administrativa de la empresa ligada a logística en el distrito de San Miguel 2018?

¿Cuál es el nivel de la dimensión manifestación de sentimientos y creencias en los trabajadores del área administrativa de la empresa ligada a logística en el distrito de San Miguel 2018?

¿Cuál es el nivel de la dimensión eficacia en los trabajadores del área administrativa de la empresa ligada a logística en el distrito de San Miguel 2018?

¿Cuál es el nivel de la dimensión interacción con organizaciones en los trabajadores del área administrativa de la empresa ligada a logística en el distrito de San Miguel 2018?

¿Cuál es el nivel de la dimensión expresión de opiniones en los trabajadores del área administrativa de la empresa ligada a logística en el distrito de San Miguel 2018?

¿Cuál es el nivel de la dimensión decir no en los trabajadores del área administrativa de la empresa ligada a logística en el distrito de San Miguel 2018?

¿Cuál es el nivel de asertividad según sexo, en los trabajadores del área administrativa de la empresa ligada a logística en el distrito de San Miguel 2018?

¿Cuál es el nivel de asertividad según edad, en los trabajadores del área administrativa de la empresa ligada a logística en el distrito de San Miguel 2018?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Conocer el nivel de asertividad en los trabajadores del área administrativa de la empresa ligada a logística en el distrito de San Miguel 2018.

1.3.2 Objetivos específicos

Identificar el nivel de la dimensión demostrar disconformidad en los trabajadores del área administrativa de la empresa ligada a logística en el distrito de San Miguel 2018.

Identificar el nivel de la dimensión manifestación de sentimientos y creencias en los trabajadores del área administrativa de la empresa ligada a logística en el distrito de San Miguel 2018.

Identificar el nivel de la dimensión eficacia en los trabajadores del área administrativa de la empresa ligada a logística en el distrito de San Miguel 2018.

Identificar el nivel de la dimensión interacción con organizaciones en los trabajadores del área administrativa de la empresa ligada a logística en el distrito de San Miguel 2018.

Identificar el nivel de la dimensión expresión de opiniones en los

trabajadores del área administrativa de la empresa ligada a logística en el distrito de San Miguel 2018.

Identificar el nivel de la dimensión decir no en los trabajadores del área administrativa de la empresa ligada a logística en el distrito de San Miguel 2018.

Conocer el nivel de asertividad en los trabajadores del área administrativa de la empresa ligada a logística en el distrito de San Miguel 2018, según sexo.

Conocer el nivel de asertividad en los trabajadores del área administrativa de la empresa ligada a logística en el distrito de San Miguel 2018, según edad.

1.4 Justificación e importancia

En esta investigación se procura identificar los elementos de la asertividad que afectan a los empleados, alterando de forma significativa su productividad, comunicación, relaciones y su actitud de resolución de problemas, por medio de un análisis que facilite instaurar estrategias de progreso.

En el aspecto teórico permitirá contribuir a más investigaciones en el aspecto organizacional, ya que, las últimas investigaciones de la asertividad han sido enfocadas las áreas clínica y educativa. Por lo tanto una investigación sobre el nivel de asertividad permitirá investigar la comprensión de esta variable. A nivel nacional se han realizado investigaciones de la asertividad, pero no suelen ser suficientes para obtener una percepción general de la variable. Asimismo se ejecutará la investigación de esta variable a una empresa ligada al rubro de logística nos brindará información reciente y verídica del desarrollo de los niveles de asertividad las empresas del país. Ahora se da valor a las habilidades blandas y la asertividad resalta con mayor frecuencia en el área organizacional porque genera una mejor interacción entre los empleados proporcionando un clima organizacional estable.

En el aspecto práctico del presente estudio permitirá determinar apropiadamente cómo es el nivel de asertividad en el área administrativa de la empresa ligada a logística en el distrito de San Miguel. Una vez analizados los resultados facilitará dar propuestas a otros estudios además del beneficio hacia el empleado y la empresa de conocer los recursos que tiene su personal para afrontar situaciones que requieran solución inmediata.

En el aspecto metodológico las normas planteadas en este estudio servirán como ejemplo para usarlas en otras investigaciones de contenido similar y además comprender de manera general el estudio de variables. Se menciona de forma importante que el instrumento utilizado nos proporciona información objetiva y adecuada debido al uso de un instrumento aplicado en el Perú, la cual es la Escala de Asertividad de Rathus.

Capítulo II

Marco teórico conceptual

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

Ruíz, Nobles y Ruíz (2015), la investigación tuvo como propósito estimar el estilo de asertividad que los empleados poseen a fin de afrontar distintos eventos sociales, reaccionar ante estímulos estresores y dar solución a impedimentos. La muestra fue conformada por quince empleados entre los 30 y 55 años de edad los cuales conforman las áreas de Recursos Humanos, Secretaria de hacienda y Sisben. El diseño de la investigación fue descriptivo, transversal con un enfoque cuantitativo. El instrumento para evaluar al personal fue la Escala multidimensional de asertividad (Flores & Díaz-Loving, 2004). Los resultados de la investigación muestran el uso de la no asertividad y asertividad indirecta como estrategias de comunicación principales que emplean los trabajadores de atención al cliente, estas conductas destacan la necesidad que existe de ir modificando el estilo de respuesta utilizado en la manera de comunicarse, accediendo a una mayor calidad en los centros de atención al cliente, siendo el caso de la secretaria de hacienda; la cual tuvo una puntuación por debajo de la media en la escala de asertividad. La conclusión de esta investigación es que una gran facción de los trabajadores de la administración pública, emplean la no asertividad como forma de comunicación ejecutado por algunos trabajadores que a pesar de tener recursos para establecer un diálogo fluido puede que no sea suficiente para lograr una comunicación eficaz entonces puede percibirse por parte de los clientes una actitud de molestia ocasionando una percepción negativa del centro de trabajo. Por otro lado en otro grupo perdura el estilo de la asertividad indirecta, esto demuestra que tienen la capacidad de expresar sus ideas y emociones, aunque no de forma asertiva y directa, ocasionándoles percances a fin de alcanzar un diálogo asertivo, que puede afectar su capacidad y personalidad con el fin de desempeñarse de manera

adecuada en su centro de trabajo.

Villanueva (2018), su propósito general fue definir el nivel de vinculación el síndrome de burnout y la asertividad en operarios cajeros de un banco privado. El diseño de la investigación fue no experimental, el enfoque del estudio es cuantitativo y el tipo de investigación es correlacional. Los instrumentos de medición utilizados fueron el inventario de Burnout de Maslach – MBI y la Escala de Asertividad EAS-4RC (ADULTOS) del Dr. René Calderón Jemio. La muestra de estudio fue de trabajadores que laboran como operarios cajeros en bancos de sucursales ubicados en el Macrodistrito Centro de la ciudad de La Paz. Los resultados obtenidos indican que existe la relación entre el Síndrome de Burnout y la Asertividad. Como conclusión indica el investigador que los niveles elevados del Síndrome de Burnout se correlacionan con el déficit de asertividad en los operarios cajeros porque el contexto en la cual se desarrollan las actividades del empleado tienen estímulos estresores de forma constante con la posibilidad de generar agotamiento emocional y alterar el estilo de comunicación por la necesidad de cumplir objetivos en el trabajo. El investigador menciona la necesidad de potenciar las habilidades sociales de los empleados, asignar funciones de acuerdo al perfil de uno de ellos y que se tome en cuenta las características de cada cargo, ya que, el tiempo de permanencia de los empleados es relativamente corta porque a pesar de que la institución brinda la posibilidad de ascender de puesto al cabo de un periodo de tiempo determinado el ritmo y estímulos estresores influyen en la renuncia del personal.

Ballesteros (2015), cuyo propósito del estudio fue investigar el Mobbing y su influencia en la asertividad del Departamento de Salud y Medio Ambiente del Municipio de Guaranda basado en la investigación de campo y el documental bibliográfico. Tuvo una población de cuarenta trabajadores y la información conseguida se alcanzaron mediante la aplicación de dos escalas estandarizadas para cada variable: sondeo particular sobre mobbing, negación, estigma y rechazo en organizaciones sociales y escala de asertividad multidimensional (EMA). El investigador menciona que no existe una relación directa entre las dos variables de estudio. Cabe mencionar que la sub-escala Numero de Estrategias de Acoso Psicológico (NEAP) en

relación con el indicador No Asertividad hay una correlación negativa baja lo que nos puede decir que si las formas de acoso psicológico disminuyen se incrementa la asertividad del trabajador esto quiere decir si la estrategia de comunicación del jefe además de su interacción con su personal es de forma asertiva los trabajadores tendrían la percepción positiva sobre el centro de labores al igual que una actitud de confianza hacia su jefe inmediato. El investigador pone en consideración el hecho que exista un alto nivel de acoso psicológico en la empresa ejecutada por el jefe hacia sus subordinados y en menor grado entre colegas. La conclusión de esta investigación es que la población tiene un comportamiento no asertivo, esto quiere decir que la mayoría no posee los recursos necesarios para ejercer una conducta y comunicación asertiva por lo que existen empleados con actitudes agresivas y sumisas. Si bien hay empleados que tienen un comportamiento asertivo indirecto no generan una adecuada interacción grupal.

Clavijo (2017), tuvo como propósito estudiar la comunicación asertiva de los gerentes de dos microempresas de la ciudad de Manizales del sector textil, de la que se tiene en cuenta aportes desde la lingüística, la administración de empresas y el diálogo en empresas. La muestra de investigación fueron solamente dos casos de investigación las empresas Confecciones GyC y Creaciones Ruby. En esta investigación se realizó la creación de unos esquemas metodológicos de diálogo en empresas basados en los conceptos de Goleman y otros autores. Los resultados de la investigación arrojan que las estrategias de comunicación empleados por parte de los gerentes si bien son efectivas en emitir sus ideas hacia sus empleados hay casos en los que existen diferencias entre el establecimiento a primera instancia de diálogo entre el gerente y un subordinado posiblemente debido a las diferencias de cultura, educación y opiniones generando de manera indirecta que los empleados tiendan a ejercer una conducta ambivalente ante cualquier evento que implique tener una comunicación constante con su jefe inmediato. Se concluye que existen diversos factores que influyen en la comunicación entre un jefe y sus subordinados como la percepción del empleado sobre el clima de la organización, la cultura organizacional, ideas, opiniones y trayectoria profesional. En caso de los jefes

que se mencionan en la investigación el autor da a entender que debido a las características recopiladas por ambas empresas y la percepción que tienen los empleados hacia los jefes inmediatos se puede interpretar que tienen recursos suficientes para expresar sus ideas de forma clara, establecer una comunicación fluida y establecer relaciones interpersonales adecuadas.

Baño (2016), que en su investigación tuvo el propósito de determinar la incidencia de la Comunicación Asertiva en el Desempeño Laboral en el Área Administrativa del Seguro Social Campesino del IESS. La muestra que se emplea para la investigación fue de 82 participantes integrantes de Área Administrativa del Seguro Social Campesino del IESS. El trabajo de investigación se desarrolló en base al método de investigación cualitativo y cuantitativo, utilizando como instrumentos en la investigación de campo cuestionarios, observaciones en la institución y encuestas dirigidas a los empleados de la institución, los niveles de investigación utilizados son el exploratorio que facilita analizar el evento real de la compañía y el explicativo en donde se desarrolló el comportamiento de las variables. Los resultados muestran que la mayoría población tiene recursos para establecer relaciones interpersonales, sienten dificultad para desenvolverse en un nuevo grupo de trabajo, sienten que no generan empatía al comunicarse con sus compañeros, sienten que no emiten sus ideas libremente en la institución, que tienden a tener baja tolerancia cuando hay diferencias de ideas entre sus colegas, que la institución evalúa su desempeño constantemente, sienten que las funciones no están acorde a su perfil profesional, no se les capacita, que los departamentos cumplen con sus funciones asignadas, que el trabajador si contribuye al desarrollo de la institución. Como conclusión el investigador menciona que la comunicación asertiva influye en el desempeño laboral dando a entender en este grupo que se llevó la investigación que al no emplearse la comunicación asertiva de forma constante la calidad de trabajo se torna deficiente.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Sánchez (2018), su investigación tuvo el propósito fue el determinar la relación entre la asertividad y el compromiso organizacional del personal en el personal de un centro de salud. Esta investigación se basa en un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, de corte transversal y de tipo correlacional. La aplicación de instrumentos fue realizado en una muestra de 85 empleados del Centro de Salud Materno Infantil Magdalena. Se utilizó la técnica de encuesta para obtener datos, empleando la escala de autoinforme de conducta asertiva y valores en las interacciones sociales ADCA-1 de García y Magaz (2011) y la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1997). Se determinó en este estudio que existe una relación significativa entre la asertividad y el compromiso organizacional en los empleados de salud del Centro Materno Infantil Magdalena del cual se obtuvo un alto coeficiente de correlación Rho de Spearman=0.933, con un $p=0.000$ ($p < 0.05$) esto quiere decir que a mayor asertividad mejor será el compromiso del trabajador. Además se estableció una alta correlación entre la autoasertividad y el compromiso organizacional en los empleados de salud con un valor Rho de Spearman = 0.819 indicando que a mayor autoasertividad el compromiso organizacional estará siendo mejorado, y una moderada correlación entre la heteroasertividad y el compromiso organizacional al obtenerse un coeficiente Rho de Spearman = 0.664., indicando que a mayor heteroasertividad el compromiso organizacional estará siendo mejorado. Como conclusión de esta investigación es que el grupo de trabajo que conforma la muestra tiene recursos en relación a actitudes asertivas, sin embargo, se requiere el apoyo por parte de la institución para potenciar estas habilidades y así mejorar el compromiso hacia la organización.

Tapia & Ventura (2016), en la que su investigación tuvo como objetivo es determinar la correlación entre Clima laboral y asertividad en trabajadores de una empresa distribuidora de abarrotes Chiclayo, 2015. La muestra consta de 132 empleados de ambos sexos entre 18 a 65 años. Estas personas fueron evaluadas por medio de la escala de Clima laboral

CL – SPC y el Auto informe de conducta asertiva ADCA1, del cual se obtiene resultados que no evidencia correlación entre asertividad y clima laboral esto quiere decir que la población que forma la empresa tienen un comportamiento asertivo antes de haber ingresado a la empresa como también hay otros empleados que puedan diferenciarse respecto a sus actitudes. El clima laboral es percibido de forma favorable por parte de los empleados esto quiere decir que la asertividad no es influenciada significativamente por parte del centro de trabajo hacia los empleados. El resultado de la investigación indica que hay niveles favorables y medio en la percepción del clima laboral. La autoasertividad tiene un nivel alto en los colaboradores esto quiere decir que pueden actuar de acuerdo a sus propios deseos y valores, expresar tus ideas y defender sus derechos. También tienen los trabajadores un nivel alto de heteroasertividad esto nos da a entender que los empleados respetan y aceptan las actitudes, comportamientos y sentimientos de los demás. En resumen el grupo de empleados evaluados tienen un comportamiento asertivo que lo ejercen de forma continua en su centro de labores dando a la posibilidad de establecer un clima laboral favorable para poder realizar sus actividades diarias.

Celestino (2018), en la que su investigación tuvo como objetivo es determinar los factores en la comunicación organizacional en los trabajadores de una empresa privada de Lima Metropolitana. El presente estudio, de tipo descriptivo y diseño no experimental. El instrumento que fue utilizado fue la escala de Comunicación organizacional creada por Miranda y Pastor (2015). La muestra estuvo constituida por 60 empleados de ambos sexos entre las edades de 18 años hasta 30 años y se usó un muestreo censal. Los hallazgos encontrados revelaron la predominancia del 39% de empleados opinan que están de "acuerdo" con la comunicación descendente y el 25% de trabajadores que consideran que están de "acuerdo" con la comunicación diagonal; también se encontraron hallazgos de los 4 factores, los cuales alcanzaron un porcentaje alto en la categoría de "acuerdo". En relación a este estudio se creó el programa de intervención llamado "Conóceme más" con el objetivo de optimizar la comunicación organizacional. En conclusión, la mayoría de los empleados tienen la

capacidad de establecer una comunicación asertiva ya que expresan sus ideas, sentimientos y puntos de vista entre sus colegas además de sus jefes inmediatos, esto quiere decir que la comunicación efectiva tiene la posibilidad de generar actitudes asertivas entre los empleados que la utilizan dando la posibilidad de crear un clima laboral agradable. Finalmente se puede decir que la comunicación al igual que el comportamiento asertivo generan influencia de forma significativa en las empresas principalmente entre los colaboradores y de cómo estos se insertan en la cultura que existe en la empresa además de poder interactuar con sus compañeros y jefes de forma efectiva.

Blas (2016), en su investigación tuvo el propósito del estudio es estimar el nivel de comunicación en las áreas de negocios y operaciones y su influencia en la eficacia de la atención a los clientes de Mibanco, Agencia El Valle - San Juan de Lurigancho – Perú, Agosto - Diciembre 2016. La investigación tiene diseño no experimental, de tipo aplicado y nivel evaluativo. La muestra estuvo compuesta por los empleados de Mibanco Agencia El Valle San Juan de Lurigancho – Perú y clientes. La población estuvo conformada por 25 empleados y 357 clientes, la técnica que se usó en el estudio fue la encuesta y cuestionarios. El instrumento estadístico que se usó fue el análisis relacional entre las variables, con la estimación de parámetros determinando el proceso de contrastación de las hipótesis. Como conclusión de esta investigación se menciona que en relación a los hallazgos y comentarios de los mismos se da a entender con respecto a la hipótesis general un estimado del 91.60 %, indicando que el nivel de comunicación entre las áreas de negocios y operaciones interviene de forma significativa en la eficacia de la atención a los clientes de Mibanco, Agencia El Valle-San Juan de Lurigancho – Perú, Agosto - Diciembre 2016. Por otro lado, se menciona que la comunicación asertiva influye en la eficacia de la comunicación esto quiere decir que si el empleado tiene recursos para expresar información de forma concisa y que no perjudique al cliente. En conclusión, el uso de una comunicación efectiva se puede decir que proporcionara resultados beneficiosos para los empleados al momento de realizar sus actividades de atención al cliente.

Montes (2014), cuyo objetivo de la investigación fue definir el efecto de la aplicación de un programa de intervención en las aptitudes del diálogo asertivo e interacción en grupos. El investigador empleó pre-test, intervención, post-test y luego grupo control con un diseño de investigación cuasi experimental. La población estuvo conformada por 28 supervisores de una compañía privada, 13 en el grupo experimental y 15 en el grupo control. Se usó un tipo de muestra intencional. Los hallazgos mencionan un efecto positivo del programa para potenciar de forma significativa el ganar la competencia de comunicación asertiva ($U = 3.5$, $Z = 4.58$, $***P < .000$), de la misma manera en las dimensiones diálogo efectivo ($U = 8.0$), retroalimentación ($U = 10.0$), resolución de conflictos ($U = 7.0$) y comunicación no verbal ($U = 4.0$), las habilidades de esta competencia en las que se registró mayor aumento fueron de diálogo efectivo y comunicación no verbal, en las demás, el incremento fue menor. En relación a la habilidad de trabajo en equipo ($U = .00$, $Z = 4.837$, $***P < .000$), del mismo modo en las dimensiones ($U = 9.0$), logro de la meta ($U = 15.0$), clima democrático ($U = 12.0$) y toma de decisiones ($U = 7.0$). Las características de esta habilidad se evidenció incremento mayor fueron establecimiento del tema, clima democrático y logro de la meta. Hubo incremento menor en toma de decisiones para gestionar consensos. Como conclusión de esta investigación se puede decir que la comunicación asertiva es efectiva para establecer diálogos, hacer retroalimentación, y resolver conflictos generando que a través del programa ejecutado por el autor se pueda potenciar las habilidades de las personas en su centro de labores y puedan ejercer una conducta y comunicación asertiva.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 La asertividad

Caballo (1983) en esta investigación enfatizó el origen del concepto “asertividad” por lo que cito a diversos autores que brindaron las bases para determinar una definición clara de la variable de investigación. El desarrollo del concepto comienza a finales de los años cuarenta con el autor Salter que establece características de la asertividad en su modelo “excitatorio”, también indica en su investigación que el entrenamiento asertivo como una estrategia en los procesos terapéuticos. También agrega en el estudio que la asertividad es un comportamiento interpersonal que involucra la emisión justa y directa de sentimientos.

(Rich y Schroeder, 1976) define al comportamiento asertivo como la capacidad de explorar, permanecer u progresar el reforzamiento en una situación interpersonal mediante la emisión de deseos o sentimientos ante la posible privación de refuerzo o también castigo. También la asertividad puede ser la expresión adecuada entre un emisor y un receptor de diversas emociones en las que la ansiedad no esté en primera instancia, concepto distinto al autor mencionado anteriormente.

(Alberti y Emmons ,1993) dicen que el comportamiento asertivo es lo que permite a un individuo tomar acción ante eventos que requieran satisfacer sus necesidades principales, expresa sus opiniones y defiende sus acciones y opiniones sin la presencia de ansiedad o personas además de emitir con tranquilidad sus sentimientos , ejercer los derechos personales sin perjudicar a sus semejantes. Mencionan que las personas tienen la habilidad de ejercer este tipo de comportamiento solo se necesita su respetivo entrenamiento a través de acciones que generen cambio en sus relaciones interpersonales. (Pág.70)

(Font ,2007) indica que la asertividad es una competencia de realizar diálogo y generar un comportamiento que se basa en expresar de forma consistente y efectiva por medio del lenguaje los deseos propios,

opiniones, creencias, derechos, necesidades u objetivos, sin ser agresivo, pero sin tener actitud sumisa hacia otras personas.

La actitud asertiva se fundamenta en la autoestima, se añade el impedir la intromisión de los límites propios y, en consecuencia, no invadir los espacios de otros. La persona se afirma en tener puntos de vista, emociones o conceptos de la realidad para que pueda emitirlos sin perjudicar los derechos de otras personas y establece una comunicación fluida. (Pág. 108)

2.2.1.1 Componentes de la Asertividad

Cristóbal (como citó a MonteLeone, 2010) menciona para que la persona posea un comportamiento asertivo debe tener cuatro características que son:

Contenido: Es cuando el sujeto logra de forma apropiada proteger o debatir un asunto y consigue comunicar lo que reflexiona y percibe demostrando su gusto o disgusto además de su aprobación o desaprobación.

Un comportamiento es asertivo si el individuo logra debatir para proteger de sus facultades o cuando consigue emitir sus sentimientos y emociones, su aprobación o desaprobación, ante una determinada situación. En caso de que la persona esté siendo asertiva puede conseguir emitir la percepción de su yo interior.

La Forma: es cuando se expresa el mensaje con claridad, seguridad y firmeza usando el lenguaje no verbal del rostro y cuerpo lo que reafirma el contenido mejorando la comunicación.

Un comportamiento es asertivo cuando es emitida de forma clara y con certeza. El lenguaje no verbal define y determina los contenidos, favoreciendo la manera que son expresados. La comunicación no verbal se entiende por lo que el individuo expresa sin emitir palabras.

Según las investigaciones indican que el 80% de la percepción de un mensaje interpersonal, es debido al modelo de comunicación no verbal

usado por la persona que emite la información. Principalmente la comunicación no verbal este en relación con la información emitida.

El tiempo: es el momento adecuado en que se brinda una información a pesar de interrumpir otras conversaciones de personas que posiblemente sientan el derecho de seguir en su diálogo.

El comportamiento asertivo debe expresarse en el momento adecuado; la persona no se impacienta o se pone ansiosa al expresar su comportamiento, y en relación a la duración, la conducta se extiende el necesario tiempo.

Se dice entonces, que el comportamiento asertivo se expresa en el momento adecuado, calculando los aspectos del evento. Recientemente se remarca la relevancia la noción de “timing”, el cual significa un tipo de análisis previo de las necesidades, comportamientos y sentimientos de otros, esto facilita que el individuo establezca el oportuno momento para tomar acción. Así, el individuo manifestará su comportamiento eligiendo la oportunidad más adecuada en relación al momento de interactuar con personas.

Para establecer cuándo es el oportuno momento, es importante tratar de no impedir el diálogo de las demás personas, analizar si lo que se va a decir es necesario. Estos análisis pueden ser de forma rápida o por intuición. Algunas veces da resultado usar la comunicación asertiva para estar interrumpiendo a otros, principalmente cuando la información es de suma importancia decir.

La situación: el desarrollo de un evento, aquí el tener comportamientos asertivos estará dependiendo de la situación actual de la persona.

En pocas palabras, si un comportamiento asertivo es apropiado en tiempo, contenido, y forma, y emite los deseos, puntos de vista o sensaciones sin perjudicar los derechos de los otros, se puede mencionar que este comportamiento es proporcionado y adecuado en relación al evento que está enfrentando la persona.

Existen personas que aparentan haber obtenido la necesidad de expresar asertividad en cada comportamiento. En esos comportamientos hay escasez de ser flexible y adaptable para adherirse a distintos eventos.

La situación interviene a concretar el timing. De igual modo una comparación de situaciones favorece predecir consecuencias posibles al emplear un comportamiento asertivo, y tomar acción de ser asertivo y estar disponible a ser en distintos casos. En trabajos que requieran diplomacia los individuos tienen la posibilidad de tomar la decisión de ser pocas veces asertivas por distintos motivos de “beneficio mayor”, claro ejemplo son las alianzas entre los países que tienen la posibilidad de enriquecerse por algunos comportamientos no asertivos, teniendo similitud con lo que ocurre en diversas relaciones interpersonales.

Aunque suene paradójico, en diversas situaciones ser asertivo se puede realizar y no. Lo primordial es que la persona posea la autonomía de decidir. En tanto la persona sea asertiva posee la facultad de accionar si expresa o no esta conducta en una situación determinada, la persona no asertiva no posee esa posibilidad. Lo fundamental es que la persona tenga la sensación de ser capaz de actuar de forma asertiva; es su derecho hacerlo o no, por lo tanto, es quien toma acción cómo comportarse.

En conclusión, aunque la persona suele tener mayor eficacia al tener estímulos autorreforzantes, también influye el actuar de forma asertiva en diversos acontecimientos, no obstante, el comportamiento asertivo no siempre es el adecuado, esto dependerá de lo que se proponga alcanzar. Además, hay la posibilidad que la persona sea poco asertiva en áreas donde no sea conveniente expresar sus ideas o emociones dependiendo de la situación.

2.2.1.2 Asertividad en el trabajo

Como concepto general, trabajo significa una acción. Un acto en relación a algo en una circunstancia determinada. Se encuentran así trabajos manuales, trabajos de corte intelectual; trabajo de comercio, trabajo en tiempo libre. El trabajo verídico, concreto, en la sociedad moderna, se realiza al intercambiar un valor creado y su semejante en un salario.

Egúsquiza (2000) menciona que el diálogo asertivo es la capacidad para emitir y dar respuesta a los sentimientos, mensajes, creencias o propias opiniones de una forma decente, adecuada y considerada para obtener como logro un diálogo que permita obtener nuestras necesidades sin perjudicar a otros.

El comportamiento asertivo se enfoca en la protección de los propios derechos de modo que no se perjudiquen los de otros. El individuo asertivo, logra emitir sus gestos y necesidades de manera espontánea, habla de sí mismo sin pudor, acepta los cumplidos sin malestar, discrepa sin timidez, pide aclaraciones de las cosas y sabe decir no.

2.2.1.3 Componentes no verbales de la asertividad

Castanyer (1996) indica que el lenguaje no verbal, es percibido por todas las personas. Una persona puede atreverse a no hablar, o no querer dialogar, sin embargo, lograr emitir mensajes sobre ella misma usando su cuerpo y rostro. Los mensajes no verbales mayormente tomados de manera semiconsciente: los individuos elaboran opiniones de sus semejantes a respecto a su lenguaje no verbal, sin poder determinar de forma exacta lo agradable o desagradable de cada persona al conocer.

Respecto a los componentes menciona los principales que influyen en el desarrollo del comportamiento asertivo:

La mirada: Es uno de las características más revisadas en relación las habilidades sociales y expresión de ideas. Se detalla lo siguiente:

- Las personas asertivas mantienen con mayor frecuencia la mirada mientras dialogan que las personas poco asertivas.
- Se entiende que el uso asertivo de la forma de mirar es un componente no verbal que permite una comunicación recíproca balanceada en medio del receptor y emisor.

La expresión facial: Está presente de forma diversa en distintos aspectos de la interrelación entre personas:

- Evidencia la condición emocional de una persona.
- Provee una continua información sobre la comprensión del mensaje y manifiesta las emociones junto con las palabras emitidas verbalmente.
- Manifiesta comportamientos hacia los demás.
- El individuo asertivo ejecutará una expresión facial que esté acorde con la información que va a emitir.

La postura corporal: Es la postura de los miembros y del cuerpo, la manera de sentarse del individuo, los reflejos y de su ánimo de las cuales se mencionan cuatro tipos básicos de posturas:

- Postura de acercamiento: Muestra concentración, que puede percibirse de forma negativa o positiva hacia la otra persona.
- Postura de retirada: Se interpreta como frialdad, repulsión o rechazo.
- Postura erecta: Muestra firmeza, seguridad, sin embargo, se puede interpretar como arrogancia, desprecio u orgullo.
- Postura contraída: Se interpreta como abatimiento físico o psíquico, timidez y depresión.

La autora indica que el individuo asertivo ejercerá mayormente una postura cercana y firme, haciendo contacto visual con otra persona.

Los gestos: Tienen un significado cultural. Las manos, pies y cabeza, pueden generar una variedad diversa de gestos que son usados, a fin de intensificar y dar soporte al diálogo o para refutar, intentando no mostrar los sentimientos reales.

Los gestos asertivos son movimientos firmes. Dan a entender sinceridad, espontaneidad por parte del que habla y seguridad en uno mismo.

Componentes paralingüísticos: Se entienden por la forma de transmisión del mensaje. Las señales vocales paralingüísticas incluyen:

- Volumen
- Tono
- Fluidez
- Claridad y velocidad

2.2.1.4 Componentes verbales

Castanyer (1996) menciona que las investigaciones en esta área han hallado un listado de características del contenido verbal que divide a los individuos asertivos y los que no son, por ejemplo, utilizar tópicos de interés para otra persona, interés por sí mismo, manifestación de emociones, etc. De igual forma se entiende que la tolerancia y las manifestaciones de amor ocurren de forma constante en individuos con habilidades sociales aptas.

El diálogo es la herramienta del lenguaje de suma importancia que sirve a fin de emitir conocimientos e interactuar con otras personas. Involucra un nivel de integración compleja entre señales no verbales y verbales, al ser recibidas como emitidas.

2.2.1.5 Dimensiones de la asertividad

Font (2007) menciona que la asertividad sirve para que al realizar un diálogo la emisión de información sea percibida de forma efectiva en relación a lo que se quiere decir y está relacionado con el lenguaje corporal. Permite una comunicación clara, enfocada en primera instancia en los

eventos que se desarrollan y como afectan al individuo y otras personas aparte que facilita la creación de relaciones interpersonales significativas tanto en el aspecto social como laboral y genera una comunicación fluida eficaz. (Pág.109)

Al respecto, (Caballo ,1983), indica las siguientes características relacionadas con la asertividad:

- Es una característica de la conducta, no de lo que la persona es.
- Es una característica específica y situacional.
- Debe analizarse tomando en cuenta la situación cultural del individuo.
- Se enfoca la facultad de una persona para tomar de forma libre sus decisiones.
- Forma parte de la conducta socialmente efectiva, no dañina.

Hablando específicamente de las dimensiones que abarca el término asertividad, Lazarus (1973) aportó en base a su experiencia cuatro dimensiones:

- La aptitud de negar hacia alguien o algo.
- La aptitud de requerir ayuda y realizar solicitudes.
- La aptitud de emitir sentimientos negativos y positivos.
- La aptitud de generar, sostener y finalizar diálogos.

Estas dimensiones pueden hallarse simultáneamente juntas y expresarse de una forma, o en otras ocasiones, pueden expresarse una sola forma, es decir, una persona puede presentar tan solo una dimensión, originando que, en aquellas circunstancias, la persona posea dichas dimensiones poco desarrolladas y, por tanto, incapaces de pronunciarse en el proceso de interacción social.

Por otro lado, Lorr y Cols (1979, 1980, 1981), proclaman la existencia de cuatro dimensiones de la asertividad, siendo las dimensiones básicas de la misma, pudiendo según estos autores, existir muchas más. Las mismas son:

- **Asertividad Social:** Es la disposición para aperturar, establecer o finalizar la interacción social de manera cómoda y fácil, en ocasiones que impliquen a familiares, amistades o personas de poder.
- **Defensa de derechos:** Hace referencia a la habilidad de proteger los derechos y añade también a la habilidad de negar solicitudes irracionales o no convenientes.
- **Independencia:** Según Lorr es la habilidad de tolerar de manera constante la presión social para obedecer y conformarse.
- **Liderazgo:** Es la capacidad para dirigir, guiar o influir a otros en el proceso de relación interpersonal.

Aebli (1991), menciona que existen dos dimensiones en la conducta asertiva:

- **Asertividad activa:** Es la conducta activa que se basa en cómo se interactúa con otras personas para requerir soporte o información. La persona ignora el temor de ser humillado y realiza una conversación con otra persona de manera confiada y segura usando un lenguaje entendible.
- **Asertividad expresiva:** Es la emitir los sentimientos propios de forma constante y apropiada. Esta actitud facilita la apertura de emociones hacia otras personas además de refutar cuando no se está de acuerdo con alguna opinión sin perjudicar al receptor de información. La conducta si bien genera resultados puede ocasionar malentendidos y por ende perjudicar a los demás por lo que al emitir el mensaje la persona evalúa que tan factible es realizar un diálogo asertivo ante un individuo.

La asertividad se puede interpretar como la persona se hace valer, sin perjudicar a otros, la opinión propia. Se basa en poder brindar detalles sobre cómo se siente uno mismo y defiende sus propios derechos al sentir que lo están agrediendo física o emocionalmente permitiendo emitir emociones tales como tristeza, ira u otras emociones que estén presentes durante una interacción entre dos o más personas. (Pág. 108)

2.2.1.6 Tipos de asertividad

2.2.1.6.1 Comportamiento asertivo

Castanyer (1996) menciona que las personas asertivas son responsables de sus propias facultades y los protegen, considerando a otros, es decir, no perjudicarlos, sino a llegar a un acuerdo. Tiene una comunicación fluida emitiendo sus sentimientos de forma honesta, segura y menciona su disconformidad en caso ocurra. También en este caso, la conducta asertiva tendrá unas consecuencias en el entorno y la conducta de los demás tales es el caso que detendrán a la persona que les agrede, aclararán errores, las personas se sentirán respetados y valorados además que la persona asertiva será considerada buena y no tonta.

2.2.1.6.2 Comportamiento agresivo

(Guell, 2005) menciona que la conducta agresiva se identifica por proteger los propios derechos y necesidades, y por emitir las opiniones y sentimientos posiblemente perjudicando a otras personas, teniendo en cuenta la importancia de él mismo sobre los demás. El comportamiento agresivo no considera a otros, porque su propósito es complacer los propios objetivos sin tener otras preocupaciones.

Las maneras de ser agresivo son diversas, partiendo de las verbales ofensas, las gesticulaciones y físicas ofensas. Además, el uso del sarcasmo, humillar a otros y otros comportamientos semejantes evidencian la conducta agresiva, disfrazada en ocasiones a mensajes de doble sentido o un tipo de dialecto. En la sociedad, existen maneras de comportamiento

agresivo que se interpretan de forma positiva como por medio de la ambición perjudicar a los demás o al ser competitivo en el trabajo se pretenden lograr el objetivo de cualquier forma.

En el área laboral, al evaluar las competencias del individuo y su respectivo aprendizaje en el centro de trabajo puede promover un modelo agresivo de comportamiento. También en los mensajes publicitarios se expone este modelo como el idóneo.

El comportamiento agresivo puede ser efectivo para lograr objetivos a un plazo corto, sin embargo, puede tener consecuencias negativas a un plazo largo. El individuo con comportamiento agresivo tiene la posibilidad de alcanzar sus metas de forma inmediata usando agresiones verbales, golpes, gritos o haciendo comentarios sarcásticos. Por consiguiente, a un plazo largo esta actitud puede generar sentimientos de rechazo o rencor por parte del individuo agredido. Estas negativas emociones generan aversión por establecer relaciones interpersonales y sentimientos de abandono porque las personas evitarán tener contacto con él.

Los afectados por parte de las personas agresivas tienden a tener resentimiento y por consiguiente evitarlas. La principal meta de la conducta agresiva es dominar a otros. El individuo siente victoria si asegura por medio de la humillación el control de otras personas. En conclusión, trata que los demás se hagan débiles y e incapaces de defender y expresar sus necesidades y derechos.

2.2.1.6.3 Comportamiento no asertivo

De la Cruz (2000) explica la conducta pasiva que es cuando el individuo no tiene la capacidad de emitir sus opiniones, sentimientos y creencias ante otras personas. Su obstáculo para interactuar con otros y, por ende, para proteger sus derechos, opiniones e intereses, se le hace difícil alcanzar sus metas y mayormente se perjudica al interactuar con otras personas. El individuo pasivo permite ser influenciado por otros posiblemente perjudicando sus derechos. Regularmente otras personas pueden

aprovecharse de ellos.

El individuo con una conducta pasiva muestra escasa autoestima, emite de forma derrotada sus sentimientos y pensamientos, de tal manera que se percibe que se está disculpando y mayormente alcanza poco impacto al interactuar con otros. Tiende a ser cauteloso y con propensión a ser introvertido, los demás pueden influenciar en sus acciones y manifiesta un comportamiento sumiso por miedo a que no actuar de esa manera pueda perder amistades. Este comportamiento tiene como propósito no generar problemas.

(Reynoso y Seligson ,2006) indican que el comportamiento asertivo es la conducta interpersonal que da a entender la emisión sincera de las emociones. Entonces, el adiestramiento de la asertividad añade a todo terapéutico procedimiento que busca potenciar la habilidad de la persona para asimilar esa conducta de forma adecuada. Los objetivos de este comportamiento incluyen la emisión de negativos sentimientos, sin embargo, constantemente los métodos asertivos se usan para permitir la emisión de positivos sentimientos.

Al realizar un entrenamiento asertivo brinda a la persona bienestar de dos formas: en primera instancia, se comporta de forma asertiva ocasionará en sentimiento de alivio, ya que las réplicas que ejecuta reducen estímulos estresores; en segunda instancia, al replicar de forma asertiva el individuo en condiciones mejores estará de alcanzar logros materiales como sociales, lo que posibilitará estar relajado.

(Opazo ,2004) menciona que un individuo tímido puede sentir miedo por otras personas y se inclina a no manifestar sus comportamientos respecto a otros; se puede decir que trata de pasar desapercibido. Sin embargo, la persona agresiva puede acaparar un excesivo espacio. Para que un comportamiento de en el “blanco asertivo”, no sólo debe expresarse apropiadamente, tiene que dirigirse a un área ubicada entre ser pasivo y ser agresivo. El comportamiento agresivo sobrepasa el margen asertivo y el comportamiento pasivo no llega a ese margen.

Monteleone (citando a Marsellach ,1998) menciona que, en los problemas, las estrategias de la asertividad proporciona el crecimiento de la capacidad para:

- Emitir emociones o necesidades positivas y negativas de manera efectiva no perjudicando a otros y sin sentir retraimiento.
- Diferenciar entre la pasividad, aserción y agresión.
- Diferenciar las situaciones donde el lenguaje no verbal es adecuada e importante.
- Protegerse sin pasividad o agresión ante un comportamiento poco cooperador o razonable de los demás.

2.2.1.7 Modelos de la asertividad

2.2.1.7.1 Modelo de J.M. Smith

(Smith, 1994) elabora una metodología para el entrenamiento asertivo enfocado en cuatro fundamentos:

- Describir y aplicar la conducta percibida.
- Demostrar o modelar.
- Ensayar conducta.
- Retroalimentar.

Utilizaba principalmente las tareas a fin de que la persona practicara en la realidad las conductas asertivas adquiridas previamente, y garantizaba de esta forma la aplicación de estas conductas en la realidad.

2.2.1.7.2 Modelo de A. Salter

(Salter, 1994) tuvo como objetivo potenciar la presencia de la conducta asertiva en las personas, realizaba un método basado en los siguientes elementos: platicar sobre sentimientos, la emisión de discrepancias (enfrentarse y refutar), uso del pronombre yo para manifestar su

individualidad, asentir y alabar cuando esto fuera apropiado e improvisar. Salter menciona se enfocaba en que el paciente tenga noción de tiempo y espacio, realice ejercicios vivenciales y este relajado utilizando agradables figuras como recursos para afrontar estímulos estresores o para generar un comportamiento deseado.

2.2.1.7.3 Modelo de Wolpe

(Wolpe, 1994) Menciona que hay eventos de ansiedad condicionados que interfieren en la transmisión de conductas asertivas y relaciones con los demás. Planteaba el uso de un proceso de terapia contra inhibición recíproca o condicionamiento conocido como Desensibilización Progresiva o Sistemática. El procedimiento consiste en las siguientes etapas:

- Adiestramiento en profunda relajación.
- Elaboración de un orden de estímulos o eventos que originan ansiedad.
- Desensibilización propiamente dicha: la persona elige uno de los eventos que le provocan ansiedad e intenta recordar lo más nítido posible, a nivel imaginario, cuando la ansiedad aparece, la persona está relajada y piensa en el evento. Esta técnica se reitera hasta que la persona tenga la capacidad de pensar en el evento sin provocarle ansiedad. Luego se sigue con el siguiente evento.
- Prueba de generalización en vivo. La persona afronta el evento provocador de ansiedad.

Al ejecutar este procedimiento, la réplica de desahogo se utiliza como una estrategia para impedir la réplica de inquietud por lo que se puede comprender que eliminará cuanto antes continuas exposiciones, primeramente, a nivel de la imaginación y finalmente en la realidad, al evento problemático provocador de ansiedad, éste acaba por no presentarse.

2.2.1.7.4 Modelo de Richard M. Eister

(Eister, 1994) indica que este autor da importancia al utilizar el entrenamiento asertivo como una estrategia para permitir la emisión de comportamientos adecuados en la sociedad. Usa como procedimiento primordial la dramatización, realizando una caracterización de los rasgos del problema que son dramatizadas acorde a las referencias que el individuo ha proporcionado sobre el evento. Eister graba en videos las representaciones y las usa como estrategia de retroalimentación. El autor, plantea como ejercicio trabajar de forma ordenada los diferentes componentes que tienen presencia en la conducta asertiva: tonalidad de voz, mirada, posición de cuerpo, gestos, entre otros, previo a llevar a la práctica la dramatización de conductas más complicadas como una sola.

2.2.1.7.5 Modelo de Sharon A. Bower

(Bower, 1994) menciona que la autora ha proporcionado un método que puede ser ejecutado en el adiestramiento de la asertividad, puede usarse también para dar solución a diversos problemas en las relaciones interpersonales. El procedimiento se reconoce con las siglas DESC, que significan:

- D=Descripción. Al identificar la situación a dar solución, se le pide al individuo que trate de describir lo más claro posible; si es posible, se puede realizar un ejercicio vivencial para la explicación del problema.
- E=Expresión. El segundo paso es la emisión de los sentimientos que están relacionados a dicho evento o actitud.
- S=Especificación. Se detalla la manera en la persona quiere cambiar la situación. Si es una conducta presente en otro individuo, entonces se debe especificar en qué sentido se desea que esta conducta se modifique.

- C=Consecuencias. Las consecuencias esperadas deben ser también especificadas, esto es, qué sucede si el paso anterior se cumple o no se cumple.

Al tener el total de los factores, se elabora un guión el cual es dramatizado mediante un ejercicio vivencial. Este procedimiento es conocido como técnica del guión dramatizado.

2.2.1.7.6 Modelo de Alan E. Kazdin

(Kazdin, 1994) indica que este autor usa una estrategia a fin de desarrollar las facultades asertivas por medio del modelado encubierto que es cuando la persona usa la imaginación para crear un método que generará una dramatización. Para Kazdin, el comportamiento asertivo se manifiesta mediante factores como: la protección de los propios derechos, no cumplir demandas que se considera inapropiadas, realizar a otras personas solicitudes honestas y requerimientos entendibles, sostener, frecuentemente, los propios sentimientos (negativos y positivos).

La metodología planteada por Kazdin, comprende las siguientes etapas:

- Al comenzar la terapia, se comunica los participantes en la terapia una aclaración de los generales principios que trata este proceso.
- Se enseña a las personas en cuanto a la forma de visualizar una representación y se le dan dos representaciones para practicar.
- Escenas de tratamiento. La terapia se realiza en el plazo de dos semanas con un total de cuatro sesiones (dos semanales). En general la persona realiza 35 representaciones, cada una de las escenas consta de dos factores importantes: una explicación del contexto en el cual la conducta asertiva es apropiada, y la conceptualización de un método oculto (imaginado por la persona) que está brindando la conducta asertiva en el contexto adecuado.
- Las dramatizaciones se dividen de la siguiente forma: cinco en la primera sesión y diez en cada una de los tres restantes.

2.2.1.7.7 Modelo de Lange y Jakubowski

(Lange & Jakubowski, 1994) indica que el método para el adiestramiento asertivo elaborado por estos autores, usa metodologías conductuales y cognitivos, es un método creado para considerar las características conductuales y cognitivas de la insuficiencia en asertividad en eventos determinados y para usar estos procedimientos cognitivos y conductuales que puedan ser adecuados para las personas en tratamiento. El método comprende cuatro pasos que son:

- La creación de un sistema de juicios en el cual se evidencia la consideración de los derechos asertivos propios y los derechos de otras personas.
- Mantenimiento de una distinción clara entre conductas asertivas, no asertivas y agresivas.
- La reestructuración cognitiva en los casos particulares.
- El ensayo conductual de las respuestas asertivas en situaciones determinadas.

2.3 Definición Conceptual de Asertividad

Según Caballo (1993) considera a la asertividad como una expresión comportamientos que manifiestan los derechos y sentimientos del individuo sin perjudicar a otras personas. La asertividad está medida por los pensamientos, irracionales o racionales, que conforman la percepción de la realidad de los individuos. Así, individuos con “diálogos internos negativos”, que posean percepciones no positivas sobre su desempeño o sobre sí mismos, tendrán percances para transmitir réplicas asertivas.

Capítulo III

Metodología

3.1 Tipo y diseño utilizados

3.1.1. Tipo y enfoque

La investigación estuvo orientada al conocimiento actualizado de la variable asertividad en el área administrativa de una empresa ligada al rubro de logística, cuyas edades fluctúan entre 25 y 65 años. Para Hernández, Fernández y Batista (2014), mencionan en el libro Metodología de la Investigación, el concepto de la investigación descriptiva que pretende precisar las características, propiedades y perfiles de individuos, grupos, comunidades, procesos, objetos u otro evento que se pone a un análisis. Esto quiere decir, principalmente intentan acumular conocimientos de forma conjunta o independiente acerca de las variables o los conceptos a las que se refieren, además, su propósito no involucra mencionar cómo se relacionan éstas. (pag.92)

Se trabajará con un enfoque cuantitativo porque a través de los índices numéricos se presentará la realidad del grupo de estudio. El enfoque cuantitativo según Gómez (2006) indica que, en base al criterio cuantitativo, la recopilación de información es similar a la medición. En relación con el concepto típico de la palabra, medir es la atribución de números a situaciones y objetos conforme a ciertas normas. Numerosas ocasiones la definición se vuelve perceptible mediante empíricos referentes ligados a él. (Pag.121)

3.1.2 Nivel

Esta investigación es de nivel nominal, ya que, Hernández (2014) indica que en este nivel hay dos o más categorías del ítem o la variable. Las categorías no tienen jerarquía ni orden. Lo que se está midiendo se coloca en una u otra categoría, lo cual diferencia una o más características. Ninguna de las categorías establece mayor importancia que otra. No hay orden de mayor a menor. Las categorías tienen el propósito de establecer diferencias en la variable. (Pag.214)

3.1.3 Diseños de investigación

Se utilizará un diseño no experimental transversal tal como menciona Hernández (2014) que se trata de un estudio en los que no se varía de manera intencional las variables independientes para conocer su impacto sobre otras variables además que se recolectará información en un espacio y tiempo determinado . (Pág. 152)

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población está compuesta por 40 empleados de ambos sexos, varones y mujeres, entre 24 a 65 años que están en diversas áreas administrativas de la empresa ligada al área logística en el distrito de San Miguel durante el presente año 2018.

3.2.2 Muestra

En esta investigación se utilizará una muestra probabilística en la que Hernández (2014) menciona que los elementos de la muestra poseen la posibilidad misma de ser elegidos para la muestra y se consiguen estableciendo las propiedades de la muestra y el tamaño de la población, a través de una elección fortuita o directa de las unidades de análisis. (Pág.175) Los empleados del área administrativa que oscilan entre los 24 a 65 años pertenecen a la muestra de investigación.

Áreas Administrativas	
Área	Cantidad
Contabilidad	16
Finanzas	13
Administración	8
Despacho	3

3.2.3 Muestreo

Para esta investigación se trabajará con un muestreo por racimos en la que Hernández (2014) propone que la investigación se realice en un espacio físico determinado para reducir costos, tiempo y energía. (Pag.182)

3.3 Identificación de la variable y su operacionalización

3.3.1 Operacionalización de la variable

Tabla 1.
Operacionalización de la variable

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas de interpretación	Nivel de medición
Asertividad	<p>La asertividad es una expresión comportamientos que manifiestan los derechos y sentimientos del individuo sin perjudicar a otras personas.</p> <p>Asertividad está mediada por las cogniciones, racionales o irracionales, que forman el marco referencial de las personas. Así, personas con “diálogos internos negativos”, entendidos como conducta encubierta cuyo contenido está cargado de verbalizaciones negativas sobre su desempeño o sobre sí mismos, tendrán más dificultades para emitir respuestas asertivas.</p>	<p>Medición obtenida, a través de las puntuaciones de la Escala de Asertividad de Rathus 1973.</p>	<p>Demostrar disconformidad</p>	<p>Expresión de malestar</p> <p>Actitud desafiante</p>	<p>3, 17, 19, 20</p>	<p>Poca Asertividad (-99)</p>	Ordinal
			<p>Manifestación de sentimientos y creencias</p>	<p>Manifestar emociones</p> <p>Actitud asertiva</p>	<p>5, 13, 14, 21</p>		
			<p>Eficacia</p>	<p>Interacción social</p> <p>Autopercepción</p>	<p>1,2,6,7, 16</p>	<p>Acceptable Asertividad (-100 a 112)</p>	
			<p>Interacción con organizaciones</p>	<p>Actitud introvertida</p> <p>Ideas irracionales</p>	<p>8,9,10</p>	<p>Muy Buena Asertividad (133 a más)</p>	
			<p>Expresión de opiniones</p>	<p>Expresión de información</p> <p>Retroalimentación</p>	<p>12,18,2 2</p>		
			<p>Decir no</p>	<p>Negación</p> <p>Afrontación</p>	<p>4,11,15</p>		

3.4 Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico

3.4.1 Técnicas

La técnica que se usa para la recopilación de información es el instrumento de Escala de Asertividad de Rathus, esta mide el nivel de asertividad de la persona, el tiempo promedio para la aplicación de la misma es de 10 minutos aproximadamente, la escala está conformada por 30 ítems que están agrupados en 6 dimensiones que son: Demostrar disconformidad, Manifestación de sentimientos y creencias, Eficacia, Interacción con organizaciones, Expresión de opiniones y Decir no.

Ficha técnica del instrumento

Nombre del Instrumento	: Escala de Asertividad de Rathus
Autores	: Spencer A. Rathus
Procedencia	: El instrumento procede de Estados Unidos.
Estandarización para Perú	: Para estudiantes de Lima
Estudio Piloto	: Muestra de 40 personas de ambos sexos.
Administración	: Personas de 17 años en adelante.
Tiempo Aplicación	: 10 minutos
Tipificación	: Baremado en análisis final
Dimensiones que Evalúa	: Demostrar disconformidad, Manifestación de sentimientos y creencias, Eficacia, Interacción con organizaciones, Expresión de opiniones y Decir no.

Modalidades del instrumento : Individual o colectivo.

Propiedades psicométricas

Confiabilidad: La confiabilidad y validez fueron obtenidas de la autora Madrigal (2009) en la revista psicológica "Revisión de la escala de asertividad de Rathus adaptada por León y Vargas" obtuvo los siguientes resultados aplicando el alfa de cronbach en la siguientes dimensiones: Demostrar disconformidad=0.73, Manifestación de sentimientos y creencias=0.61, Eficacia=0.67, Interacción de organizaciones= 0.62, Expresión de opiniones= 0.62 y Decir no= 0.5

Capítulo IV

Presentación, procesamiento y análisis de resultados

4.1 Procesamiento de los resultados

La primera acción fue utilizar el software para obtener resultados de las evaluaciones aplicadas a la muestra, después se realizó una base de datos en Excel sobre los resultados obtenidos, los cuales fueron procesados con el programa SPSS versión 22 obteniendo las estadísticas descriptivas: frecuencias, media aritmética, percentiles, de la variable asertividad y sus seis dimensiones: demostrar disconformidad, manifestación de sentimientos y creencias, eficacia, interacción con organizaciones, expresión de opiniones y decir no. Todos estos resultados se presentan utilizando tablas y figuras, realizadas con el programa SPSS.

4.2 Presentación de los resultados

En esta sección se exponen los hallazgos, el análisis y discusión de frecuencias de la presente investigación, utilizando baremos, obtenidos de la recolección de datos a través de la Escala de Asertividad de Rathus, en una muestra de empleados del área administrativa en una empresa ligada a logística de San Miguel 2018. Se tomó las categorías de asertividad de León & Sanchez (2015) que se observarán en las siguientes tablas.

Tabla 2

Nivel de asertividad en el área administrativa en la empresa ligada al rubro logística

	Frecuencia	Porcentaje
Poca Asertividad	12	30%
Aceptable Asertividad	17	42,5%
Muy Buena Asertividad	11	27,5%
Total	40	100%

En la tabla 2 se observan las frecuencias y porcentajes de la asertividad en el área administrativa en la empresa ligada el rubro logístico en el distrito de San Miguel 2018 encontrándose que el 30% se encuentra en la categoría poca asertividad, 42.5% se encuentra en la categoría aceptable asertividad y 27.5% restante se encuentra en la categoría muy buena asertividad.

Tabla 3

Equivalencias entre puntajes directos y puntajes estándar para la escala de asertividad (n=40)

Eneatipo	Categoría	Demostrar disconformidad	Manifestación de sentimientos y creencias	Eficacia	Interacción con organizaciones	Expresión de opiniones	Decir no	Total
1-3	Poca Asertividad	-9	-11	-12	-10	-8	-7	-99
4-6	Aceptable Asertividad	10-13	12-13	13-17	11-12	9-12	8-11	100-112
7-9	Muy Buena Asertividad	14-	14-	18-	13-	13-	12-	113-

Nota: Fuente base de datos

En la tabla 3 se presentan las equivalencias en eneatis para la escala asertividad en sus tres categorías.

Tabla 4

Nivel de la dimensión demostrar disconformidad

	Frecuencia	Porcentaje
Poca Asertividad	12	30%
Aceptable Asertividad	17	42,5%
Muy Buena Asertividad	11	27,5%
Total	40	100%

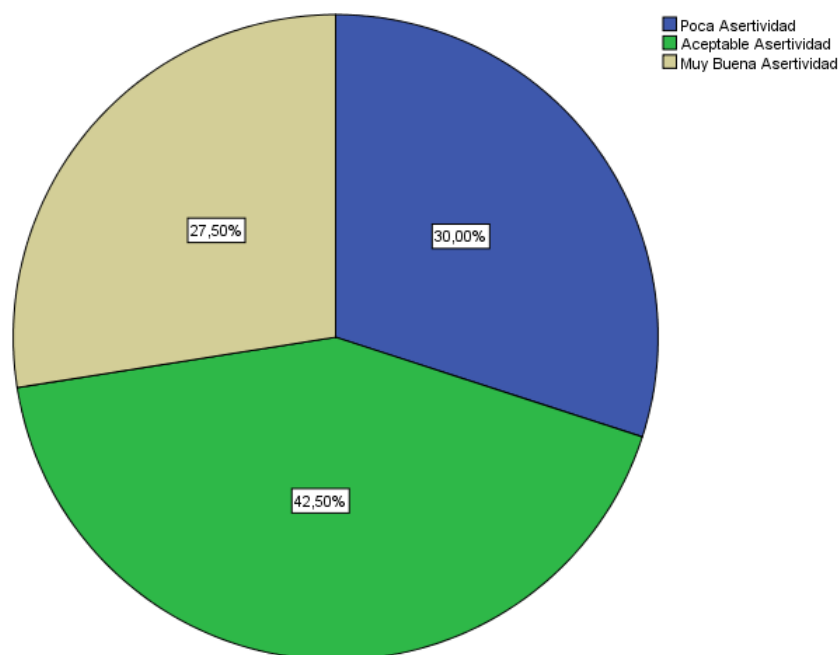


Figura 1. Frecuencias y porcentajes de la dimensión demostrar disconformidad

En la tabla 4 y figura 1 se observan las frecuencias y porcentajes del diagnóstico demostrar disconformidad en el área administrativa de una empresa ligada al rubro logístico en el distrito de San Miguel 2018 encontrándose que el 27.5% de la muestra se ubican en la categoría poca asertividad, 30% de la muestra se ubican en la categoría aceptable asertividad y el 42.5% restante se encuentra en la categoría muy buena asertividad.

Tabla 5

Nivel de la dimensión manifestación de sentimientos y creencias

	Frecuencia	Porcentaje
Poca Asertividad	12	30%
Aceptable Asertividad	13	32,5%
Muy Buena Asertividad	15	37,5%
Total	40	100%

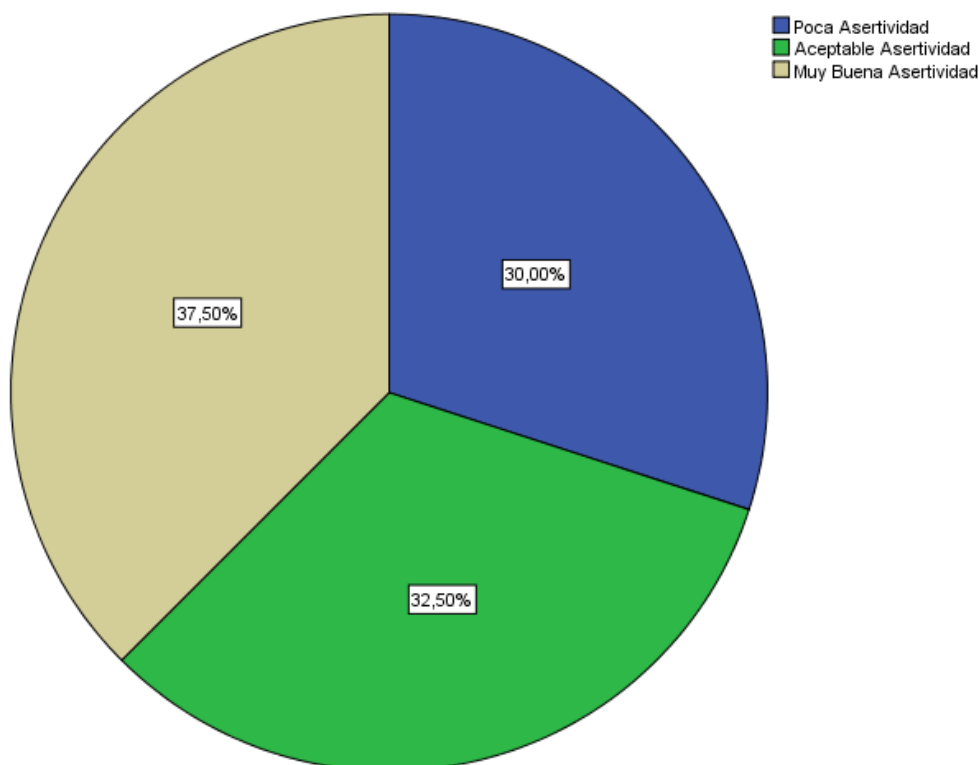


Figura 2. Frecuencias y porcentajes de la dimensión manifestación de sentimientos y creencias

En la tabla 5 y figura 2 se observan las frecuencias y porcentajes de la dimensión manifestación de sentimientos y creencias en el área administrativa de una empresa ligada al rubro logístico en el distrito de San Miguel 2018 encontrándose que el 37.5% de la muestra se ubican en la categoría poca asertividad, 30% de la muestra se ubican en la categoría aceptable asertividad y el 32.5% restante se encuentra en la categoría muy buena asertividad.

Tabla 6

Nivel de la dimensión eficacia

	Frecuencia	Porcentaje
Poca Asertividad	12	30%
Aceptable Asertividad	5	12,5%
Muy Buena Asertividad	23	57,5%
Total	40	100%

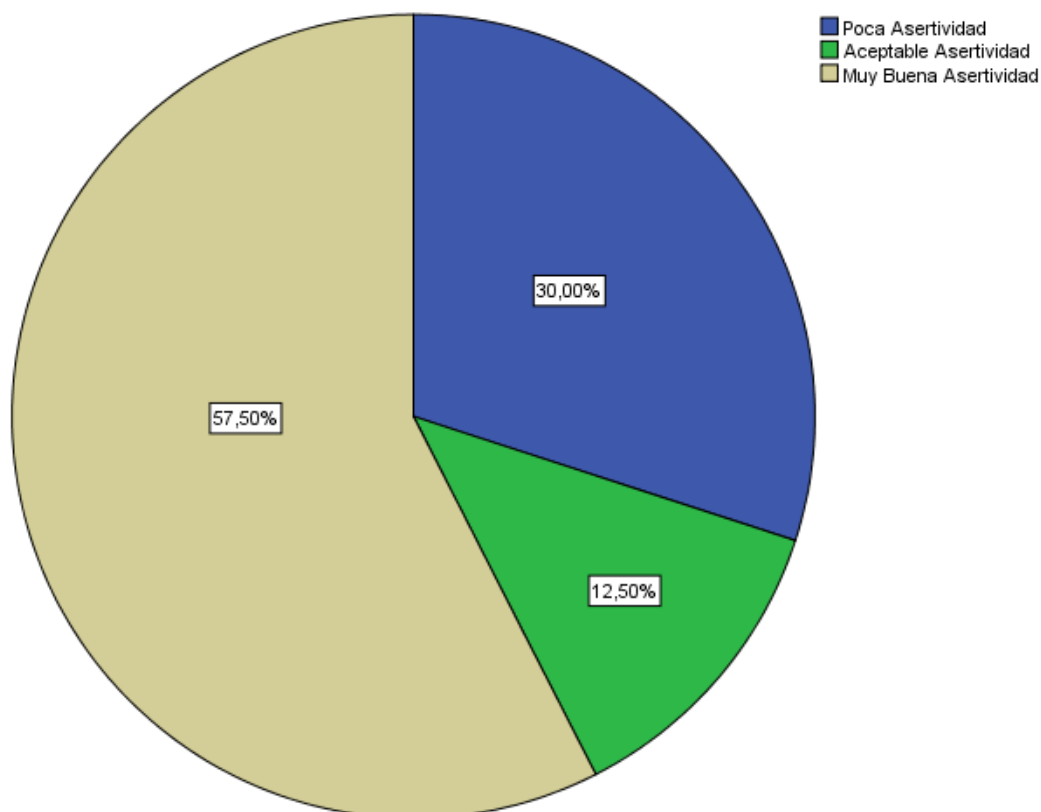


Figura 3. Frecuencias y porcentajes de la dimensión eficacia

En la tabla 6 y figura 3 se observan las frecuencias y porcentajes de la dimensión eficacia en el área administrativa de una empresa ligada al rubro logístico en el distrito de San Miguel 2018 encontrándose que el 30% de la muestra se ubican en la categoría poca asertividad, 12.5% de la muestra se ubican en la categoría aceptable asertividad y el 57.5% restante se encuentra en la categoría muy buena asertividad.

Tabla 7

Nivel de la dimensión interacción con organizaciones

	Frecuencia	Porcentaje
Poca Asertividad	2	5%
Aceptable Asertividad	10	25%
Muy Buena Asertividad	28	70%
Total	40	100%

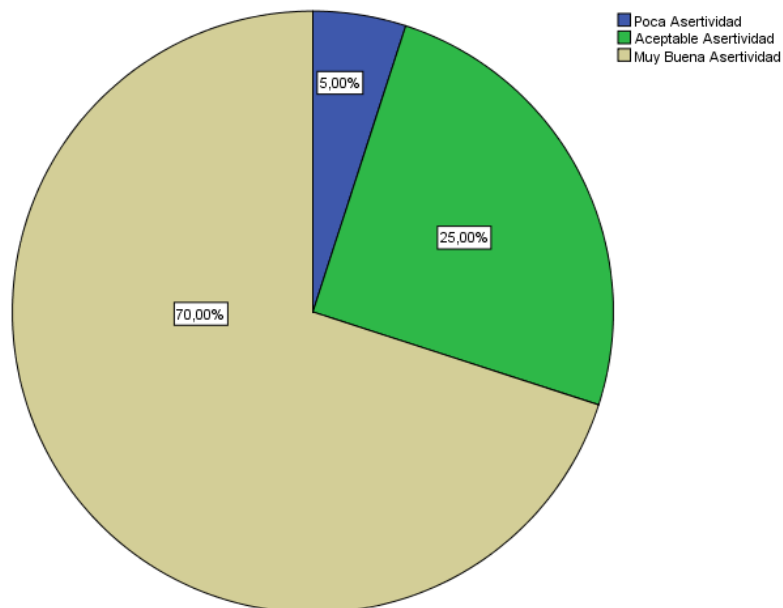


Figura 4. Frecuencias y porcentajes de la dimensión interacción con organizaciones

En la tabla 7 y figura 4 se observan las frecuencias y porcentajes de la dimensión interacción con organizaciones en el área administrativa de una empresa ligada al rubro logístico en el distrito de San Miguel 2018 encontrándose que el 5 % de la muestra se ubican en la categoría poca asertividad, 25% de la muestra se ubican en la categoría aceptable asertividad y el 70% restante se encuentra en la categoría muy buena asertividad.

Tabla 8

Nivel de la dimensión expresión de opiniones

	Frecuencia	Porcentaje
Poca Asertividad	0	0%
Aceptable Asertividad	25	62,5%
Muy Buena Asertividad	15	37,5%
Total	40	100%

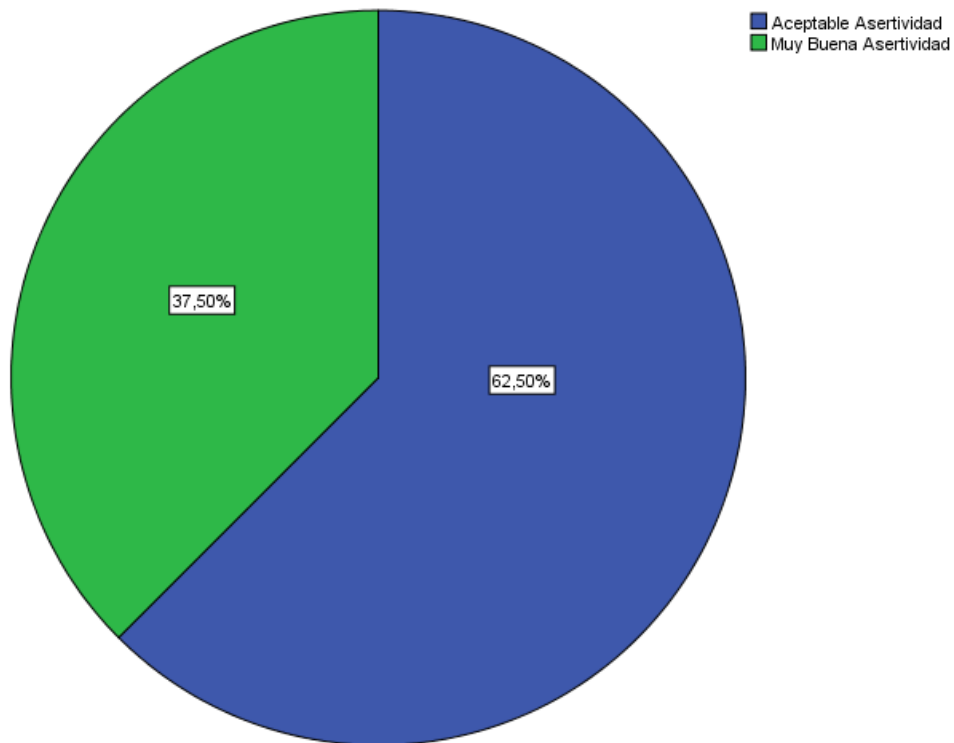


Figura 5. Frecuencias y porcentajes de la dimensión expresión de opiniones

En la tabla 8 y figura 5 se observan las frecuencias y porcentajes de la dimensión expresiones de opiniones en el área administrativa de una empresa ligada al rubro logístico en el distrito de San Miguel 2018 encontrándose un 0% de la muestra se ubican en la categoría poca asertividad, 62.5% de la muestra se ubican en la categoría aceptable asertividad y el 37.5% restante se encuentra en la categoría muy buena asertividad.

Tabla 9

Nivel de la dimensión decir no

	Frecuencia	Porcentaje
Poca Asertividad	12	30%
Aceptable Asertividad	4	10%
Muy Buena Asertividad	24	60%
Total	40	100%

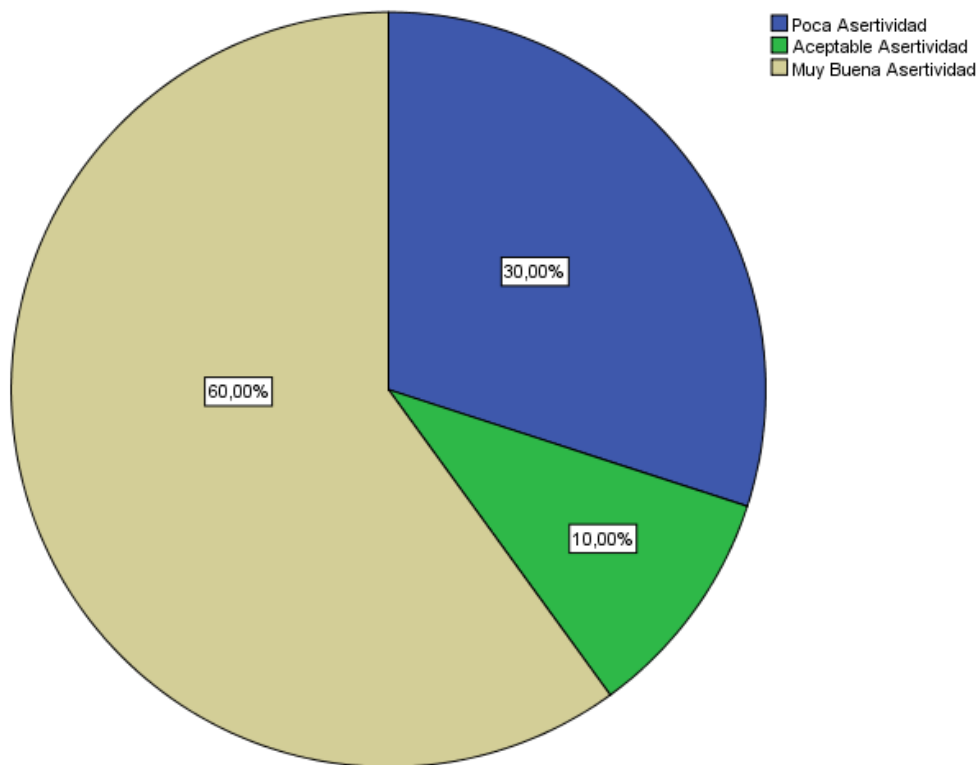


Figura 6. Frecuencias y porcentajes de la dimensión decir no

En la tabla 9 y figura 6 se observan las frecuencias y porcentajes dimensión decir no en el área administrativa de una empresa ligada al rubro logístico en el distrito de San Miguel 2018 encontrándose que el 30 % de la muestra se ubican en la categoría poca asertividad, 10% de la muestra se ubican en la categoría aceptable asertividad y el 60% restante se encuentra en la categoría muy buena asertividad.

Tabla 10

Nivel de asertividad según sexo

Sexo	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	Poca Asertividad	11	44%
	Aceptable Asertividad	11	44%
	Muy Buena Asertividad	3	12%
	Total	25	100%
Femenino	Poca Asertividad	1	6,7%
	Aceptable Asertividad	6	40%
	Muy Buena Asertividad	8	53%
	Total	15	100%

En la tabla 10 se observan las frecuencias y porcentajes del nivel de asertividad según edad en el área administrativa de una empresa ligada al rubro logístico en el distrito de San Miguel 2018 encontrándose que la población masculina presenta 44% en la categoría poca asertividad, 44% en la categoría aceptable asertividad y 12% restante se encuentra en la categoría muy buen asertividad. Por otro lado, la población femenina presenta un 6.7% en la categoría poca asertividad, 40% en la categoría aceptable asertividad y 53.3% en la categoría muy buena asertividad.

Tabla 11

Nivel de asertividad según edad

Edad	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
18 a 24 años	Poca Asertividad	0	0%
	Aceptable Asertividad	1	33,3%
	Muy Buena Asertividad	2	66,7%
	Total	3	100%
25 a 35 años	Poca Asertividad	6	30%
	Aceptable Asertividad	10	50%
	Muy Buena Asertividad	4	20%
	Total	20	100%
36 años a más	Poca Asertividad	6	35,3%
	Aceptable Asertividad	6	35,3%
	Muy Buena Asertividad	5	29,4%
	Total	17	100%

En la tabla 11 se observan las frecuencias y porcentajes del nivel de asertividad según edad en el área administrativa de una empresa ligada al rubro logístico en el distrito de San Miguel 2018 encontrándose que la muestra que oscila entre los 18 a 24 años obtienen un porcentaje del 0% en la categoría poca asertividad, 33.3% en aceptable asertividad y 66.7% en muy buena asertividad. La muestra que oscila entre los 25 a 35 años obtiene un porcentaje del 30% en poca asertividad, 50% en aceptable asertividad y 20% en muy buena asertividad. Por último la muestra que oscila entre los 36 años a más obtienen un porcentaje del 35.3% en poca asertividad, 35.3% en aceptable asertividad y 29.4% en muy buena asertividad.

4.3 Análisis y Discusión

Este estudio tiene el propósito identificar los niveles de asertividad en un grupo administrativo de una empresa ligada al rubro logística en el distrito de San Miguel, encontrándose que 30% se encuentra en la categoría poca asertividad, 42.5% se encuentra en la categoría aceptable asertividad y 27.5% restante se encuentra en la categoría muy buena asertividad, estos resultados son congruentes con lo hallado por Sánchez (2018) quien realizó un estudio en un centro de salud materno infantil evidenciando un coeficiente de correlación Rho de Spearman =0.933, con un $p=0.000$ ($p < 0.05$), con lo que se afirma que hay una relación sustancial entre el compromiso organizacional y la asertividad es decir que a mayor asertividad mayor será el compromiso organizacional. De la misma forma se encontró en el estudio de Montes (2014) sobre el diálogo asertivo e interacción en grupo de una compañía muestra que al aplicarse un programa de intervención a los empleados tienen la posibilidad de potenciar sus habilidades comunicativas que en este caso se puede decir que fueron favorables, esto quiere decir que si se entrenan las habilidades comunicativas se puede establecer una comunicación asertiva; sin embargo, Tapia & Ventura (2016) en su estudio sobre la asertividad y el clima laboral en trabajadores de una compañía que distribuye víveres mencionan que el clima laboral no influye significativamente a la asertividad que puedan tener los empleado ya que el personal ingresa a la empresa con un estilo de comportamiento y comunicación desarrollado que luego es aplicado en su centro de trabajo. En conclusión la asertividad puede ser potenciada a través de un entrenamiento en la cual beneficiaria a los participantes mejorando su capacidad de comunicación y habilidades sociales (Pérez, 1994).

En la dimensión demostrar disconformidad de la asertividad, se obtiene que el 27.5% de la muestra se ubican en la categoría poca asertividad, 30% de la muestra se ubican en la categoría aceptable asertividad y el 42.5% restante se encuentra en la categoría muy buena asertividad. Este resultado difiere con los hallazgos de Ruíz, Nobles y Ruíz (2015) quienes realizaron una investigación en funcionarios de administración pública de un municipio encontrando que la asertividad indirecta que es la incapacidad de la persona para tener

enfrentamientos directos con otras personas; componentes que son importantes para que las personas se comporten de manera agresiva, manipulativa o pasiva en su estilo de vida. Se asocia con la investigación de Ballesteros (2015) que en su investigación entre el mobbing y su impacto en la asertividad de los empleados del departamento de medio ambiente e higiene de una municipalidad encontró que hay existencia de un estilo asertivo indirecto esto quiere decir que el personal no tiene recursos suficientes para afrontar problemas y dar una solución inmediata.

Para la dimensión manifestación de sentimientos y creencias, se obtiene que el 30% de la muestra se ubican en la categoría poca asertividad, 32.5% de la muestra se ubican en la categoría aceptable asertividad y el 37.5% restante se encuentra en la categoría muy buena asertividad. En la investigación de Villanueva (2018) que fue la relación entre Síndrome de Burnout y asertividad en operativos cajeros de institución bancaria en uno de los ítems que presentaron figura un 39% de los empleados tienen la capacidad de expresar sus sentimientos a otra persona. Tal como dice Blas (2016) en su investigación sobre el nivel de comunicación en las áreas de negocios, operaciones y eficacia en la atención a los clientes de banca arrojó resultados que los empleados sienten que manifiestan sus ideas, sentimientos y opiniones de forma adecuada en el trabajo. Este resultado difiere con la investigación de Baño (2016) relacionado con el diálogo asertivo en el desempeño laboral de los empleados del área administrativa del seguro social campesino de una institución gubernamental encontrándose que un 78% de trabajadores encuentran difícil manifestar sus ideas o sentimientos al insertarse a un nuevo ambiente de trabajo. En relación a lo mencionado previamente Celestino (2018) añade en su investigación sobre la comunicación organizacional en los trabajadores de una empresa privada obteniendo resultados del 35% sobre la comunicación ascendente en los trabajadores que se puede interpretar como la posibilidad de no participación en diálogos entre compañeros presentando y defendiendo sus ideas.

En la dimensión eficacia, se obtiene que el 30% de la muestra se ubican en la categoría poca asertividad, 12.5% de la muestra se ubican en la categoría aceptable asertividad y el 57.5% restante se encuentra en la categoría muy buena asertividad. Clavijo (2017) menciona en su investigación en empresas de confección de tejidos que la comunicación es efectiva cuando el trabajador alcanza una relación interpersonal estable con sus iguales y superiores.

Los hallazgos en la dimensión interacción con organizaciones, se obtiene que 5 % de la población se ubican en la categoría poca asertividad, 25% de la muestra se ubican en la categoría aceptable asertividad y el 70% restante se encuentra en la categoría muy buen asertividad. Estos resultados se relacionan con la investigación de Araujo & Benites (2017) que es liderazgo transformacional y clima organizacional, según los empleados de una institución educativa obtienen que un 63% mantienen relaciones interpersonales con sus colegas y superiores interpretándose posiblemente la capacidad de expresar sus opiniones, deseos y sentimientos con miembros de su centro de trabajo.

En la dimensión expresión de opiniones, se obtiene que un 0% de la muestra se ubican en la categoría poca asertividad, 62.5% de la muestra se ubican en la categoría aceptable asertividad y el 37.5% restante se encuentra en la categoría muy buena asertividad. Este resultado se relaciona en la investigación de Sarmiento (2015) basado en el comportamiento asertivo y el desempeño laboral del empleado en una compañía ligada al desarrollo, manufactura y comercialización de neumáticos indican que el 75 % de la población refutan si algún tema les resulta injusto entonces expresan su opinión al respecto. Estos resultados difieren con Mogollón & Escobar (2018) en su investigación sobre el clima laboral y asertividad en empleados administrativos de una universidad privada encontrándose resultados de un nivel bajo de expresión de asertividad lo cual significa que puede existir dificultades para poder expresarse entre sus semejantes, actitudes inseguras y resistencia a expresar sus ideas.

En relación a la dimensión decir no que el 30 % de la muestra se ubican en la categoría poca asertividad, 10% de la muestra se ubican en la categoría aceptable asertividad y el 60% restante se encuentra en la categoría muy buena asertividad. Esto se puede interpretar que las personas tienen la capacidad de demostrar su disconformidad con otras ideas al igual que no estar de acuerdo con las opiniones de los demás sin tener una actitud agresiva. Esto se contrasta con lo mencionado por Castanyer (1996) en su libro “La Asertividad: Expresión de una sana autoestima” menciona que la persona asertiva defiende sin agresión sus opiniones y puede discrepar con confianza.

4.4 Conclusiones

- El nivel de asertividad que predomina en los trabajadores del área administrativa de la empresa ligada a logística en el distrito de San Miguel 2018 es aceptable con un 42.5% de la muestra de estudio esto significa que los trabajadores cuentan con recursos para expresar sus sentimientos, opiniones y creencias además de establecer relaciones interpersonales saludables y brindar soluciones inmediatas a problemas constantes.
- El nivel de la dimensión demostrar disconformidad en los trabajadores del área administrativa de la empresa ligada a logística en el distrito de San Miguel 2018 se ubica en mayor proporción en la categoría muy buena con un 42.5% esto significa que los empleados pueden refutar a sus colegas o jefes cuando no estén de acuerdo con sus ideas u opiniones y expresan su punto de vista sin tener una actitud hostil.
- El nivel de la dimensión manifestación de sentimientos y creencias en los trabajadores del área administrativa de la empresa ligada a logística en el distrito de San Miguel 2018 encontrándose en la categoría poca asertividad con un 37.5% esto significa a pesar que los empleados cuentan con recursos para expresar sus emociones existen estímulos estresores que

influyen a tener una actitud voluble ocasionando que la información emitida no se logre entender.

- El nivel de la dimensión eficacia en los trabajadores del área administrativa de la empresa ligada a logística en el distrito de San Miguel 2018 encontrándose un 57.5% en la categoría muy buena esto significa que los empleados en los diálogos que tienen con sus colegas y jefes logran emitir información entendible sin la necesidad de profundizar en temas específicos logrando que las otras personas entiendan la información expresada.
- El nivel de la dimensión interacción con organizaciones en los trabajadores del área administrativa de la empresa ligada a logística en el distrito de San Miguel 2018 encontrándose 70% de la muestra en la categoría muy buena esto significa los empleados al insertarse a un trabajo nuevo logran establecer relaciones interpersonales adecuadas con los miembros de la empresa, expresan sus ideas y logran solucionar los problemas relacionados a sus actividades diarias.
- El nivel de la dimensión expresión de opiniones en los trabajadores del área administrativa de la empresa ligada a logística en el distrito de San Miguel 2018 encontrándose el 62.5% de la muestra en la categoría aceptable esto significa que los empleados logran manifestar sus puntos de vista, opiniones y creencias respecto a diversos temas de forma segura, sincera y concreta sin la necesidad de imponer sus ideas a otros.
- El nivel de la dimensión decir no en los trabajadores del área administrativa de la empresa ligada a logística en el distrito de San Miguel 2018 encontrándose un 60% en la categoría muy buena esto significa que los empleados cuentan con recursos

para negar a criterio suyo si alguna acción que le solicitan hacer no está de acuerdo y lo fundamenta de forma clara y directa.

- El nivel de asertividad en los trabajadores del área administrativa de la empresa ligada a logística en el distrito de San Miguel 2018 según sexo se encuentra la muestra masculina posee un 44% tanto en la categoría poca asertividad como aceptable asertividad esto significa que los empleados que tienen más tiempo en la empresa al conocer a los clientes y el ritmo de trabajo están enfocados en culminar sus actividades y mantienen relaciones interpersonales adecuadas con sus colegas, clientes y jefes. Por otro lado los miembros que tienen pocos años en la empresa están enfocados en tener relaciones interpersonales agradables con todos los miembros de la empresa y clientes además que utilizan el comportamiento asertivo para lograr dar solución a problemas. En cambio, la muestra femenina muestra un 53.3% en la categoría muy buena asertividad esto significa que las empleadas cuentan con recursos para lograr relaciones interpersonales efectivas, expresar sus ideas de forma entendible y dan solución a problemas de forma constante.
- El nivel de asertividad en los trabajadores del área administrativa de la empresa ligada a logística en el distrito de San Miguel 2018 según edad encontrándose que la muestra de 18 a 24 años tiene un 67.7% en la categoría muy buena asertividad esto significa que los empleados que recién están empezando a laborar cuentan con recursos para adaptarse al ritmo de trabajo de la empresa, interactúan de forma adecuada con sus compañeros de trabajo y solucionan problemas de acuerdo a la urgencia que demande, la muestra de 25 a 35 años tienen un 50% en la categoría aceptable asertividad esto significa que las personas se han adaptado al ritmo de trabajo a

la empresa y están focalizando su atención en cumplir sus actividades del día además de mantener relaciones interpersonales saludables con los miembros de la empresa y los clientes y la muestra de 36 años a más tienen un puntaje de 35.3% en las categorías poca asertividad y aceptable asertividad esto significa que los empleados que tienen gran cantidad de años en la empresa está enfocados en realizar y terminar sus actividades por lo que enfocan su tiempo en dar soluciones a las necesidades de la empresa y restan importancia a establecer nuevas relaciones interpersonales con los miembros de la empresa.

4.5 Recomendaciones

- Se recomienda ampliar la muestra de empleados tales como las áreas de servicios generales, marketing y soporte técnico en una organización para obtener una mayor confiabilidad y los resultados.
- Se recomienda explorar las relaciones interpersonales de los empleados para futuras investigaciones el conocimiento sobre la influencia de las relaciones interpersonales en la asertividad ejercida en un centro de trabajo.
- Se recomienda emplear un programa de capacitación en habilidades blandas principalmente la comunicación para establecer relaciones interpersonales saludables.
- Se sugiere realizar evaluaciones de asertividad, a través de la Escala de Asertividad de Rathus, a los empleados de empresas ligadas al rubro logístico, para hallar situaciones donde el empleado no cuenta con actitudes asertivas y así poder contribuir a crear un ambiente laboral emocionalmente saludable.

Capítulo V

Programa de intervención

5.1 Denominación del programa

Taller: “Fomentando la Asertividad”

Objetivo General:

Incrementar la asertividad en su influencia en las habilidades sociales en los empleados del área administrativa en la empresa ligada a logística en el distrito de San Miguel.

Objetivos Específicos:

Promover la conducta asertiva en los trabajadores.

Mejorar la comunicación entre los trabajadores y los jefes inmediatos.

Incentivar el desarrollo de un clima laboral estable.

Motivar la comunicación asertiva en los trabajadores.

5.2 Justificación del problema

Los empleados del área administrativa de la empresa ligada al rubro logístico en San Miguel cuentan con recursos necesarios para que las relaciones interpersonales sean fluidas, puedan comunicarse de manera entendible y den soluciones a problemas de forma inmediata, sin embargo, hay eventos que afectan el uso de la asertividad ocasionando poco trabajo en equipo, comportamiento agresivo con sus colegas y jefes inmediatos además de generar una baja productividad en el trabajo.

Díaz (2011) menciona que la asertividad agrupa los comportamientos e ideas que facilitan proteger los propios derechos sin perjudicar a otros. Es una manera de emisión lúcida, coherente, precisa, concreta y balanceada, cuyo propósito es transmitir los sentimientos e ideas o proteger los derechos legítimos sin el objetivo de lastimar, sin embargo, cuando esto no es empleado por los trabajadores impidiendo el acceso a las habilidades

sociales.

De acuerdo al autor indica que al no aplicar la asertividad puede causar una percepción errada por parte de los compañeros de trabajo mencionando que la persona no asertiva puede lastimar física o emocionalmente y expresar sus ideas o sentimientos de forma directa sin tener en cuenta el respeto de los derechos de otros.

Las personas al insertarse el rubro laboral aplican los conocimientos adquiridos mediante la experiencia y estudios, sin embargo, algunas personas no cuentan con recursos suficientes para establecer relaciones interpersonales apropiadas, expresar sus opiniones y dar solución ante distintos problemas.

Castanyer (2014) menciona que la asertividad es una capacidad que el ser humano puede desarrollar a lo largo de su vida, ya que, existen polos opuestos que son la sumisión y la agresividad. Los trabajadores de la empresa ligada a logística pueden tener comportamientos sumisos o agresivos debido a los estímulos estresores que afectan el uso del comportamiento asertivo generando que algunos empleados brinden una respuesta tardía ante problemas, exista una comunicación no fluida y puedan aplazar su trabajo con tal de apoyar a otros. En cambio, los empleados con comportamiento agresivo pueden usar una comunicación que lastime emocionalmente a otros, realicen respuestas inmediatas ante problemas con la posibilidad de perjudicar a los demás y puedan tener una baja productividad en el trabajo.

Silva & Ferrer (2012) mencionan que en la actualidad en el área laboral se está brindando importancia a las habilidades sociales del nuevo empleado aparte de sus experiencias previas y estudios realizados que sirve para que el trabajador pueda integrarse a la empresa, como interactúa con sus compañeros y tome decisiones ante eventos espontáneos que requieran una solución inmediata. En relación a lo que dicen estos autores los empleados de la empresa ligada a logística al usar sus habilidades sociales para realizar un trabajo efectivo hace que se sientan conformes con su trabajo, aunque existan ocasiones que debido a la presión por parte de los clientes puedan

tener respuestas tardías ante los problemas, presenten dificultades para comunicarse y bajen su rendimiento.

Hofstadt & Gómez (2013) mencionan que la asertividad posibilita a la persona expresarse de forma adecuada sin afectar negativamente a otros de manera que al interactuar se adapte al contexto donde se desarrolle la comunicación. Conforme a esta idea los empleados de la empresa ligada al rubro de logística pueden usar la asertividad en ocasiones específicas de acuerdo a la necesidad que ellos sientan al emplearlas, sin embargo, por medio de las labores diarias que realizan afectando la forma de expresarse siendo esta de manera hostil originando dificultades en mantener las relaciones interpersonales entre colegas y jefes inmediatos además que al no tener un comportamiento asertivo pueda impedir un trabajo productivo, establecer relaciones amicales nuevas con clientes y colegas por tanto implica tener una comunicación fluida eficaz.

En resumen, los empleados del área administrativa de la empresa ligada al rubro de logística en San Miguel tienen recursos para poder afrontar problemas diarios en su trabajo usando la asertividad en situaciones específicas, sin embargo, al no emplear esta habilidad social existe la posibilidad de alteraciones en su comportamiento ocasionando relaciones interpersonales inestables con los clientes y colegas, baja productividad en el trabajo y una comunicación hostil.

5.3 Establecimiento de objetivos

Sesión 1: Conociéndome a mí mismo

Objetivo: Promover el autoconocimiento personal en los empleados usando dinámicas grupales enfocadas en la autopercepción y estilos de comunicación.

Recibimiento: La Gerente de Servicio al Cliente da una presentación sobre la sesión y luego presenta al facilitador. El facilitador realiza una presentación a través de diapositivas sobre los temas de la autopercepción y estilos de comunicación. Se les dará las indicaciones del desarrollo de cada sesión.

Actividades

Presentación de los participantes: Se comienza realizando una dinámica llamada “Concéntrense” que consiste en que los empleados se desplacen y formen grupos de 5 por todo el ambiente y luego se repartirán tarjetas con un número en particular. Luego se formarán nuevos grupos de acuerdo a las indicaciones del psicólogo. Por último, se formarán nuevos grupos de acuerdo a las indicaciones del facilitador.

Los empleados forman grupos de 5, el cual se les otorgan lapiceros y hojas bond. El facilitador brinda una exposición breve del tema “Conociéndome a mí mismo”. Se les pide a los empleados centrarse en sus conceptos propios de su persona y sus estilos de comunicación, a la vez se les solicita que trabajen en la ficha a la que tendrán que redactar como se ven a sí mismos y que estilo de comunicación usan actualmente. Luego los empleados se centran en una característica de su autopercepción que consideren la más importante y responden a la siguiente pregunta. ¿Por qué esta característica es importante para mí? Después los empleados se centran en el estilo de comunicación que más utilizan y buscan una respuesta a través de la siguiente pregunta. ¿Este estilo de comunicación me permite alcanzar los objetivos que me he propuesto? y ¿Qué necesito mejorar en mi estilo de comunicación? El facilitador pide compartir sus respuestas y realiza una retroalimentación de las mismas. Por último, se cierra la sesión realizando la dinámica de cierre llamada “El espacio catártico” en el cuál se pide a los empleados sentarse en tres sillas consecutivas y mencionan “como llegué aquí”, “cómo me sentí durante la sesión” y “cómo se van”.

Recursos Humanos:

Facilitador

Participantes:

1er Grupo: 15

2do Grupo: 15

3er Grupo: 10

Materiales:

Aula de capacitación, Lapiceros, tarjetas, radio, amplificador, cd de música y hojas bond.

Tiempo: 45 minutos

Bienvenida: 5 min

Dinámica: 10 min

Explicación del tema: 10 min

Actividad: 15 min

Evaluación: 5 min

Evaluación:

Al finalizar la sesión n°1 se les aplicará un cuestionario para comprobar lo aprendido.

Sesión 2: Interactuando con los demás

Objetivo: Reconocer los recursos que tienen las personas para establecer relaciones interpersonales.

Recibimiento: El facilitador realiza una presentación a través de diapositivas sobre las relaciones interpersonales y habilidades sociales. Se les dará las indicaciones del desarrollo de cada sesión.

Actividades

Presentación de los participantes: A los participantes se les explica la dinámica “La telaraña”. Para realizar esta actividad el facilitador lanza la bola de lana a un participante y el receptor menciona la información más relevante sobre el mismo. Después de repetir la misma acción con todos los participantes el último dice sus características para luego decir las características del participante anterior. Por último, van retornando la bola de lana hasta que retorne al facilitador.

Los empleados forman grupos de 5, el cual se les otorgan lapiceros y hojas bond. El facilitador brinda una exposición breve del tema “Interactuando con los demás”. Luego se les pide a los empleados centrarse en las habilidades sociales que usan mayormente, a la vez se les dice que trabajen una hoja bond y pongan en ella una lista de las habilidades sociales para después elegir 3 que los representen. Seguidamente responden esta pregunta: ¿Con las habilidades sociales que tengo obtengo lo que quiero en mi vida cotidiana? El facilitador pide compartir sus respuestas y realiza una retroalimentación de las mismas. Para finalizar la sesión se realiza la dinámica “El poema colectivo” que consiste en que los empleados elaboren un verso en relación a lo expuesto. Luego cada participante menciona en voz alta el verso creado para luego el facilitador crear una apreciación general.

Recursos Humanos:

Facilitador

Participantes:

1er Grupo: 15

2do Grupo: 15

3er Grupo: 10

Materiales:

Aula de capacitación, Lapiceros, Bola de Lana, Tarjetas, Radio, Amplificador, cd de música y hojas bond.

Tiempo: 45 minutos

Bienvenida: 5 min

Dinámica: 10 min

Explicación del tema: 10 min

Actividad: 15 min

Evaluación: 5 min

Evaluación:

Al finalizar la sesión n°2 se les aplicará un cuestionario para comprobar lo aprendido.

Sesión 3: Dando solución a mis problemas

Objetivo: Brindar estrategias para afrontar problemas en distintos aspectos de la vida del empleado.

Recibimiento: El facilitador realiza una presentación a través de diapositivas sobre la solución de problemas. Se les dará las indicaciones del desarrollo de cada sesión.

Actividades

Presentación de los participantes: A los participantes se les explica la dinámica “Resolución de problemas”. Para realizar esta actividad el facilitador los participantes se dividen en grupos de 6 personas. Luego el facilitador da un caso a cada grupo en la cual deben darle una solución. Después un representante da a conocer la solución. Finalmente, el facilitador hace una retroalimentación en base a las respuestas de cada grupo y los participantes refutan si están de acuerdo o no.

El facilitador brinda una exposición breve del tema “Dando solución a mis problemas”. Luego se les otorga una hoja bond a los empleados y se les pide centrarse en que situaciones requieren mayor concentración y energía para dar solución a los problemas para luego responder a la pregunta. ¿Doy una solución eficaz a mis problemas? Explicando porque y la pregunta ¿El problema es generado por mí mismo o a consecuencia de un evento continuo? Explicando por qué. El facilitador pide compartir sus respuestas y realiza una retroalimentación de las mismas. Para finalizar la sesión se hace la dinámica “PNI (Positivo, negativo e interesante)” en la que los empleados mencionen que parte del taller los ayudo de forma positiva, que parte no les agrado y que parte les resulto interesante. Luego el facilitador hace una apreciación sobre la información obtenida.

Recursos Humanos:

Facilitador

Participantes:

1er Grupo: 15

2do Grupo: 15

3er Grupo: 10

Materiales:

Aula de capacitación, Lapiceros, Radio, Amplificador, cd de música y hojas bond.

Tiempo: 45 minutos

Bienvenida: 5 min

Dinámica: 10 min

Explicación del tema: 10 min

Actividad: 15 min

Evaluación: 5 min

Evaluación:

Al finalizar la sesión n°3 se les aplicará un cuestionario para comprobar lo aprendido.

Sesión 4: Reconociendo mis Habilidades Sociales

Objetivo: Incentivar las habilidades sociales a través de dinámicas grupales.

Recibimiento: El facilitador realiza una presentación a través de diapositivas sobre las habilidades sociales que se usan en las empresas. Se les dará las indicaciones del desarrollo de cada sesión.

Actividades

Presentación de los participantes: A los participantes se les explica la dinámica “Presentación de parejas” que consiste en escoger personas poco conocidas; el facilitador realiza una numeración 1-2 y agrupa los 1 con los 2; luego pone a los participantes a caminar en fila haciendo un círculo en el centro del local y dar la consigna de que, en determinado momento, tomen de la mano al compañero más cercano. Durante unos minutos las parejas se informan e intercambian datos personales pedidos. Esta dinámica sienta las bases para comenzar el trabajo grupal, en la medida que proporciona un conocimiento del grupo, de cada integrante, de su comunicación y de las relaciones interpersonales.

El facilitador brinda una exposición breve del tema “Reconociendo mis Habilidades Sociales”. Luego se les otorga hojas bond a los empleados y se les pide centrarse en las habilidades sociales mencionadas y deben responder las siguientes preguntas. ¿Qué habilidades sociales utilizo en el trabajo? y ¿En qué ocasiones uso mis habilidades sociales en el trabajo? Menciona 3 casos. El facilitador pide compartir sus respuestas y realiza una retroalimentación de las mismas. Para finalizar la sesión se hace la dinámica “La pantomima” que consiste en que los empleados realicen una mímica en relación a la palabra clave mencionada por el facilitador.

Recursos Humanos:

Facilitador

Participantes:

1er Grupo: 15

2do Grupo: 15

3er Grupo: 10

Materiales:

Aula de capacitación, Lapiceros, Radio, Amplificador, cd de música y hojas bond.

Tiempo: 45 minutos

Bienvenida: 5 min

Dinámica: 10 min

Explicación del tema: 10 min

Actividad: 15 min

Evaluación: 5 min

Evaluación:

Al finalizar la sesión n°4 se les aplicará un cuestionario para comprobar lo aprendido.

Sesión 5: Expresando mis sentimientos

Objetivo: Fomentar la expresión de sentimientos usando un lenguaje asertivo.

Recibimiento: El facilitador realiza una presentación a través de diapositivas sobre los sentimientos y emociones. Se les dará las indicaciones del desarrollo de cada sesión.

Actividades

Presentación de los participantes: Se realiza la dinámica de apertura “Baile de presentación” que consiste en darles una hoja bond a cada participante junto con lapiceros y se les indica que deben estar atentos a las indicaciones del facilitador. Primero se hacen preguntas sobre actividades afines, objetivos comunes o intereses específicos. Luego anotan el nombre de la persona y la respuesta que le dieron. Se pone la música y los participantes deben bailar hasta encontrar otra pareja. De acuerdo se vayan hallando participantes con similares respuestas, se van agarrando del brazo y siguen danzando y buscando nuevos participantes que puedan integrar al grupo. Luego se evidencia cuantos grupos han formado y el facilitador elegir un representante para saber cuál fueron las respuestas afines.

El facilitador brinda una exposición breve del tema “Expresando mis sentimientos”. Luego se les otorga hojas bond a los empleados y se les da la indicación de colocar 5 sentimientos y 5 emociones que crean utilizan de forma continua. Luego se pide la participación de los empleados mencionando la emoción y sentimiento principal que emplean a menudo. Luego se hace una dinámica de cierre llamada “Rebobinado y Ajuste” que consiste en tres momentos: primero se juntan en grupos de 5 los participantes y se les da la indicación de explicar un tema del taller, segundo se expone el tema y luego se cuenta como lograron recordar la información. Por último, se compara la información con el facilitador y se llega a un consenso.

Recursos Humanos:

Facilitador

Participantes:

1er Grupo: 15

2do Grupo: 15

3er Grupo: 10

Materiales:

Aula de capacitación, Lapiceros, Radio, Amplificador, cd de música y hojas bond.

Tiempo: 45 minutos

Bienvenida: 5 min

Dinámica: 10 min

Explicación del tema: 10 min

Actividad: 15 min

Evaluación: 5 min

Evaluación:

Al finalizar la sesión n°5 se les aplicará un cuestionario para comprobar lo aprendido.

Sesión 6: Usando la Asertividad

Objetivo: Dar a conocer las ventajas de emplear una conducta asertiva.

Recibimiento: El facilitador realiza una presentación a través de diapositivas sobre la asertividad. Se les dará las indicaciones del desarrollo de cada sesión.

Actividades

Presentación de los participantes: Se realiza la dinámica de apertura “Esto me recuerda” que consiste en que todos los participantes se sientan en círculo. Uno de los participantes recuerda alguna cosa en voz alta. Comenzando por la derecha o la izquierda, el resto de los participantes manifiesta en voz alta lo que a cada uno de ellos eso le hace recordar espontáneamente. Quien tarde más de cuatro segundos en responder, sale del ejercicio.

El facilitador brinda una exposición breve del tema “Usando la Asertividad”. Luego se les otorga hojas bond a los empleados y se les pide a centrarse en los conceptos aprendidos y responden las siguientes preguntas. ¿En qué ocasiones he usado la comunicación asertiva? Menciona 3 y ¿En qué ocasiones he tenido una conducta asertiva? Menciona un caso. El facilitador pide compartir sus respuestas y realiza una retroalimentación de las mismas. Luego para finalizar la sesión se hace la dinámica “La palabra clave” en la cual se les pide a los empleados que cada uno exprese con una palabra lo que piensa o siente en relación con la sesión que se ha trabajado. A continuación, se inicia la ronda. Después el facilitador hace una síntesis y lo explica al grupo.

Recursos Humanos:

Facilitador

Participantes:

1er Grupo: 15

2do Grupo: 15

3er Grupo: 10

Materiales:

Aula de capacitación, Lapiceros, Radio, Amplificador, cd de música y hojas bond.

Tiempo: 45 minutos

Bienvenida: 5 min

Dinámica: 10 min

Explicación del tema: 10 min

Actividad: 15 min

Evaluación: 5 min

Evaluación:

Al finalizar la sesión n°6 se les aplicará un cuestionario para comprobar lo aprendido.

Sesión 7: Comportamiento asertivo en el trabajo

Objetivo: Incentivar el comportamiento asertivo durante la jornada laboral.

Recibimiento: El facilitador realiza una presentación a través de diapositivas sobre el comportamiento asertivo. Se les dará las indicaciones del desarrollo de cada sesión.

Actividades

Presentación de los participantes: El facilitador brinda una exposición breve del tema “Comportamiento asertivo en el trabajo”. Luego se realiza la dinámica “El Marciano” que consiste en realizar un círculo y el facilitador en el medio menciona un caso hipotético: Un marciano ha venido a la tierra y quiere saber los conceptos que tiene la humanidad respecto al comportamiento asertivo. Luego el facilitador comienza a preguntar a los participantes sus propios conceptos para finalmente hacer una síntesis de toda la información.

El facilitador les otorga a los empleados hojas bond y les dice que anoten 3 situaciones donde ellos han tenido un comportamiento asertivo y cómo los hizo sentir. Luego algunos participantes responden las preguntas del facilitador. Seguidamente el facilitador realiza una dinámica de “role-playing” que consiste en dramatizar una situación donde el facilitador actúa de forma agresiva y el participante de acuerdo a lo aprendido en la sesión realiza el comportamiento asertivo. Después realizan el facilitador una retroalimentación de la dinámica y se le pide al participante que hable sobre su experiencia. Para finalizar la sesión se realiza la dinámica “La clínica” donde se pide a los participantes formar grupos de 5 y entre sus miembros elaboran 5 preguntas relacionadas al tema desarrollado. Luego el facilitador recibe las preguntas anotadas en una hoja y se las da a otro grupo para ser resueltas. Finalmente, un representante de cada grupo dice las preguntas y respuestas y el grupo autor aceptara o rechazará las respuestas. Al final el facilitador da un breve resumen de la sesión.

Recursos Humanos:

Facilitador

Participantes:

1er Grupo: 15

2do Grupo: 15

3er Grupo: 10

Materiales:

Aula de capacitación, Lapiceros, Radio, Amplificador, cd de música y hojas bond.

Tiempo: 45 minutos

Bienvenida: 5 min

Dinámica: 10 min

Explicación del tema: 10 min

Actividad: 15 min

Evaluación: 5 min

Evaluación:

Al finalizar la sesión n°7 se les aplicará un cuestionario para comprobar lo aprendido.

Sesión 8: Usando la comunicación asertiva

Objetivo: Promover el uso de la comunicación asertiva en el área administrativa.

Recibimiento: El facilitador realiza una presentación a través de diapositivas sobre la comunicación asertiva. Se les dará las indicaciones del desarrollo de cada sesión.

Actividades

Presentación de los participantes: El facilitador brinda una exposición breve del tema “Usando la comunicación asertiva”. Luego se realiza la dinámica “El cuento vivo” que consiste en que el facilitador pide a los participantes formar un círculo y se sienten. Después comienza a hacer un relato sobre cualquier tópico, donde se añadan personajes y animales que tengas personalidades. Luego el facilitador señala a cualquier participante y este debe actuar como el animal o personaje sobre el que hacen referencia.

El facilitador les otorga a los empleados hojas bond y les dice que anoten 3 situaciones que ocurren en su trabajo que requieran comunicación asertiva. Luego se les invita a los participantes que comenten sus respuestas para que el facilitador haga un comentario respecto a ello. Después se realiza la sesión de cierre llamada “Mirada retrospectiva” donde se les pide a los participantes que emitan sus opiniones negativas y positivas de una experiencia. Luego el facilitador realiza preguntas respecto a si les agrado o no, como pasó ese evento y que aprendió. Luego se forman grupos de 6 personas y cada participante comenta las características negativas y positivas de cada experiencia colocándolas en un paleógrafo. Después cada grupo hará una presentación y el facilitador dará una opinión respecto a lo escuchado. Al final la Gerente de Servicio al Cliente da las gracias por la participación y pasan a degustar un compartir.

Recursos Humanos:

Facilitador

Participantes:

1er Grupo: 15

2do Grupo: 15

3er Grupo: 10

Materiales:

Aula de capacitación, Plumones, Papelógrafos, Radio, Amplificador, cd de música y hojas bond.

Tiempo: 45 minutos

Bienvenida: 5 min

Dinámica: 10 min

Explicación del tema: 10 min

Actividad: 15 min

Evaluación: 5 min

Evaluación:

Al finalizar la sesión n°8 se les aplicará un cuestionario para comprobar lo aprendido.

Cierre del Taller:

Compartir entre los empleados, Gerente de Servicio al Cliente y el facilitador.

5.4 Sector al que se dirige

Está dirigido a 40 empleados entre 24 a 65 años de ambos sexos en el área administrativa de la empresa ligada a logística en el distrito de San Miguel.

5.5 Establecimiento de conductas problemáticas/meta

Conducta Problema:

En la empresa ligada al rubro de logística los empleados del área administrativa usan sus habilidades sociales para poder dar solución a los problemas, sin embargo, al no usar la asertividad puede haber consecuencias en el trabajo como el uso de una comunicación agresiva, baja productividad y volubles relaciones interpersonales.

Rulicki & Cherny (2011) mencionan en estos casos que al surgir una conducta de forma agresiva se puede relacionar con la poca tolerancia ante lo desconocido, que es un tipo de inseguridad psicológica ocasionada en la persona una alteración en la expresión de sus sentimientos, ideas y pensamientos con la posibilidad de perjudicar a los demás. En relación a lo mencionado existe una tendencia a realizar actitudes agresivas por parte de los empleados del área administrativa en la empresa ligada a logística debido al aumento de actividades que requiere generar mayor productividad posibilitando la proliferación de comportamientos agresivos, sumisos o asertivos dependiendo de los recursos que tiene el trabajador para afrontar los problemas diarios en el trabajo.

Acosta (2008) menciona que ser asertivo es tener la capacidad de poder expresarse con seguridad sin tener que recurrir a comportamientos pasivos o agresivos por lo que se da a entender que al no usar la asertividad en el contexto de trabajo puede ocasionar dificultades en mantener relaciones interpersonales, uso de comportamientos agresivos o pasivos ante la resolución de problemas e impedimentos en expresar de forma clara los

sentimientos, emociones e ideas.

Melgosa (1994) menciona que la asertividad consiste en la expresión de los sentimientos de una forma sincera, abierta y espontánea, sin herir a los demás. En relación a esta idea se puede interpretar que si el trabajador no tiene los suficientes recursos para emplear un comportamiento asertivo es probable que al momento de expresar sus ideas o sentimientos afecte de forma negativa a los demás generando incomodidad entre sus compañeros y jefes inmediatos.

En resumen lo que desencadena baja productividad, conductas agresivas y volubles, comunicación ineficaz, baja tolerancia a la frustración, inseguridad, actitud pasiva y limitado acceso a las habilidades sociales es el poco uso o no uso de la asertividad que es una importante habilidad social que sirve para poder comunicarse de forma fluida, favorece un posible aumento de productividad en el trabajo y hace que la persona que use la asertividad pueda tener un estilo de vida saludable al nivel personal y laboral.

Conducta Meta:

El objetivo es fomentar la asertividad en su influencia en las habilidades sociales que sirve para que los empleados puedan realizar un trabajo productivo, establecer relaciones interpersonales apropiadas y generar un clima laboral estable. Hare (2003) menciona que la asertividad es una habilidad que puede aprenderse a fin de poder diferenciar situaciones donde la persona expresa con sinceridad y honestidad sus pensamientos y sentimientos sin perjudicar a otros. Lo que el autor dice es que el comportamiento asertivo puede generar relaciones interpersonales saludables además de brindarle un sentido positivo al estilo de vida de la persona que lo ejecuta de forma constante. Martínez & Salvador (2005) aportan que las personas tienden a juzgar de forma inmediata al conocer a otros de acuerdo a sus conductas y maneras de pensar. Las personas tienen la capacidad de emitir juicios y creencias en relación por la imagen que da o por sus puntos de vista respecto a cualquier tema. En un primer momento no

se puede evitar juzgar a las personas de acuerdo a una primera impresión, sin embargo, debemos lidiar con este impulso para evitar generar negativas relaciones interpersonales. Esto quiere decir que las personas perciben los eventos de distintas formas a lo cual generan sus propias soluciones y la asertividad ofrece la ventaja de establecer relaciones interpersonales adecuadas y puede incrementar la productividad laboral. Esto se relaciona con lo dicho por González (2011) que la asertividad es una cualidad que sirve para que la persona actúe de forma segura, determinada y evite dudar ante la toma de decisiones. Esto se puede presentar en diversas situaciones en la empresa ligada al rubro de logística donde el principal factor que determina la productividad laboral es el uso de las habilidades sociales que tiene el empleado para afrontar los problemas que ocurren a diario y cómo puede dar una solución inmediata.

La habilidad social que se quiere instaurar es la asertividad porque puede aumentar la productividad, mejorar las relaciones interpersonales entre los subordinados y los jefes inmediatos además de optimizar el clima laboral. Gago (2017) menciona que las personas asertivas son conscientes de sus limitaciones, pueden dar respuestas inmediatas, expresan sus sentimientos de forma específica y pueden comunicarse de forma fluida. Lo anterior refleja la conducta que se quiere instaurar en los empleados del área administrativa de la empresa ligada a logística por medio de dinámicas grupales y teoría para que se pueda emplear el comportamiento asertivo de forma constante. Marriner (2009) menciona que la asertividad se logra mediante una persistencia verbal en vez de ser pasivo en la conversación, lo que puede ser visto en la empresa ante sucesos que requieran una solución inmediata no obstante la comunicación entre los empleados se puede tornar demasiado directa siendo percibida como una comunicación agresiva lo que pueda generar evitar el desarrollo de relaciones interpersonales entre los trabajadores impidiendo un clima laboral equilibrado.

Macías (2011) menciona que la asertividad es una capacidad no natural, es decir es una forma de conducta, un comportamiento aprendido que puede desarrollarse desde una etapa temprana en la vida del ser humano, sin embargo, diversos factores en su estilo de vida pueden afectar positiva o negativamente generando respuestas a estímulos espontáneos que pueden percibirse de manera hostil. Siguiendo esta idea los empleados de la empresa ligada al rubro de logística tienen recursos para poder relacionarse con sus colegas, jefes y clientes, sin embargo, ante una constante presión para cumplir metas pueden generar conductas agresivas, comunicación ineficaz y baja productividad. En resumen, la asertividad pretende mejorar las relaciones interpersonales entre miembros de distintos cargos laborales, implementar nuevas estrategias de comunicación y propiciar un aumento de productividad que pueda mejorar la calidad de trabajo.

5.6 Metodología de la Intervención

Ortega (2016) menciona que un taller es una agrupación de participantes que les importa instruirse, por medio de prácticos ejercicios, cualquier tema que les agrade. Añade que es un método que sirve para progresar una agrupación mediante adiestramiento, divulgación y capacitación de información, que es dirigida por un facilitador o entendido del tema. Por último, el autor indica que el taller está conformado por un grupo de participantes enfocados en asimilar información, ejercer precisas estrategias a un trabajo o carrera.

OBJETIVOS GENERALES DE LOS TALLERES

Para Siliceo (2003) el taller tiene como objetivo tratar de determinados temas, pero de manera adaptable que sistematizada, manipulando y alterando los esquemas del contenido al logro del aprendizaje seguido de los objetivos. Resalta el autor que el taller tiene éxito cuando se le da énfasis en las capacidades a desarrollar en los participantes. Se menciona también que la labor del dirigente del taller debe ser enseñar teoría y después realizar dinámicas o actividades relacionadas al tema para profundizar el aprendizaje. Se tiene la intención de que los participantes de los talleres desarrollen la

capacidad del uso de la asertividad mediante teoría, dinámicas grupales y retroalimentación por parte del facilitador para que puedan generar conversaciones fluidas, relaciones interpersonales estables con sus colegas y superiores además de crear un clima laboral estable.

UTILIDAD Y NECESIDAD DEL TALLER

El taller sirve a los participantes como una vía para obtener estrategias que los ayuden a afrontar distintos eventos estresores en el trabajo y así se sientan empoderados al practicar las enseñanzas durante la jornada laboral y generar cambios considerables en su productividad, como forman nuevas relaciones interpersonales y crean un nuevo clima laboral.

Gutiérrez (2009) menciona que un taller está enfocado en el aprendizaje de los participantes. Es una estrategia metodológica que sirve para conectar el desarrollo de competencias y habilidades transferibles como método básico para propiciar la meta de aprender a aprender y que el participante siga aprendiendo después de haber terminado el taller.

PRINCIPIOS DEL TALLER

Los principios fundamentales del taller tienen como objetivo incrementar el uso de la asertividad enfocándose en el comportamiento asertivo y la comunicación asertiva para generar cambios de los trabajadores.

El taller “Fomentando la Asertividad” está conformado de 8 sesiones entre los días lunes, martes, miércoles, jueves y viernes en grupos de 40 personas, va a ser aplicado en 45 minutos, teniendo una sesión por semana, en cada sesión se empezará con una dinámica de sensibilización o integración para entrar en el tema, las sesiones serán teórico-prácticas donde se interactúan el facilitador y los participantes logrando de esta manera prestar una mejor atención a la sesión 1 donde se introduce la autopercepción y estilos de comunicación, sesión 2 se menciona como establecer relaciones interpersonales adecuadas, sesión 3 se brindan estrategias para afrontar problemas, sesión 4 se busca potenciar las habilidades sociales, sesión 5 se

brinda los beneficios de emplear una conducta asertiva, sesión 6 se busca fomentar la expresión de sentimientos, sesión 7 se quiere lograr incentivar el comportamiento asertivo y en la sesión 8 se busca promover el uso de la comunicación asertiva. Al finalizar cada sesión hay una síntesis por parte del facilitador y una evaluación de lo aprendido.

5.7 Instrumentos/ Materiales a usar/Infraestructura

- Proyector
- Laptop
- Radio
- Hojas bond
- Lapiceros
- Papelógrafos
- Plumones
- Limpiatipos
- Tarjetas
- Bola de Lana
- Sala de Capacitación
- Sillas
- Mesas
- Aire Acondiciona

5.8 Cronograma

Sesión	DICIEMBRE				ENERO			
Semana	1	2	3	4	1	2	3	4
1	03/12/2018 04/12/2018 05/12/2018							
2		10/12/2018 11/12/2018 12/12/2018						
3			17/12/2018 18/12/2018 19/12/2018					
4				26/12/2018 27/12/2018 28/12/2018				
5					02/01/2019 03/01/2019 04/01/2019			
6						07/01/2019 08/01/2019 09/01/2019		
7							14/01/2019 15/01/2019 16/01/2019	
8								21/01/2019 22/01/2019 23/01/2019

Sesión	Nombre	Objetivos	Actividades	Participantes	Recursos	Tiempo	Evaluación
1	Conociéndome a mí mismo.	Promover el autoconocimiento personal en los empleados usando dinámicas grupales enfocadas en la auto percepción y estilos de comunicación	Recibimiento Dinámica de integración Presentación Teoría de la sesión Dinámica de Cierre Resolución de ficha de preguntas	1er Grupo: 15 2do Grupo: 15 3er Grupo: 10	<p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proyector - Parlante - Música - Laptop - Lapiceros - Hojas Bond <p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Facilitador - Participantes 	45 min	Cuestionario
2	Interactuando con los demás	Reconocer los recursos que tienen las personas para establecer relaciones interpersonales	Recibimiento Dinámica de integración Presentación Teoría de la sesión Dinámica de Cierre	1er Grupo: 15 2do Grupo: 15 3er Grupo: 10	<p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proyector - Parlantes - Música - Bola de Lana - Laptop - Lapiceros - Hojas Bond 	45 min	Cuestionario

			Resolución de ficha de preguntas		Humanos: - Cliente - Facilitador - Participantes		
3	Dando solución a mis problemas	Brindar estrategias para afrontar problemas en distintos aspectos de la vida del empleado	Recibimiento de Dinámica de integración Presentación Teoría de la sesión Dinámica de Cierre Resolución de ficha de preguntas	1er Grupo: 15 2do Grupo: 15 3er Grupo: 10	Materiales: - Proyector - Parlantes - Música - Laptop - Lapiceros - Hojas Bond Humanos: - Facilitador - Participantes	45 min	Cuestionario
		Potenciar las	Recibimiento de Dinámica de integración	1er Grupo: 15 2do Grupo: 15	Materiales: - Proyector - Parlantes - Música	45 min	Cuestionario

4	Reconociendo mis Habilidades Sociales	habilidades sociales a través de dinámicas grupales	Presentación Teoría de la sesión Dinámica de Cierre Resolución de ficha de preguntas	3er Grupo: 10	- Laptop - Lapiceros - Hojas Bond Humanos: - Facilitador - Participantes		
5	Expresando mis sentimientos	Fomentar la expresión de sentimientos usando un lenguaje asertivo	Recibimiento Dinámica de integración Presentación Teoría de la sesión Dinámica de Cierre Resolución de ficha de preguntas	1er Grupo: 15 2do Grupo: 15 3er Grupo: 10	Materiales: - Proyector - Parlantes - Música - Laptop - Lapiceros - Hojas Bond Humanos: - Facilitador - Participantes	45 min	Cuestionario
6	Usando la Asertividad	Dar a conocer los beneficios de emplear una conducta asertiva	Recibimiento Dinámica de integración Presentación Teoría de la sesión Dinámica de Cierre	1er Grupo: 15 2do Grupo: 15 3er Grupo: 10	Materiales: - Proyector - Parlantes - Música - Laptop - Lapiceros - Hojas Bond	45 min	Cuestionario

			Resolución de ficha de preguntas		Humanos: - Facilitador - Participantes		
7	Comportamiento asertivo en el trabajo	Incentivar el comportamiento asertivo durante la jornada laboral	Recibimiento Dinámica de integración Presentación Teoría de la sesión Dinámica de Cierre Resolución de ficha de preguntas	1er Grupo: 15 2do Grupo: 15 3er Grupo: 10	Materiales: - Proyector - Parlantes - Música - Laptop - Lapiceros - Hojas Bond Humanos: - Facilitador - Participantes	45 min	Cuestionario
8	Usando la comunicación asertiva	Promover el uso de la comunicación asertiva en el área administrativa	Recibimiento Dinámica de integración Presentación Teoría de la sesión Dinámica de Cierre Resolución de ficha de preguntas	1er Grupo: 15 2do Grupo: 15 3er Grupo: 10	Materiales: - Proyector - Parlantes - Música - Laptop - Lapiceros - Hojas Bond - Humanos: - Gerente de Servicio al Cliente - Facilitador - Participantes	45 min	Cuestionario

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Acosta, J. (2008). *GESTION DEL ESTRES: Cómo entenderlo, cómo controlarlo y cómo sacarle provecho*. Editorial Bresca. Barcelona. España. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=P7LCfRTeNjoC&pg=PA88&dq=asertividad+estres&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwilnJODptfeAhXQuFkKHTkLASQQ6AEIKDAA#v=onepage&q&f=false>
- Araujo, A., & Benites, C. (2017). *Liderazgo transformacional y clima organizacional, según los docentes de la Institución Educativa Emblemática Antenor Orrego Espinoza, San Juan de Lurigancho, 2015*. Universidad César Vallejo, Lima, Perú
- Aebli, H. (1991). *Factores de la enseñanza que favorecen el aprendizaje autónomo*. Editorial Narcea. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=krERB5eMRZ4C&pg=PA231&dq=Wolpe+asertividad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj7LKK_vDdAhUNn-AKHTmoC4cQ6AEIJzAA#v=onepage&q=Wolpe%20asertividad&f=false
- Alberti, R y Emmons, M (1993). *Yo soy dueño de mi vida: triunfa con autoestima y confianza*. México, D.F. México. Pax Mexico. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=sygMoCXGJxQC&pg=PA170&dq=Salter+asertividad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj5eCY7vDdAhXiSt8KHUNvCNoQ6AEIJzAA#v=onepage&q=Alberti&f=false>
- Ballesteros, L. (2015). *El mobbing y su influencia en la asertividad del personal del departamento de higiene y medio ambiente del Municipio de Guaranda durante el período septiembre - febrero 2014- 2015*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Baño, P. (2016). *La comunicación asertiva en el desempeño laboral de los empleados del área administrativa del seguro social campesino, del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del cantón Ambato, provincia de Tungurahua*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.

- Blas, O. (2016). Nivel de comunicación en las áreas de negocios y operaciones y eficacia en la atención a los clientes de Mibanco, agencia El Valle-San Juan De Lurigancho-Perú, Agosto-Diciembre 2016. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú.
- Botero, S. (2005). Dinámicas grupales de reflexión. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=jaH49YMrOpgC&pg=PA40&dq=dinamicas+grupales+empresas&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwicwsysxYveAhVC61MKHYKVCV8Q6AEIJzAA#v=onepage&q=dinamicas%20grupales%20empresas&f=false>
- Bower, A. (1994) mencionado en el artículo revista psicológica de Zaldívar “La terapia asertiva: una estrategia, para su empleo” Cuba. pág. 57.
- Caballo, V. (1983). Asertividad: Definiciones y dimensiones. Artículo en Estudios de Psicología, (N°13), 52 – 62
- Castanyer, O. (1996). La Asertividad. Expresión de una sana autoestima. Bilbao. España. Editorial Decleé de Brouwer Recuperado de: https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/38964648/Castanyer_-_2010_-_La_asertividad_expresion_de_una_sana_autoestima.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1537922950&Signature=Kpd9oCURsT0BwNBjenP7qvoHKVs%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DCastanyer_-_2010_-_La_asertividad_expres.pdf
- Castanyer, O. (2014). Aplicaciones de la Asertividad. Editorial Desclée de Brouwer. Bilbao. España. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=vr_yDQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=asertividad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiy2OTI7dbeAhWOtlkKHTIGDBkQ6AEILzAB#v=onepage&q&f=false
- Celestino, T. (2018). Comunicación organizacional en los trabajadores de una empresa privada de Lima Metropolitana, 2017. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú.

- Clavijo, F. (2017). Comunicación asertiva utilizada por los gerentes de las microempresas de Manizales, estudiada desde la comunicación productiva. Casos de estudio: Confecciones GyC y Creaciones Ruby. Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, Colombia.
- Contreras, F., & Barbosa-Ramírez, D. H. (2009). Habilidades que requieren los directores de empresas. Universidad, Ciencia y Desarrollo, ISSN 1909-0501, V. 4 Fascículo 9 (2009). (Pág.5)
- Cristóbal, H. (2018). Asertividad en Estudiantes de 3° de Secundaria de la Institución Educativa Estatal Emblemática Antenor Orrego Espinoza en el Distrito de San Juan de Lurigancho – 2017. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=65876>
- De la Cruz, I. (2000). Comunicación efectiva y trabajo en equipo. Minsiterio de Educación de España. España. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=tgDXAwAAQBAJ&pg=PT34&dq=asertividad+pasivo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwikIKW2ovLdAhUPVt8KHfMoDi0Q6AEILjAB#v=onepage&q=asertividad%20pasivo&f=false>
- Díaz, M. (2011). Habilidades de comunicación para la vida cotidiana. Recuperado de: <https://rodin.uca.es/xmlui/handle/10498/16939>
- Eister, R. (1994) mencionado en el artículo revista psicológica de Zaldívar “La terapia una estrategia, para su empleo” Cuba. pág. 57.
- Egúsquiza, O. (2000). La Asertividad: Modelo de Comunicación en las Organizaciones. Quipukamayoc, 7(14), 119-129.
- Font, A (2007). Curso de Negociación Estratégica. Editorial UOC. Cataluña. España. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=QxKZUwclb1cC&pg=PA108&dq=Brown+asertividad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiAr8ml8_DdAhVFTt8KHULLAwcQ6AEIJzAA#v=onepage&q=Brown%20asertividad&f=false
- Gago, M. (2017). Manual. Comunicación, asertividad y escucha activa en la empresa (ADGD147PO). Especialidades formativas. Editorial CEP. Madrid. España.

Recuperado de: Recuperado de:
<https://books.google.com.pe/books?id=LuxCDwAAQBAJ&pg=PA44&dq=asertividad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwje6v-EvcXeAhUOuVkkHcKWDtEQ6AEIUzAI#v=onepage&q&f=false>

González, S. (2011). *Habilidades de Comunicación escrita: Asertividad+persuasión+alto impacto*. Grupo Nelson. Tenesse. Estados Unidos. Recuperado de:
<https://books.google.com.pe/books?id=8PHa4jgvNsAC&printsec=frontcover&dq=asertividad+empresas&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj08OHusXeAhXNx1kKHU6ODk4Q6AEINDAC#v=onepage&q&f=false>

Gutiérrez, D. (2009). El taller como estrategia didáctica. *Razón y Palabra*, 14(66)
Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/1995/199520908023.pdf>

Gómez, M. (2006). *Introducción a la Metodología de Investigación*. Primera Edición. Editorial Brujas. Córdoba. Argentina

Guell, M. (2005). *¿Por qué he dicho blanco si quería decir negro?: Técnicas asertivas para el profesorado y formadores*. Editorial Grao. Barcelona. España. Recuperado de:
<https://books.google.com.pe/books?id=OCfA7n8Hm9AC&pg=PA22&dq=asertividad+agresivo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj9jL-OqfLdAhXOUt8KHTHpCjcQ6AEINDAC#v=onepage&q=asertividad%20agresivo&f=false>

Hare, B. (2003). *Sea Asertivo: La Manera positiva de comunicarse con eficacia*. Editorial Gestión 2000. Barcelona. España. Recuperado de:
<https://books.google.com.pe/books?id=T092OVarEqIC&printsec=frontcover&dq=asertividad+empresas&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjvwtTn77beAhXPrVkkHVIhDrM4FBD0AQgxMAI#v=onepage&q&f=false>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Sexta Edición. Editorial Mc Graw Hill. México. 2014.

- Hofstadt, C. & Gómez, J. (2013). Competencias y habilidades profesionales para universitarios. Editorial Díaz de Santos. Madrid. España. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=ywMQY1A5EwvC&pg=PA247&dq=asertividad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiJ8un0-dbeAhUOrVkJHcebDWA4ChDoAQgxMAI#v=onepage&q&f=false>
- Kazdin, E. (1994) mencionado en el artículo revista psicológica de Zaldívar “La terapia una estrategia, para su empleo” Cuba. pág. 57.
- Lange & Jakubowski (1994) mencionado en el artículo revista psicológica de Zaldívar “La terapia una estrategia, para su empleo” Cuba. pág. 57-58
- Lazarus (1973) mencionado en el artículo de investigación de Vicente E. Caballo “Asertividad: Definiciones y Dimensiones” .España pag.56.
- León & Sanchez (2015). Asertividad en docentes de educación física y media general. Universidad Rafael Urdaneta. Maracaibo. Venezuela.
- Lorr y cols. (1979, 1980, 1981) mencionado en el artículo de investigación de Vicente E. Caballo “Asertividad: Definiciones y Dimensiones” .España pag.57.
- Macías, L (2011). Del Maltrato Laboral al Éxito Laboral. Fundación LAMB. México.
- Madrigal, M. (2014). Revisión de la escala de asertividad de Rathus adaptada por León y Vargas (2009). Reflexiones, 93(1), 8.
- Marriner, A (2009). Guía de gestión y dirección de enfermería. Octava Edición. Editorial Elsevier España. Barcelona. España. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=jOG_DmPrcVEC&pg=PA27&dq=asertividad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjI3oqYwMXeAhWD1IkKHWD6DiU4FBD0AQgzMAI#v=onepage&q&f=false
- Martínez, M. & Salvador, M. (2005). Aprender a trabajar en equipo. Editorial Paidós. Barcelona. España. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=bQPTV4SzsEsC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Melgosa, J. (1994). ¡Sin Estrés!. Editorial Safeliz. Madrid. España. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=eFQraki_7boC&pg=PA84&dq=asertiv

idad+estres&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiInJODptfeAhXQuFkKHTkLASQQ6
AEIOTAD#v=onepage&q&f=false

Mera, R. (2012). Eficacia de la Terapia Asertiva de Wolpe en el tratamiento de la inhabilidad social y baja autoestima en adolescentes de 12 a 17 años que acuden a consulta externa en la Dinapen Pichincha, Octubre 2011–Octubre 2012. Universidad Central de Ecuador, Quito, Ecuador.

Mogollón, A. y Escobar, N. (2018). La Asertividad y su influencia en el clima laboral del personal administrativo de la Universidad Tecnológica Indoamérica. Universidad Tecnológica Indoamérica, Quito, Ecuador.

Monteleone, M. (2010). Asertividad en mujeres empresarias. Universidad de Aconcagua, Buenos Aires, Argentina.

Montes de Oca, J. (2016). Comunicación asertiva y trabajo en equipo: Resultados de un programa de intervención en los supervisores de una empresa. *Propósitos y Representaciones*, 2(2), 121-196. doi: <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2014.v2n2.62>

Opazo, R. (2004). *Biblioterapia para el Desarrollo Asertivo*. Ediciones ICPSI. Santiago de Chile. Chile. Recuperado de: <https://vdocuments.site/9-biblioterapia-para-el-do-asertivo.html>

Ortega, O. (2016). *Dinámica de grupos: Técnicas de organización de eventos*. Editorial Ecoe. Bogotá. Colombia. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=isW4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=%E2%80%A2%09Ortega,+O.+\(2016\).+Din%C3%A1mica+de+grupos:+T%C3%A9cnicas+de+organizaci%C3%B3n+de+eventos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiD1eOW1rveAhWHt1kKHesfBN0Q6AEIKDAA#v=onepage&q=%E2%80%A2%09Ortega%2C%20O.%20\(2016\).%20Din%C3%A1mica%20de%20grupos%3A%20T%C3%A9cnicas%20de%20organizaci%C3%B3n%20de%20eventos&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=isW4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=%E2%80%A2%09Ortega,+O.+(2016).+Din%C3%A1mica+de+grupos:+T%C3%A9cnicas+de+organizaci%C3%B3n+de+eventos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiD1eOW1rveAhWHt1kKHesfBN0Q6AEIKDAA#v=onepage&q=%E2%80%A2%09Ortega%2C%20O.%20(2016).%20Din%C3%A1mica%20de%20grupos%3A%20T%C3%A9cnicas%20de%20organizaci%C3%B3n%20de%20eventos&f=false)

Pain, O. (2008). Asertividad en docentes tutores de instituciones educativas públicas validación del instrumento ADCA-1. Lima: Pontificia Universidad Católica. (Pag.45)

Reynoso, L. & Selignson, E. (2006). Psicología Clínica de la Salud: Un enfoque conductual. Editorial Manuel Moderno. Buenos Aires. Argentina. Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=Te75iok5oAgC&pg=PA62&dq=salter+asertividad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiurNv6mvLdAhUph-AKHYY0AOsQ6AEILTAB#v=onepage&q=salter%20asertividad&f=false>

Rich y Schroeder. (1974) mencionado en el artículo de investigación de Vicente E. Caballo “Asertividad: Definiciones y Dimensiones” .España. pág.56.

Ruíz, V.; Nobles, D.; Ruíz, C. E. (2015) Asertividad en funcionarios de la administración pública del municipio de Montería, Colombia. Revista Encuentros, Universidad Autónoma del Caribe, 13 (2), pp. 13-24. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.15665/re.v13i2.495>

Rulicki, S. & Cherny, M. (2011). Comunicación No Verbal: Cómo la inteligencia emocional se expresa a través de los gestos. Editorial Granica. Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=TW1fAAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=asertividad+empresas&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwigmZHt0rjeAhVxuVvKkHQAqDG84FBD0AQg-MAQ#v=onepage&q&f=false>

Salter, A. (1994) mencionado en el artículo revista psicológica de Zaldívar “La terapia asertiva: una estrategia, para su empleo” Cuba. pág. 56.

Sánchez, C. (2018). Asertividad y compromiso organizacional del personal de salud del Centro de Salud Materno Infantil Magdalena-Lima, 2017. Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

Sarmiento, L. (2015). La conducta asertiva y el desempeño laboral del individuo en una empresa dedicada al desarrollo, manufactura y comercialización de neumáticos ubicada en Valencia estado Carabobo. Universidad de Carabobo, Carabobo, Venezuela.

Smith, J. (1994) mencionado en el artículo revista psicológica de Zaldívar “La terapia asertiva: una estrategia, para su empleo” Cuba. pág 56.

Siliceo, A. (2003). Capacitación Y Desarrollo De Personal. Editorial Noriegas. México

D.F. México. Recuperado de:
<https://books.google.com.pe/books?id=CJhlsrSulMUC&pg=PA176&dq=taller+capacitacion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwilmJblzLveAhWys1kKHWIAUU4ChDoAQgnMAA#v=onepage&q&f=false>

Tapia, K. & Ventura, Y. (2016). Clima laboral y asertividad en trabajadores de una Empresa Distribuidora de Abarrotes, Chiclayo 2015. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Lambayeque, Perú.

Torres.L & Díaz.J (2012). Compromiso organizacional: actitud laboral asertiva para la competitividad de las organizaciones. Revista de Formación Gerencial, 11(1), 80-101.

Villanueva,N. (2018). Relación entre Síndrome de Burnout y asertividad en operativos cajeros de institución bancaria. Universidad Mayor de San Andrés, La Paz, Bolivia.

Wolpe, J. (1994) mencionado en el artículo revista psicológica de Zaldívar “La terapia asertiva: una estrategia, para su empleo” Cuba. pág 56-57.

Zaldívar, D. (1994). La terapia asertiva: una estrategia, para su empleo. Revista Cubana de Psicología, 11(1), 53-64.

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Asertividad en personal del área administrativa de la empresa ligada a logística en el distrito de San Miguel 2018

Autor: Bachiller Christian Andre Gonzales Quiroz

Definición del problema	Objetivos	Definición de la variable	Definición operacional	Dimensiones, indicadores e ítems	Metodología
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es el nivel de asertividad en los trabajadores del área administrativa de la empresa ligada a logística en el distrito de San Miguel 2018?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Conocer el nivel de asertividad en los trabajadores del área administrativa de la empresa ligada a logística en el distrito de San Miguel 2018.</p>	<p>Variable: Según Caballo considera a la asertividad como una expresión de comportamientos que manifiestan los derechos y sentimientos del individuo sin perjudicar a otras personas. La asertividad está medida por los pensamientos, irracionales o racionales, que conforman la percepción de la realidad de los individuos. Así, individuos con “diálogos internos negativos”, que posean percepciones negativas sobre su desempeño o sobre sí mismos, tendrán percances para transmitir respuestas asertivas.</p>	<p>Dimensiones: El puntaje se obtuvo a través de la Escala de Asertividad de Rathus.</p>	<p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Demostrar - Disconformidad - Manifestación de sentimientos y creencias - Eficacia - Interacción con organizaciones - Expresión de opiniones - Decir no <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Expresión de malestar - Actitud desafiante - Manifestar emociones - Actitud asertiva - Interacción social - Autopercepción - Actitud introvertida - Ideas irracionales - Expresión de información 	<p>Tipo: Descriptiva</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Nivel: Nominal</p> <p>Diseño: No Experimental</p> <p>Población: Empleados del área administrativa de una empresa ligada a logística en el distrito de San Miguel -2018</p> <p>Muestra: De tipo probabilística, ya que, todos los empleados tenían la posibilidad de ser escogidos para la investigación.</p> <p>Muestreo: Por racimos</p> <p>Instrumento: Escala de Asertividad de Rathus</p> <p>Autores: S. Rathus</p>
<p>Problema específicos</p> <p>¿Cuál es el nivel de la dimensión demostrar disconformidad en los trabajadores del área administrativa de la empresa ligada a logística en el distrito de San Miguel 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de la dimensión manifestación de sentimientos y creencias en los trabajadores del área administrativa de la empresa ligada a logística en el distrito de San Miguel 2018?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>¿Cuál es el nivel de la dimensión demostrar disconformidad en los trabajadores del área administrativa de la empresa ligada a logística en el distrito de San Miguel 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de la dimensión manifestación de sentimientos y creencias en los trabajadores del área administrativa de la empresa ligada a logística en el distrito de San Miguel 2018?</p>				

¿Cuál es el nivel de la dimensión eficacia en los trabajadores del área administrativa de la empresa ligada a logística en el distrito de San Miguel 2018?

¿Cuál es el nivel de la dimensión interacción con organizaciones en los trabajadores del área administrativa de la empresa ligada a logística en el distrito de San Miguel 2018?

¿Cuál es el nivel de la dimensión expresión de opiniones en los trabajadores del área administrativa de la empresa ligada a logística en el distrito de San Miguel 2018?

¿Cuál es el nivel de la dimensión decir no en los trabajadores del área administrativa de la empresa ligada a logística en el distrito de San Miguel 2018?

¿Cuál es el nivel de asertividad según sexo, en los trabajadores del área administrativa de la empresa ligada a

el distrito de San Miguel 2018?

¿Cuál es el nivel de la dimensión eficacia en los trabajadores del área administrativa de la empresa ligada a logística en el distrito de San Miguel 2018?

¿Cuál es el nivel de la dimensión interacción con organizaciones en los trabajadores del área administrativa de la empresa ligada a logística en el distrito de San Miguel 2018?

¿Cuál es el nivel de la dimensión expresión de opiniones en los trabajadores del área administrativa de la empresa ligada a logística en el distrito de San Miguel 2018?

¿Cuál es el nivel de la dimensión decir no en los trabajadores del área administrativa de la empresa

- Retroalimentación
- Negación
- Afrontación

Items:

- 3, 17, 19, 20
- 5, 13, 14, 21
- 1,2,6,7,16
- 8,9,10
- 12,18,22
- 4,11,15

logística en el distrito de San Miguel 2018?

¿Cuál es el nivel de asertividad según edad, en los trabajadores del área administrativa de la empresa ligada a logística en el distrito de San Miguel 2018?

ligada a logística en el distrito de San Miguel 2018?

¿Cuál es el nivel de asertividad según sexo, en los trabajadores del área administrativa de la empresa ligada a logística en el distrito de San Miguel 2018?

¿Cuál es el nivel de asertividad según edad, en los trabajadores del área administrativa de la empresa ligada a logística en el distrito de San Miguel 2018?

Anexo 2. Carta de presentación a la institución educativa



Universidad Inca Garcilaso de la Vega

Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 22 de agosto del 2018

Carta N° 1916-2018-DFPTS

Señor
GALO MONCADA MAU
GERENTE GENERAL
ABACUS LOGISTICA INTERNACIONAL
Presente.-

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento al señor **Christian Andre GONZALES QUIROZ**, estudiante de la Carrera Profesional de Psicología de nuestra Facultad, identificado con código 71959189-0 quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la Institución que usted dirige; para poder así optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología, bajo la Modalidad de Suficiencia Profesional.

Agradezco la atención a la presente carta y renuevo mis cordiales saludos.

Atentamente,



Bamiro Gómez Salas
DR. BAMIRO GÓMEZ SALAS
Decano (e)
Facultad de Psicología y Trabajo Social

Galo Moncada Mau
ABACUS LOGISTICA INTERNACIONAL S.A.C.

Ing. Galo Moncada Mau
DIRECTOR GERENTE
DNI. 07800499

06/09/18

RGS/hzv
Id. 941010

Anexo 3. Escala de asertividad



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega
Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

ESCALA DE ASERTIVIDAD, RATHUS (2018)

INSTRUCCIONES: Indica, mediante el código siguiente, hasta qué punto te describen o caracterizan cada una de las frases siguientes.

- +3 Muy característico de mí, extremadamente descriptivo.
- +2 Bastante característico de mí, bastante descriptivo.
- +1 Algo característico de mí, ligeramente descriptivo.
- -1 Algo no característico de mí, ligeramente no descriptivo.
- -2 Bastante poco característico de mí, no descriptivo.
- -3 Muy poco característico de mí, extremadamente no descriptivo.

Lee detenidamente las siguientes afirmaciones y coloca su puntuación sobre la casilla situada a la derecha

	Ítem	Respuesta
1	Mucha gente parece ser más agresiva que yo.	
2	He dudado en solicitar o aceptar citas por timidez.	
3	Cuando la comida que me han servido en un restaurante no está hecha a mi gusto me quejo con el camarero/a.	
4	Me esfuerzo en evitar ofender los sentimientos de otras personas aun cuando me hayan molestado.	
5	Cuando un vendedor se ha molestado mucho mostrándome un producto que luego no me agrada, paso un mal rato al decir "no".	
6	Cuando me dicen que haga algo, insisto en saber por qué.	
7	Hay veces en que provoco abiertamente una discusión.	
8	Lucho, como la mayoría de la gente, por mantener mi posición.	
9	En realidad, la gente se aprovecha con frecuencia de mí.	
10	Disfruto entablando conversación con conocidos y extraños.	
11	Con frecuencia no sé qué decir a personas atractivas del otro sexo.	
12	Rehuyo telefonar a instituciones y empresas.	

INSTRUCCIONES: Indica, mediante el código siguiente, hasta qué punto te describen o caracterizan cada una de las frases siguientes.

- +3 Muy característico de mí, extremadamente descriptivo.
- +2 Bastante característico de mí, bastante descriptivo.
- +1 Algo característico de mí, ligeramente descriptivo.
- -1 Algo no característico de mí, ligeramente no descriptivo.
- -2 Bastante poco característico de mí, no descriptivo.
- -3 Muy poco característico de mí, extremadamente no descriptivo.

13	En caso de solicitar un trabajo o la admisión en una institución preferiría escribir cartas a realizar entrevistas personales.	
14	Me resulta embarazoso devolver un artículo comprado.	
15	Si un pariente cercano o respetable me molesta, prefiero ocultar mis sentimientos antes que expresar mi disgusto.	
16	He evitado hacer preguntas por miedo a parecer tonto/a.	
17	Durante una discusión, con frecuencia temo alterarme tanto como para ponerme a temblar.	
18	Si un eminente conferenciante hiciera una afirmación que considero incorrecta, yo expondría públicamente mi punto de vista.	
19	Evito discutir sobre precios con dependientes o vendedores.	
20	Cuando he hecho algo importante o meritorio, trato de que los demás se enteren de ello.	
21	Soy abierto y franco en lo que respecta a mis sentimientos.	
22	Si alguien ha hablado mal de mí o me ha atribuido hechos falsos, la busco cuanto antes para dejar las cosas claras.	
23	Con frecuencia paso un mal rato al decir "no".	
24	Suelo reprimir mis emociones antes de hacer una escena.	
25	En el restaurante o en cualquier sitio semejante, protesto por un mal servicio.	
26	Cuando me alaban con frecuencia, no sé qué responder.	
27	Si dos personas en el teatro o en una conferencia están hablando demasiado alto, les digo que se callen o que se vayan a hablar a otra parte.	
28	Si alguien se me cuela en una fila, le llamo abiertamente la atención.	
29	Expreso mis opiniones con facilidad.	
30	Hay ocasiones en que soy incapaz de decir nada.	

Anexo 4. Ficha sociodemográfica



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega
Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

DATOS SOCIO-DEMOGRÁFICOS

En el siguiente cuadro se exponen preguntas que deben ser llenados con los datos personales. Cuya información será uso exclusivamente para la investigación científica, cuidando la información del colaborador(a):

Edad: Entre 18 a 24 años () Entre 25 a 35 años () Entre 36 a más ()

Área: Contabilidad () Finanzas ()
Administración ()
Facturación () Despacho ()

Sexo: Masculino ()
Femenino ()



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega
Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El motivo de la hoja del Consentimiento Informado es dar a conocer a los participantes de este estudio los motivos principales por la cuales están siendo evaluados; además, el propósito al que se quiere llegar.

La siguiente evaluación es para conocer el nivel de asertividad que es la variable del estudio cuantitativo a realizarse para el Programa de Suficiencia Profesional, estudio que está siendo dirigido por Christian Andre Gonzales Quiroz, bachiller en Psicología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

Para la evaluación correspondiente se requiere la participación voluntaria de cada participante por medio de este documento la cual es una formalidad que garantiza el uso de los resultados obtenidos mediante esta escala y fichas para el uso netamente científicos, haciendo reserva de los datos personales de cada participante. Por otro lado, cualquier pregunta respecto a esta evaluación y sus resultados puede darse previo contacto con mi persona al correo gonzalesquirozc@gmail.com. O por otro lado puede proceder a no resolver estas evaluaciones.

Sin embargo, si usted desea continuar con la evaluación se le solicitará responder a las preguntas a continuación de cada evaluación, teniendo un promedio aproximado de 10 minutos para resolverlos.

Si decide ser parte de la siguiente investigación y conceder su consentimiento informado, deberá firmar en la parte inferior de este documento.

Firma del participante.

Anexo 6. Asertividad según áreas

Asertividad General			
Área	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Contabilidad	Poca Asertividad	7	43,8
	Aceptable Asertividad	7	43,8
	Muy Buena Asertividad	2	12,5
	Total	16	100,0
	<hr/>		
Finanzas	Poca Asertividad	2	15,4
	Aceptable Asertividad	4	30,8
	Muy Buena Asertividad	7	53,8
	Total	13	100,0
<hr/>			
Administración	Poca Asertividad	3	37,5
	Aceptable Asertividad	4	50,0
	Muy Buena Asertividad	1	12,5
	Total	8	100,0
	<hr/>		
Despacho	Aceptable Asertividad	2	66,7
	Muy Buena Asertividad	1	33,3
	Total	3	100,0
	<hr/>		

Anexo 7. Sesión 1: Conociéndome a mí mismo

Ficha 1

Responde las preguntas acorde a lo explicado en la sesión

Sesión 1	
Describe cómo te ves a ti mismo	
¿Qué estilo de comunicación uso?	
¿Por qué esta característica resalta entre todas?	
¿Este estilo de comunicación me permite alcanzar los objetivos que me he propuesto?	
¿Qué necesito mejorar en mi estilo de comunicación?	

Anexo 8 Sesión 2: Interactuando con los demás

Ficha 2

Marcar con una "X" 3 habilidades sociales con las que más te identificas

Listado de habilidades sociales	
Gestión de conflictos	
Liderazgo	
Catalizador de cambios	
Establecimiento de vínculos	
Colaboración y cooperación	
Capacidades de equipo	
Influencia	
Comunicación	

Colocar 2 habilidades sociales y responder la siguiente pregunta: ¿Con las habilidades sociales que tengo obtengo lo que quiero en mi vida cotidiana?

LISTADO DE HABILIDADES SOCIALES	

Anexo 9 Sesión 3: Dando solución a mis problemas

Ficha 3

Responde las siguientes preguntas

<p>¿Doy una solución eficaz a mis problemas?</p>	
<p>¿El problema es generado por mí mismo o a consecuencia de alguna actitud mía?</p>	

Anexo 10 Sesión 4: Reconociendo mis habilidades sociales

Ficha 4

Responda las siguientes preguntas

<p>¿Qué habilidades sociales utiliza en el trabajo?</p>	
<p>¿En qué ocasiones uso mis habilidades sociales en el trabajo? Menciona 3 casos.</p>	

Anexo 11 Sesión 5: Usando la asertividad

Ficha 5

Responde las siguientes preguntas

<p>¿En qué ocasiones he usado la comunicación asertiva? Menciona 3 casos.</p>	
<p>¿En qué ocasiones he tenido una conducta asertiva? Menciona 3 casos.</p>	

Anexo 12 Sesión 6: Usando la asertividad

Ficha 6

Responde las siguientes preguntas

<p>Menciona 5 características positivas considera que tiene una persona asertiva</p>	
<p>Menciona 5 situaciones en las cuáles beneficiaría emplear un comportamiento asertivo</p>	

Anexo 13 Sesión 7: Comportamiento asertivo en el trabajo

Ficha 7

Indica que beneficios logra el comportamiento asertivo en estas áreas

Compañeros de trabajo	Jefe	Clientes
1.	1.	1.
2.	2.	2.
3.	3.	3.
4.	4.	4.

Anexo 14 Sesión 8: Usando la comunicación asertiva

Ficha 8

Responde las siguientes preguntas

¿Qué estrategias utilizará para emplear la comunicación asertiva? Mencione 3

¿En qué áreas de su vida (social, laboral o familiar) requiere que utilice la comunicación asertiva de forma constante?

Anexo 15. Reporte de similitud de turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
https://iv.turnitin.com/app/carta/iv/7a-382u=10568494518fang-wa2o=1015719G35

feedback studio BONZALES_QUIROZ.docx

Resumen de coincidencias X

9 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias:

1	repositorio utgv.edu.pe	3 %
2	Entregado a Universida...	2 %
3	repositorio usil.edu.pe	1 %
4	Entregado a Infile	<1 %
5	tesis.usat.edu.pe	<1 %
6	independent.academia...	<1 %
7	repositorio.comillas.edu	<1 %
8	docplayer.es	<1 %

Trabajo de Suficiencia Profesional

Asertividad en el personal del área administrativa de la empresa ligada a logística en el distrito de San Miguel 2018

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología

Presentado por:

Autor: Bachiller Christian Andre Gonzales Quiroz

Anexo 16. Acta de originalidad



ACTA DE ORIGINALIDAD

Yo, Mg. Fernando Joel Rosario Quiroz, asesor y revisor del trabajo académico titulado "ASERTIVIDAD EN EL PERSONAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA LIGADA A LOGÍSTICA EN EL DISTRITO DE SAN MIGUEL 2018." Elaborado por GONZALES QUIROZ, Christian André, indico que este trabajo ha sido revisado con la herramienta Turnitin la cual evalúa el riesgo de plagio y he constatado lo siguiente:

El citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 9 %, en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencia considerado como mínimo.

Por lo tanto se concluye que el trabajo es considerado como adecuado para el ámbito académico y no constituye plagio, además ha respetado la autoría de los postulados teóricos los cuales han sido referenciados utilizando las normas APA, cumpliendo con todas las normas de similitud establecidos por la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

Lima, 08 de octubre de 2018

Mg. Fernando Joel Rosario Quiroz
DNI N° 32990613
CPP - 29721

Anexo 17. Constancia de antiplagio



Plagiarism Checker X Originality Report

Similarity Found: 15%

Date: viernes, diciembre 07, 2018

Statistics: 3479 words Plagiarized / 23761 Total words

Remarks: Low Plagiarism Detected - Your Document needs Optional Improvement.

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y
TRABAJO SOCIAL / Trabajo de Suficiencia Profesional Asertividad en el personal del
área administrativa de la empresa ligada a logística en el distrito de San Miguel
2018 Para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología Presentado por:
Autor: Bachiller Christian Andre Gonzales Quiroz Lima- Perú 2018