

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



Trabajo de Suficiencia Profesional

La asertividad en los agentes de seguridad de la empresa ISEG PERÚ SAC., durante el segundo trimestre del periodo 2019

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología

Presentado por:

Autor: Bachiller Juan Carlos Idáñez Salguero

Lima – Perú

2019

Dedicatoria

Este trabajo va dedicado a Dios, por darme la fortaleza y perseverancia necesaria para salir adelante día a día.

A mi Mamá, abuelos y tíos por ser modelos de superación, por su inmenso amor y dedicación.

Agradecimiento

A la Universidad Inca Garcilaso de la Vega a la escuela de Pre grado, a sus destacados docentes y personal administrativo quienes me orientaron, apoyaron y compartieron sus conocimientos y experiencia, asimismo, a los agentes de seguridad de la empresa ISEG PERÚ.

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-2019, me es grato poder presentar mi trabajo de investigación titulado “*La asertividad en los agentes de seguridad de la empresa ISEG PERÚ, durante el segundo trimestre del periodo 2019*”, bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL para obtener el título profesional de licenciatura.

Por lo cual espero que este trabajo de investigación sea adecuadamente evaluado y aprobado.

Atentamente.

Juan Carlos Idañez salguero

INDICE

Dedicatoria	
Agradecimiento	
Presentación	
Índice	
Índice de Tablas	
Índice de Figuras	
Resumen	
Abstract	
Introducción	
CAPITULO I: Planteamiento del problema	13
1.1 Descripción de la realidad problemática	13
1.2 Formulación del problema	15
1.2.1 Problema general	15
1.2.2 Problemas específicos	15
1.3 Objetivos	17
1.3.1 Objetivo general	17
1.3.2 Objetivos específicos	17
1.4 Justificación e importancia	18
CAPITULO II: Marco teorico	21
2.1 Antecedentes del problema	21
2.1.1 Antecedentes internacionales	21
2.1.2 Antecedentes nacionales	24
2.2 Bases teóricas	27
2.2.1 Conceptualizacion de asertividad	27
2.2.2 Enfoques explicativos de la asertividad	29
2.2.2.1 Enfoque conductual	29
2.2.2.2 Enfoque cognitiva	30
2.2.2.3 Enfoque humanista	31
2.2.3 Dimensiones de la asertividad	31

2.2.4 Tipos de asertividad	36
2.2.4.1 Comportamiento asertivo	36
2.2.4.2 Comportamiento no asertivo-pasivo	37
2.2.4.3 Comportamiento no asertivo-agresivo	38
2.2.5 La asertividad en el trabajo	38
2.3 Definiciones conceptuales	39
CAPITULO III: Metodología de la investigación	41
3.1 Tipo de la investigación	41
3.2 Diseño de investigación	41
3.3 Población y muestra	42
3.3.1 Población	42
3.3.2 Muestra	42
3.3.3 Criterios de inclusión y exclusión	43
3.4 Identificación de la variable y su operacionalización	43
3.5 Técnicas e instrumentos de evaluación	45
CAPITULO IV: PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE RESULTADOS	47
4.1 Presentación de resultados de datos generales	47
4.2 Presentación de resultados de datos específicos	50
4.3 Procesamiento de los resultados	57
4.4 Discusión de los resultados	57
4.5 Conclusiones	60
4.6 Recomendaciones	61
Referencias bibliográficas	
Anexos	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de Operacionalización	44
Tabla 2. Escala de Calificación del Cuestionario	46
Tabla 3. Baremo de interpretación de la variable	46
Tabla 4. Datos sociodemográficos de los agentes de seguridad, según el sexo	47
Tabla 5. Datos sociodemográficos de los agentes de seguridad, según la edad	48
Tabla 6. Datos sociodemográficos de los agentes de seguridad, según el grado de instrucción	49
Tabla 7. Nivel de asertividad de los agentes de seguridad de la empresa ISEG PERÚ, durante el segundo trimestre del periodo 2019	50
Tabla 8. Nivel de asertividad de los agentes de seguridad, según la dimensión Demostrar disconformidad	51
Tabla 9. Nivel de asertividad de los agentes de seguridad, según la dimensión Manifestación de sentimientos y creencias	52
Tabla 10. Nivel de asertividad de los agentes de seguridad, según la dimensión eficacia	53
Tabla 11. Nivel de asertividad de los agentes de seguridad, según la dimensión interacción con la organización	54
Tabla 12. Nivel de asertividad de los agentes de seguridad, según la dimensión expresión de opiniones	55
Tabla 13. Nivel de asertividad de los agentes de seguridad, según la dimensión Decir No	56

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diseño de la investigación	42
Figura 2. Datos sociodemográficos de los agentes de seguridad, según el sexo	47
Figura 3. Datos sociodemográficos de los agentes de seguridad, según la edad.	48
Figura 4. Datos sociodemográficos de los agentes de seguridad, según el grado de instrucción	49
Figura 5. Nivel de asertividad de los agentes de seguridad de la empresa ISEG PERÚ, durante el segundo trimestre del periodo 2019	50
Figura 6. Nivel de asertividad de los agentes de seguridad, según la dimensión Demostrar disconformidad	51
Figura 7. Nivel de asertividad de los agentes de seguridad, según la dimensión Manifestación de sentimientos y creencias	52
Figura 8. Nivel de asertividad de los agentes de seguridad, según la dimensión eficacia	53
Figura 9. Nivel de asertividad de los agentes de seguridad, según la dimensión interacción con organizaciones	54
Figura 10. Nivel de asertividad de los agentes de seguridad, según la dimensión expresión de opiniones	55
Figura 11. Nivel de asertividad de los agentes de seguridad, según la dimensión Decir no	56

RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo determinar el nivel de asertividad de los agentes de seguridad de la empresa ISEG PERÚ, durante el segundo trimestre del 2019.

El estudio corresponde una investigación de tipo descriptiva, nivel básico y con un enfoque cuantitativo de acuerdo al manejo de datos. Además, de tener un diseño no experimental, de corte transversal.

La población es de 37 agentes de seguridad pertenecientes al segundo trimestre del 2019.

La muestra es intacta, es decir, se toma en cuenta la totalidad de la población. La técnica empleada para la recolección de datos fue a través del cuestionario de Asertividad de Rathus adaptado por Leon y Vargas, 2008.

Se establece como conclusión que, el nivel de asertividad de los agentes de seguridad de la empresa ISEG PERÚ, pertenecientes al segundo trimestre del 2019 es de nivel bajo con un 94% y el 6% se encuentra en un nivel promedio, esto debido a que no se está valorando el desarrollo de esta competencia al momento de ingresar, así como también la comunicación que se maneja en momentos tenso entre la misma empresa es poca asertiva ya que se debe cumplir con los objetivos operativos.

Palabras claves: asertividad, comunicación, competencia, operativos, seguridad.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the level of assertiveness of the security agents of the company ISEG PERÚ during the second quarter of 2019.

The study corresponds to a descriptive, basic level research with a quantitative approach according to data management. In addition, to have a non-experimental, cross-sectional design.

The population is 37 security agents belonging to the second quarter of 2019. The sample is intact, that is, the entire population is taken into account.

The technique used for the data collection was through the questionnaire of Assertiveness of Rathus adapted by Leon and Vargas, 2008.

It is established as a conclusion that, the level of assertiveness of the security agents of the company ISEG PERÚ, belonging to the second quarter of 2019 is low level with 94% and 6% is at an average level, this is because the development of this competence at the time of entry is not being valued, as well as the communication that is handled in tense moments between the same company is not very assertive since the operational objectives must be met.

Keywords: assertiveness, communication, competence, operatives, security.

INTRODUCCIÓN

El rubro de seguridad privada actualmente ha ido creciendo de manera continua tanto a nivel de empresas como en cuanto a colaboradores se trata, parte de ello se debe al incremento de la inseguridad ciudadana que se vive en el país, el cual de igual forma ha ido aumentando.

Ante esto las empresas privadas y estatales no han sido ajenas a la problemática y empezaron a doblar sus medidas de seguridad para poder disuadir cualquier intento de hurto. SUCAMEC, ente regularizador de este rubro, muestra en su portal web a más de 200 empresas de seguridad registradas, entre pequeñas, medianas y grandes; fiscalizando así el buen desempeño, proceso de capacitación y cumplimiento de buenas prácticas tanto de la organización como de los trabajadores. Sin embargo, como se mencionó anteriormente la seguridad privada ha ido creciendo, asimismo los servicios que se ofrecen en la actualidad se han ido adaptando a la diversidad de clientes que aparecen en el mercado, ampliando así su cobertura a distintos niveles.

Uno de ellos, son los centros comerciales y tiendas por departamento quienes han venido estableciéndose en el Perú a pasos agigantados. Por lo cual, el perfil del agente de seguridad se mantuvo quizás con conductas militares con clientes del rubro bancario o almacenes y aduanas, pero en rubros de centros comerciales las conductas a mostrar, deben ser distintas, deben estar orientadas además de la seguridad, una buena atención al cliente, es decir mostrar asertividad en la comunicación y la seguridad.

La seguridad en todo sentido se hace necesario ya que no todas las personas que visitan estos establecimientos se dirigen con la intención de consumir y pagarlos por el conducto regular, sino que optan por sustraer la mercadería y llevársela sin efectuar pago alguno, generando una interacción directa con el personal de seguridad quien deberá cambiar su

comunicación tranquila y abierta por una directa y segura de sí misma, que permita disuadir a este no cliente.

Actualmente, existen pocas investigaciones sobre las conductas de los agentes de seguridad, ya que al ser un trabajador que deba mostrarse amable y a la vez firme, sería importante conocer si cuentan con las herramientas psicológicas necesarias para poder mantener esta conducta asertiva en el día a día; a pesar de los cambios diversos de tienda. Bajo estas premisas nace el interés por investigar: “El nivel de asertividad de los agentes de seguridad”, para ello me basare en estudiar a la empresa donde actualmente laboro ya que existe un fuerte interés por mejorar los perfiles, así como también la calidad de estabilidad psicológica del colaborador.

Se considera importante estudiar este tema ya que nos permitirá conocer la realidad emocional de los agentes de seguridad que laboran en jornadas arduas y largas de trabajo, donde a pesar de ello deben mostrarse de la manera más asertiva posible frente a los clientes.

Esperando a través de esta investigación, proponer estrategias para reforzar habilidades intrínsecas que permita potenciar las capacidades de los agentes de seguridad y de esta manera puedan desenvolverse de forma asertiva en cualquier ambiente de trabajo. Asimismo, cambiar el concepto de “Wachiman” por experto de seguridad, debido a su habilidad para comunicarse y así poder aportar en su desarrollo personal y profesional

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Los agentes de seguridad que laboran en empresas privadas, una vez contratados suelen ser enviados a otras empresas para proteger y resguardar sus instalaciones y mercadería, evitando que personas ajenas a los establecimientos caminen por lugares no autorizados, maltraten mobiliaria del lugar, tengan accidentes comunes por uso incorrecto de mercadería en venta y específicamente consuman o sustraigan productos sin pagar, para ello estas personas deben adaptar los procesos de seguridad tales como realizar rondas perimétricas y solicitar tickets o comprobantes de compra, según la cultura, metodología y estilo de comunicación del lugar, ya que es lo que los va a diferenciar al resto de agentes. Para ello, es necesario que puedan distribuir su energía y emociones con el fin de ofrecer el mejor servicio a las personas que visiten e interactúen con ellos.

Al existir una diversidad de empresas que requieran del servicio de seguridad privada, muchos de ellos con jornadas laborales de 8 y 12 horas diarias, resulta importante que el agente destinado pueda desarrollar habilidades que le permitan desenvolverse de manera óptima en sus funciones, sobre todo si tendrá que prestar sus servicios en el rubro retail, actualmente con mayor crecimiento en el país debido a la creación de nuevos centros comerciales en toda la capital, donde la seguridad privada tendrá que fortalecer o incorporar conductas asertivas para evitar caer en momentos de estrés causados por la interacción continua con clientes que ingresan en el día a día a las tiendas para realizar comprar, probar u observar nuevos modelos de ropa o herramientas, etc. (Diario Gestión, 2019)

La asertividad como termino, en conclusión de las definiciones de diversos autores debe ser entendida como la expresión de sentimientos, ideas u opiniones, y conductas respetando los derechos y opiniones de los demás. Asimismo, la palabra asertividad es usada desde diversos enfoques ya sea cognitivos, conductuales y humanistas; como una estrategia adecuada para enfrentar problemas desde situaciones cotidianas hasta una fobia social.

Rathus (1973), en su escala de asertividad la define como la capacidad del individuo de hacer valer sus derechos en situaciones de consumo o de servicio, la expresión de derechos legítimos con figuras externas o de negocio, la iniciación en la interacción social y los sentimientos hacia otros.

Por otro lado, si nos centramos en el ámbito laboral, específicamente en la interacción entre cliente-trabajador, resulta insensato pensar en que no se brinde una atención de calidad oportuna, ya que de eso dependerá una próxima visita de consumo; sin embargo ¿Cómo podrá este agente de seguridad cumplir sus funciones de protección de bienes de forma asertiva si debe a la vez mostrar una conducta que inspire respeto y hasta en algunos casos que inspiren temor de no realizar actos vandálicos o de hurto dentro de sus instalaciones?.

Se observa que muchas empresas de seguridad invierten en programas de capacitación centradas en procedimientos de intervenciones a clientes que hurtan, quienes son denominados “Tenderos”, buscando alternativas de afrontamiento que permitan salvaguardar la vida del agente de seguridad ante un posible ataque de un cliente dominado por sus impulsos y mecanismos de defensas al verse descubierto infraganti, para lo cual estos trabajadores se acercaran a ellos o solicitaran el comprobante de compra con un tono de voz alto, o bajo o quizás negociando con el cliente de que devuelva el producto y se retire, u

obligándolo a pagar el producto o en otros casos solicitando apoyo de efectivos policiales para plantear denuncias por hurto según el monto económico.

Ante estas situaciones nos preguntamos si es que: ¿La asertividad ayudara a un desempeño optimo en las funciones de los agentes de seguridad?, ¿La asertividad podría ser considerada una estrategia disuasiva para evitar intentos de hurtos o daños a una empresa?, ¿La asertividad mejorara el nivel de comunicación de los agentes de seguridad al interactuar con los clientes?

Frente a la problemática citada se propone estudiar como tema de investigación: “La asertividad en los agentes de seguridad de la empresa ISEG PERÚ SAC., durante el segundo trimestre del periodo 2019”. A fin de enriquecer los conocimientos sobre este rubro que en muchas ocasiones los vemos parados, pero se les presta poca atención.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de asertividad de los agentes de seguridad de la empresa ISEG PERÚ S.A.C, durante el segundo trimestre del periodo 2019?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de asertividad, según la dimensión disconformidad, que presentan los agentes de seguridad de la empresa ISEG PERÚ S.A.C, durante el segundo trimestre del periodo 2019?

- ¿Cuál es el nivel de asertividad, según la dimensión manifestación de sentimientos y carencias, que presentan los agentes de seguridad de la empresa ISEG PERÚ S.A.C, durante el segundo trimestre del periodo 2019?

- ¿Cuál es el nivel de asertividad, según la dimensión eficacia, que presentan los agentes de seguridad de la empresa ISEG PERÚ S.A.C, durante el segundo trimestre del periodo 2019?

- ¿Cuál es el nivel de asertividad, según la dimensión interacción con organizaciones, que presentan los agentes de seguridad de la empresa ISEG PERÚ S.A.C, durante el segundo trimestre del periodo 2019?

- ¿Cuál es el nivel de asertividad, según la dimensión expresión de opiniones, que presentan los agentes de seguridad de la empresa ISEG PERÚ S.A.C, durante el segundo trimestre del periodo 2019?

- ¿Cuál es el nivel de asertividad, según la dimensión de decir no, que presentan los agentes de seguridad de la empresa ISEG PERÚ S.A.C, durante el segundo trimestre del periodo 2019?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar el nivel de asertividad de los agentes de seguridad de la empresa ISEG PERÚ S.A.C, durante el segundo trimestre del periodo 2019

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar según la dimensión de disconformidad, el nivel de asertividad de los agentes de seguridad de la empresa ISEG PERÚ S.A.C, durante el segundo trimestre del periodo 2019
- Identificar según la dimensión de manifestación de sentimientos y carencias, el nivel de asertividad de los agentes de seguridad de la empresa ISEG PERÚ S.A.C, durante el segundo trimestre del periodo 2019
- Identificar según la dimensión de eficacia, el nivel de asertividad de los agentes de seguridad de la empresa ISEG PERÚ S.A.C, durante el segundo trimestre del periodo 2019
- Identificar según la dimensión de interacción con organizaciones, el nivel de asertividad de los agentes de seguridad de la empresa ISEG PERÚ S.A.C, durante el segundo trimestre del periodo 2019.

- Identificar según la dimensión de expresión de opiniones, el nivel de asertividad de los agentes de seguridad de la empresa ISEG PERÚ S.A.C, durante el segundo trimestre del periodo 2019
- Identificar según la dimensión de decir no, el nivel de asertividad de los agentes de seguridad de la empresa ISEG PERÚ S.A.C, durante el segundo trimestre del periodo 2019

1.4. Justificación e importancia

La presente investigación tiene como propósito conocer el nivel de asertividad de los agentes de seguridad de la empresa ISEG PERÚ S.A.C, durante el segundo trimestre del periodo 2019. La motivación principal radica en conocer la implicancia de la asertividad en la interacción con los clientes que visitan a las tiendas Retail. La investigación nos permitirá que, a través de los resultados, podamos tener una visión amplia sobre este rubro de trabajo y poder mejorar la calidad de servicio de los agentes de seguridad.

Por otro lado, el trabajo de un agente de seguridad es de gran importancia en las diferentes unidades donde laboran, ellos son la primera imagen que ven las personas que llegan a una compañía o tienda retail, tanto sus valores como su comunicación serán puestas a prueba a lo largo de su jornada laboral, es por ello que será importante conocer si existe un trato amable por parte de estos colaboradores, quienes podrían llegar a transmitir una imagen de “seguridad con asertividad”.

En nuestra sociedad actual, la práctica de una comunicación que respete los derechos de otros se ha ido perdiendo, por el contrario, el ego y la poca importancia sobre los sentimientos de otros ha ido creciendo según los bienes materiales o económicos que tengan. Por tal motivo el conocer el nivel de asertividad de los agentes de seguridad será de mucha ayuda para establecer nuevas prácticas de comunicación que fomenten una calidad de servicio optima y se pueda reflexionar sobre nuevas estrategias que se sumen a los protocolos de intervenciones a “tenderos”.

Además, la presente investigación se justifica de manera específica de acuerdo los siguientes criterios:

Desde el punto de vista teórico, la investigación reúne teorías, enfoques y distintos modelos que expliquen y describan la temática de asertividad, lo cual permitirá satisfacer las necesidades de conocimiento de personas interesadas en el tema. Además, los aportes personales de este estudio representan un aporte teórico científico.

Desde el punto de vista práctico, la investigación ayudara a conocer si se practica una comunicación y actitudes asertivas por parte de los agentes de seguridad, permitiendo tomar conciencia en los procesos formativos y la práctica continua de la misma durante el proceso de capacitación e inducción en las diversas empresas de ese sector. Además, permitirá de acuerdo al diagnóstico establecido, poder implementar un plan de intervención psicológica con la finalidad de mejorar la asertividad de los agentes de seguridad.

Desde el punto de vista metodológico, las técnicas, estructura del trabajo y procedimientos estadísticos servirán de guía a otros investigadores al momento de estudiar temas similares, además de propiciar la apertura hacia el rubro de seguridad privada.

Según lo expresado en los distintos puntos de vista mencionados, se resalta la importancia de este aporte que busca contribuir no solo al estudio de la asertividad, en un rubro de trabajo con jornadas arduas; sino que también permitirá tomar medidas de cambio para lograr una excelencia en el servicio.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del Problema

Existen trabajos de investigación relacionados al tema de asertividad, en diferentes rubros laborales en el extranjero como en el Perú

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Oyola (2018) en su investigación titulada “La comunicación asertiva y su efecto positivo para el área de operaciones de la empresa COVY S.A.S”, propuso como objetivo analizar los elementos que influyen en la comunicación de los colaboradores del área de operaciones de la empresa COVY S.A.S. La investigación fue de tipo mixta cuantitativa y cualitativa, donde la parte cuantitativa fue de tipo descriptiva. La población estuvo conformada por trabajadores operativos, entre los 18 y 50 años y la muestra lo conformaron 30 personas. Se utilizó un cuestionario tipo Likert para analizar los elementos de comunicación asertiva que influyen en el clima laboral del personal de COVY S.A.S. Se concluyó que la comunicación entre colaboradores es abierta y directa, lo que hace fácil poder expresarse sin ningún problema, utilizando memorandos, correos y circulares, sin embargo, no se muestra asertiva su relación con la empresa, específicamente al no recibir ningún tipo de incentivo que aumente su motivación al alcanzar algún objetivo.

López (2017) en su investigación titulada “La comunicación asertiva en el comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa PRODEGEL S.A. del Canton Abanto, provincia de Tungurahua”, propuso como objetivo analizar la incidencia de la comunicación asertiva en el comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa PRODEGEL S.A, del Canton Abanto, provincia de Tungurahua. La investigación tuvo un enfoque cuali-cuantitativo con un diseño de campo de tipo explorativo, descriptivo, correlacional y explicativo. La población estuvo conformada por trabajadores administrativos y operativos. La muestra fue de 125 colaboradores. El instrumento de recogida de datos fue un cuestionario de comunicación asertiva, elaborado por el autor. Concluyendo que, la comunicación asertiva incide directamente en el comportamiento organizacional, lo cual permite transmitir información eficaz, generando bienestar tanto en el emisor como en el receptor.

Calderon (2017) desarrollo una investigación titulada “Asertividad y comunicación organizacional, estudio realizado con los colaboradores de APROFAM de la zona 1 de Quetzaltenango”, tuvo como objetivo determinar el grado de asertividad y su relación con la comunicación organizacional de los colaboradores de APROFAM. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo. La población estuvo conformada por trabajadores administrativos, limpieza y operarios. La muestra de 52 colaboradores de ambos géneros, comprendidos entre los 18 a 55 años de edad. El instrumento utilizado fue la prueba INAS-87 para evaluar el nivel de asertividad, no asertividad y agresividad, prueba desarrollada por Javier Jimenez Garcia Alba. Concluyendo que el grado de asertividad en los colaboradores es aceptable a pesar de las diferencias que existen en los colaboradores de temperamentos pasivos y agresivos.

Flores (2017) realizó la investigación titulada: “La comunicación asertiva y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de calzado grupo Montalvo”, proponiendo en uno de sus objetivos, diagnosticar los niveles de comunicación asertiva que se da entre todo el personal que la labora en la empresa de calzado grupo Montalvo. La investigación tuvo un enfoque cuali-cuantitativo, de carácter descriptivo y tipo exploratorio, en el que participaron 21 trabajadores entre directores y operativos. . El instrumento de recogida de datos fue un cuestionario de comunicación asertiva, elaborado por el autor. Se concluyó que el lenguaje que utilizan los directivos y jefes de la empresa no es el mejor al momento de comunicarse y que los colaboradores son consciente de que si existiera una comunicación asertiva incitaría directamente en la satisfacción laboral.

Ruiz, Nobles y Ruiz (2015) realizaron una investigación titulada: “Asertividad en funcionarios de la administración pública del municipio de Montería, Colombia”, cuyo objetivo fue estimar el estilo de asertividad que los empleados poseen a fin de afrontar diversos eventos sociales, reaccionar ante estímulos estresores y dar solución a impedimentos. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo no experimental, de carácter descriptivo. Participaron 15 funcionarios de la administración pública del municipio de Monteria entre los 30 y 55 años de edad de las áreas de Recursos Humanos, Secretaria de Hacienda y Sisben. El instrumento que utilizaron fue la Escala multidimensional de asertividad, desarrollada por Flores y Díaz-Loving (2004). Se concluyó que los funcionarios de atención al cliente interactúan de forma no asertiva con las personas que reciben en el día a día, por su parte la secretaria de hacienda y de recursos humanos prevalece el uso de la asertividad indirecta, lo cual muestra que, si son capaces de expresar sentimientos, pensamientos, tolerar críticas y resolver problemas, pero no de manera directa y asertiva ocasionándoles percances a fin de alcanzar un dialogo asertivo,

que puede afectar su capacidad y personalidad con el fin de desempeñarse de manera adecuada en su centro de trabajo.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Sánchez (2018) en su investigación titulada: “Asertividad y compromiso organizacional del personal de salud del centro de salud materno infantil Magdalena-Lima, 2017”, tuvo como objetivo determinar la relación ente la asertividad y compromiso organizacional del personal en el personal del centro de salud materno infantil Magdalena-Lima 2017”. La investigación se basó en el enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, de corte trasversal y de tipo correlacional. Los instrumentos aplicados fueron: La escala de autoinforme de conducta asertiva y valores en las interacciones sociales ADCA-1 de Garcia y Magaz (2011) y la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1997). La población fueron los trabajadores del centro de salud, con una muestra de 85 trabajadores entre personal que labora como nombrados, contratos bajo modalidad CAS o de terceros, que no se encuentren de vacaciones o estén sancionados. Se obtuvieron como resultados que el 29.4% posee un nivel bajo de asertividad, el 34.1% un nivel medio y un 36.5% posee un nivel alto de asertividad. Ante estos resultados se muestra a un grupo de trabajo con habilidades asertivas para desempeñar sus funciones adecuadamente y así mejorar el nivel de la organización

Berrocal (2017) en su investigación titulada: “Comunicación asertiva y ética profesional en docentes de primaria de la Red 22, Ugel 01, San Juan de Miraflores. 2017”, propuso como objetivo determinar la relación que existe entre la comunicación asertiva y ética profesional en docentes de primaria de la Red 22, Ugel 01, San Juan de Miraflores, 2017. El estudio fue de tipo Aplicada con diseño no experimental – transversal y correlacional. La población y muestra del estudio fueron de 165 docentes de la Red 22 de la Ugel 01, San Juan de Miraflores. Los instrumentos utilizados fueron las encuestas diseñados por el mismo autor, con el fin de conocer el nivel de asertividad y ética profesional. Concluyendo que, la comunicación asertiva en un nivel no adecuado representa un 7%, comunicación asertiva media 30.5% y comunicación asertiva adecuada 62.5%. A partir de estos resultados, el autor reflexiona sobre la importancia de mantener una comunicación asertiva, empática y proactiva entre los miembros de la comunidad educativa, para el desarrollo de un clima institucional armónico y fructífero para cumplir así con los objetivos, propósitos y metas planteadas para con la institución y estudiantes.

Pazo (2017) en su investigación titulada: “Liderazgo transformacional y asertividad en el personal de una institución militar del callao, 2017”, propuso como objetivo establecer la relación entre el liderazgo transformacional y asertividad en el personal de una institución militar del callao, 2017. El estudio fue de tipo transversal con diseño correlacional, no experimental. La población fueron trabajadores entre hombres y mujeres de diferentes cargos y grados y la muestra fue de 132 trabajadores entre civiles y militares pertenecientes a la entidad. Los instrumentos utilizados fueron, Escala de liderazgo transformacional de Raffery y Griffin (2004) y el test de asertividad de Rathus (1973). Concluyendo que con respecto a la variable asertividad

se aprecia que el 44% de la muestra tiene muy buen asertividad, el 36% tiene una aceptable asertividad y por último el 20% tiene poca asertividad. Resaltando que, en sus dimensiones, la eficacia obtuvo mayor puntaje, seguido por demostrar disconformidad y manifestaciones de sentimientos y creencias y que por último estuvieron las dimensiones de decir no, interacción con organizaciones y expresión de opiniones.

Abanto (2017), realizó una investigación titulada: “Niveles de asertividad en docentes y tutores de la institución educativa Pamer”. Tuvo como objetivo, determinar los niveles de asertividad en los docentes y tutores de la institución educativa Pamer, 2017. El estudio fue de tipo aplicada, nivel descriptivo y diseño no experimental. La población fueron los docentes y tutores de la institución educativa Pamer con una muestra de 73 docentes y tutores contratados y nombrados. El instrumento aplicado para la recolección de datos fue la Escala de asertividad de Rathus (1973), adaptada por León y Vargas (2009). Concluyendo que, el nivel de asertividad de docentes y tutores de la institución educativa Pamer se encuentran distribuidos por un nivel alto correspondiente al 33 %, nivel moderado al 36% y nivel bajo al 31%, además en base a las dimensiones se encuentran en un nivel moderado las dimensiones de disconformidad (45%), manifestación de sentimientos y creencias (38%), decir no (38%), expresión de opiniones (38%), mientras que las dimensiones de eficacia e interacción con la organización se encuentran en un nivel bajo (38% y 34%, respectivamente).

Tapia y Ventura (2016), realizaron una investigación titulada: “Clima laboral y asertividad en trabajadores de una empresa distribuidora de abarrotes. Chiclayo 2015”. Tuvo como objetivo determinar la correlación entre clima laboral y asertividad en los trabajadores de una empresa distribuidora de abarrotes. Chiclayo 2015. El estudio fue de tipo correlacional y de diseño no experimental. La población fueron los colaboradores de la distribuidora con una muestra de 132 empleados de ambos sexos entre los 18 y 65 años. Los instrumentos usados fueron la Escala de clima laboral CL-SPC y el autoinforme de conducta asertiva ADCA1. Obtuvieron como resultados que los niveles de asertividad y heteroasertividad se encontraban en niveles altos en ambas dimensiones. Lo cual destaca el nivel de interacción del personal y el buen nivel de comunicación asertiva, generando productividad en la productividad en el área de ventas.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Conceptualización de Asertividad

El término de asertividad, a lo largo del tiempo ha sido definido por muchos autores, llegando a conceptualizarlo como una habilidad del ser humano que ayuda al ser humano a desarrollarse socialmente.

Aguilar (1995), refería que desde que se empezó a estudiar la asertividad han aparecido confusiones con las habilidades sociales, y esto se ha ido replicando a lo largo del tiempo con enunciados donde manifiestan que la asertividad es parte de las habilidades sociales o que esta última, inicia en la asertividad y luego va estandarizando su propio concepto. Es importante resaltar que en cualquiera de los casos, un tema está claro; la

asertividad está presente en nuestro día a día y nos ayuda a afrontar las diversas situaciones sociales o personales que se viven.

Se podría decir que la asertividad como concepto tiene sus raíces en la terapia de la conducta. Salter (1949), estableció las bases para una posterior teoría y práctica de la asertividad, al describirla en su modelo “excitatorio”. Por su parte, Lazarus (1966), define la conducta asertiva como: “El aspecto de la libertad emocional que se relaciona con la capacidad de luchar por los propios derechos”.

Rathus (1973), la define como la capacidad del individuo de hacer valer sus derechos en situaciones de consumo o de servicio, la expresión de derechos legítimos con figuras externas o de negocio, la iniciación en la interacción social y los sentimientos hacia otros. Asimismo, Wolpe (1977) la define como: “La expresión adecuada dirigida a otras personas de cualquier emoción que no sea la respuesta de ansiedad”. Sin embargo, no sería hasta Alberti y Emmons (1978) que publicaran el primer libro dedicado exclusivamente a la asertividad donde la definen como: “La conducta que permite a una persona actuar en base a sus intereses más importantes, defenderse sin ansiedad inapropiada, expresar cómodamente sentimientos honestos o ejercer derechos de los otros”.

Rim y Masters (1980) definen la conducta asertiva como: “La conducta interpersonal que implica la honesta y relativamente expresión de sentimientos” mientras que para Brown (1980) la define como: “La conducta que ocurre en un contexto interpersonal que se interesa principalmente por la adquisición de refuerzo personal y que minimiza la pérdida de refuerzo del(los) receptor (es) de la(s) conducta(s)”.

Walter Risso (1988) define la conducta asertiva como: “Aquella conducta que permite a la persona expresar adecuadamente (sin medir distorsiones cognitivas o ansiedad y combinando los componentes verbales y no verbales de la manera más efectiva

posible) oposición (decir no, expresar desacuerdos, hacer y recibir críticas, defender derechos y expresar en general sentimientos negativos) y afecto (dar y recibir elogios, expresar sentimientos positivos en general) de acuerdo a sus intereses y objetivos, respetando el derecho de los otros e intentando alcanzar la meta propuesta.

Finalmente, en base a lo expuesto por estos autores, se entendería que la asertividad podría ser efectiva ante algún problema social que viviera alguna persona ya que el individuo tendría la capacidad o habilidad para conocerse a si mismo, entender y respetar las opiniones y expresiones de los demás pero sin limitar las suyas, siendo capaz de expresarse sin generar ansiedad en si mismo.

2.2.2. Enfoques explicativos de la asertividad

Según lo mencionado líneas anteriores, existen diversas teorías y conceptos formulados por distintos autores a lo largo del tiempo, y están van variando o agregando diversos puntos según la corriente psicológica que practiquen, es por ello que resaltaremos uno de los primeros enfoques que empieza a detallar o a dar ciertas aproximaciones a la asertividad.

2.2.2.1 Enfoque conductual:

Casares y Siliceo (1997), detallan sobre la propuesta de un aprendizaje asertivo fundamentado en los conocimientos generador por pavlov, quien estudio la adaptación al medio ambiente de personas y animales, considerando que si en los humanos nos dominan las fuerzas excitatorias, estaremos centrados a la acción y a la libertad emocional, caso contrario si nos dominan las fuerzas inhibitorias, las emociones se reprimirán, y realizaran lo que no quieren hacer.

Esta teoría ya había sido estudiada por Rodríguez y Serralde (1991) y por Gaeta y Galvanovskis(2009) quienes relacionaron la inhibición y excitación con la pasividad y agresividad.

Yagoesky (2000) escritor y orientador de la conducta define a la asertividad, desde la teoría de la Asertividad como: “Una forma de expresión consciente, congruente, clara, directa y equilibrada, cuya finalidad es comunicar nuestras ideas y sentimientos o defender nuestros legítimos derechos sin la intención de herir, actuando desde un estado interior de autoconfianza, en lugar de la emocionalidad limitante típica de la ansiedad, la culpa o la rabia”

Asimismo, Guell y Muñoz (2000), realizaron entrenamientos en la autoafirmación o asertividad, donde resaltan que si una persona cambia sus actos o conductas, también cambiara sus actitudes y sentimientos.

2.2.2.2 Enfoque Cognitivo:

Se plantea que la asertividad tiene que ver con la expresión directa de los sentimientos y deseos o necesidades propias respetando los derechos de los demás. Lange y Jakubowski (1976), sostienen la necesidad de incorporar cuatro procedimientos básicos en el adiestramiento asertivo: “enseñar la diferencia entre asertividad y agresividad, ayudar a identificar y aceptar los propios derechos y los derechos de los demás, reducir los obstáculos cognoscitivos y afectivos para actuar de manera asertiva, disminuyendo ideas irracionales, ansiedades y culpas, y desarrollar destrezas asertivas a través de la práctica de dichos métodos”. Es así como la asertividad se fundamenta en la ausencia de ansiedad ante situaciones sociales, de manera que se hace viable manifestar sentimientos, pensamientos y acciones. (Flores, 1994).

2.2.2.3 Enfoque Humanista:

Con la llegada de la denominada tercera ola de la psicología, el humanismo empieza a detallar la asertividad primando los valores, y principios, es por ello que la centra como una técnica para la autorrealización del desarrollo del ser humano, implicando la aceptación y valoración personal con el fin de expresar con firmeza y respeto opiniones e ideas de forma apropiada, evitando la agresión de los demás y fomentando una comunicación abierta, esto último reforzado por Rogers quien detalla: “Cuanto mayor sea la importancia que tengan para nosotros aquellos con los que nos comuniquemos, mucho más altas serán las probabilidades de procurar una comunicación adecuada, atenta y respetuosa”.

2.2.3. Dimensiones de la asertividad

Un sujeto puede desarrollar una conducta asertiva en una serie de situaciones, mientras que en otra su conducta puede calificarse como no asertiva o agresiva. Alberti (1997), señala que: “La asertividad es una característica de la conducta, no de las personas, no es universal, debe basarse en el contexto cultural del individuo quien tiene la capacidad de escoger libremente sus acciones”.

Rathus (1973) desarrolla una escala para medir la asertividad proponiendo seis dimensiones:

- **Demostrar disconformidad:** Capacidad para expresar molestia o desagrado ante situaciones de carácter público en las que existe la expectativa de satisfacer una necesidad planteada expresamente por la persona y que espera que sea atendida de una determinada manera.
- **Manifestación de sentimientos y creencias:** Disposición para expresar de una forma clara, concisa y espontánea sentimientos, pensamientos y creencias que las personas

pueden experimentar bajo ciertas circunstancias. También, comprende las respuestas motoras como la búsqueda y confrontación de personas involucradas.

- Eficacia: Evaluación de la autoeficacia para manejar eventos. Es un juicio individual acerca de que tan competente se puede ser en situaciones cotidianas de interacción social.
- Interacción con organizaciones: Capacidad para interactuar en el ámbito organizacional (institucional o empresarial) en situaciones en las cuales debe hacer solicitudes o responder a demandas específicas.
- Expresión de opiniones: Temor a expresar de forma pública lo que se opina, por miedo a la burla o al juicio social negativo
- Decir No: Capacidad para expresar negación, comentarios opuestos a los intereses de los otros o la enunciación del no ante peticiones que se consideran inadecuadas o irracionales.

Lazarus (1973) en base a su experiencia clínica propone cuatro dimensiones:

- La capacidad de decir NO.
- La capacidad de pedir favores o hacer peticiones.
- La capacidad de expresar sentimientos positivos y negativos.
- La capacidad de iniciar, continuar y terminar conversaciones generales.

Esta dimensión se enfoca en trabajar conductas de forma individual, lo cual en procesos de intervención podrían ser útiles si se quisiera abordar según una línea base o a través de alcance de objetivos.

Galassi, Delo y Bastien (1974), proponen tres dimensiones:

- Asertividad positiva, consiste en la expresión de sentimientos de amor, afecto, admiración, aprobación, y estar de acuerdo
- Asertividad negativa, que incluye las expresiones de sentimientos justificados de ira, desacuerdo, insatisfacción y aburrimiento.
- Autonegación, que incluye un exceso de disculpas, excesiva ansiedad interpersonal, y exagerado interés por los sentimientos de los otros.

Gambrill y Riche (1975) dividieron la asertividad en las siguientes categorías:

- Rechazo de peticiones
- Expresión de limitaciones personales
- Iniciación de contactos sociales
- Expresión de sentimientos positivos
- Manejo de las críticas
- Diferir con los demás
- Aserción en situaciones de servicio
- Dar retroalimentación negativa

Lieberman y Cols (1977), citados por Curran (1979) registraron las siguientes dimensiones:

- Conductas no verbales discretas, como el contacto ocular, la expresión facial, la rapidez del habla, la latencia de la respuesta, volumen y tono de voz, la duración de la respuesta, la fluidez de la conversación, los gestos y la postura.
- El contenido de la conversación, como pedir algo a otra persona, alabar, agradecer o hacer cumplidos a otras personas, decir no a una petición irrazonable, sufrir una

entrevista de trabajo, reaccionar apropiadamente a la crítica y manejar otros encuentros afectivos e instrumentos diarios.

- Reciprocidad en la comunicación como el dar reforzamiento al otro al mantener una conversación, iniciar y terminar conversaciones, y regular la entrada o salida de grupos sociales

Tunner y Adams (1977), consideraron tres dimensiones:

- Conducta de rechazo
- Expresión de sentimientos positivos (asertividad “comendatoria”)
- Capacidad de adquirir información solicitada

Rinn y Markle, citados por Van Hasels y Cols (1979), dividieron la conducta asertiva en cuatro repertorios conductuales:

- Habilidades auto expresivas
- Habilidades que mejoran a los otros
- Habilidades asertivas en un sentido restrictivo, usado por algunos autores, como el hacer peticiones simples, estar en desacuerdo con la opinión del otro, negarse a peticiones irrazonables.
- Habilidades comunicativas

Wolpe (1977), dividió la conducta asertiva en dos dimensiones:

- Conducta asertiva positiva (comendatoria)
- -conducta asertiva negativa (hostil)

Lorr y Cols (1979, 1980: 1981), detallaron cuatro dimensiones que componen estructura de la asertividad, sin embargo señalan que pueden haber más:

- Asertividad social, es una disposición y capacidad para iniciar, mantener o terminar las interacciones sociales fácil y cómodamente, en situaciones que implican amigos o conocidos, extraños o figuras de autoridad
- Defensa de los derechos. Refleja la capacidad de defender los derechos propios o rechazar peticiones irrazonables.
- Independencia, es la disposición de resistir activamente la presión individual o de grupo para conformarse y obedecer, así como para expresar las opiniones y creencias propias.
- Liderazgo, es la disposición para conducir, dirigir o influenciar a los otros en relaciones interpersonales problemáticas que exigen acción iniciativa o asunción de responsabilidades

Según lo detallado en líneas anteriores, es notorio que existen diversas dimensiones para comprender la estructura de la asertividad y muchas de ella aceptadas a lo largo del tiempo, ya que a nivel clínico se podría laborar adecuadamente con cualquiera de ellas. Finalmente, Galassi y Galassi (1978) señalaron que al evaluar a la conducta como asertiva o no asertiva es necesario tener en cuenta tres aspectos, conductual, personal y situacional.

2.2.4. Tipos de Asertividad

2.2.4.1 Comportamiento asertivo

Según las dimensiones expuestas por los diversos autores a lo largo del tiempo, detallar características particulares de una persona asertiva sería tantas como virtudes pueden existir. Riso (2002) menciona que las personas que practican la conducta asertiva son más seguras de sí mismas, transparentes y fluidas en su comunicación y no necesitan recurrir al perdón de manera frecuente, debido a su comportamiento honesto. Asimismo, Guell y Muñoz (2000) mencionan que: “la persona asertiva evita que la manipulen, y es libre en sus relaciones interpersonales, posee autoestima alta, tiene capacidad de autocontrol emocional y muestra una conducta más respetuosa hacia las demás personas”. En base a lo propuesto por los diversos autores detallados en este estudio, se podrían enlistar las más representativas que reflejan a una persona alejada de la no asertividad.

- Suelen defenderse “bien” en sus relaciones interpersonales
- Es expresivo en las cosas que le agradan y en las que le desagradan, se muestra espontáneo y seguro de sí mismo.
- Puede influenciar en los demás y ser guía de grupos.
- Puede cambiar de rumbo social cuando necesite hacerlo
- Es responsable de sus actos, conociendo las probables consecuencias de una conducta particular en un lugar determinado y no transgrede los derechos de otras personas.
- Es directo, cuando se enfrenta a algún problema, tomando acciones constructivas de libre ansiedad
- Tiene respeto sobre sí mismo, en sus valores y sentimientos
- Cree que puede producir un impacto efectivo en el ambiente que lo rodea

Se entiende que como se expresó anteriormente va a ser relativo que una persona tenga todas estas características para ser considerado asertivo, ya que dependerá el contexto social que lo rodea, sin embargo será necesario mencionar otras características del ser humano para comprender el termino de asertividad en su plenitud, es decir explicando sus contrapartes. Ya que, si bien en la asertividad se resalta la habilidad para “negociar” con su entorno sus derechos para obtener resultados en beneficios propios o comunes. Estos polos opuestos a la asertividad también “negocian” con su entorno para alcanzar objetivos, pero al punto de manipularlos para obtener lo que desean. Neidharet, Weinstein y Conry (1989),

2.2.4.2 Comportamiento no asertivo-pasivo

- Jakubowski (1977) comenta que las personas que se sienten sanas emocionalmente, creen que pueden producir un impacto efectivo en su ambiente, caso contrario dentro de la pasividad se sentirán como victimas desamparadas de los sucesos de la vida o de las exigencias de otras personas. Guell y Muñoz (2000), comentan que se ha comprobado que la conducta pasiva está relacionada con sentimientos de culpabilidad, ansiedad y sobre todo, con baja autoestima.

Estas personas sienten temor de molestar a los demás, tienen dificultad para afrontar una negativa o un rechazo y sufren de un sentimiento de inferioridad. Es por ello que, buscan tocar la sensibilidad de su las personas, su buena voluntad, simpatía o piedad para alcanzar sus objetivos. Lo cual a través de constantes “ayúdame” o “yo no puedo” consideran que deben ser ayudadas, a largo plazo su autoestima se ve disminuida.

2.2.4.3 Comportamiento no asertivo-agresivo

Guell y Muñoz (2000), detallan que a corto plazo esta conducta puede parecer favorable, por cuanto las personas consiguen de forma agresiva o violenta sus propósitos y manifiestan sus pensamientos y sentimientos. No obstante, esta conducta anula al derecho de las otras personas y genera odio y resentimiento. A largo plazo, el comportamiento agresivo provoca que las personas eviten la relación interpersonal con el agresor o agresora. Neidharet, Weinstein y Conry (1989), detallan que este tipo de comportamiento oculta una debilidad interior es por ello que aplasta los derechos de los demás para satisfacer sus necesidades. Asimismo, la crítica y el ridículo son características comunes que busca poner a los demás a la defensiva y persuade a que realicen actos que en un inicio no deseaban realizar.

2.2.5 La asertividad en el trabajo

El trabajo según la RAE, es el esfuerzo humano aplicado a la producción de riqueza, en contraposición a capital. Es decir, es una acción que será retribuida. Existen diversos tipos de trabajo, ya sean manuales operativos, de comercio, de esfuerzo intelectual y estos tendrán un desarrollo individual o grupal, sin embargo, es en este último donde radica el éxito, (Drucker, 1952).

La interacción continua y el alineamiento de objetivos de los colaboradores serán fundamentales para alcanzar metas planteadas que sean de mutuo beneficio tanto para la organización y el trabajador. En este proceso la comunicación será un pilar esencial, sin embargo, la comunicación asertiva, según Ezequiel Ponce (2013) no solo permite responder con eficacia circunstancias del día a día sean positivas o negativas, sino que mejora la calidad en las relaciones laborales y personales, y son en estos ámbitos que Egusquiza (2000)

menciona que el dialogo asertivo permite obtener y satisfacer necesidades sin perjudicar a los otros.

Por otro lado, ser asertivo en nuestras conductas del día a día nos permite relacionarnos de manera tranquila y positiva con otras personas. Fritz Perls, en la terapia Gestalt mencionaba que el ser humano está en la constante búsqueda del homeostasis o equilibrio emocional, y que para alcanzar ello es necesario poder afrontar mis emociones y prejuicios que me impidan ver de forma empática a los demás y así poder comunicarme asertivamente con alguien.

Finalmente, es necesario resaltar que en el trabajo se suelen llevar cargas emocionales del hogar o de la sociedad y viceversa, los cuales podrían perjudicar a un desenvolvimiento asertivo, sin embargo diversos autores mencionan que el respirar, relajarse y pensar en los beneficios y desventajas que traerían actuar de forma agresiva, nos hace tomar responsabilidad de nuestros actos, y es ahí donde la asertividad con uno mismo ayuda a entender que la mejor forma de afrontar los problemas es lejos de los impulsos emocionales, por el contrario razonando y reflexionando sobre nuestro bienestar y las consecuencias sobre el resto.

2.3. Definiciones conceptuales

- **Asertividad:** Expresión de comportamientos que manifiestan los derechos de y sentimientos del individuo sin perjudicar a otras personas. La asertividad esta medida por los pensamientos, irracionales o racionales, que conforman la percepción de la realidad de los individuos.
- **Colaborador:** Persona que trabaja con otra en una obra común.
- **Comunicación:** Acción, trato, correspondencia entre dos o más personas que lo harán de forma verbal, no verbal o escrita mediante un código común al

emisor y receptor.

- Cliente: Persona que compra en una tienda, o que utiliza los servicios de un profesional o empresa.
- Hurto: Delito consistente en tomar con ánimo de lucro cosas, muebles ajenos contra la voluntad de su dueño.
- Mercadería: Mercancía, cosa que se hace objeto de trato o venta.
- Retail: Venta minorista o mayorista donde se ofrece el producto a diversos compradores, después de comprarlos a distintos almacenes.
- Resguardar: Defender, prevenir contra un daño.
- Seguridad Privada: Profesional de carácter privado que vela por cautelar y proteger la vida e integridad física de las personas, así como dar seguridad a patrimonios de personas naturales o jurídicas.
- Tenderos: Ladrón furtivo de objetos de una tienda.

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION

3.1. Tipo de la investigación

El presente estudio orienta su método hacia la investigación descriptiva. Hernandez, Fernandez, y Batista (2014), mencionan que este tipo de investigación pretende precisar las características, propiedades y perfiles de individuos, grupos, comunidades, procesos, objetos, u otro evento que se pone a un análisis. Además, de buscar o acumular conocimientos acerca de las variables o conceptos a las que se refieren y que su propósito no involucra mencionar como se relacionan estas. (p. 92)

El enfoque será cuantitativo, de acuerdo al método que emplea para el manejo de los datos, porque implica procedimientos estadísticos en el procesamiento de datos y permite conocer la realidad del grupo de estudio.

Según Gomez (2006) indica que, en base al criterio cuantitativo, la recopilación de datos 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. (p.121)

3.2. Diseño de investigación

El diseño de la presente investigación es no experimental, ya que no está fundamentalmente ligada al aspecto de manipulación de la variable estudiada, teniendo como principal objetivo la observación científica de una variable en un contexto cultural

determinado no siendo, estas, provocadas intencionalmente por el investigador (Hernandez et al., 2014).

Además, según la temporalización, el diseño de investigación es transversal porque recolecta datos en un sólo momento y en un tiempo único.



Figura 1. Diseño de la investigación

Dónde:

O = Observación de la muestra

G = Grupo de estudio o muestra (Agentes de seguridad)

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

La población de estudio está comprendida por 37 agentes de seguridad, varones y mujeres, entre 18 y 50 años que están ubicados en la sede central de la empresa de seguridad ISEG PERÚ S.A.C que ingresaron en el segundo trimestre del 2019

3.3.2. Muestra

La muestra de estudio es de tipo censal, dado que está constituida por una población de 37 agentes de seguridad quienes se encuentran en la sede central de ISEG PERÚ a punto de replegarse a las distintas unidades del sector Retail.

3.4. Identificación de la variable y su Operacionalización

Para entender la forma de estudio de la variable asertividad, nos apoyaremos en la formación de esta basándonos las categorías de análisis, las cuales son: Demostrar disconformidad, manifestación de sentimientos y creencias, eficacia, interacción con organizaciones, expresión de opiniones y decir no.

De cada dimensión se desprenden los indicadores que dan pie a los ítems del instrumento, en tal sentido, se explica a continuación de forma detallada la estructura central de la variable.

TABLA 1: Matriz de operacionalización de la variable

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INDICE	INSTRUMENTO
ASERTIVIDAD	La asertividad según García y Magas (1994), es aquella capacidad para expresar nuestros sentimientos, ideas u opiniones de manera clara, directa, sencilla y eficaz, en el momento idóneo y a la persona indicada. Será, también, aquella capacidad para el justo desenvolvimiento en un medio ya sea social o laboral normalizado. Asertividad será el respeto por uno mismo y el respeto hacia los demás. Además, el individuo será honesto, equilibrado emocionalmente, saber escuchar y utiliza, un lenguaje verbal y no verbal correcto	RATHUS (1973), define a la asertividad como la capacidad del individuo para hacer valer sus derechos en situaciones de consumo o de servicio, la expresión de derechos legítimos con figuras externos o de negocio, la iniciación en la interacción social y los sentimientos hacia otros. Se categoriza la asertividad en las siguientes dimensiones: Demostrar disconformidad, manifestación de sentimientos y creencias, eficacia, interacción con organizaciones, expresión de opiniones y decir no.	<p>Demostrar Disconformidad</p> <p>Manifestación de sentimientos y creencias</p> <p>Eficacia</p> <p>Interacción con organizaciones</p> <p>Expresión de opiniones</p> <p>Decir no</p>	<p>Capacidad para expresar molestia o desagrado ante situaciones de carácter público</p> <p>Disposición para expresar de una forma clara, concisa y espontanea sentimientos, pensamientos y creencias que las personas pueden experimentar bajo ciertas circunstancias.</p> <p>Evaluación de la autoeficacia para manejar eventos. en situaciones cotidianas de interacción social.</p> <p>Capacidad para interactuar en el ámbito organizacional (institucional o empresarial) en situaciones en las cuales debe hacer solicitudes o responder a demandas específicas.</p> <p>Temor a expresar de forma pública lo que se opina, por miedo a la burla o al juicio social negativo</p> <p>Capacidad para expresar negación, comentarios opuestos a los intereses de los otros</p>	<p>3, 17, 19, 20</p> <p>5, 13, 14, 21</p> <p>1, 2, 6, 7, 16</p> <p>8, 9, 10</p> <p>12, 18, 22</p> <p>4, 11, 15</p>	<p>1: Muy poco característico de mí, extremadamente no descriptivo</p> <p>2: Bastante poco característico de mí, no descriptivo</p> <p>3: Algo no característico de mí, ligeramente no descriptivo</p> <p>4: Algo característico de mí, ligeramente descriptivo</p> <p>5: Bastante característico de mí, bastante descriptivo</p> <p>6: Muy característico de mí, extremadamente descriptivo</p>	<p>Escala de asertividad de RATHUS, adaptación 2008 LEON Y VARGAS</p>

3.5. Técnicas e instrumentos de evaluación

La técnica de recolección de la información utilizada fue la encuesta y el instrumento fue la Escala de Asertividad de Rathus, en 1973.

FICHA TÉCNICA: ESCALA DE ASERTIVIDAD DE RATHUS

- **Autor:** Spencer A. Rathus (1973)
- **País de origen:** Estados Unidos
- **Adaptación al español:** León y Vargas (2008)
- **Validación peruana:** Salas Aquije (2017)
- **Forma de Administración:** colectiva y/o grupal
- **Ámbito de Aplicación:** De 17 años en adelante
- **Duración:** 10 minutos
- **Descripción del cuestionario:** El instrumento está constituido por 22 ítems, busca medir el nivel de asertividad general y evalúa 6 dimensiones: Demostrar disconformidad, Manifestación de sentimientos y creencias, Eficacia, Interacción con la organización, Expresión de opiniones y Decir No.
- **Calificación:** Instrumento de escala tipo Likert, donde cada ítem tiene 6 opciones de respuesta:

Propiedades psicométricas

Confiabilidad: La confiabilidad y validez fueron obtenidas del trabajo realizado por Madrigal (2009) extraído de la revista psicológica “Revisión de la escala de asertividad de Rathus adaptada por León y Vargas”, donde se obtuvieron los siguientes resultados aplicando el alfa de cronbach en las siguientes dimensiones: Demostrar disconformidad=0.73, Manifestación de sentimientos y creencias=0.61, Interacción con organizaciones=0.62 y Decir No= 0.5. Por otro lado, en Perú Salas Aquije (2017) hace

uso de la versión final de la escala de asertividad en una población de estudiantes universitarios de Lima, resaltando la estrategia integral de evaluación, asimismo Abanto (2017) aplica la escala en personal docente obteniendo el alfa de cronbach 0,707 demostrando que ningún ítem estuvo por debajo de 0.2 de la correlación ítems-test. Finalmente, Quiroz (2018), replica la escala en personal logístico operativo y administrativo en el distrito de San Miguel.

Tabla 2: Escala de calificación del cuestionario

1	2	3	4	5	6
Muy poco característico de mí, extremadamente no descriptivo	Bastante poco característico de mí, no descriptivo	Algo no característico de mí, ligeramente no descriptivo	Algo característico de mí, ligeramente descriptivo	Bastante característico de mí, bastante descriptivo	Muy característico de mí, extremadamente descriptivo

- **Baremo:** La baremación sirve para efectos de interpretación de los resultados de la variable de investigación, está ordenado por rangos y contempla todos los valores desde el mínimo hasta el máximo que se puede obtener como puntaje de evaluación de las dimensiones y del cuestionario en general.

Tabla 3: Baremo de interpretación de la variable

Niveles	I - II	III	IV - V - VI	VARIABLE
1Bajo	4-11	5-14	3-9	22-68
2Promedio	12-18	15-23	10-15	69-109
3Alto	19-24	24-30	16-18	110-132

Fuente: Elaboración propia base de datos

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados de datos generales

Tabla 4.

Datos sociodemográficos de los agentes de seguridad, según el sexo

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	30	83
Femenino	6	17
Total	36	100

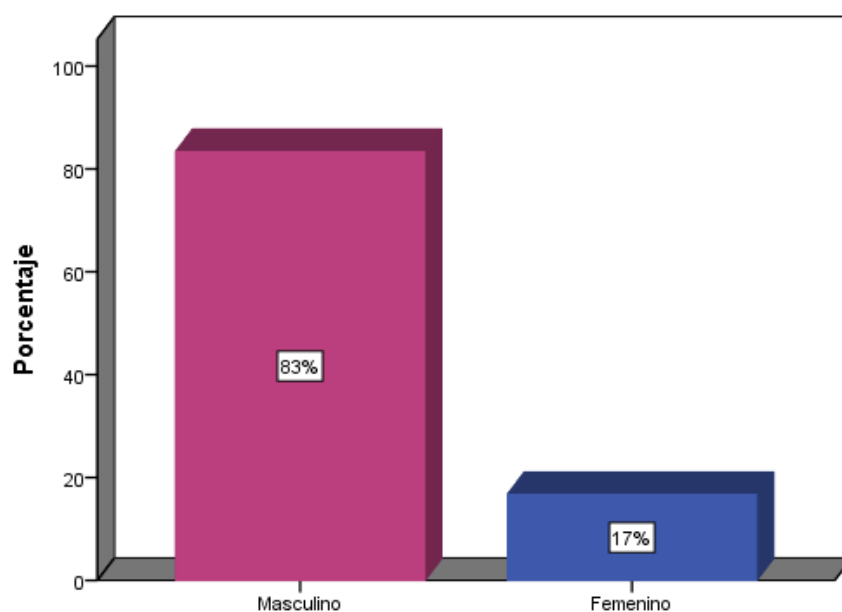


Figura 2. Datos sociodemográficos de los agentes de seguridad, según el sexo

Interpretación: Se observa en los resultados de la investigación que el mayor porcentaje de agentes de seguridad en el estudio son del sexo masculino en 83% y el 17% son del sexo femenino.

Tabla 5.

Datos sociodemográficos de los agentes de seguridad, según la edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje
18 – 23	8	22
24 – 29	13	36
30 – 35	3	8
36 – 41	5	14
42 – 50	7	20
Total	36	100

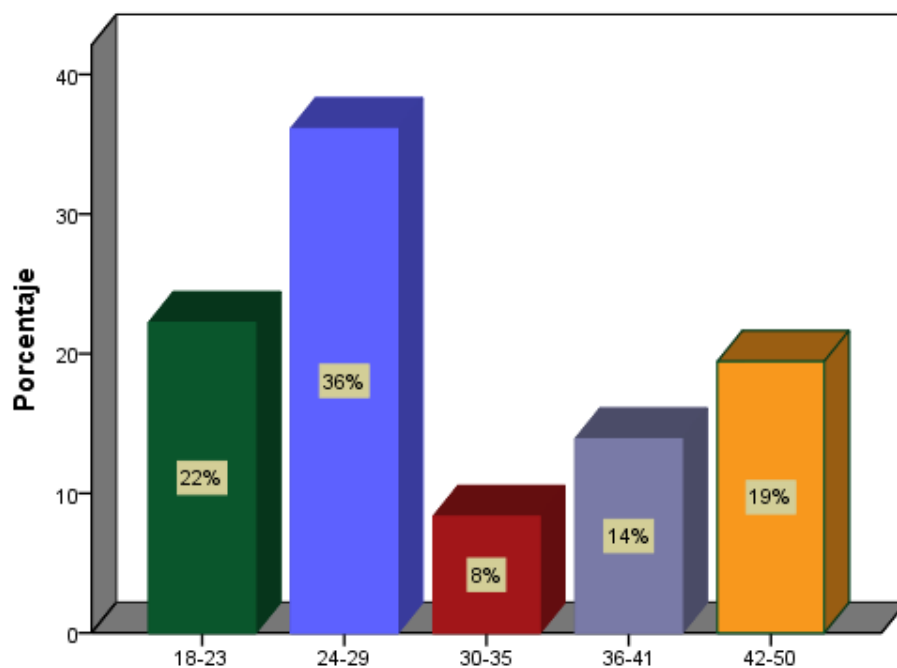


Figura 3. Datos sociodemográficos de los agentes de seguridad, según la edad.

Interpretación: Se observa en los resultados de la investigación que la mayor proporción de agentes de seguridad igual a 36% fluctúan entre los 24 y 29 años, seguido del 22% que tienen entre 18 y 23 años, el 19% fluctúa entre los 42 y 50 años y el 8% tiene entre 30 y 35 años.

Tabla 6.

Datos sociodemográficos de los agentes de seguridad, según el grado de instrucción

Grado de Instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Secundaria Completa	36	100

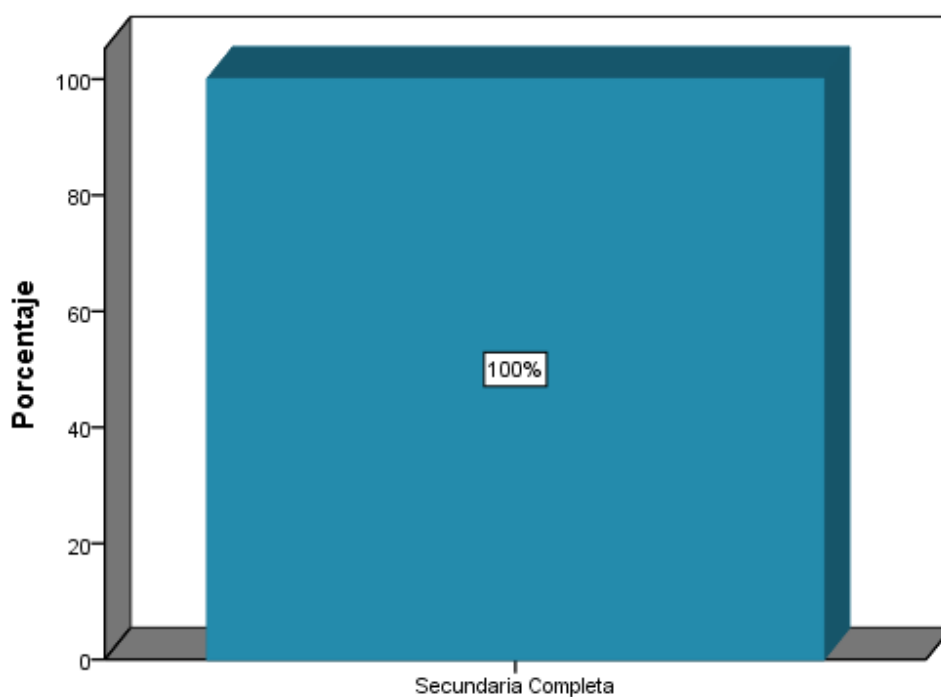


Figura 4. Datos sociodemográficos de los agentes de seguridad, según el grado de instrucción

Interpretación: Se observa en los resultados de la investigación que el total de la proporción de los agentes de seguridad de acuerdo a su grado de instrucción es igual al 100% en secundaria completa.

4.2. Presentación de resultados de datos específicos

Tabla 7.

Nivel de asertividad de los agentes de seguridad de la empresa ISEG PERÚ, durante el segundo trimestre del periodo 2019.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	34	94
Promedio	2	6
Total	36	100

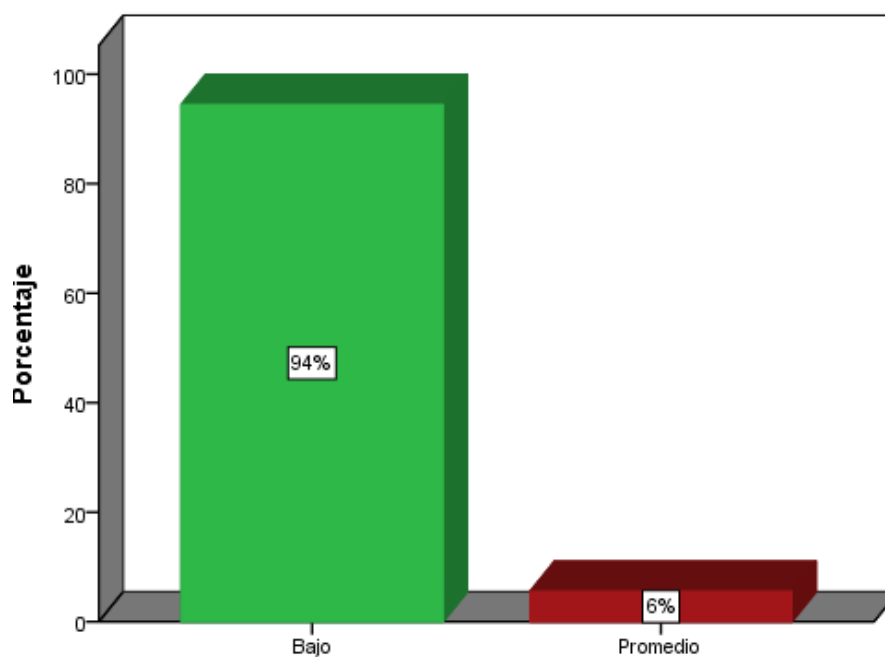


Figura 5: Nivel de asertividad de los agentes de seguridad de la empresa ISEG PERÚ, durante el segundo trimestre del periodo 2019.

Interpretación: Según los resultados obtenidos se observa que el nivel de asertividad que prevalece en los agentes de seguridad de la empresa ISEG PERÚ es de nivel Bajo en un 94% y el 6 % tiene un nivel promedio.

Tabla 8.

Nivel de asertividad de los agentes de seguridad, según la dimensión Demostrar disconformidad.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	18	50
Promedio	16	44
Alto	2	6
Total	36	100

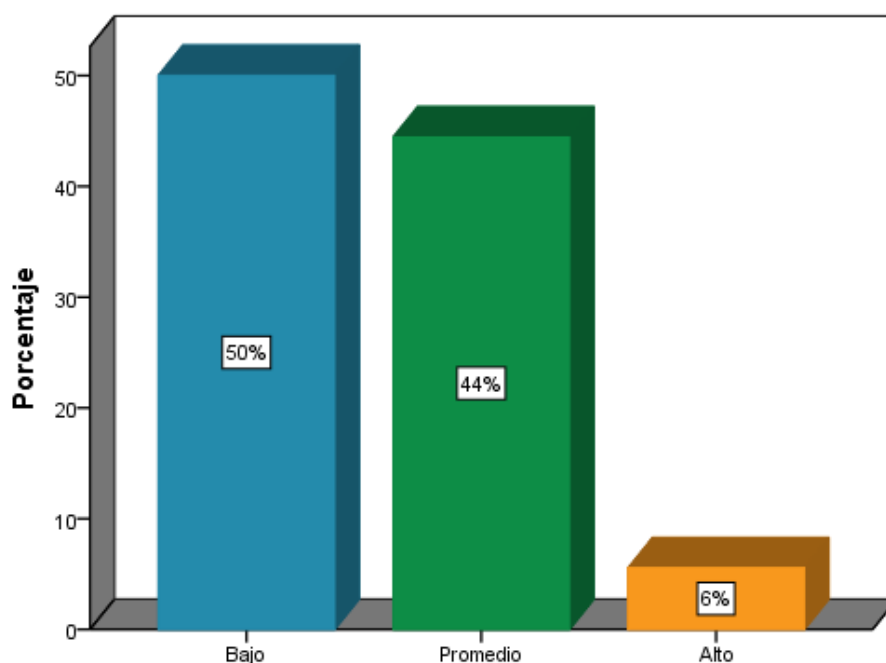


Figura 6: Nivel de asertividad de los agentes de seguridad, según la dimensión de Demostrar Disconformidad.

Interpretación: Según los resultados obtenidos se observa que en la dimensión Demostrar disconformidad, los agentes de seguridad de la empresa ISEG PERÚ presentan en mayor proporción igual a 50% un nivel Bajo, el 44% un nivel promedio y un 6% nivel alto.

Tabla 9.

Nivel de asertividad de los agentes de seguridad, según la dimensión Manifestación de sentimientos y creencias.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	19
Promedio	24	67
Alto	5	14
Total	36	100

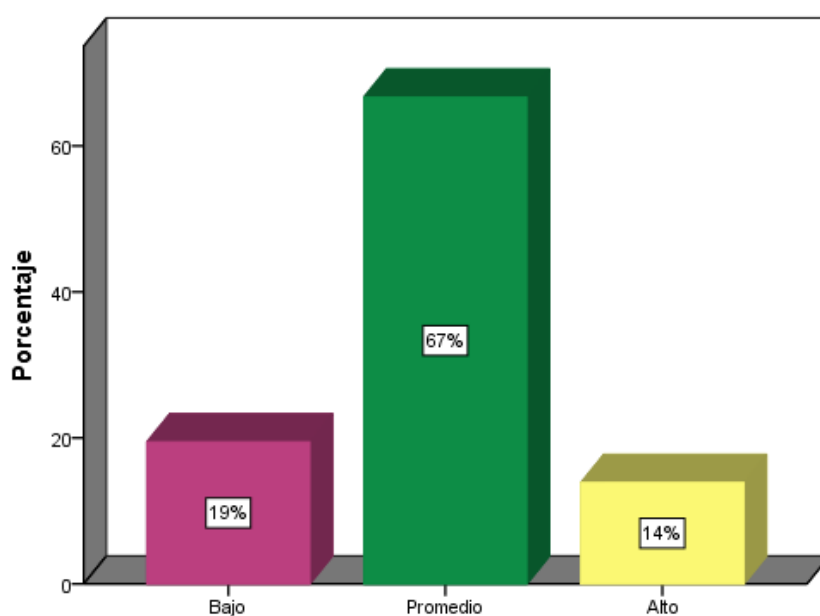


Figura 7: Nivel de asertividad de los agentes de seguridad, según la dimensión Manifestación de sentimientos y creencias

Interpretación: Según los resultados obtenidos se observa que, en la dimensión de Manifestación de sentimientos y creencias, los agentes de seguridad de la empresa ISEG PERÚ presentan en mayor proporción igual a 67% un nivel Promedio, el 19% un nivel bajo y un 14% nivel alto.

Tabla 10.

Nivel de asertividad de los agentes de seguridad, según la dimensión Eficacia.

Eficacia	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	30	83
Promedio	6	17
Total	36	100

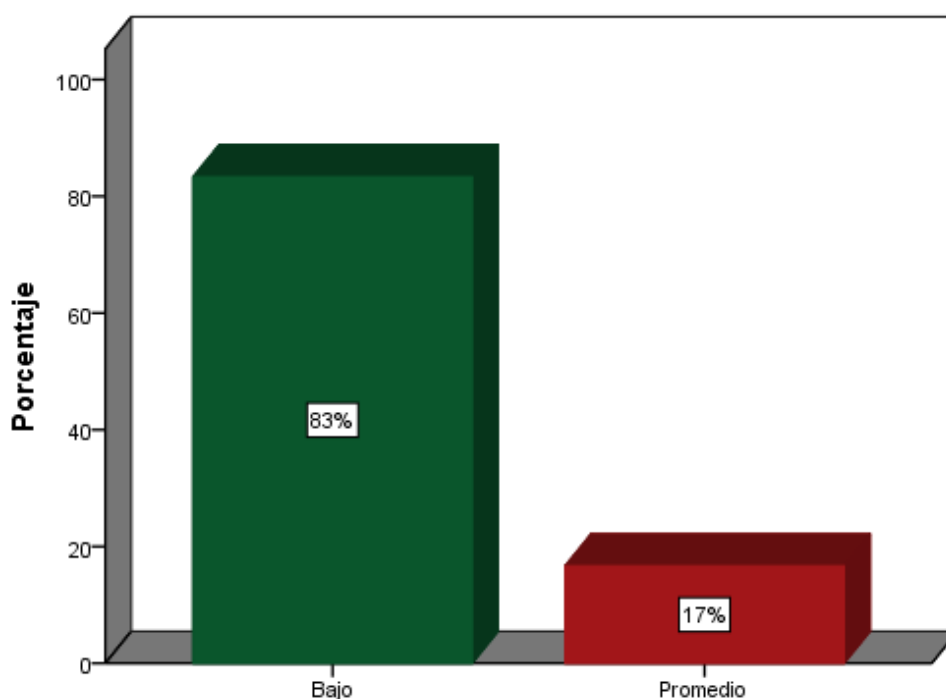


Figura 8: Nivel de asertividad de los agentes de seguridad, según la dimensión Eficacia

Interpretación: Según los resultados obtenidos se observa que, en la dimensión de Eficacia, los agentes de seguridad de la empresa ISEG PERÚ, presentan un mayor porcentaje de 83% un nivel bajo y un 14% en nivel promedio.

Tabla 11.

Nivel de asertividad de los agentes de seguridad, según la dimensión Interacción con la organización.

Interacción con organizaciones	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	27	75
Promedio	9	25
Alto	36	100

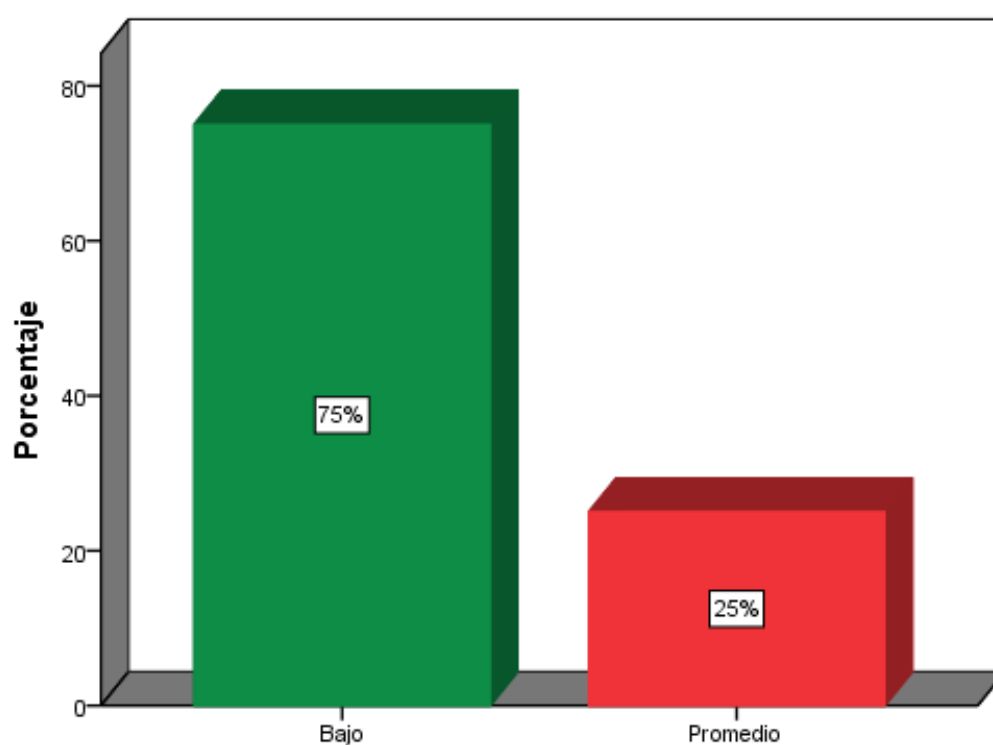


Figura 9: Nivel de asertividad de los agentes de seguridad, según la dimensión Interacción con organizaciones

Interpretación: Según los resultados obtenidos se observa que, en la dimensión de Interacción con organizaciones, los agentes de seguridad de la empresa ISEG PERÚ, presentan un mayor porcentaje de 75% en nivel bajo y un 25% en nivel promedio.

Tabla 12.

Nivel de asertividad de los agentes de seguridad, según la dimensión Expresión de opiniones.

Expresión de Opiniones	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	29	81
Promedio	7	19
Total	36	100

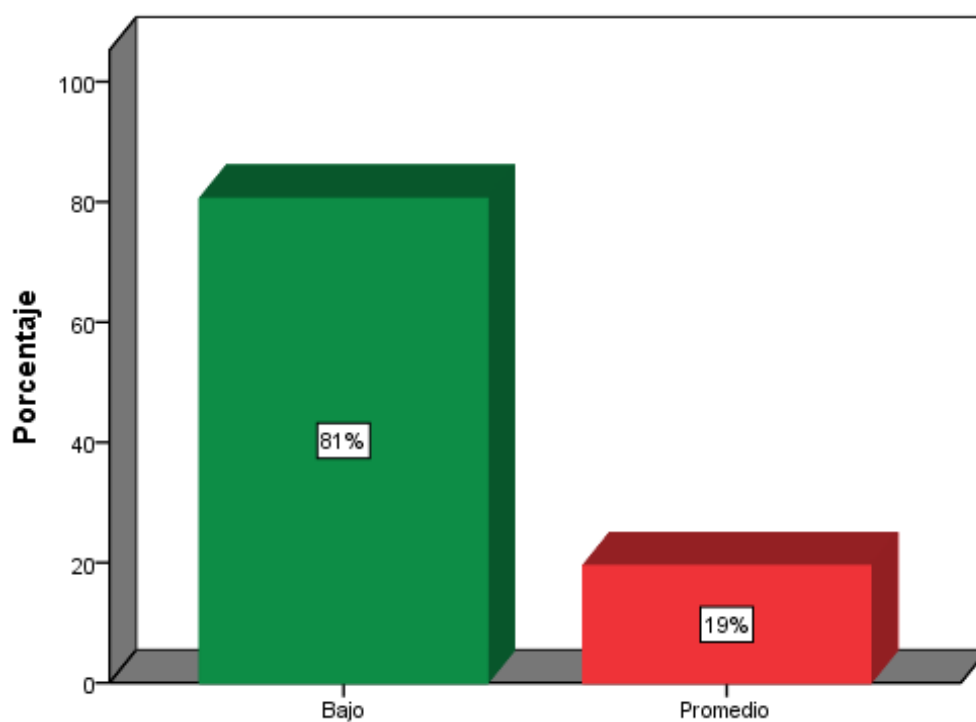


Figura 10. Nivel de asertividad de los agentes de seguridad, según la dimensión Expresión de Opiniones.

Interpretación: Según los resultados obtenidos se observa que, en la dimensión de Expresión de opiniones, los agentes de seguridad de la empresa ISEG PERÚ, presentan un mayor porcentaje de 81% en nivel bajo y un 19% en nivel promedio.

Tabla 13.

Nivel de asertividad de los agentes de seguridad, según la dimensión Decir No.

Decir No	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	24	67
Promedio	12	33
Total	36	100

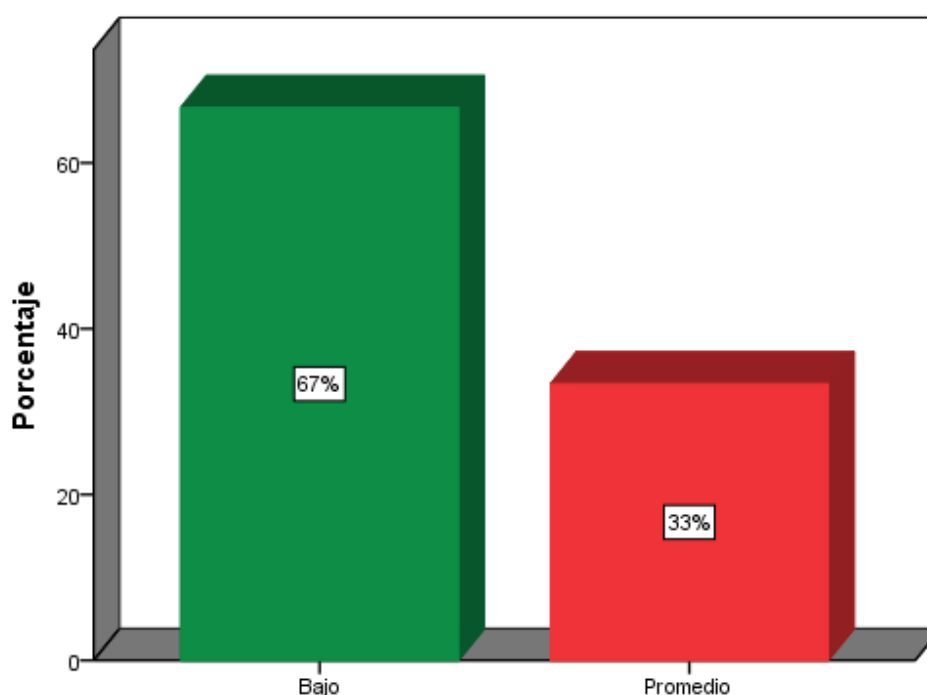


Figura 11: Nivel de asertividad de los agentes de seguridad, según la dimensión Decir no

Interpretación: Según los resultados obtenidos se observa que, en la dimensión de Decir no, los agentes de seguridad de la empresa ISEG PERÚ, presentan un mayor porcentaje de 67% en nivel bajo y un 19% en nivel promedio

4.3. Procesamiento de los resultados

Lo primero a realizar fue elaborar una base de datos en una tabla de Excel, ordenándolo por dimensiones con sus respectivos ítems donde fue consignando el valor de la respuesta elegida. Luego se realizó la sumatoria de los ítems correspondientes a cada dimensión y de la variable en general, para establecer el rango del baremo al que pertenece.

Posterior a ello, se seleccionó la escala del baremo alcanzada por cada dimensión y por la variable misma, para traspasar dichos valores al Programa SPSS 22, donde a través de la función análisis de los estadísticos descriptivos se obtuvieron finalmente las tablas y figuras, que muestran los resultados encontrados.

En las tablas y figuras se aprecian las frecuencias y porcentajes hallados por cada nivel o escala del baremo. Permitiendo un mejor análisis y comprensión de la realidad encontrada.

4.4. Discusión de los resultados

Esta investigación tiene como propósito conocer los niveles de asertividad de los agentes de seguridad de la empresa ISEG PERÚ, relacionándolas con teorías y otras investigaciones de distintos autores.

En este estudio se determinó el nivel de asertividad de los agentes de seguridad de la empresa ISEG PERÚ, durante el segundo trimestre del periodo 2019, encontrándose que el 94% se encuentra en la categoría baja asertividad y el 6% en la categoría promedio asertividad, lo cual evidencia que requieren mejorar sus habilidades intrínsecas para así poder brindar una mejor calidad de servicio en las unidades donde laboren, sobretodo en fechas donde haya gran afluencia de público y deban afrontar situaciones de estrés; estos resultados guardan relación con la investigación hecha por Ruiz, Nobles (2015) quienes encontraron que los funcionarios de administración pública de Montería, Colombia,

interactúan de forma baja asertiva con las personas que reciben día a día en eventos sociales o cuando deben dar solución a algunos impedimentos que puedan aparecer. En dicho sentido, al comparar ambos grupos de estudios se encuentra que ambos no alcanzan un nivel de asertividad elevada, lo que permite reflexionar sobre las pruebas que se aplican al momento de seleccionar al personal, y del tipo de comunicación que se da en la empresa para con los colaboradores.

En torno a la dimensión Demostrar disconformidad, se determinó en los agentes de seguridad de la empresa ISEG PERU, que un 50% presenta baja asertividad, el 44% presenta una asertividad promedio y el 6% una asertividad alta. Encontrando contradicción al compararlo con la investigación realizada por Calderon, H (2017) sobre la asertividad y la relación con la comunicación organizacional de los colaboradores administrativos, operarios y de limpieza de APROFAM, quien encontró que el grado de asertividad de los colaboradores es aceptable a pesar de las diferencias que existen entre los temperamentos pasivos y agresivos de los trabajadores, nos hace pensar que si se entrenan en habilidades asertivas podrán expresar mejor sus incomodidades ya que deberán lidiar con distintos caracteres y temperamentos.

Con relación a lo obtenido en esta investigación en cuanto a la dimensión de eficacia, se determinó que en un 83% se encuentra en la categoría baja asertividad y el 17% se encuentra en la categoría promedio, encontrando coincidencia con el estudio de Abanto, S (2017), quien determinó un bajo nivel de eficacia en su grupo de estudio. Esto permite entender que ambos grupos de estudio no cuentan con habilidades necesarias para resolver problemas del trabajo adecuadamente.

En torno a la dimensión manifestación de sentimientos y creencias, se encontró que los agentes de seguridad de la empresa ISEG PERÚ, en el 67% se encuentra en la categoría promedio de asertividad, el 19% en la categoría baja asertividad y el 14% en la categoría alta. Diferenciándose al compararlo con la investigación de Tapia y Ventura (2016), quienes encontraron que los trabajadores de una empresa distribuidora de abarrotes en Chiclayo destacaban por un nivel de asertividad alto de heteroasertividad que según García y Magaz, 1992, la definieron es aquel comportamiento que permite respetar de manera cordial los sentimientos, valores y preferencias de los demás, lo cual hace entender que los agentes de seguridad pueden manejar hasta cierto nivel facilidades para comprender los sentimientos de los demás, sin embargo les cuesta interiorizar y practicarlo de manera continua.

En cuanto a la dimensión de expresión de opiniones, los agentes de seguridad de la empresa ISEG PERU, en un 81 % se encuentran en la categoría baja asertividad y un 19% se encuentran en la categoría promedio. Encontrando coincidencia con la investigación de Pazo, J (2017), quien estudia el liderazgo transformacional y asertividad en el personal de una institución militar del callao, donde determina que en la dimensión de expresión de opiniones se encontró con el menor puntaje lo cual hace entender que si bien el rubro de la seguridad busca profesionalizarse o mejorar su comunicación para ser competitivos en el sector retail, aún hay bases conductuales que se pueden relacionar con las militares, lo cual genera que sean cortantes y hasta cierto punto con algunas características autoritarismo lo cual limitaría alcanzar un buen nivel de asertividad.

En general, habiendo establecido coincidencia en varios de los factores analizados en la presente investigación con los resultados de otros autores e instituciones, se visualiza la

necesidad de trabajar en el desarrollo de la asertividad con el fin de volver competitivo al colaborador y a la empresa.

4.5. Conclusiones

Según los resultados obtenidos en la presente investigación, se establecen las siguientes conclusiones.

- El nivel de asertividad que predomina en los agentes de seguridad de la empresa ISEG PERU, es bajo con un 94%, esto quiere decir que estos colaboradores ingresantes carecen de las habilidades necesarias para desarrollarse de forma adecuada y exitosa en su entorno laboral.

- El nivel que predomina en la dimensión de demostrar disconformidad, de los agentes de seguridad de la empresa ISEG PERÚ, es de nivel bajo con un 55%, esto debido a que si bien existe un grupo que puede mostrar sus incomodidades, quizás no siempre esto se de forma asertiva, inclusive al lidiar con clientes difíciles.

- El nivel que predomina en la dimensión de manifestación de sentimientos y creencias, de los agentes de seguridad de la empresa ISEG PERU, es en nivel promedio con un 67%, esto muestra que pueden escuchar y entender los sentimientos de otros, sin embargo, la misma operatividad el día a día obliga a que quizás en algunos casos no todos lo realicen y esto se vea reflejado en la interacción con clientes debido a la carga emocional.

- El nivel que predomina en la dimensión eficacia, en los agentes de seguridad de la empresa ISEG PERU, es de nivel bajo con un 83%, esto demuestra que no cuentan con las habilidades necesarias para dar soluciones a momentos sociales de alta tensión específicamente llevándolo a interacción con terceros.
- El nivel que predomina en la dimensión Interacción con organización, en los agentes de seguridad de la empresa ISEG PERU, es el nivel bajo con un 75%, lo cual hace notar que estos colaboradores al ingresar a laborar han tenido dificultades para establecer lazos de amistad duraderos con las distintas áreas de la empresa, lo cual conlleva a una baja confianza para interactuar.
- El nivel que predomina en la dimensión Expresión de opiniones, en los agentes de seguridad de la empresa ISEG PERU, es el nivel bajo con un 81% lo cual hace inferir que los colaboradores tienen dificultades para hacer entender al resto sus puntos de vista, llegando en algunas ocasiones a imponer sus ideas, quizás valorando el cargo o jerarquía del lugar.
- El nivel que predomina en la dimensión Decir no, en los agentes de seguridad de la empresa ISEG PERU, es el nivel bajo con un 67%, entendiéndose que a los colaboradores les falta desarrollar competencias para expresar su negatividad ante distintas acciones.

4.6. Recomendaciones

En base a las conclusiones establecidas, se brinda ciertas recomendaciones en el afán de mejorar la calidad de vida de los adultos mayores.

- La empresa de seguridad ISEG PERÚ, debe realizar un programa de intervención de Asertividad dirigido al personal que ingreso a laborar en el segundo trimestre del 2019,

con la finalidad de mejorar la satisfacción de los clientes que los contrataron, así como también la salud emocional de sus colaboradores. (general)

- El área de captación de personal debería establecer nuevos criterios para seleccionar personas con el perfil más asertivo posible teniendo en cuenta la alta demanda e interacción continua con los clientes y esto se pueda reforzar en el proceso de inducción. (demostrar disconformidad)

- El área de capacitación al visitar las unidades necesita fomentar una comunicación abierta a través de dinámicas vivenciales donde los colaboradores puedan guiar sus sentimientos y sean capaces de desarrollar habilidades asertivas para liberar cargas emocionales y así poder mejorar las relaciones consigo mismos y con sus compañeros. (manifestación de sentimientos)

- La gerencia de la empresa necesita elaborar un plan de capacitaciones, en la cual se deba hacer un seguimiento desde que el agente de seguridad ingresa a trabajar y por un intervalo de tiempo de 4 o 5 meses para reforzar con prácticas vivenciales la importancia del asertividad en el trabajo. (eficacia)

- El área de gestión humana necesita establecer campañas donde se fomente la interacción abierta entre todos los niveles de la organización con la finalidad de transmitir una cultura asertiva y de buenas prácticas. (interacción con organizaciones)

- El área de operaciones junto al área de gestión humano y tecnología e información elaborar una plataforma de escucha al usuario donde puedan revisar las opiniones de los colaboradores, con el fin de poder elaborar también estrategias motivacionales para alcanzar el cien por ciento de sus colaboradores. (expresión de opiniones)

- El área de operaciones junto al área de capacitación deberían implementar protocolos donde los agentes de seguridad trabajen su autoconfianza para poder decir no ante situaciones que afecten la integridad del colaborador y de la empresa donde estén prestando servicio (decir no)

CAPITULO V

PROGRAMA DE INTERVENCION

5.1. Denominación del programa

Taller: “Soy Asertivo”

Objetivo General

- Incrementar el nivel de asertividad de los agentes de seguridad de la empresa ISEG PERU, que ingresaron durante el segundo trimestre del 2019

Objetivos específicos

- Aumentar habilidades de autoconfianza, para que puedan reconocerse a sí mismos y así poder entender a los demás.
- Impulsar la comunicación basada en el respeto mutuo y de cuidado emocional en las diversas situaciones que se puedan afrontar.
- Desarrollar una actitud de vida positiva y con valor de trascender en las personas.

5.2. Justificación del problema

La asertividad es una habilidad de carácter social que nos permite desenvolvernos con el medio a través de la expresividad de ideas, pensamientos, emociones, sin descuidar nuestra autoconfianza y esto se ve reflejado en las conductas de ámbito laboral, las cuales se han ido desarrollando según las diversas experiencias de vida, que servirán para afrontar diversos problemas. Es por ello que al ser una habilidad, esta puede ser entrenada e ir mejorándose para afrontar con mayor éxito las distintas situaciones a vivir.

El ser asertivo resulta un pilar importante para un crecimiento profesional, personal y para la compañía, ya que al tener colaboradores con poca asertividad, la calidad del servicio que pueda ofrecer una empresa al mercado, podría no resultar trascendental, generando continuas discrepancias con visitantes o clientes por el bajo nivel para entender las emociones, ideas o dudas de los demás y estas no puedan ser resueltas con una comunicación que transmitan confianza e interés por ayudar y respetar esas opiniones distintas.

Existen diversas investigaciones y talleres con referencia a la asertividad y las mejoras que genera en los colaboradores para beneficio personal, social, familiar, académico y laboral.

Esto se ve reflejado en el trabajo de Vicente Caballo, quien define a la asertividad como un conjunto de conductas emitidas por una persona en un contexto interpersonal, el cual expresa sentimientos, ideas, pensamientos, opiniones, respetando al mismo tiempo los sentimientos, actitudes, deseos, derechos u opiniones de las otras personas. Lo cual reafirma la importancia de trabajar esta habilidad para un desenvolvimiento eficaz al momento de interactuar con otras personas.

Silva y Ferrer (2012), definen que en la vida laboral se está generando un fuerte valor a las habilidades sociales del nuevo colaborador aparte de sus experiencias previas y estudios. Esto nos hace entender efectivamente que a nivel académico es importante los conocimientos que una persona pueda haber adquirido pero que estos deben ser reforzados por sus habilidades sociales, ya sea la comunicación, asertividad, liderazgo, trabajo en equipo, etc.

Fritz Perls, en su libro de psicoterapia Gestalt plantea que el ser humano está en la búsqueda de la homeostasis o equilibrio emocional y que para lograr ello es necesario “cerrar” introyectos o asuntos pendientes y de esa forma lograra desenvolverse con

tranquilidad en sí mismo y por ende mejorar sus relaciones interpersonales y poder cumplir diversos objetivos en la vida, uno de ellos sería la necesidad de sobresalir laboralmente, esto planteado por Maslow en su pirámide motivacional.

Asimismo, Montes O (2014), en su artículo de investigación Comunicación asertiva y trabajo en equipo: Resultados de un programa de intervención en los supervisores de una empresa, en la cual busca evaluar el logro de las competencias mencionadas según las funciones que cumplen, logrando encontrar un incremento de esta asertividad al final del taller lo cual resulta beneficioso para la empresa ya que fomentara un trabajo en equipo apropiado para el logro de objetivos.

Según lo mencionado anteriormente es relevante para una empresa potenciar las habilidades asertivas en los colaboradores sobre todo si los mismos tendrán contacto directo con clientes o requiere trabajos en conjunto para alcanzar objetivos, las conductas asertivas tendrían que estar presentes para que el equipo o persona se pueda mantener motivado y confiado en sus habilidades para comunicarse permitiendo ofrecer un servicio diferenciado al resto de compañías.

5.3. Establecimiento de objetivos

SESION 1:

“EXPLORANDO FORTALEZAS”

Objetivo: Reconocer mis habilidades y puntos de mejora

Introducción: El Coordinador o Gerente de Operaciones dará una breve presentación sobre la importancia del taller y luego presentara al facilitador. El facilitador realizara una presentación sobre la autoconfianza y comentara que en el transcurso de las actividades irán redescubriendo sus habilidades y detectando puntos de mejora en nuestro comportamiento.

Actividades:

Dinámica Rompe Hielo: Se comienza realizando una dinámica denominada: “Globos locos”, la cual consiste en formar 2 equipos separados por una línea pegada en el suelo del aula, a cada integrante se le entregara un globo inflado. El facilitador les indicara que cuando escuchen la palabra: “Acción”, cada grupo lanzara sus globos hacia el otro grupo, buscando quedarse con la menor cantidad posible, todo esto en un periodo de tiempo de 2 minutos. Cuando termine el tiempo el capacitador dira: “Stop” y el grupo que tiene más globos tendrá que cantar una canción de moda actual como castigo.

Luego se formara un círculo donde cada integrante se presentara y se reflexionara sobre el cómo se sintieron al vivir la sensación de caos en la dinámica.

El facilitador explicara a profundidad la importancia de reflexionar sobre nosotros mismos, de la manera en cómo nos comportamos y la necesidad de auto explorarnos. Se realizara la dinámica: “En busca de mi yo”, se le entregara a cada colaborador una hoja bond y trabajaran en parejas, se les pedirá que intenten dibujar a la persona que tienen al frente y escriban en la parte de atrás una característica que más resalta de su compañero y una característica que consideren que deban mejorar, luego le entregaran la hoja a su pareja y este escribirá su autopercepción y verificara si coinciden.

Se pedirá que conversen entre parejas, que conductas o actos ven en su compañero que les agrada o desagrada así como también comentarles que cualidades positivas o negativas muestran cuando viven momentos de alta carga laboral, estas respuestas deben ser apuntadas en un papel.

Finalmente, cada persona hará una breve descripción de sí mismo integrando el cómo creen que son ellos, junto al cómo me ven.

Recursos Humanos: Gerente de Operaciones, Facilitador, Participantes:

1er Grupo: 12

2do Grupo: 12

3er Grupo: 13

Recursos Tecnológicos: Laptop, Proyector

Infraestructura: Aula de Capacitación,

Materiales: Hojas Bond, Bolsa de globos, lapiceros.

Tiempo: 45 minutos

Bienvenida: 5 minutos

Exposición del tema: 10 minutos

Dinámica Rompe Hielo: 10 minutos

Actividad: 15 minutos

Evaluación: 5 minutos

Evaluación:

Al finalizar la sesión n°1 se les aplicara un cuestionario para verificar lo aprendido.

SESION 2:

“LAS EMOCIONES”

Objetivo: Reconocer mis emociones y aprender a guiarlas

Introducción:

El facilitador realiza una exposición a través de diapositivas, la importancia y tipo de las emociones, como pueden regular nuestro comportamiento y las características a nivel físico y de comportamiento que suelen aparecer al momento de sentirlas, además explicara que en la dinámica de la sesión necesita bastante conexión con nuestro cuerpo y emociones

Actividades:

Dinámica Rompe Hielo: “Listones alborotados”, se les pedirá que formen 1 círculo y que se agarren de las manos, el facilitador colocara 2 listones de distintos colores en cada extremo del círculo los cuales estará por bordeando las manos de los participantes. Se les comentara que tienen 2 minutos para que los listones den la vuelta completa al círculo y regresen a su posición inicial, sin embargo los listones deberán comenzar su marcha por lugares inversos, uno por la derecha y el otro por la izquierda. Finalizando la dinámica, se reflexionara y sobre cómo se sintió nuestro cuerpo al realizar la dinámica y se les entregara una hoja para que escriban que emoción creen que apareció en el transcurso de la dinámica y que les hizo pensar que era ello.

Se les comentara la técnica de los 5 segundos que consiste en respirar profundamente, pensar en alguna motivación del porque laboramos, cambiar de postura y finalmente expresar nuestras emociones con mayor sensatez, la cual sirve cuando se viven emociones de carga elevada en el trabajo, como el enojo, tristeza, etc. Luego, se realizara la dinámica: “Mis emociones y yo”, se les entregara una hoja donde encontraran las siguientes preguntas: ¿Qué emociones aparecen en mi cuando converso con mis superiores?¿Cómo me doy cuenta?, ¿Qué emociones aparecen en mi cuando no llego a un acuerdo con un compañero?¿Cómo

me doy cuenta?; ¿Qué emociones aparecen en mí cuando llego a un acuerdo con un compañero?; ¿Cómo me doy cuenta?; ¿Qué emociones aparecen en mí en un día de mucho trabajo?; ¿Cómo me doy cuenta?. En la parte trasera de la hoja encontrarán la siguiente pregunta: Según lo aprendido cómo aplicarías la técnica de los 5 segundos en las situaciones que me causen malestar. Finalmente, se les entregará una hoja adicional para que dibujen (puede ser abstracto) alguna figura que les recuerde su motivación y lo reduzcan a una palabra, con la intención de recordar su motivación de manera rápida y sencilla.

Recursos Humanos: Facilitador, Participantes:

1er Grupo: 12

2do Grupo: 12

3er Grupo: 13

Infraestructura: Aula de Capacitación,

Recursos Tecnológicos: Laptop, Proyector

Materiales: Hojas Bond, Colores, lapiceros.

Tiempo: 45 minutos

Bienvenida: 3 minutos

Exposición del tema: 10 minutos

Dinámica Rompe Hielo: 10 minutos

Actividad: 17 minutos

Evaluación: 5 minutos

Evaluación:

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

SESION 3:

“LA COMUNICACIÓN”

Objetivo: Reforzar la comunicación asertiva

Introducción:

El facilitador realiza una exposición a través de diapositivas, sobre el concepto y tipos de comunicación que existen al momento de interactuar con otras personas, resaltando la importancia de la comunicación asertiva.

Actividades:

Dinámica Rompe Hielo: “Cegados”, el facilitador pedirá que se formen parejas y que decidan quien será “A” y quien será “B”, comentara que el que es “A” tendrá que cerrar los ojos y será vendado, mientras que el “B” empezara a guiarlo por todo el aula, para ello el facilitador colocara una serie de 7 objetos con tarjetas de instrucciones donde les pedirá a los “B” que guíen a su compañero a completar las 4 actividades, como levantar vaso con agua, meter la mano en un balde de agua, mover un lapicero de un lugar a otro, dibujar un trazo, etc, pero esto lo realizaran sin tocarlos solo a través de su comunicación para ello tendrán 3 minutos, finalizado la actividad se invertirán roles. El facilitador preguntara que tipo de comunicación sienten que emplearon durante la dinámica, asimismo en un momento cuando quedaba poco tiempo, si lograron percibir algún cambio en su comunicación y esto será también consultado tanto como emisor y como receptor, con la intención de saber si el otro se sintió respetado.

Luego se aplicara la dinámica: “Comunidrama”, se les entregara una hoja con situaciones 4 situaciones donde ellos deberán identificar que estilo de comunicación se está empleando, caso 1: Señora se acerca a una tienda y le dice al cajero: “COBRA, QUE ESTOY APURADA”, caso 2: Cliente ingresa a la tienda comercial, muy animosa, al pasar por las puerta de bienvenida, el personal de seguridad la mira y gira su cuerpo al lado contrario de

la puerta, Caso 3: Cliente solicita cancelar su pedido con rapidez porque tiene una reunión, “FAVOR DE CANCELAR ESTOS PRODUCTOS RAPIDO”, Caso 4:Un cliente no encuentra un producto y su mirada se desvía constantemente entre pasillo y pasillo, un personal de seguridad se acerca y le pregunta: “ Buenas, Busca algún producto en especial?”. Finalmente el facilitador pide que se dividan en 2 grupos y les comenta que el primer grupo dramatizara el caso 1 y el grupo 2 el caso 2, creando una historia del cliente previa a sus conductas y generando una solución asertiva.

Recursos Humanos: Facilitador, Participantes:

1er Grupo: 12

2do Grupo: 12

3er Grupo: 13

Infraestructura:

Aula de Capacitación

Recursos Tecnológicos: Laptop, Proyector

Materiales: Hojas Bond, lapiceros.

Tiempo: 45 minutos

Bienvenida: 3 minutos

Exposición del tema: 10 minutos

Dinámica Rompe Hielo: 10 minutos

Actividad: 17 minutos

Evaluación: 5 minutos

Evaluación:

Al finalizar la sesión n°3 se les aplicara un cuestionario para verificar lo aprendido.

SESION 4:

INTERACCIÓN LABORAL

Objetivo: Desarrollar técnicas de interacción que permitan afrontar con éxito las situaciones laborales.

Introducción:

El facilitador realiza una exposición a través de diapositivas, sobre como las diversas situaciones que se viven en las empresas pueden causarnos estrés o momentos de impaciencia por lo cual es necesario practicar técnicas que faciliten la interacción en la organización.

Actividades:

Dinámica Rompe Hielo: “La línea de la asertividad”, el facilitador pedirá que se formen 2 grupos y a cada uno le entregara una hoja de papel, un plumón amarrado a 5 o 6 tiras de lana, se les comentara que deberán escribir la palabra asertividad, sin tocar el plumón ni la hoja con la mano, tendrán solo 2 minutos para lograrlo pasado el tiempo, el facilitador hará un paro para que puedan los grupos debatir y plantear nuevas estrategias de manera rápida motivando a la participación en ideas de cada integrante del equipo, luego les dará 6 minutos para culminar la dinámica. Se reflexionara sobre la importancia de poder expresar las ideas al equipo de trabajo y que estén sean escuchadas y en caso no nos parezcan poder decirlo con tranquilidad ni temor a herir los sentimientos de los demás.

El facilitador explicara, ¿Qué es la asertividad?, luego aplicara la dinámica: “Actuemos la asertividad” edirá realizar una lluvia de ideas sobre la importancia de aplicarlo en sus funciones diarias, luego comentara que palabras generalmente emplea un asertivo y que no solo basta con comunicarse sino de aplicarlo de manera continua en su casa, con amigos, sociedad, etc.

Finalmente se dividirán en 2 grupos y se les pedirá que hagan una lluvia de ideas de las situaciones más difíciles que han tenido que lidiar como trabajadores en la empresa al comunicarse con alguien y que lleguen a un consenso de una sola situación, una vez seleccionada, se la entregaran al equipo contrario para que ellos puedan dramatizarla y agregarle una solución asertiva.

Recursos Humanos:

- Facilitador

- Participantes:

1er Grupo: 12

2do Grupo: 12

3er Grupo: 13

Infraestructura:

Aula de Capacitación, Laptop, Proyector

Materiales:

Hojas Bond, lapiceros.

Tiempo: 45 minutos

Bienvenida: 3 minutos

Dinámica Rompe Hielo: 10 minutos

Exposición del tema: 10 minutos

Actividad: 17 minutos

Evaluación: 5 minutos

Evaluación:

Al finalizar la sesión n°4 se les aplicara un cuestionario para verificar lo aprendido.

SESION 5:

“EMPODERARSE PARA TRASCENDER”

Objetivo: Desarrollar valores que permitan empoderarse como colaboradores asertivos y con un propósito de trascender.

Introducción:

El facilitador realiza una exposición a través de diapositivas, sobre la importancia de elevar nuestra autoconfianza al punto de reconocer y valorar las virtudes que se ganan diariamente y estas empoderarlas para valorarnos como trabajadores asertivos, además explicara el significado de trascender, el cual significa dejar una huella o una marca de nosotros en algún lugar o persona, procurando que esa “marca” sea nuestro mayor valor.

Actividades:

Dinámica Rompe Hielo: Se les pide que formen parejas con la persona que sientan que hayan congeniado en el transcurso de los talleres pasados, se les entregara una hoja a cada participante y se les pedirá que pienses en algunas palabras que alguna vez le dijeron para limitarlos o no creer que eran capaces de conseguir algo. Luego se les pedirá que decidan quien es “A” y “B”. Todos los A se dirigirán a un extremo del aula y se les entregara un numero con una cinta el cual deberán pegarlo en la pared del otro extremo, se les pedirá que imaginen de manera simbólica que en sus manos esta su mayor valor y este debe ser llevado y colocado en un sitio especial para que sea visto por todos, y que para ello deberá confiar en la persona que lo guiara. Mientras que el “B” empieza a guiar a su compañero el facilitador empezara a mencionar palabras negativas en voz alta y pondrá música de gladiadores con la intención de perturbar a los cegados, ellos deberán lograr pegar su valor “simbólico” en la pizarra. Luego se invertirán roles. Se reflexionara sobre los comentarios negativos y como estos pueden influir en nuestras virtudes, en querer hacer trampa para acortar el camino o en pasar desapercibido.

Se aplicara la dinámica: “Empowerment” se les entregara una hoja donde deberán colocar las virtudes que más resaltan en cada uno de ellos y explicar por qué o en qué momento estas virtudes han aparecido. A continuación, se les pedirá que adopten una postura de gladiadores y recordando la primera sesión con los ojos cerrados y respirando de manera calmada recuerden su palabra de motivación y con la misma puedan sumarles sus virtudes y que a la cuenta de 10 su voz suene tan fuerte que trascienda en los espacios del aula opacando la música que estará sonando buscando apagar sus voces.

Recursos Humanos: Facilitador, Participantes:

1er Grupo: 12

2do Grupo: 12

3er Grupo: 13

Infraestructura: Aula de Capacitación

Recursos Tecnológicos: Laptop, Proyector, Equipos de sonido

Materiales: Hojas Bond, lapiceros.

Tiempo: 45 minutos

Bienvenida: 1 minuto

Exposición del tema: 10 minutos

Dinámica Rompe Hielo: 10 minutos

Actividad: 19 minutos

Evaluación: 5 minutos

Evaluación:

Al finalizar la sesión n°5 se les aplicara un cuestionario para verificar lo aprendido.

SESION 6:

“SABER DECIR NO”

Objetivo: Conocer técnicas para decir no a personas o momentos que no generen beneficios personales ni profesionales.

Introducción:

El facilitador realiza una exposición a través de diapositivas, sobre la importancia de decir No, sobre todo si eso afecta nuestra salud emocional.

Actividades:

Dinámica Rompe Hielo: Dinámica “Si y No” se formaran parejas que posean características físicas similares, (talla, peso, genero), decidirán quién será “A” y “B”, ambos colocaran las 2 palmas de su mano frente a frente y con las piernas semi abiertas se les dirá que los que son “A” piense en situaciones en las cuales hayan querido decir “Si” a alguna situación pero no la dijeron por cualquier motivo, y los que son “B” que imaginen una situación en la cual hubieran querido decir “No” pero tampoco lo dijeron, una vez recordado ellos cerraran los ojos y trasladar esa fuerza a su manos tratando de empujar a la persona del frente quien representara el bloqueo a su problema, el choque de ambas personas será de 30 segundos, luego se pedirá que inviertan los pensamientos a situaciones en las cuales les hubiera gustado decir lo contrario y que empujen nuevamente con los ojos cerrados. El facilitador les pedirá que escriban en una hoja en que caso ellos sintieron que tuvieron más fuerza, en el No o en el “Si”, y que detallen porque creen que sintieron eso, luego se comentara que los momentos pasados deben servirnos de experiencia para estar más seguros de los que estamos buscando. El facilitador entregara fichas que expliquen las técnicas de decir No conocidas como: “disco rayado”, “Simplemente no”, “No razonado”, “No temporal”, “Escuchar activamente y después decir No”, luego dividirá al grupo en 2 equipos y realizara la dinámica: “Difundamos”, ellos deberán hacer un slogan resaltando la importancia del No, y comentar

una situación laboral en la cual le hubiera gustado usar ese refrán para dar un giro a la historia.

Recursos Humanos: Facilitador, Participantes:

1er Grupo: 12

2do Grupo: 12

3er Grupo: 13

Infraestructura: Aula de Capacitación

Recursos Tecnológicos: Laptop, Proyector,

Materiales: Hojas Bond, lapiceros.

Tiempo: 45 minutos

Bienvenida: 1 minuto

Exposición del tema: 10 minutos

Dinámica Rompe Hielo: 10 minutos

Actividad: 19 minutos

Evaluación: 5 minutos

Evaluación:

Al finalizar la sesión n°6 se les aplicara un cuestionario para verificar lo aprendido.

SESION 7:

“DECIDIENDO ASERTIVAMENTE”

Objetivo: Potenciar las estrategias para tomar decisiones asertivas en momentos de mayor tensión laboral

Introducción:

El facilitador realiza una exposición a través de diapositivas, sobre la importancia de la toma de decisiones y de hacernos responsables de las mismas ya que nuestras decisiones pueden afectar a la de otros por eso es necesario ser asertivos y conocer las ideas, emociones, etc de los demás.

Actividades:

Dinámica Rompe Hielo: “Torre de papel”, se formaran equipos de 3 personas y a cada grupo se les entregaran 15 hojas bond recicladas, ellos deberán de formar la torre de papel lo más elevada posible, y que para hacer eso tienen un tiempo de 10 minutos, al cabo de 2 minutos el tiempo se paralizara y se les pedirá que debatan sus ideas de trabajo y que fundamenten por qué consideran que es importante continuar o cambiar de metodología, se les brindara 3 minutos adicionales para debatir, finalmente podrán concluir el trabajo en los 8 minutos restantes, Al finalizar la actividad se les preguntara por qué defendían o apuntaban a que su idea sea tomada en cuenta, así como también como decidieron que la idea final era la mejor, El facilitador dividirá al grupo en 2 y aplicara la dinámica: “Decisiones” se les entregara una hoja en la cual deberán colocar las 4 últimas decisiones que han tomado en el trabajo, así sean mínimas y respondan las siguientes preguntas; ¿Fui eficaz?, ¿Dañe o altere a alguna persona con esta decisión?, ¿Hay alguna forma de evitar situaciones similares en el futuro o continuarlas?

Recursos Humanos: Facilitador, Participantes:

1er Grupo: 12

2do Grupo: 12

3er Grupo: 13

Infraestructura: Aula de Capacitación

Recursos Tecnológicos: Laptop, Proyector,

Materiales: Hojas Bond, lapiceros.

Tiempo: 45 minutos

Bienvenida: 1 minuto

Exposición del tema: 5 minutos

Dinámica Rompe Hielo: 12 minutos

Actividad: 12 minutos

Evaluación: 5 minutos

Evaluación:

Al finalizar la sesión n°7 se les aplicara un cuestionario para verificar lo aprendido

SESION 8: CULTURA ASERTIVA

Objetivo: Promover el comportamiento asertivo en la empresa.

Introducción:

El facilitador comentara la importancia de difundir la cultura asertiva a través del ejemplo en nuestros actos al relacionarlos con otras personas, además de transmitirles nuestra visión de apertura a los nuevos ingresos que tenga la organización con el fin de trascender y mejorar el clima de trabajo y el desarrollo de funciones bajo una cultura asertiva.

Actividades:

Dinámica Rompe Hielo: “La torre humana”, se pedirá que formen 2 grupos y se informara que tienen 7 minutos para elaborar una torre humana, una vez culminado el tiempo se les preguntara si fue fácil llegar a un consenso y si las ideas que plantearon las sintieron que fueron valoradas así como también si tuvieron la facilidad de expresar sus ideas.

Se formaran 2 grupos y se realizara una dinámica: “RolePlay Casuistico”, donde se dramatizara cómo llevar y transmitir esta cultura asertiva a los colaboradores de la empresa de otras áreas y a los clientes que visitan alguna unidad de trabajo.

Cierre:

Luego de la aplicación del examen, el Gerente de Recursos Humanos dará unas breves palabras sobre lo vivido en los diversos talleres enfatizando la importancia de aplicar lo aprendido en nuestras labores diarias.

Recursos Humanos: Facilitador, Gerente de Recursos Humanos Participantes:

1er Grupo: 12

2do Grupo: 12

3er Grupo: 13

Infraestructura: Aula de Capacitación

Recursos tecnológicos: Laptop, Proyector,

Materiales: Hojas Bond, lapiceros.

Tiempo: 45 minutos

Bienvenida: 1 minutos

Exposición del tema: 11 minutos

Dinámica Rompe Hielo: 12 minutos

Actividad: 14 minutos

Cierre: 2 min

Evaluación: 5 minutos

Evaluación:

Al finalizar la sesión n°8 previo a las palabras del gerente de Recursos humanos se les aplicara un cuestionario para verificar lo aprendido

5.4. Sector al que se dirige

El programa de intervención está dirigido a los agentes de seguridad de la empresa ISEG PERÚ SAC, que ingresaron en el segundo trimestre del 2019.

El cual según la muestra evaluada (37), será dividido en 3 grupos de 12, 12 y 13 colaboradores respectivamente, tomando en cuenta la necesidad operativa del medio.

5.5. Establecimiento de conductas problemas/meta

Conducta Problema:

El entorno laboral cada vez es más competitivo y las distintas destrezas que deben mostrar las personas ya no están centradas exclusivamente en la habilidades técnicas, sino que también en las habilidades blandas.

Cuando un colaborador posee un bajo nivel de asertividad va a desencadenar una serie de conductas que afectarían su rendimiento laboral, como por ejemplo poca capacidad para interactuar con los compañeros de la organización, ya sea aceptando cualquier petición de las personas por temor a expresar sus ideas o alejándose del grupo generada por la poca autoconfianza en sí mismos. Además, el bajo nivel de la asertividad afectará a la interacción con clientes o visitantes a una organización, teniendo en cuenta que existen diversos tipos de clientes, los colaboradores podrían quedar vulnerables al tratar de dar solución a algún problema o duda de los usuarios, cayendo en el nerviosismo o dificultad en el habla hasta quizás mostrando polaridades en su comportamiento desde algo tímido y alejado para observar la situación, hasta generar respuestas agresivas, dificultando ofrecer un servicio de calidad.

Guell y Muñoz (2000), mencionan que además de las conductas asertivas el ser humano puede presentar 2 conductas adicionales como no asertivas-pasivas y no asertivas-agresivas y estas en ambos casos pueden generar niveles de ansiedad que se manifestaran de distintas

formas, ya sea alejándose del lugar o reaccionando de forma agresiva, perjudicando a las personas que los rodeen. Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, los trabajadores no asertivos desarrollaran algunas de estas conductas sobre todo si es que interactúan con clientes, dejando así al azar que recurso aplicara este colaborador para responder eficazmente estas situaciones.

Neidharet, Weinstein y Conry (1989), definen que en la asertividad, “la negociación” con el entorno permitirá obtener beneficios sin vulnerar los derechos de los demás. Sin embargo, esto también puede aparecer en los polos opuestos, pero con el punto de manipular las situaciones para obtener lo que desean, esto implicaría que las interacciones no sean transparentes ni entre compañeros o jefes, ni con los clientes afectando así la credibilidad de la empresa.

Font (2007), indica que la asertividad es una competencia donde el dialogo se expresa de forma consistente y efectiva, manifestando así opiniones, creencias, derechos, necesidades, sin ser agresivos, pero sin tener actitud sumisa hacia otras personas

Se entiende que si los colaboradores no logran desarrollar o practicar conductas asertivas en sus actividades diarias podría conllevar a generar incomodidad a clientes, compañeros y jefaturas. Esto se suma a las distintas situaciones que se podrían generar en las unidades de trabajo, como baja tolerancia, dificultad para resolver problemas, inseguridad o actitudes pasivas, afectando así a la productividad y calidad de la empresa.

Conducta Meta:

La asertividad aporta al desarrollo de conductas favorables de desenvolvimiento del ser humano en las distintas etapas de la vida, académica, social, personal, familiar y laboral, generando mayor confianza para comentar y expresar sus ideas, emociones y negaciones, así como también comprendiendo los pensamientos, ideas y negaciones del resto.

Dentro de una organización, los colaboradores asertivos son aquellos que generan una diferencia a nivel de trato o calidad de servicio frente otras compañías, debido a la capacidad de los mismos para conversar con los distintos tipos de clientes o entre pares y jefaturas promoviendo así una cultura de comunicación basada en el respeto mutuo, además de ello la confianza de sí mismos, es reflejada en la postura y entonación al interactuar con el medio identificando las palabras acordes para cada situación de manera innata, esto debido a autoconocimiento y confianza de sus habilidades.

Hare (2003), comenta que la asertividad es una habilidad que puede aprenderse y donde el ser humano es capaz de detectar o diferenciar los momentos donde deba expresarse con sinceridad y honestidad según el tiempo adecuado, se puede entender que el cambio de conductas es viable, además de generar en las personas la habilidad para expresarse según el medio que lo rodee.

Esta premisa de lograr aprender el comportamiento nos remonta desde que Bandura (1973), mencionaba al aprendizaje vicario o por imitación, donde el ser humano es capaz de consolidar comportamientos según lo que observa, además si existiera un reforzador este aprendizaje llegaría a consolidarse, a nivel laboral se entiende que los colaboradores son capaces de integrar conductas asertivas en sus hábito, además si fueran reforzados podrían desencadenar comportamientos que permitan desenvolverse adecuadamente en momentos de alta operatividad o movimiento en sus unidades de trabajo.

Guell y Muñoz (2000), mencionan que las personas asertivas suelen defenderse “bien” en sus relaciones interpersonales, son expresivos, seguros de sí mismos y logran transmitir sus ideas con eficacia, es decir usando una conversación fluida. Lo que puede ser visto en las empresas cuando se deban solucionar diversas inquietudes de las distintas personas o clientes, el colaborador es capaz de mostrar una postura erguida que denote confianza y la

entonación en su comunicación, resaltando la capacidad para ser asertivo y a la vez inspirar tranquilidad al resguardar o interactuar en las instalaciones de un lugar destinado.

5.6 Metodología de la intervención

El programa de intervención corresponde al tipo de intervención directa. Esta intervención directa requiere de una interacción directa con los participantes; ya sea mediante reuniones, entrevistas grupales o individuales u otro tipo de contacto frente a frente. Esta intervención directa se traduce en una acción de acompañamiento en la que el facilitador y los participantes trabajarán en conjunto para resolver las necesidades expuestas o presentadas.

Kisnerman (1977), define al taller como unidades productivas de conocimientos a partir de una realidad concreta, que deben ser transformadas, a través de una metodología teoría-práctica, es por ello que se prioriza que el participante pueda experimentar la teoría en dinámicas relacionadas al tema.

Reyes (1977), también define que el taller es concebido como una realidad integradora, compleja y reflexiva donde se unen la teoría y la práctica como fuerza para fomentar el proceso pedagógico, centrado en una comunicación constante entre facilitador, o docente y participantes. Esto significa que la interacción entre los miembros del taller y del instructor sea constante, generando así vínculos académicos que favorezcan el aprendizaje y sirvan de motivación para alcanzar el máximo potencial y autodescubrirse con mayor facilidad y transparencia.

Nidia Aylwin y Jorge Gussi Bustos (1980), comenta que el taller es una nueva forma pedagógica que pretende lograr la integración teoría y práctica.

Ante estas definiciones, se detectan diversas ventajas de aprendizaje para los participantes ya que al ser una metodología teórica-práctica permite interiorizar los conocimientos

transmitidos con mayor facilidad, además el hecho de compartir aportes específicos por parte de los mismos integrantes del taller permite utilizar lo aprendido en situaciones reales de trabajo.

Este taller tiene como objetivo incrementar el nivel de asertividad centrándose en que pueda aplicarse en el uso diario, en cuanto a comportamiento y comunicación con el fin de generar cambios en los trabajadores.

En esta intervención se realizará el taller “SOY ASERTIVO”, la cual está conformado por 8 sesiones que se realizarán los días lunes, entre el mes de Agosto y Setiembre divididos en 12, 12 y 13 personas. Será aplicado en sesiones de 45 minutos, realizando dos talleres por semana, en cada sesión se iniciará con una dinámica rompe hielo con la intención de relajar e integrar al grupo, posterior a ello se realizará una dinámica de sensibilización al tema, que permita el desarrollo del mismo.

La sesión 1, se introduce la importancia de reconocer mis habilidades y puntos de mejora, sesión 2 se enfoca en reconocer mis emociones y aprender a guiarlas, sesión 3, se enfoca en reforzar la comunicación asertiva, sesión 4 se enfoca en desarrollar técnicas de interacción que permitan afrontar con éxito las situaciones laborales, sesión 5 se busca desarrollar valores que permitan empoderarse como colaboradores asertivos y con un propósito de trascender. Sesión 6, se enfoca en conocer técnicas para decir no a personas o momentos que no generen beneficios personales ni profesionales. Sesión 7, busca Potenciar las estrategias para tomar decisiones asertivas en momentos de mayor tensión laboral. Sesión 8, se enfoca en promover el comportamiento asertivo en la empresa. Al finalizar cada sesión hay un material que se le entregará al personal, así como también una evaluación de lo aprendido.

5.7 Instrumentos/ Materiales a usar/ Infraestructura

Recursos Humanos

- Facilitadores
- Gerencia de Operaciones
- Gerencia de Gestión Humana

Recursos Tecnológicos

- Laptop
- Equipo de sonido
- Proyector

Materiales

- Plumones
- Papelografos
- Lapiceros
- Hojas Bond
- Limpiatipos
- Cintas de colores
- Bolsa de globos
- Plumones
- Tarjetas

Infraestructura

- Silla
- Mesas
- Aire Acondicionado

5.8 Cronograma

Actividad		AGOSTO				SETIEMBRE			
sesiones	hora	5	12	19	26	2	9	16	23
1	9:00 a. m.	X							
	12:00 p. m.	X							
	4:00 p. m.	X							
2	9:00 a. m.		X						
	12:00 p. m.		X						
	4:00 p. m.		X						
3	9:00 a. m.			X					
	12:00 p. m.			X					
	4:00 p. m.			X					
4	9:00 a. m.				X				
	12:00 p. m.				X				
	4:00 p. m.				X				
5	9:00 a. m.					X			
	12:00 p. m.					X			
	4:00 p. m.					X			
6	9:00 a. m.						X		
	12:00 p. m.						X		
	4:00 p. m.						X		
7	9:00 a. m.							X	
	12:00 p. m.							X	
	4:00 p. m.							X	
8	9:00 a. m.								X
	12:00 p. m.								X
	4:00 p. m.								X

5.9 Cuadro de Resumen de Sesiones

SESIONES	NOMBRE	OBJETIVO	ACTIVIDAD	RECURSOS	TIEMPO
1	“Explorando Fortalezas”	Reconocer mis habilidades y puntos de mejora	Dinámica Grupal: “En busca de mi yo”	Recursos Humanos Recursos Tecnológicos Materiales Infraestructura	45 min
2	“Las emociones”	Reconocer emociones aprender a guiarlas	Dinámica grupal: “Mis emociones y yo”	Recursos Humanos Recursos Tecnológicos Materiales Infraestructura	45 min
3	“La comunicación”	Reforzar la comunicación asertiva	Dinámica grupal: “Comunidrama”	Recursos Humanos Recursos Tecnológicos Materiales Infraestructura	45 min
4	“Interacción laboral”	Desarrollar técnicas de interacción social que permitan afrontar con éxito las situaciones laborales	Dinámica grupal: “Actuemos la asertividad”	Recursos Humanos Recursos Tecnológicos Materiales Infraestructura	45 min

5	“Empoderarse para trascender”	Desarrollar valores que permitan empoderarse como colaboradores asertivos y con un propósito de trascender.	Dinámica grupal: “Empowerment”	Recursos Humanos Recursos Tecnológicos Materiales Infraestructura	45 min
6	“Saber no”	Conocer técnicas para decir no a personas o momentos que no generen beneficios personales ni profesionales	Dinámica grupal: “Difundamos”	Recursos Humanos Recursos Tecnológicos Materiales Infraestructura	45 min
7	“Decidiendo asertivamente”	Potenciar las estrategias para tomar decisiones asertivas en momentos de mayor tensión laboral	Dinámica grupal: “Decisiones”	Recursos Humanos Recursos Tecnológicos Materiales Infraestructura	45 min
8	“Cultura asertiva”	Promover el comportamiento asertivo en la empresa	Dinámica grupal: “Roleplay casuístico”	Recursos Humanos Recursos Tecnológicos Materiales Infraestructura	45 min

REFERENCIAS

- Abanto, S (2017). Niveles de asertividad en docentes y tutores de la institución educativa Pamer (tesis pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1682/TRAB.SUF.PROF.%20SELENE%20CONSUELO%20ABANTO%20CASTILLO.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- 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>
- 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 (tesis maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17096/Araujo_TAM-Benites_CC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Caballo, V. (1983). Asertividad: Definiciones y dimensiones. Artículo en estudios de Psicología, (N°13), 52-62
- Calderon, H. (2017). Asertividad y comunicación organizacional (tesis pregrado). Universidad Rafael Landivar, Quetzaltenango, Guatemala. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/43/Calderon-Hector.pdf>
- Celestino, T. (2018). Comunicación organizacional en los trabajadores de una empresa privada de Lima Metropolitana, 2017 (tesis pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú. Recuperado de

http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2886/TRAB.SUF.PROF_Tracy%20Yasmine%20Celestino%20Huamani.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Estrada, T. Graterol, L (2015). La comunicación asertiva como estrategia pedagógica en las relaciones interpersonales entre los docentes de educación para el trabajo, sub área comercial (Caso: U.E.P. “Santa Ana”, de la ciudad de Valencia-Edo Carabobo) (tesis pregrado). Universidad de Carabobo, Valencia, Venezuela Recuperado de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3486/12109.pdf?sequence=3>

Flores, M. (2017). La comunicación asertiva y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de calzado grupo Montalvo (tesis pregrado). Universidad Técnica de Abanto, Abanto, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/26200>

Gonzales, Q (2018). Asertividad en el personal del área administrativa de la empresa ligada a logística en el distrito de San Miguel 2018 (tesis de pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú Recuperado de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3949/008594_Trab_Suf_Prof_Gonzales%20Quiroz%20Christian%20Andre.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Gonzales, T (2017) Asertividad y clima laboral en docentes de la Red 07, Independencia, 2017 (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16404/Gonzales_TFP.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Berrocal, F (2017) Comunicación asertiva y ética profesional en docentes de primaria de la Red 22, Ugel 01, San Juan de Miraflores. (tesis de maestría). Univesidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16404/Gonzales_TFP.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Huaman, E. Vasquez, A. (2016) Cultura organizacional y asertividad en trabajadores asistenciales de un centro de salud de Chiclayo (tesis pregrado). Universidad Señor de Sipan, Chiclayo, Perú Recuperado de

<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3231/HUAMAN%20RINZA%20EDWAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lazarus (1973) mencionado en el artículo de investigación de Vicente E. Caballo “Asertividad: Definiciones y Dimensiones”. España pag.56

Leon & Jakubowski (1994) mencionado en el artículo revista psicológica de Zaldívar “La terapia una estrategia, para su empleo” Cuba. Pag. 57.

Lopez, L (2017). La comunicación asertiva en el comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa PRODEGEL S.A.DEL CANTON AMBATO, provincia de Tungurahua (tesis pregrado). Universidad Técnica de Abanto, Abanto, Ecuador. Recuperado de

<http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/26510>

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>

Oyola, J (2018). La comunicación asertiva y su efecto positivo para el área de operaciones de la empresa COVY S.A (tesis pregrado) Pontificia Universidad Javeriana, Bogota, Colombia. Recuperado de

<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/38433/La%20comunicaci%C3%B3n%20asertiva%20y%20su%20efecto%20positivo%20para%20el%20C3%A1rea%20de%20operaciones.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Pazo, M (2017). Liderazgo transformacional y asertividad en el personal de una institución militar del callao (tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3346/Pazo_MJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rivera, D. (2016). Desarrollo de habilidades sociales de comunicación asertiva para el fortalecimiento de la convivencia escolar. (Tesis pregrado) Universidad Libre, Bogota, Colombia. Recuperado de

<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9585/Desarrollo%20de%20habilidades%20sociales%20de%20comunicaci%C3%B3n%20asertiva%20para%20el%20fortalecimiento%20de%20la%20convive.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Salas, A (2017). Efecto de un programa en habilidades sociales para la conducta asertiva en estudiantes de primer año de la carrera de administración en una universidad en Lima.

Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1743/MAEST.TERA.COGL.COND.TRAST.PSICO.PSIQ%20TERESA%20MERCEDES%20SALAS%20AQUIJE.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de Consistencia

Problema General	Objetivo General	Metodología
¿Cuál es el nivel de asertividad de los agentes de seguridad de la empresa ISEG PERÚ S.A.C, durante el segundo trimestre del periodo 2019?	Determinar el nivel de asertividad de los agentes de seguridad de la empresa ISEG PERÚ S.A.C, durante el segundo trimestre del periodo 2019	La investigación es de tipo descriptivo, transversal, con un diseño No experimental y con un enfoque cuantitativo.
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Población y muestra
Cuál es el nivel de asertividad, según la dimensión disconformidad, que presentan los agentes de seguridad de la empresa ISEG PERÚ S.A.C, durante el segundo trimestre del periodo 2019?	- Identificar según la dimensión de disconformidad, el nivel de asertividad de los agentes de seguridad de la empresa ISEG PERÚ S.A.C, durante el segundo trimestre del periodo 2019	<p>La población de estudio está conformada por 37 agentes de seguridad de la empresa de seguridad ISEG PERÚ que durante el segundo trimestre del 2019.</p> <p style="text-align: center;">N = 37 Agentes de Seguridad</p> <p>El tamaño de la muestra censal está constituido por la totalidad de la población, es decir los 37 agentes de seguridad dado que, al representar una cantidad reducida, se asume al universo como muestra de estudio.</p>
¿Cuál es el nivel de asertividad, según la dimensión manifestación de sentimientos y carencias, que presentan los agentes de seguridad de la empresa ISEG PERÚ S.A.C, durante el segundo trimestre del periodo 2019?	- Identificar según la dimensión de manifestación de sentimientos y carencias, el nivel de asertividad de los agentes de seguridad de la empresa ISEG PERÚ S.A.C, durante el segundo trimestre del periodo 2019	
¿Cuál es el nivel de asertividad, según la dimensión eficacia, que presentan los agentes de seguridad de la empresa ISEG PERÚ S.A.C, durante el segundo trimestre del periodo 2019?	- Identificar según la dimensión de eficacia, el nivel de asertividad de los agentes de seguridad de la empresa ISEG PERÚ S.A.C, durante el segundo trimestre del periodo 2019	
¿Cuál es el nivel de asertividad, según la dimensión expresión de opiniones, que presentan los agentes de seguridad de la empresa ISEG PERÚ S.A.C, durante el segundo trimestre del periodo 2019?	Identificar según la dimensión de interacción con organizaciones, el nivel de asertividad de los agentes de seguridad de la empresa ISEG PERÚ S.A.C, durante el segundo trimestre del periodo 2019	
¿Cuál es el nivel de asertividad, según la dimensión de decir no, que presentan los agentes de seguridad de la empresa ISEG PERÚ S.A.C, durante el segundo trimestre del periodo 2019?	Identificar según la dimensión de expresión de opiniones, el nivel de asertividad de los agentes de seguridad de la empresa ISEG PERÚ S.A.C, durante el segundo trimestre del periodo 2019	
¿Cuál es el nivel de asertividad, según la dimensión de decir no, que presentan los agentes de seguridad de la empresa ISEG PERÚ S.A.C, durante el segundo trimestre del periodo 2019?	Identificar según la dimensión de decir no, el nivel de asertividad de los agentes de seguridad de la empresa ISEG PERÚ S.A.C, durante el segundo trimestre del periodo 2019	

ANEXO No. 1

**ESCALA DE ASERTIVIDAD DE RATHUS (R.A.S.)
(Adaptación León & Vargas,
2008)**

Nombres y Apellidos			Fecha Nacimiento	Edad	Sexo
Grado de Instrucción	Ciclo de Estudio	Turno	Facultad	Fecha de Aplicación	

INSTRUCCIONES:

Indique hasta qué punto cada una de las siguientes frases describen la forma en que usted piensa o se comporta ante ciertas situaciones. Para ello, debe utilizar las siguientes categorías:

- 1) Muy poco característico de mí, extremadamente no descriptivo
- 2) Bastante poco característico de mí, no descriptivo.
- 3) Algo no característico de mí, ligeramente no descriptivo.
- 4) Algo característico de mí, ligeramente descriptivo.
- 5) Bastante característico de mí, bastante descriptivo.
- 6) Muy característico de mí, extremadamente descriptivo.

Respuesta	Ítem
	1. Pienso que mucha gente parece ser más agresiva y auto afirmativa que yo.
	2. He dudado en proponer o aceptar una cita con alguien por timidez.
	3. Cuando la comida que me han servido en el restaurante no está hecha a mi gusto, me quejo con el mesero o mesera.
	4. Cuando un vendedor se ha tomado el rato y la molestia de mostrarme un producto que después no quiero, paso mal rato al decir "NO".
	5. Me esfuerzo, como la mayoría de la gente, por mantener mi posición.
	6. En realidad la gente se aprovecha de mí con frecuencia.

	7. Con frecuencia no sé qué decir a personas atractivas del otro sexo.
	8. Evito llamar por teléfono a instituciones o empresas.
	9. En caso de solicitar un trabajo o la admisión en una institución, preferiría escribir cartas o enviar correos electrónicos, a realizar entrevistas personales.
	10. Me resulta embarazoso devolver un artículo comprado.
	11. Si un pariente cercano y respetado me molesta, prefiero esconder mis sentimientos antes de expresar mi disgusto.
	12. He evitado hacer preguntas por miedo a parecer tonto.
	13. Soy abierto y franco en lo que respecta a mis sentimientos.
	14. Si alguien ha hablado mal de mí o me ha atribuido hechos falsos, lo (la) busco para saber qué es lo que pasa.
	15. Con frecuencia, paso un mal rato cuando tengo que decir que "NO".
	16. Suelo reprimir mis emociones antes de hacer una escena.
	17. En el restaurante o en cualquier sitio, protesto por un mal servicio.
	18. Cuando me halagan con frecuencia, no sé qué responder.
	19. Si dos personas en el cine o en una conferencia están hablando demasiado alto, les pido que hagan silencio o se vayan a hablar a otra parte.
	20. Si alguien se cuele en una fila, le llamo abiertamente la atención.
	21. Expreso mi opinión con facilidad.
	22. Hay veces en las que simplemente no puedo decir nada.

FIRMA DEL ALUMNO

RESULTADO	
------------------	--

FIRMA DE PSICOLOGO EVALUADOR



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 25 de junio del 2019

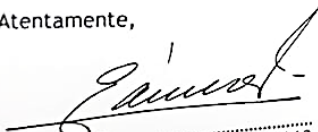

Carta N° 1372-2019-DFPTS

MELANIE ESTHER KLEINER WINTER
GERENTE DE GESTIÓN HUMANA
ISEG PERÚ S.A.C.
Presente.-

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento al señor **Juan Carlos IDAÑEZ SALGUERO**, Bachiller de la Carrera Profesional de Psicología de nuestra Facultad, identificado con código 73-2232560, 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,



Dr. RAMIRO GÓMEZ SALAS
Decano (e)
Facultad de Psicología y Trabajo Social


Melanie Kleiner
Gerente de Gestión Humana
ISEG PERÚ S.A.C.

RGS/erh
Id 1098623



Plagiarism Checker X Originality Report

Similarity Found: 14%

Date: martes, Agosto 27, 2019

Statistics: 2705 words Plagiarized / 19325 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 La asertividad en los

agentes de seguridad de la empresa ISEG PERÚ SAC., durante el segundo

trimestre del periodo 2019 Para optar el Título Profesional de Licenciado en

Psicología Presentado por: Autor: Juan Carlos Idañez Salguero Lima – Perú

2019