UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD

CARRERA DE PSICOLOGIA

TEMA:

“LA ASERTIVIDAD Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA TÉCNICA DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - LATACUNGA”

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Psicólogo General

Autor:

Albán Arguello Edwin Andrés

Tutor:

Ps Ind. Acosta Pérez Paul Bladimir, Mg.

AMBATO – ECUADOR

2019

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA i
AUTORIZACIÓN PARA EL REPOSITORIO DIGITAL ii
APROBACIÓN DEL TUTOR iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD iv
APROBACIÓN TRIBUNAL v
DEDICATORIA vi
AGRADECIMIENTO vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS viii
ÍNDICE DE TABLAS xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS xi
ÍNDICE DE IMÁGENES xi
RESUMEN EJECUTIVO xiii
ABSTRACT xiii
INTRODUCCIÓN 1

AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TÍTULACIÓN

Yo, EDWIN ANDRÉS ALBÁN ARGUELLO declaro ser autor del Trabajo de Titulación con el nombre "La asertividad y su influencia en el desempeño de los trabajadores del área técnica de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT", como requisito para optar al grado de Psicólogo general y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Ambato, a los 24 días del mes de julio de 2019, firmo conforme:

Autor: Edwin Andrés Albán Arguello

Firma: .....

Número de Cédula: 050254416

Dirección: Tungurahua Ambato.

Correo Electrónico: ticoalban92@hotmail.com

Teléfono:0998648576

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación "La asertividad y su influencia en el desempeño de los trabajadores del área técnica de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT" presentado por Edwin Andrés Albán Arguello, para optar por el Título Psicólogo General.

CERTIFICO

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Tribunal Examinador que se designe.

Ambato, 24 de julio del 2019

Mg. Acosta Perez Paul Bladimir

180340620-4

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, como requerimiento previo para la obtención del Título de Psicólogo General, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor

Ambato, 24 de julio 2019

.....

Edwin Andrés Albán Arguello
050254416-6

APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema "LA ASERTIVIDAD Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA TÉCNICA DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT" previo a la obtención del Título de Psicólogo General, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Ambato,24 de julio de 2019

.....

Ps.Cl, Mónica Maribel Vasco Álvarez Mg
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

.....

Ps Ed. Norma Verónica Silva Jiménez Mg
VOCAL

.....

Dr. Norma Dalinda Escobar Parra Mg
VOCAL

DEDICATORIA

Podría dedicar a muchas personas que estuvieron junto a mí en toda la carrera universitaria, y que son muy importantes en mi vida, que me apoyaron en todo sentido y me permitieron llegar hasta el final, sin embargo hay alguien que hoy no podrá compartir esta felicidad conmigo, y que estoy seguro me manda sus buenas energías desde cualquier parte donde se encuentre, a ti mi abuelita querida, mi Mamey te dedico este trabajo que ha sido fruto de mi sacrificio y dedicación, estarás feliz de verme como lo que siempre soñaste, un profesional, mi ángel, mi guardián, te prometí que lo haría y así lo hice, y como no mencionar a mi Eduarda que viene en camino que gracias a ella tengo las fuerzas necesarias para salir adelante.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi profundo agradecimiento a mis padres, a mis tías queridas, quienes fueron gestores de que haya llegado a culminar esta nueva etapa de mi vida, a mi Rafa que siempre me ha acompaño durante toda la carrera y ha venido siendo el apoyo incondicional en esta etapa de la vida a la Universidad Indoamerica, a mis profesores, a mi tutor y de manera especial a Normita, decana de la facultad, quien en todo momento estuvo para guiarme, aconsejarme y fortalecer mis conocimientos.

INDICE DE CONTENIDOS

PORTADA i
AUTORIZACIÓN PARA EL REPOSITORIO DIGITAL ii
APROBACIÓN DEL TUTOR iii
INTRODUCCIÓN 1

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN 1
Planteamiento del Problema 2
Contextualización 3
Antecedentes 5
Fundamentaciones 7
Fundamentación Epistemológica 7
Fundamentación Psicológica 9
JUSTIFICACIÓN 10
OBJETIVOS 11
Objetivo General 11
Objetivos Específicos 11
MARCO CONCEPTUAL 12
ASERTIVIDAD 12
Beneficios 13
Aceptación 16
Dimensiones 19
EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO 21
Técnicas de evaluación de desempeño 22
Métodos de evaluación de desempeño 27
Fases de proceso 28
CAPITULO II 31
METODOLOGÍA 31

Diseño del trabajo 31
Área de estudio 32
Población y muestra 33
Instrumentos de investigación 33
CAPITULO III 43
ANÁLISIS DE RESULTADOS 43
Diagnóstico de la situación actual 43
Prueba estadística del Chi Cuadrado. 56
CAPÍTULO IV 60
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 60
DISCUSIÓN 62
CAPITULO V 64
PROPUESTA 64
BIBLIOGRAFÍA 84
ANEXOS 86

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Distribución del Grupo Ocupacional……..33
Tabla N° 2. Escala de Rathus……35
Tabla N° 3. Niveles de evaluación de desempeño……38
Tabla N° 4. Test de Asertividad Rathus……43
Tabla N° 5. Evaluación de Desempeño……..44
Tabla N° 6. Integridad……...45
Tabla N° 7 Credibilidad técnica……46
Tabla N° 8. Capacidad de concentración……...47
Tabla N° 9. Reconocimiento de problemas……48
Tabla N° 10. Calidad de trabajo……49
Tabla N° 11. Orientación al servicio……. 50
Tabla N° 12. Enfoque a resultados……51
Tabla N° 13. Dinamismo y energía……...52
Tabla N° 14. Comunicación…….. 53
Tabla N° 15. Trabajo en equipo…….....54
Tabla N° 16. Valores Observados……56
Tabla N° 17. Valores esperados……56
Tabla N° 18. Tabla de Contingencia……..57
Tabla N° 19. Diseño técnico de la propuesta……69
Tabla N°20. Taller I: Técnica del Banco de Niebla……...70
Tabla N° 21. Taller II: Técnica del acuerdo asertivo…… 76
Tabla N° 22. Taller III: Técnica del Aplazamiento Asertivo……80

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1. Distribución de grupo ocupacional por genero 33
Grafico N°2 de asertividad..... 43
Grafico N°3. Evaluación de desempeño 44
Grafico N°4. Integridad..... 46
Grafico N°5. Credibilidad técnica..... 47
Grafico N°6. Capacidad de concentración 48
Grafico N°7. Reconocimiento de problemas 49
Grafico N°8. Calidad de trabajo..... 50
Grafico N°9. Orientación al servicio..... 51
Grafico N°10. Enfoque a resultados 52
Grafico N° 11. Dinamismo y energía..... 53
Grafico N° 12. Comunicación..... 54
Grafico N° 13. Trabajo en equipo..... 55
Grafico N° 14. Campana de Gaus 58

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen N° 1. Certificación de haber hecho la investigación 86
Imagen N° 2. Resultados del desempeño 87
Imagen N° 3. Validación del test de Rathus 88
Imagen N° 4 Validación del test de Rathus 89
Imagen N° 5 Validación del test de Rathus 90
Imagen N° 6. Validación evaluación de desempeño CNT 91
Imagen N° 7 Validación evaluación de desempeño CNT 92
Imagen N° 8 Validación evaluación de desempeño CNT 93
Imagen N° 9 Test de Rathus aplicado 94
Imagen N°10. Evaluación de 90 grados CNT 95

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD

CARRERA DE PSICOLOGIA

TEMA: "LA ASERTIVIDAD Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA TÉCNICA DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - LATACUNGA"

AUTOR: Edwin Andrés Albán Arguello

TUTOR: Ps Ind. Paul Bladimir Acosta Pérez, Mg.

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación tiene por objeto determinar si la asertividad influye en el desempeño en los trabajadores del área técnica de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones - Latacunga. Para lograr dicho objetivo se tomaron en cuenta dos reactivos, uno psicológico para determinar los niveles de asertividad, el test de Rathus, el cual permitió conocer los niveles de asertividad; así, más de la mitad de los trabajadores presentan un rango promedio y un poco más de la cuarta parte de la población presenta un nivel muy superior al promedio en asertividad. Por otro lado, la evaluación de desempeño de 90 gradados adaptado y propio de la empresa, basado en los lineamientos de la ley orgánica de empresas públicas (LOEP), señalaron que, más de la mitad de la población poseen un desempeño organizacional muy bueno y un poco más de la cuarta parte se encuentra en un rango excelente. Para determinar la relación entre las variables se aplicó el estadístico de prueba chi cuadrado y siguiendo la regla de decisión se determinó que el valor critico es menor que el valor experimental, aceptando la hipóproyecto de titulación de que la asertividad si influye en el desempeño. Así, los resultados obtenidos permiten estructurar talleres de asertividad como el banco de niebla, acuerdo asertivo y aplazamiento asertivo mediante técnicas cognitivas conductuales para mejorar la asertividad del personal, para un funcionamiento más afín según las reglas y políticas de la empresa

DESCRIPTORES: asertividad, desempeño, resultados obtenidos.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA

FACULTAD DECIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD

CARRERA DE PSICOLOGIA

THEME: "ASSERTIVENSS AND ITS INFLUENCE ON THE PERFORMANCE OF THE WORKERS OF THE TECHINICAL AREA AT NATIONAL TELECOMMUNICATIONS CORPORATION - LATACUNGA"

AUTHOR: Edwin Andrés Albán Arguello

TUTOR: Ind. Ps. Paul Bladimir Acosta Pérez, Mg.

ABSTRACT

The objective of this investigation is to determine if the level of assertiveness influences on the performance of the workers of the technical area at National Telecommunications Corporation - Latacunga. For this objective two tests were used, one, a psychological test, to determine the levels of assertiveness: the Rathus test, which helped to determine that more than half of the employees presented an average level of assertiveness and more than a quarter part of the population presented a level above the average. On the other hand the 90 degrees test used to determine job performance was adapted for the own company based on the rules established in the law of public organizations (LOEP), the test pointed out that more than half of the population possesses a very good job performance and less than a quarter part has an excellent job performance. It was determined through the statistical analysis of Chi-square and following the decision rule that says that if the critical value is less than the Chi square value, the hypothesis which states that the assertiveness influences job performance is accepted. The obtained results allow the structure of assertiveness workshops like, the fog bank, assertiveness agreement and assertiveness postponement through cognitive behavioral techniques to improve assertiveness in the employees, for a functioning that is more in line with the rules and politics of the company.

KEYWORDS: assertiveness, obtained results, performance

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se enfoca en distinguir los niveles de asertividad que poseen los trabajadores del área técnica de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones y comparar con el desempeño laboral mediante la evaluación de desempeño, los trabajadores al tener una asertividad promedio o superior, poseen un desempeño muy bueno o excelente, lo cual es provechoso para la empresa como para los subordinados.

La investigación consta de cinco capítulos, establecidos de acuerdo a las reglas y normas de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Salud, para la modalidad de proyecto de titulación, en el capítulo I se puede observar el planteamiento del problema, la contextualización, antecedentes previos, relacionados a las dos variables, fundamentación a nivel psicológico y epistemológico, justificación; En el capítulo II se incluye la metodología donde se menciona la población, muestra y tipo de la investigación. Por su parte en el capítulo III indica tanto el análisis como la interpretación de la información obtenida de los dos reactivos utilizados, y la confirmación de la hipótesis del proyecto de titulación a través del método estadístico chi cuadrado, a su vez en el capítulo IV se visualiza las conclusiones, recomendaciones y discusión oportunos; Para la finalización del proyecto en el capítulo V se da lugar al diseño de una propuesta dirigida a la solución de una problemática, de esta manera se finalizará adjuntando bibliografía y los anexos correspondientes

CAPITULO I

Planteamiento del Problema

Se pueden presentar varios factores por los cuales una empresa se vea afectada; el desempeño de los trabajadores es una de ellas y se debe tener presente al momento de realizar las evaluaciones de trabajo; por ello, el ser o no asertivos llega a afectar en las calificaciones que se obtengan en el desempeño laboral, el no tener una buena comunicación entre compañeros de trabajo podría afectar las calificaciones drásticamente; se ha encontrado que existen problemas de asertividad, los conflictos entre compañeros son frecuentes, debido a múltiples factores como las distribuciones de actividades, la asignación de funciones en la estructura administrativa, la percepción de beneficios o asignaciones es otro elementos de dificultad, además del elemento cultural y de educación formal de los trabajadores que hace que estas características propias de la diversidad de formación que se presentan entre los trabajadores afecten a los propósitos de las actividades laborales; así, es evidente la presencia de dificultades de relación en la empresa que afecta a su vez en su desempeño.

Para la administración de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT Latacunga, es necesario un estudio de la problemática planteada para poder implantar estrategias de solución en base a un análisis científico de la misma.

Contextualización

Hoy en día el desempeño laboral en las organizaciones se ha vuelto una parte esencial del funcionamiento de una empresa, de una u otra manera se puede manifestar el trabajador al realizar las funciones o actividades principales que exige su cargo, demostrando las competencias, habilidades, experiencias, sentimientos que contribuyen alcanzar los resultados esperados bajo los objetivos que se implanten las organizaciones. Se ha visto la necesidad de poder estudiar el desempeño laboral ya que es la realidad manifestada por el trabajador.

A nivel mundial, se realiza una investigación, donde se determina los países con mayores índices de productividad laboral, donde la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 2014) menciona:

> El país más productivo del mundo es Alemania, un trabajador alemán no llega a trabajar 1500 horas al año, y sin embargo su hora de productividad es la mejor evaluada del mundo, con un estimado de 49,30 dólares, la fuerza laboral francesa es la segunda, con media más próxima a las 1.500 horas y un valor de productividad de 49.13 dólares seguido de Estados Unidos (p.1).

Alemania, en cuestión de productividad laboral ha sido considerada un ejemplo en los últimos años, debido a que es el país a nivel europeo que se ha mantenido con mayor estabilidad financiera, lo que realmente promueve en este país es que los trabajadores tienen un pensamiento de que las horas de trabajo significan horas bien laboradas, pues también en esa cultura no se permite el uso de celulares ni de red social alguna durante las jornadas, además de que no se permite conversar con el resto de personal sobre otros asuntos que estén fuera del trabajo. Las prohibiciones que se platean son el reflejo de una cultura que se focaliza totalmente hacia las tareas con el fin de cumplir con los objetivos de las organizaciones.

En Europa es donde menos horas se trabaja, sin embargo es donde la productividad es más alta, donde la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 2016) menciona:

> Alemania es un 29,6% más productivo, Holanda, Francia Irlanda y Luxemburgo copan los primeros puestos en las naciones más productivas alcanzando las 184,9 unidades, el mayor valor registrado A la cola del viejo continente, en productividad por hora, se sitúan principalmente países del este de Europa: Bulgaria (43,2), Rumanía (53,1), Letonia (55,3), Polonia (59,3) y Croacia (61,5) (p. 1).

Cada país presenta costumbres diferentes, cuando se refiera al tema de economía, al momento de comparar el nivel económico de las diferentes naciones es arriesgado debido a que supone tratar de temas como el ambiente de trabajo en el que se desempeñan, las tradiciones laborales, la relación personal, profesional. Los factores por los que Europa se diferencia a nivel mundial implican que las horas de trabajo se las aprovecha al máximo, dejando de lado el uso de dispositivos electrónicos que no sirvan a la hora de laborar, además de que la comunicación entre el personal es de forma directa o a través de medio internos exclusivamente laborales , es decir, que los trabajadores cuando tiene alguna duda se comunican directamente con los superiores o jefes directos, por tal motivo la comunicación fluye sin que existan intermediarios.

En Panamá, un estudio revela como fue el desempeño del mercado laboral según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2017) en donde señala que: “el país ha mantenido este año en promedio al tercer trimestre, una tasa de desocupación de 5,6%, el desempleo abierto pasó de 4,4% en 2016 a 5,0%.” (p. 1). Detrás de los aspectos laborales en la región panameña se da a conocer un aumento en el porcentaje sobre el desempleo en el año, pues se encuentra en el último lugar entre los países de América, por debajo de Costa Rica y Colombia, motivo por el que las capacitaciones de los profesionales se ha vuelto una necesidad importante.

En Ecuador, se realizó el Proyecto Happiness donde se encuestó a 1034 individuos ecuatorianos basados en la felicidad laboral en el país, una muestra del total de 2062963 personas que trabajan en organizaciones privadas y 489203 en públicas. Álvarez (2015) afirma: “el 56% de los encuestado se sienten felíz en su lugar de trabajo, apenas un 9% padeceria de denominada infelicidad laboral, frente a ellos 67% de trabajadores ecuatorianos se siente orgulloso de la organización

donde trabaja” (p.1). Por tanto construir felicidad dentro de las organizaciones, aporta beneficios en la salud de los profesionales; no solo mental sino fisica y emocional, simplemente la felicidad en lo laboral es manifestarse de la mejor manera con el compromiso, convivencia entre los compañeros, cumplir y practicar principios. Trabajar para cumplir con la misión y visión de la empresa.

Antecedentes

Para analizar la información de las variables de estudio, se logró identificar varias investigaciones relacionadas con el tema, entre ellas se pudo destacar las más importantes. Así, Sánchez (2017) señala:

> La comunicación asertiva incide en el desempeño laboral de los colaboradores, señala que los factores que promueven la comunicación asertiva son la percepción que se crean los empleados de las personas que los rodean, los valores, los cuales son de suma importancia para el comportamiento de las personas en su lugar de trabajo y en diferentes ámbitos, factores sociales y culturales, factores familiares y estado de ánimo que presentan los empleados (p. 97).

Aplicar un estilo de comunicación en el lugar de trabajo es un reto y una necesidad, debido a que a diario las organizaciones enfrentan varios obstáculos tanto a nivel interno como externo, desde los problemas que aparecen con clientes o entre el personal, toda empresa conlleva la tarea de superar los inconvenientes, más aún cuando puede agravarse y transformarse en situaciones de crisis, una de las maneras de mejorar las condiciones de trabajo es aplicando la comunicación asertiva, ya que con una mejor asertividad entre compañeros de trabajo pueden llegar a obtener un mejor desempeño laboral que beneficiaria tanto a los trabajadores como a la empresa

Una de las variables de estudio es el desempeño laboral, que está constituido por las diferentes actividades que realizan los trabajadores dentro de un espacio específico; los trabajadores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT, realizan diversas actividades en donde tienen un nivel relacional de

desempeño tanto dentro como fuera de su empresa; los trabajadores se encuentran sometidos a diferentes niveles de presión, una externa que deben cumplir con las asignaciones propias de su cargo y una interna que depende de la relación con sus jefes inmediatos. A este respecto, en otro contexto, Bravo y Calderón (2017) en su estudio, en el area educativa mencionan:

> El factor de mayor incidencia es el control excesivo que se realiza por parte de las autoridades escolares, ya que dentro de este factor se analizó la presión, los plazos y el autoritarismo que existe, el mismo que, según los docentes, se lo hacia de manera excesiva y se vean impedidos de acudir a las autoridades escolares ante cualquier problema. (p. 131)

Dentro de cualquir establecimento el control exesivo es un desencadenante del bajo rendimiento que afecta a las personas en su desemepño por ello es importante evaluar el rendieminto en un sistema, para estimar el cumplimiento de las obligaciones laborales de un trabajador, donde es necesario evidenciar la productividad de su empleado y las áreas en que se podría mejorar, las responsabilidades de las organziaciones implican valorar el desempeño de los subordinados, realizando una estimación cuantitativa y cualitativa, observando el grado de eficacia con que los trabajadores realizan las actividades, objetivos y responsabilidades en los puestos.

Sum (2015) en una investigacion realizada en Guatemala respecto a la motivación y el desempeño laboral, concluye que:

> La motivación produce al personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona, realizar las actividades laborales en su puesto de trabajo con un buen entusiasmo, y que ellos se sientas satisfechos al recibir algun incentivo o recompensa por su buen desempeño laboral. Ademas que los colaboradors reciben felicitacion por parte de sus superiores al realizar correctamente su trabjo. (p.64)

Gracias a la motivacion los trabajadores tienen un mayor rendimiento laboral, aportan mas y mejores ideas de mejora, que les permite incluso obtener una

mejor comunicación asertiva; que es la otra variables de estudio, por tanto se cree convenniente analizar la investigación de Gonzáles (2017) quien menciona:

En una investigación realizada se puede evidenciar que existe relación alta y significativa entre asertividad y el clima laboral en docentes, mostrando que a mayor asertividad habrá mayores probabilidades de tener un clima laboral favorable, a la vez existe relación moderada, significativa entre asertividad y relaciones interpersonales, entre cohesión de grupo, calidad de vida laboral, motivacioón. (p.33)

Coloquialmente el utilizar el término asertividad en el trabajo se ha utilizado de gran forma que la principal palabra es decir "no" a los demás, el ser más exigente y saber imponer, pero es mucho más que eso, es la habilidad social, una forma de comuicarse con satisfacción, básicamente consite en tener la capacidad de expresar lo que el individuo siente, desea, piensa de modo respetuoso para las dos partes.

Fundamentaciones

Fundamentación Epistemológica

La presente investigación se basa epistemológicamente en el constructivismo; el constructivismo es una teoría que menciona que el conocimiento y la personalidad de los individuos están en permanente construcción debido a que están en un proceso continuo de interacción cotidiana entre los afectos, aspectos cognitivos y los aspectos sociales de su comportamiento y ha sido aplicada a múltiples campos de la psicología, la filosofía y la educación, esta fundamentación replantea de un modo diferente la gnoseología que es la rama de la filosofía que estudia los principios y métodos del conocimiento del ser humano y en la epistemología que es parte de la filosofía que estudia los principios, fundamentos, extensión y métodos del conocimiento humano. Piaget (citado por Saldarriaga, 2016) menciona.

El desarrollo intelectual, es un proceso de restructuración del conocimiento, que indica con un cambio externo, creando un conflicto o desequilibrio en la persona, el cual modifica la estructura que existe, cunado un conflicto o desequilibrio en la persona, el cual modifica la estructura existente (P. 130).

El constructivismo en la psicología plantea que en los individuos son parte fundamental los procesos de aprendizaje, construcción de la realidad, percepción de las experiencias; para el constructivismo son los sujetos quienes le dan el significado a lo vivido, y por lo tanto pueden ser vistos como receptores de determinaciones externas.

El constructivismo tiene relación tanto con la asertividad como el desempeño ya que esta teoría hace referencia a que los constructos propios o personales son dicotómicos y bipolares; esto hace referencia que entendemos la personalidad y la experiencia humana en general a partir de adjetivos con polos opuestos. Se puede indicar con ejemplos de constructos personales como feliz-triste, alto- bajo, asertivo – no asertivo, al estudiar la personalidad y el pensamiento humano que se puede cambiar considerando la relevancia de una interpretación de la realidad; hablando sobre el desempeño los seres humanos se utiliza el pensamiento abstracto para así construir modelos mentales de la realidad y así predecir acontecimientos; de esta manera, a partir de los eventos del pasado se anticipa el futuro, es decir los seres humanos entre sus respectivos modos de construir la realidad mentalmente, puesto que son estos los que determinan el comportamiento y los contenidos mentales; en relación a la asertividad, siendo elemento relacionado con el desempeño, se podría entender desde esta corriente como un elemento en construcción y que en el avanzar del tiempo, la asertividad es un elemento que se desarrolla en la persona y por lo tanto, al tener esta flexibilidad, el desempeño se enriquecerá cuando la persona enriquezca su forma de relacionarse, cambiando y construyendo su personalidad como un ser asertivo y equilibrado.

Fundamentación Psicológica

La investigación se fundamenta en la corriente cognitiva conductual, orientada hacia la asertividad y su influencia en el desempeño. La corriente cognitiva conductual es uno de los conceptos más destacados dentro de la psicología aplicada, se pueden abordar problemáticas diversas, mediante el uso de técnicas que cuentan con el respaldo científico; también trabaja en los pensamientos que se tiene sobre sí mismo y de todo lo que le rodea y como esto llega a influir en el modo en que se percibe, se siente y se actúa. Este enfoque menciona que los comportamientos son adquiridos a través del aprendizaje, es decir, que las conductas asertivas y la comunicación asertiva se puede aprender. Watson (citado por Delgado 2015) menciona:

El aprendizaje es un cambio perdurable en la conducta basado en la teoría que es conocida como estímulo respuesta (P.8).

De esta forma, es posible enseñar a una persona a tener una mejor comunicación asertiva, para de esta manera obtener un mejor desempeño ante los reglamentos establecidos. Según Paz (2015), los pensamientos y conductas serán los que se pueden modelar, ya sea de forma intencionada o por la interacción con el medio Es por esta razón que se considera que la asertividad como principio de relación puede influir en el desempeño de los trabajadores dependiendo si las conductas asertivas son más o menos tendientes a la búsqueda de una comunicación efectiva.

JUSTIFICACIÓN

Toda actividad del ser humano se enmarca dentro del contexto social, las interacciones con otras personas son retos diarios que afronta el ser humano y de manera muy especial en las actividades que se realizan en el ámbito laboral. Por lo mencionado el desarrollo de un estudio que relacione la evaluación del desempeño de los trabajadores y su asertividad es muy importante para el campo de la Psicología, por el aporte de elementos de juicio para definir el nivel de dependencia entre las variables y la generación de estrategias de mejoras aplicables de manera general en cualquier organización empresarial. Para la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP-Latacunga que será la beneficiaria directa de esta investigación, la importancia del desarrollo del estudio se destaca para mejorar su desempeño como empresa pública y para generar el bienestar del grupo humano que labora en el área técnica de la Institución. La Corporación Nacional de Telecomunicaciones a nivel nacional como beneficiarios indirectos del estudio se logrará la mejora de su dependencia en Cotopaxi y la posibilidad de replicar estrategias con buenos resultados en sus demás filiales.

La originalidad del trabajo se evidencia por la inexistencia de estudios previos similares que se hayan desarrollado en el país para demostrar la relación entre las variables de la investigación, se valida con el alto grado de aceptación de la institución beneficiaria.

La falta de disponibilidad de estudios que provean las estrategias para mejorar la evaluación del desempeño laboral en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP-Latacunga, hace que la Institución se encuentre muy interesada en su realización, para esto se encuentran dispuestos a suministrar la información necesaria para su desarrollo, lo que hace de este trabajo un proyecto completamente factible.

OBJETIVOS

Objetivo General

Determinar si la asertividad influye en el desempeño en los trabajadores del área técnica de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT.

Objetivos Específicos

1. Evaluar los niveles de asertividad que poseen los trabajadores del área técnica de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT.

2. Definir los niveles de desempeño de los trabajadores del área técnica de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT.

3. Proponer una solución al problema.

MARCO CONCEPTUAL

ASERTIVIDAD

En la actualidad la asertividad no es algo desconocido, pues es algo que puede llevar al individuo a conseguir sus objetivos, mejora las relaciones interpersonales y se podría llegar a concebir el éxito en distintos aspectos. La asertividad queda en un punto medio saludable entre la pasividad y la agresividad, ya que cuando un individuo que es agresivo o por lo contrario sumiso, es donde se deja influenciar en las emociones negativas; por ejemplo, el odio, dolor, temor. El aspecto que se da dentro de la asertividad emocional es el conocimiento de que cada individuo tiene sus propios derechos y siendo capaz de defenderlos, sin faltar al de los demás, se reconcilia en una estrategia en la comunicación que nace del principio de que todo individuo tiene derechos básicos, es donde se habla de asertividad. Así como Casas Aguera et al. (2014) menciona:

> Se puede definir como la que afirma, asegura y fortalece las opiniones propias en contextos interpersonales y tiene como resultado producir y mantener auto-refuerzos sin utilizar conductas agresivas hacia los otros. Es decir, presenta cuatro componentes característicos el primero es la afirmación de opiniones personales, la situación interpersonal, consecución de auto-refuerzos y no utilización de conductas agresivas (p. 431).

La asertividad refleja la capacidad de los individuos para poder defender sus propios derechos, pero también de los demás, expresando sus acuerdos, desacuerdos, sentimientos negativos. De esta forma explora su habilidad el individuo para poder comunicarse y expresar deseos de forma abierta, directa y sobre todo amablemente.

García (citado por Villagrán Nimatuj, 2014) define:

> Como la habilidad de expresar deseos de una manera abierta, directa, amable, franca y adecuada, al lograr decir lo que se quiere sin atentar contra

> los demás. La asertividad es saber pedir, negar, negociar y ser flexible para poder conseguir lo que se quiere, al respetar los derechos del otro y expresar sentimientos de forma clara, a su vez consiste en recibir y hacer cumplidos, el elemento básico es perder la ansiedad y el miedo hasta el punto que dificulta o impiden expresar los deseos (p. 28).

La asertividad se puede observar en las relaciones sociales y personales, en ocasiones van a existir todo tipo de personas a la hora de comunicarse, pueden ser agresivas como pueden ser pasivas por ello la clave en las habilidades sociales es como una persona se puede comunicar empática y asertivamente y. De esta manera no es un don de una persona, sino más bien es una cualidad que se aprende basándose en el deseo de plantear situaciones sociales sin violencia y de forma constructiva. La asertividad no llega hacer un rasgo del individuo desde que la concepción, es pues la habilidad que una persona posee para comunicarse de mejor manera, puede ser aprendida durante su desarrollo, los individuos se podrían evaluar las relaciones interpersonales con distintas personas, pues en muchas ocasiones se puede identificar la debilidad para comunicarse y expresar ideas, sentimientos o en sí demostrar actitudes inadecuadas dejando de lado los derechos de otros, o por el contrario demostrar actitudes positivas como la sinceridad y honestidad de forma respetuosa y tranquila.

Beneficios

La conducta asertiva tienen como objetivo poder satisfacer los deseos y necesidades de los individuos que estén inmiscuidos en la relación social, siempre y cuando se pueda encontrar la forma oportuna de expresarlo, verbalizando los sentimientos propios y poder tener la capacidad de establecer espacios adecuados para escuchar a la otra persona. Actitud calculada, basada en el respeto de sí mismo y del otro, que apela una capacidad de comunicación directa, honesta y apropiada ante una situación. Este comportamiento beneficia en las relaciones profesionales sanas y eficaces es donde. 50minutos.es (2017) afirma:

> La asertividad desempeña un lugar importante en el marco de las relaciones profesionales o en situaciones. Las relaciones profesionales mejoran y se vuelven sanas gracias a la expresión clara y honesta de las respectivas

> necesidades, además se desarrolla la inteligencia raciona, es decir, la capacidad de adaptar el modo de comunicación, se reduce el estrés y los riesgos del burnout cuando se atreve a decir “no” con educación a sus colegas cuando se está cargado (p.7).

Es importante tomar en cuenta los beneficios que ocasiona la asertividad dentro y fuera del ámbito laboral, debido a que se aumenta muchas posibilidades como ganar las negociaciones y concluir con firmeza los contratos previstos, además que se trabaja en el autoestima mejorando la confianza y el sentimiento de seguridad en especial cuando se asume responsabilidad y ejerce una adecuada postura. Incluso se aprende a formular críticas constructivas apoyando el cambio de actos o de comportamientos para alcanzar los objetivos fijados, desbaratando los juegos de poder y manipulaciones respetando las necesidades propias y la de los demás, es mejorar el bienestar propio y el de los demás.

Es notable en una empresa cuando una o dos personas toman este estilo de comportamiento positivo el ser asertivo, es donde se podrá sentir las consecuencias en el ambiente de la institución. Al existir mejor comunicación el intercambio de ideas entre departamentos y su funcionalidad llegan hacer eficaces, incluso se pueden definir mejor los objetivos identificando el papel y aporte de cada uno, eso puede disminuir los conflictos dentro del ambiente laboral.

Satisfacción

La satisfacción en el trabajo es de gran importancia en las instituciones, tomando en cuenta que los aspectos psicológicos como lo afectivo y lo cognitivo despiertan niveles de satisfacción, pero también puede ser insatisfacción en el trabajo.

Zayas, Baéz, Zayas y Hernández (2015) manifiestan:

> Las dimensiones esenciales que se vinculan a la satisfacción son las relaciones interpersonales y comunicación, lo que interviene la asertividad como el proceso de interacción social donde actúan al menos dos o más

> personas para poder intercambiar ideas, pensamientos, emociones, juicios, información, opiniones o hasta instrucciones de trabajo (p.39).

La satisfacción en la asertividad radica por medio de la comunicación que se utiliza dentro de lo laboral. Se desarrolla por medio de una actitud positiva, por el aprendizaje, y las experiencias de tal manera pudiendo obtener el éxito de las empresas y organizaciones, permitiendo que sus trabajadores sientan mayor capacidad para destacar sus habilidades comunicativas, mejorar la autoestima y las relaciones interpersonales, llegando a una satisfacción personal.

Para los individuos que no tienen empleo, presentando toda competencia laboral que existe en la sociedad, cada vez y cuando es importante poseen de las habilidades que ayudan a destacarse, muchas de ella se suelen valorar por tener una comunicación adecuada, trabajo en equipo, asertividad, entre otros. Pues se sabe que la asertividad se encuentra dentro de las habilidades sociales y repercuten en la satisfacción de uno mismo. Cuando un individuo es asertivo ayuda a expresar las opiniones con claridad, permitiendo defender las necesidades laborales. Cadafalch (2015) menciona:

> La asertividad es la capacidad de expresar o defender nuestras opiniones, necesidades o derechos de un modo eficaz, sin faltar el respeto ni transgredir los derechos de los demás. Las personas que no actúan de un modo asertivo, tienden a sentir cierto malestar en las relaciones sociales y especialmente en las interacciones laborales (párr. 6).

Existen estilos de interacción el ser asertivo, pasivo, agresivo donde los individuos pueden actuar de forma determinante ante las situaciones y otras maneras en situaciones diferentes. Sin embargo existe tendencia a tener cierto estilo de interacción en cada uno de los aspectos de la vida tanto familiar, laboral, emocional. Un individuo actúa de manera pasiva en el ámbito laboral y muchas veces imposibilita defender las opiniones y necesidades, disponiéndose de las necesidades de sus compañeros y directivos. Además de que no se siente capaz de expresar opiniones puede acabar con la satisfacción en el trabajo.

Aceptación

Uno de los beneficios de ser una persona asertiva es la aceptación, muchas veces las personas confunden la asertividad con agresión y muchas de las veces no desean ser asertivos porque la agresión es siempre negativa. Y en cambio otras personas pueden adoptar un comportamiento pasivo y se ven amenazados de sus propios derechos, y puede haber individuos que dicen ser asertivos pero en la realidad pueden esconder una conducta agresiva. En su investigación López, (2017) menciona "para ser asertivo es necesario en primero lugar aceptar la asertividad de los demás, asumir el rechazo a una petición, comprender que no siempre puede ganar y; quizá lo más difícil de todo, saber decirse no a uno mismo" (p. 27).

La aceptación se maneja por sí de una alta autoestima, auto perdón y el uso de la razón, un individuo que es asertivo debe ser consciente de sí mismo, de su conducta, de sus sentimientos, pensamientos, emociones; de su realidad. En ocasiones las personas que son asertivas encaminan su agresividad hacia la práctica de deportes extremos, de relajación, entre otros. Además ser asertivo es poseer la capacidad de poner en prácticas ciertas habilidades, respetando el derecho de los demás, es decir, aceptando la realidad de los otros.

Respeto

La asertividad es una herramienta fundamental en las relaciones interpersonales, significa tener el respeto mutuo entre las dos partes, las dificultades que hoy en día aparecen en las relaciones muchas veces es por la comunicación inadecuada que se planeta desde muy temprana edad y crea consecuencias en la edad adulta, elegir la mejor manera de decir las cosas con respeto, es el mejor método para una comunicación asertiva.

Como Castanyer y Ortega (2013) mencionan: "Solo se puede relacionar de forma satisfactoria para ambas partes si sienten tener los mismo derechos y mercen el mismo respeto que los demás, es decir, si se posee una buena autoestima" (párr. 5). Por tanto la asertividad es una forma de comunicación, expresando sentimientos, emociones, pensamientos sin ser agresivos ni lo contrario como es ser pasivo. Se

puede comprender los estilos de comunicación e identificar los comportamientos: estilo asertivo, pasivo, agresivo.

Estilo sumiso: no me respeto, te respeto

Los individuos que presentan un perfil sumiso, no muestran respeto, ni sienten ser respetados de sus propios derechos, suelen presentar baja autoestima por los pensamientos irracionales que pueden atravesarse, adoptando posturas pasivas antes la toma de sus decisiones.

Hofstad (citado por López, 2017) menciona:

> El estilo sumiso o pasivo es cuando las personas aceptan todo lo que escuchan, le dicen sin respetar sus propias opiniones, sus propios derechos, no expresa de un modo directo sus pensamientos, sentimientos o necesidades hacia los demás de tal manera que al no comunicar sus deseos no logra resolver las situaciones de manera satisfactoria (p. 28).

Las personas de este estilo suelen posser dificultades de expresar sus sentimientos, necesidades, deseos. Donde el temor sitúa sus decisiones, dejándose llevar por lo que los demás piensan.

Dongil y Cano (2014) mencionan: “El comportamiento inhibido hace referencia a la ausencia de respeto hacia sí mismo, al no ser capaz de defender los propios derechos expresando sentimientos, deseos u opiniones de un modo adecuado, seguro y sereno” (p.18). Un individuo cuando presenta este estilo, muchas veecs lo hace por a miedo, a molestar, enojarse, hacer el ridiculo, o generar algún otro problema se se arriesga a defender sus necesidades o pensamientos, no da su propia opinión, disminuyendo su capacidad de enfrentar y defender sus emociones, opiniones o pensamientos. Incluso no se considera capaz de pedir ayuda a los demás.

Estilo Agresivo: Me respeto no te respeto

Normalmente las personas de perfil agresivo defienden sus derechos pero sin respetar el derecho de los demás, intentando dominar a los demás, no propone

situaciones de equilibrio para beneficio de ambas partes, muchas veces les cuesta admitir sus errores y reconocer situaciones de vulnerabilidad.

Así Lange y Jakubowski (citado por Villagrán Nimatuj, 2014) indican:

> La agresión es defender lo que se cree además de los derechos personales de expresar los sentimientos y creencias de manera dehonesta y de manera inapropiada al violar los derechos de la otra persona. Al mencionar la deshonestidad se refiere a que la persona no asume la responsabilidad o reconocimiento de la propia conducta de manera que cree o quiere hacer pensar que es poseedor de la verdad en absoluto. (p. 33)

Existen diferencias entre la asertividad y agresividad, debido a que un individuo agresivo realiza expresiones de manera humillante o ignorando los derechos de los demás, posiblemente siendo una manifestación de temor e inseguridad ya que el individuo siente imposición frente a los demás com indicador que agrega el valor personal, por lo general las personas agresivas viven en niveles de competencia.

Estilo Asertivo: Me respeto te respeto

En este estilo las personas respetan sus derechos y el de los demás, al mismo tiempo reconoce las emociones de las otras personas y presenta capacidad de expresar sentimientos, pensamientos, opiniones de forma que no afecte a la otra parte.

Hofstad (citado por López, 2017) afirma:“el estilo asertivo es cuando respeta los derechos ajenos como los porpios, siendo capaz de exponen su punto de vista y defender sus derechos de una manera clara y sin hacer daños a su oyente” (p. 28) . Una persona de este estilo expresa sus inquietudes usando un lenguaje adecuado, amable; además acepta desacuerdos con respeto alcanzando una comunicación clara.

Dongil y Cano, (2014) mencionan:

> Intentan relacionarse de forma honesta y auténtica. Su objetivo no es ganar o hacer perder al otro. Su objetivo es comunicarse de forma limpia, sin

manipulaciones, engaños ni ofensas. El comportamiento asertivo suele conducir a consecuencias favorables para ambas partes. Las personas asertivas se sienten seguras de sí mismas y suelen desarrollar buenas relaciones interpersonales (p.19).

Las personas que pertencen al estilo asertivo son socialmente habilidosas debido a que buscan su propio interés, tomando en cuenta los intereses de las demás personas. Respetándose a sí mismas y a los demás. Este estilo presenta como caracteristica principal el buscar la manera de coseguir sus objetivos y necesidades, sin dejar de lago de lado las opiniones, emociones, necesidades de los demás, la persona expresa de forma clara sus deseos tomando el camino del respeto con los demás. Además de que tiene la capacidad de hacer críticas constructivas sin ofender al resto y adempas de recibirlas.

Dimensiones

Una persona no presenta como rasgo la asertividad, sino más bien una persona se comporta de manera asertiva dependiendo de la situación en la que se encuentre, desarrollando una conducta asertiva o no asertiva. La conducta del individuo puede poseer varias dimensiones de manera correcta pero siendo deficientes en otras.

Caballo (citado por Rivera Terán , 2016) destaca: “las dimensiones son independientes de tal manera que una misma persona puede poseer fortalezas en alguna dimensión, siendo deficente en otras, por tanto las considera como una clasificación válida y útil en cuanto a procesos de formación o entrenamiento” (p.41). Cuando se evalúa la conducta asertiva o no asertiva se toma en cuenta aspectos como lo conductual, personal y situacional. Cabe recalcar que en las organizaciones muchas veces no se manejan con una comunicación asertiva, siendo consecuencia de la creación de brechas en el desarrollo como empresa. Por ello es importante conocer las dimensiones que se presenta en la asertividad tanto en lo personal, como en lo situacional, conociendo la confianza que se tiene en uno mismo y en los demás, presentando capacidad de poder expresar los sentimientos, pensamientos y emociones.

Auto-asertividad

García y Magaz (citado por Tapia Vasques y Chavez Ventura, 2016) mencionan que:

> Es el grado de respeto hacia uno mismo, son los derechos con uno mismo, porque la asertividad parte siempre del resprto que uno mimo se tiene y sentirse seguro de los que se quiere comunicar de fomrma adecuada en la parte verbal como la no verbal (p.16).

Hoy en día, muchos individuos presentan dificultades para expresar sus ideas, emociones y pensamientos; según sus propias persuasiones, esconden sus deseos por medio a la crítica y al rechazo de otras personas, el ser auto-asertivo requiere el actuar por medio de los deseos y valores. Incluso de expresar ideas, defender los propios derechos. Cuando una persona no actua de dorma asertivida se presenta la posibilidad de reducir su autoestima.

Hetero-asertividad

Ser una persona asertiva no implica solo la capacidad de expresar sentimiento negativos, el individuo al ser asertivo también incluye expresar sus sentimientos y emociones positivas, muchas veces las personas piensan que al expresar sentimientos o hacer elogios a otras personas, es aprender hacer falsos; no se trata de adular para obtener algún beneficio, sino más bien de expresar honestamente sentimientos positivos a personas que estén alrededor y que realmente se aprecia. García y Magaz (citado por Tapia Vasques y Chavez Ventura, 2016) mencionan: “Es el grado de respeto hacia los demás, tiene que ver con la forma de comunicación hacia los demás, es decir, el grado que una persona considera que los demás tienen los derechos básicos asertivos” (p. 16). Es significativo una comunicación asertiva haga valorar los derechos de cada individuo de tal manera que sea tratado de forma justa, para ello se debe expresar de manera clara y concisa lo que se pretende decir, pensar o sentir. Ante algún desacuerdo, es necesario expresar la opinión en todo momento. Es práctico solucionar problemas que incomodan diciéndolos con respeto a todos aquellas personas implicadas, se debe manejar la timidez y el miedo en el trabajo o en otro ámbito de la vida.

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

El sistema de evaluación de desempeño no fue creado recientemente, sino que ha transcurrido a lo largo del tiempo desde que nace la figura de la relación laboral, con los cambios que ha ido teniendo la sociedad, los sistemas se han visto en la necesidad de evolucionar y de adaptarse a cambios que las empresas o instituciones laborales han reclamado. Hartle (citado por Rodríguez Orozco, 2017) dice:

> La evaluacion del desempeño se debe concebir como un proceso o conjunto de procesos que buscan estalecer un conocimiento compartido acerca de lo que se debe conseguir y de cómo se va a conseguir con la participación de la dirección de personal que incremente las posibilidades de que se pueda lograr (p.12).

No solamente permite evaluar lo que se realiza y como se ejecuta el trabajo en ese preciso momento de la vida laboral, sino que presenta la posibilidad de apreciar el potencial de desarrollo en un futuro de cada uno de los trabajadores de la empresa u organización, y por medio de los resultados que se obtiene se puede dar la posibilidad a las organizaciones a establecer una estrategia e incrementar políticas para el desarrollo del personal de tal modo que se aumente la productividad de la institución. Mediante una adecuada valoración al personal; se podría evaluar a los trabajadores con el fin de continuen laborando en la empesa, siendo un proceso importante debido a que permite el mejoramiento de las relaciones humanos entre superiores y los subordinados. Como MacGregor (citado por Rodríguez Orozco, 2017) menciona “la mayoría de las personas necesitan y desean retroaliemtación con respecto a su desempeño, ayudando a descubrir y corregir cualquier deficiencia que la evaluación haya descubierto” (p.13). Al realizar una evaluaación de desempeño crea a su vez el bienestar en la empresa, debido a que permite que el jefe y el subordinado mantengan conocimientos actualizados del comportamiento que esté relacionado con el trabajo, retroalimentando y manteniendo soluciones para poder trabajar en las fortalezas y debilidades que se encuentre a lo largo del estudio, es decir, todo el proceso de evaluación de desempeño constituye la estimación del rendimiento global de los trabajadores, generando un ambiente

cómodo para el empleado, sustituyendo en una herramienta que no le califique o castigue si el resultado fuese lo contrario de lo esperado, sino más bien sea una herramienta que ayude a mejorar el desempeño de forma sistemática.

Técnicas de evaluación de desempeño

Al realizar una evaluación de desempeño en la empresa, se cumple con un papel fundamental dentro de las estrategias como empresa ya que se trabaja para mejorar dificultades y potencialidades de los trabajadores que pertenecen a la organización, garantizando el desempeño exitoso para así llegar a ser una empresa competitiva, las técnicas que se presentan en la evaluación de desempeño son capaces de promover de manera eficiente el desempeño de un individuo en el cargo correspondiente tomando en cuenta factores como la exigencia y las fuentes de desarrollo. Dentro de las técnicas que promueven el desempeño eficiente de los trabajadores se encuentra la evaluación de desempeño en el cargo tomando en cuenta factores y niveles de exigencia que posee el mismo, además de saber las fuentes principales de desarrollo y como aprovecharlas de mejor manera. Así Olhón y Hernández (2018) mencionan. "Existen tres razones principales para evaluar el el desempeño de los subalternos, las evaluaciones, el desarrollar un plan estrategico y brindar un propósito útil" (p. 227). Cuando se habla de que las evaluaciones brindan información que es relevante, es decir, el supervisor puede tomar decisiones acerca de algun aumento de salario o promociones, en segunda instancia al evaluar permite al jefe y al subordinado a desarrollar un pan estratégico para poder corregir cualquier deficiencia que la evaluación llegue a detectar con el fin de poderreforzar. Y finalmente éstas evaluaciones tienen como propósito una planeación profesional, al aportar la oportunidad de estudiar planes de carrera del trabajador de sus debilidades y fortalezas exibidas mediante la evalaución.

En relación al desempeño, es sustancial tomar en cuenta que no existe solo un sistema válido, sino que al igual que sucede con la definición del mismo, constan distintos tipos de evaluación. Rodríguez (2017) menciona: "la evaluación de desempeño se distingue por medio de tres pirncipales técnicas: Autoevaluación, Entresvista y Evaluación 90°,180° y 360°" (p.14). Al hablar de la técnica de autoevaluación es cuando los trabajadpres realiza un análisis de su propio

desempeño dentro del trabajo, con el fin de propiciar el compromiso del subordinado con la organización, es importante poder llevar a los trabajadores a realizarse una evaluación a sí mismos, de su desempeño como tal, debido a que se anima al desarrollo individual, cuando sucede que los trabajores se autoevaluan probablemente se puede encontrar un menor grado de actitudes defensivas, a su vez es de gran importancia porque ayuda a mejorar las áreas que se necesitan trabajar con los objetivos personales a futuro. Las ventajas de realizar esta técnica garantiza a la participación del individuo y la dedicación que realice durante el proceso para el mejoramiento. Como Othón y Hernández (2018) mencionan:

> En ocasiones, también se usan las autoevaluaciones del desempeño de los trabajadores, por lo común junto con las calificaciones de los supervisores. El problema básico con las autoevaluaciones es que los empleados usualmente se califican a sí mismos más alto que con los calificarían sus supervisores o sus colegas (p. 228).

La evaluacion de desempeño llega a ser un componente de control que admite conocer y valorar el comportamiento laboral del individuo durante un período y que a su vez contribuye instaurar los niveles de eficiencia dentro de los recursos humanos de una empresa o insititución, es por ello que se utiliza técnicas que puedan fortalecer los cambios necesarios como también se puede mencionar la entrevista como técnica dentro de desempeño, suele ser donde se realiza una retroalimentación, es decir, donde se logra mencionar los resultados de la evaluación aplicada y se puede brindar pautas para mejorar los planes de acción previstos. Siendo este la clave para poder transmitir al trabajador factores significativos de su desempeño, con el fin de poder aclarar las áreas de mejoras y sobre todo poder ayudar a desarrollar todo el potencial. Como Orozco (2018) menciona:

> Es un instrumento fundamental en toda organización debido a que se mide el cumplimiento de las actividades de cada trabajador. Lo mencionado, aporta a que la compañía tome mejores decisiones, por ejemplo, si el colaborador está en bajo nivel, se toma medidas correctivas, si está en un nivel alto, se le motiva (p.39).

Una evaluación basada en el desempeño por competencias por lo general termina con una entrevista, en donde el jefe y el subordinado revisan la evaluación y realizan planes para poder solventar las debilidades o a su vez poder reforzar las fortalezas, muchas veces ésta técnica puede resultar incómoda para las dos partes, ya que no a muchas personas les gusta emitir o recibir una retroalimentación de su desempeño y sobre todo si fuera el caso negativa, por tanto es necesario poder mantener una preparción adecuada al utilizar ésta técnica. Othón y Hernández (2018) mencionan: "la preparación para la entrvista sobre la evaluación implica tres pasos: el primero aviso al trabajador, estudio de una descripción, elegir el lugar correcto" (p. 239). La preparación adecuada de la entrevista sobre la evaluación de desempeño tiene como fin, cumplir los parámetros que en primera instancia se presenta el aviso al trabajador con al menos una semana de anticipacipación realizando una entrevista, de este modo se informa al empleado el proceso que se realizará y se prepará, anunciándole que se revisá el trabajo, se repasa la descripción del puesto analizando los problemas y recolectando preguntas o comentarios, para esto también se compara el desemepño del trabajador con los estándares ya propuestos. Por último elegir el lugar correcto es importante, ya que se programa con anticipación con el adecuado tiempo. Al ejecutar la entrevista hay que tomar en cuenta que se realizó con el objetivo de poder reforzar el desempeño del trabajador, por ello cuando se mantenga la entrevista en este caso se emite de la manera más oportuna por ejemplo; con ausencias, registros de calidad, informes, entre otras.

Mantener un consenso de como se mejoraría las cosas puede ser útil para realizar un plan estratégico, asegurándose de que todo el proceso es seguro y justo. Muchas veces no todos los trabajadores mantendrán una conducta asertiva al momento de mencionarle todas las adversidades, unos mostrarpan posiblemente condutcas defensivas, como por ejemplo cuando se le informa de alguna deficiencia, primera se mostrará la negación, por tanto es prudente que no sea atacado por las defensas de la persona que esta a cargo de realizar la entrevista.

El estudio del método de evaluación de 90 grados, trata sobre un instrumento con el que analiza a un individuo o una situación en el ámbito laboral que corresponde directamente con los individuos ubicándose en un mismo nivel

jerárquico, con sus compañeros o colegas de la organización a la que uno pertenezca. Se puede manifestar que este modelo de evaluación se realiza por medio del jefe inmediato a su subordinado. Como manifiesta Varela (citado por Gavilanez, 2015) consiste: "analizar a una persona o situacion a nivel laboral en correspondencia con las personas que s eubican en un nivel jerárquico superior hacua un inferior" (p.30). Es decir, desde los directivos o jefes hacia los subordinados, puesto que no es muy utilizado este tipo de evaluación en las organizaciones porque no genera valores característicos y se encuentra relacionado con los valores conductuales y subjetivos de un empleado. Otra de las evantualidades para dar cabida a éste método de evaluación es la excesiva actividad militar en las guerras mundiales, ya que se centrabana en los reconocimientos de las capacidades y resultados organizativos frente a una batalla. La carrera militar benefició una estructura de jerarquización ya que se dividia por medio de grados y profesionalización dependiendo de los meritos logrados. Los métodos de evaluación empiezan hacer aplicados como herramientas necesarias para poder dirigir una administración y a su vez poder trabajar en el rendimiento de los trabajadores que no logran alcanzar las políticas de la empresa. El metodo en sí busca poder valorar el cumplimiento de las funciones internas de cada cargo y responsabilidad de los integrantes de una organización, con fl objetivo de poder tomar precision de las políticas de administración. Puesto que es este sistema existe la participación de dos personas el jefe y el subordinado quien es la persona que será evaluada.

También consta dentro de las técnicas de evaluación de desempeño, la técnica de 180 grados Alles (citado por Gavilanes, 2015) menciona: "es la manera en la cual una persona es evaluada por su jefe, sus pares y eventualmente clientes. Se diferencia de la evaluación de 360º en que no incluye el nivel de subordinados" (p.31). Esta evaluación pretende obtener juicios y criterios sobre el ambiente laboral en el que se desempeñan los individuos, para despúes poder tomar decisiones y solucionar los problemas detectados, realiza por medio de los jefes que son inmediatos diferenciándose de la evaluación 360 que no intervienen el nivel de subordinados o de los jefes. Por medio de la aplicación de este método se llega a proporcionar el desarrollo como empresa, los participantes como evaluadores

intervienen en el proceso los clientes a quienes se les da la opotunidad de ser voceros en la evaluacion, a sí los empleados también participan ya que presentan un fuerte impacto en las carreras y garantizan la imparcialidad, los jefes o supervisores, directivos, socios y por último el papel de la empresa es imprescindible debido a que propician la información veraz de estos procesos marcando fortalezas y debilidades para conocer las necesidades.

Existe la retroalimentación basada en la evaluación de 360°, conocida como evaluación integral, ahora en la actualidad es la más conocida por las organizaciones, se realiza con el fin de que los trabajadores se les bride una perspectiva de su propio desempeño de forma adecuada tratando de corregir las anomalías, la única evaluación no puede ser la que se hace cuando interviene el jefe con el subordinado, existen otras partes de un sistema que pertenece a una organización que también presentan necesidades importantes para poder ayudar a fortalecer y trabajar en las debilidades del desempeño del trabajador. Arzate (2014) menciona:

> La información del desempeño se recopila por completo alrededor de una trabajador, desde sus supervisores, subalternos, colegas y clientes internos o externos. Usualmente esto se realiza para fines de desarrollo en vez de para aumentos de salarios. En procesos común consiste en lograr que quieren califican llenen encuenstas de evaluacion en línea acerca de quien quien van a calificar. Luego los sitemas computarizados compilan toda esta retroalimentación en reportes individualizados que llegan a los trabajadores evaluados (p. 40).

En un escenario del método de evaluación de desempeño, quien dirige la evaluación es el jefe de recursos humanos realizando una pequeña entrevista al jefe de un empleado, compañeros y cualquier reporte siendo que éste sea directo. Permite que la persona que este evaluando obtenga un perfil determinado del indiivudo, recibiendo una retroalimentación profunda sobre el comportamiento de las personas que integran una organuzación, se mide áreas subjetivas, tal como el liderazgo y la personalidad, permitiendo al jefe manejar el desarrollo de sus subordinados. Algunas personas prefieren una evaluación de éste tipo, ya que

brinda una oportunidad de evaluar, y a su vez expresar las orpiniones de los empleados hacia los jefes y otros de las personas a nivel de departamento ejecutivo. Es probable que sucediera un mejoramiento cuando la retroalimentación que se recibiese las personas se indique que es necesario el cambio, y cuando ésta creía que el cambio es necesario. La evaluación 360° resulta viable cuando se sabe que es para intervenir en el desarrollo y más no para decisiones salariales o promociones.

Métodos de evaluación de desempeño

Los métodos de evaluación se centran en el desempeño, se encuentran varios métodos que por lo general el encargado de realizar el proceso usa uno de ellos como por ejemplo la escala de puntuación gráfica, incidentes críticos y elección forzada. Othón y Hernández (2018) mencionan:

> Una escala de puntuacion gráfica menciona algunos rasgos y un rango de desempeño para cada uno, como la calidad y confiabilidad y un rango de valores de desempeño para cada indicador. El supervisor califica a cada subalterno encerrando en un círculo o marcando la puntuacion que describa mejor su desempeño para cada característica y, luego, suma las puntuaciones para todas las características (p. 230).

Normalmente es el que se usa con mayor frecuencia, tras su supuesta demostración simple la aplicación muchas ocasiones exige varias precauciones evitando su subjetividad. Es necesario que para su aplicación se use un formulario que contenga doble entrada, es decir, donde las líneas horizontales tienen como representante facores de evaluación en el desempeño y las que son colunmnas es decir de forma vertical representan los grados de variación de ciertos factores. Donde son discernidos para identificar las cualidades que serán evaluadas en el proces, por cada trabajdor. Cada factor debe ser definido con una sumatoria, con el fin de que no exista distorsiones. Así mismo existe el método de incidente crítico como menciona Othón y Hernández (2018) “implica llevar un registro de casos extraordinarios positivos u negativos del comportamiento laboral de un empleado y revisarlo con éste en momentos predeterminados” (p. 235). Muchas empresas con continuidad usan éste método del incidentre crítico con el fin de poder integrar un

método de evaluación y clasificación. Se aplica el método con el objetivo de poder garantizar que el jefe de la institución atienda la evaluación del empleado durante todo el año, es viable este método porque durante todo el año se puede encontrar falencias dentro del desempeño de los trabajadores, el mantener las anotaciones actualizadas por medio de la incidencia crítica, ayuda a eliminar cualquier defieincia con tiempo y sobre todo brindar nuevas oportunidades.

Por último, el método de distribución forzada como menciona Ospina (2015) menciona: "evalúa el desempeño de las personas mediante frases descriptivas de alternativas de desempeño individual, proporcionando resultados más confiables y exentos de influencias subjetivas y personales, por cuanto elimina el efecto de generalización" (p. 1). Se genera el desempeño de las personas siguiendo una distribución, por ejemplo por medio de la campana de Gauss, al inciar la curva se demuestra una pequeña cantidad de personas que tienen un excelente desempeño, a su vez cohincide con una pequeña minoría que tienen desemepño bajo, así mismo se puede encontrar todas aquellas personas que presentan un desempeño por encima de lo esperado y por debajo. No es la determinación de un rango que se ocupa por cada persona que se califica, sino más bien propicia una clasificación de los grupos que corresponda, como pueden ser malos, normales, buenos y excelentes.

Fases de proceso

Incrementar la evaluacion del desempeño en las organizaciones no se requiere de algo fácil, por ello es importante incrementar posibilidades de implantación por medio del departamento de Recursos humanos, o por medio de actividades externas de una insititución especializada o por medio de un profesional independiente. Respentando las fases del proceso como diseño e implantación Ayala (2013) menciona:

> Existe tres pasos claves para la evaluación de desempeño : 1) definición del puesto, para aquello el jefe y el subordinado deben estar de acuerdo en las responsabilidades que el mismo conlleva y que realmente conozca lo que comprende su puesto. 2) Una vez que se haya definido el puesto, se debe evaluar al colaborador, en función de ese puesto, considerando las

> competencias, como es lógico. 3) Proporcionar la retroalimentación al colaborador (p. 38).

Una etapa de inicio debe establecerse mediante objetivos relacionados, con las exigencias primordiales del puesto, cada año en ocasiones las empresas realizan reuniones con las personas involucradas, con la finalidad de poder realizar una revisión de los avances realizando una retroalimentación. HayGroupo (citado por Ayala, 2013) "considera que la evaluacion de desempeño es un proceso de mejora continua de la gestión y eficiencia de la empresa y la base se encuentra en la comunicación integradora y el cumplimiento de objetivos" (p.39). Por tanto se determina que las fases se complementan estableciendo objetivos con el trabajador y el jefe, teniendo en cuenta las funciones del puesto. Dentro de la fase diseño se requiere de dedicación y una cantidad adecuada de horas, en donde el estudio de la situación las empresas o instituciones pertenecen a un mundo, se toma en cuenta la cultura y el entorno para mejorar la integración de las políticas administrativas que se realicen dentro de los recursos humanos. Cuando se habla de identificación de los individuos o de un grupo de individuos que son afectados, se debe conocer la estrucutura de la empresa y se dividide los puestos de trabajo en distintos grupos para poder aplicar el mismo sistema de evaluación. A su vez se debe fijar objetivos que es una herramienta importante dentro del proceso de evaluación, por ejemplo pueden ser: planificar las carreras profesionales o construir programas de formación. Otro de los pasos que se encuentran dentro de la fase de diseño es la planificación de la persona evaluadora, es donde se establece modelos de evaluación y los trabajadores seran evaluados y responsables del desarrollo, es decir, se define canales de comunicación e información, lugar, fecha, normlas y reglas. Y por último la elaboración de los intrumentos; puede ser un cuestionado para que sirva de guía en las evaluaciones del desempeño. Ayala (2013) menciona:

> Otra de las fases de la evaluación de desempeño es la implantación, una vez finalizado el diseño se implementa el sistema progresivo. La implantación de un sistema de evaluación del desempeño se desarrolla en tres tiempos: preparación, implantación propiamente dicha y balance o validación y seguimiento del sistema (p.40).

La implantación presenta una serie de procesos, dentro de ella se toma en cuenta la prueba piloto que se utiliza para informar la implantación del proceso a todos los trabajadores que serán evaluados, la formación de los evaluadores en esta fase debe ser de gran importancia, así también el desarrollo de los métodos de evaluación que se decidan en el diseño, y la retroalimentación que una vez que se finaliza las evaluaciones se usará la técnica de entrevista con las personas que evaluaron para poder comentar los resultados obtenidos. Y no hay que dejar de lado la validación y seguimiento que se debe realizar a los trabajadores que se identificaron presentando una anomalia en la evaluación.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

Diseño del trabajo

Para la realización del trabajo se propuso una investigación mixta. Cuando se refiere al termino cuantitativo se considera por la utilización de métodos estadísticos, así como instrumentos que permiten la recolección de los datos de las dos variables propuestas, a esto se le debe sumar el análisis e interpretación de los resultados obtenidos para la comprobación de la hipótesis del proyecto de titulación, las pruebas que se usaron en dicha investigación fueron el test de Rathus de Asertividad y la evaluación de desempeño propia de la empresa. Por otro lado, el enfoque cualitativo se propone buscar la comparación de un fenómeno social y entender el patrón de comportamiento de la población de estudio

Para la realización del trabajo la modalidad básica utilizada es la Investigación de campo, ya que es el estudio de los hechos en lugar en el que se desarrollan, mediante una relación directa del investigador con la realidad. Esta modalidad permitió al autor relacionarse directamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT de Cotopaxi, a través de la aplicación de entrevistas y cuestionarios, que permitieron constatar los resultados de la evaluación que consta en los archivos empresariales.

Adicionalmente se aplicó la modalidad de la investigación bibliográfica documental que tiene el propósito de recolectar teorías de fuentes primaras como libros, revistas, documentos científicos, y secundarias como proyecto de titulación, enciclopedias, directorios enfoques y criterios de diversos autores sobre el tema de investigación que sirvan de base para el desarrollo del presente trabajo.

Para el desarrollo de la investigación se aplicó el método deductivo, para a través del razonamiento se puedan obtener soluciones a partir del análisis de hechos particulares aceptados como válidos con la finalidad de llegar a conclusiones confiables de carácter general. Se hizo uso de la observación directa para determinar las características del objeto de estudio, estudiarlas de forma particular, y con base al método analítico sintético integrar estas partes en un todo.

La investigación descriptiva a través de este tipo de investigación se describe las características más importantes del problema utilizando cuestionarios o encuestas de preguntas como técnicas de recolección de información

Para finalizar se aplica la investigación modalidad de asociación de variables para determinar el grado de relación entre las variables dependiente e independiente, dentro del contexto de la investigación. De acuerdo a la metodología, se realizó un acercamiento teórico para contextualizar a la población, de esta manera argumentar de manera específica como la variable A Asertividad afecta a la variable B desempeño. El método psicométrico, mediante la utilización de instrumentos psicológicos validados y certificados, para la medición del problema psicológico relacionado con la asertividad y el desempeño. Cabe mencionar que se complementa con el método estadístico para establecer una relación entre las dos variables, de forma que mediante la utilización de técnicas estadísticas se compruebe la hipótesis del proyecto de titulación planteada

Área de estudio

Campo: Psicología

Área: Organizacional

Aspecto: Asertividad y Desempeño

Delimitación espacial: Empresa Corporación Nacional de Telecomunicaciones Latacunga CNT EP

Provincia: Cotopaxi

Cantón: Latacunga

Delimitación temporal: 2018-2019

Población y muestra

La población se halla comprendida por 35 individuos entre los 20-50 años de edad que ejecuten sus labores en la empresa Corporación Nacional de Telecomunicaciones Latacunga CNT EP, por lo tanto, no es necesario realizar un cálculo de muestra.

Tabla N° 1. Distribución del Grupo Ocupacional

HOMBRES	MUJERES	TOTAL
30	5	35

Fuente: Investigación de campo Departamento de Talento humano CNT Latacunga
Elaborado por: El Investigador

Gráfico N°1 Distribución de grupo ocupacional por genero
Fuente: Investigación. Bibliográfica
Elaborado por: El Investigador

Instrumentos de investigación

Test de Rathus

El presente estudio fue desarrollado mediante la traducción al español de la escala diseñada originalmente por Rathus (validado por Corcoran y Fisher, 1987) presentada por Comeche, Diaz y vallejo (1995) esta versión contiene 22 afirmaciones. De ellas 16 fueron elaboradas en sentido desfavorable y 12 en sentido favorable con respeto al nivel de destreza asertiva de la persona.

El instrumento está diseñado para ser auto-administrado, de tal forma que los sujetos evalúan cada afirmación de acuerdo con una escala de seis anclajes los cuales son: muy poco característico de mí, extremadamente no descriptivo a muy característico de mí, extremadamente descriptivo.

La presente consta de 22 items que se dividen en 6 factores; el factor 1 con los ítems 3-17-19-20 que tiene capacidad para demostrar disconformidad en situaciones de interacción comercial, el factor 2 con los ítems 5-13-14-21 que tiene manifestación conductual de sentimientos, pensamientos o creencias en situaciones sociales cotidianas, el factor 3 con los ítems 1-2-6-7-16 que tiene cogniciones acerca de la autoeficacia en interacciones sociales, el factor 4 con los ítems 8-9-10 que tiene evitación de situaciones que demandan interacción con organizaciones, institucionales o empresas, el factor 5 con los ítems 12-18-22 que tiene capacidad para externar pensamientos u opiniones ante otros, el factor 6 con los ítems 4-11-15 que tiene dificultad para expresar negación decir no

Sin duda estos resultados deben tomarse con reserva como evidencia de la validez de la escala, en la medida en la cual el instrumento no ha sido diseñado sobre un modelo teórico explícito de la asertividad, sin embargo aportan información útil para el análisis cualitativo, principalmente en situaciones de aplicación individual. Es decir, atendiendo a las respuestas dadas a los ítems incluidos en cada uno de los factores se pueden obtener indicios sobre qué aspectos se pueden explorar mediante otros métodos de evaluación

La fiabilidad del instrumento tiene consistencia interna de 0.73 a 0.93 que está considerado como buena la fiabilidad del test- Retest es de 0.76 a 0.80 que está considerado como buena y la validez de la escala presenta buenas correlaciones con otros inventarios de habilidades sociales como el de Gambrill y otros 1975, el CSES, de Galassi y otros 1985 para personas con bajo nivel lector. Se ha informado de una buena fiabilidad test-retest de 0.73 a 0.93 y validez concurrente

Tabla N° 2. Escala de Rathus

Niveles	Porcentajes	Interpretación
Muy inferior al promedio	29 o menos	no conoce sus derechos ni de los demás
Inferior al promedio	30 a 39	no hace respetar sus derechos ni reconoce los de los demás
Promedio	40 a 60	conoce sus propios derechos y los defiende respetando a los de mas
Superior al promedio	61 a 70	reconoce que toda persona tiene derechos, se comunica y actúa basándose en ellos
Muy superior al promedio	71 o mas	Sabe a perfección los derechos de la persona y de los demás , se comunica y actúa basándose en ellos para su bienestar o el de los demás

Fuente: Investigación Bibliográfica
Elaborado por: El Investigador

Intrumento de investigacion

Evaluacion de desempelo de 90 grados propia de CNT

La evaluacion de desempeño según el art.67 del Reglaento de Gestion del Talento Humano Coorporacion Nacional de Telecomunicaciones CNT EP; es el conjunto de normas, mecanismos, tecnicas, metodos y procedimeintos que sistematicamente se orientan a evaluar y medir la gestion sus servidores.

De conformidad con lo señalado en el numeral 5 del Art. 20 y el numeral 1 del Art. 30 de la LOEP, la GNDEO, efectuará la evaluación periódica a todos los servidores de la empresa

En el Art.

68 del reglamento hace referencia los objetivos de la evaluacion de desempeño que son objetivos de evaluacion periodica del desempeño persosnal; los objetivos se basan en: conocer el desempeño laboral del persoanl, identificar los factores que obstaculizan el desempeño eficiente del personal, determinar las medidas correctivas para mejorar el desempeño, motivar al personal a través de la renumeración variable por superar las metas y objetivos empresariales, mejorar el desempeño empresarial, y generar el plan de capacitacion que permita mejorar el desempeño de los servidores.

En el Art.69 del reglamneto hace referencia a los subprocesos del proceso de evaluacion de desempeño que forman parte de este proceso los cuales son Diseño, Ejecucion, Seguimiento y Control

En el Art.70 del reglamneto hace referencia a Diseño; es un subproceso técnico mediante el cual se definirán los tipos de evaluacion a implementarse orientados a medir el potencial del personal, el cumplimiento de objetivos y metas, y el nivel de competencias.

En el Art.71 del reglamneto hace referencia a la Ejecucion; Al interior de la CNT EP se aplicarán los siguientes tipos de evaluación, que serán aprobados por el gerente general; la evaluacion del desempeño para continuidad, evaluacion del

desempeño por resultados, y evaluacion del desempeño por competencias, sin embargo la gerencia general podrá aprobar otro tipo de sistemas de evaluacion que conlleve a conocer la situación y potencialidad del personal para generar planes de carrera, planes de retención u otros que garanticen la profesionalización y experticia del personal.

En el Art.72 del reglamneto hace referencia al seguimiento y control, en el caso de evaluaciones, constantes en el artículo precedente, el personal que no se sujete a la misma será considerada como causal para no renovar o dar por terminada la relación laboral, de acuerdo a la normativa que aplique a su régimen; los servidores permanetes estarán sujetos a evaluaciones de medición de competencias y resultados, por lo menos una vez al año.

En el Art.73 del reglamneto hace referencia a las competencias para la realización de evaluaciones de desempeño, la gerencia general será la única área competente para generar, administrar y difundir modelos, metodologías, procedimientos, herramientas y demás normas técnicas para la aplicación y sus efectos de las evaluaciones descritas en el reglamento. La aplicación de esta herramienta es de cumplimiento obligatorio para todo servidor y obrero.

En el Art.74 del reglamneto hace referencia de la apelación de la evaluación de desempeño; los servidores que como resultados de la evaluación aplicada hayan obtenido un puntaje menor al mínimo requerido y se siente indebidamenyte evaluados podrán presentar su apelación ante la GNDEO, cuyo resultado podrá ser apelada en última instancia al gerente general

En el Art.75 del reglamneto hace referencia a los efectos de la evaluación de desempeño, la GNDEO establecerá mediante procedimiento los efectos de la evaluación de desempeño bajo las siguintes normas; el nivel de calificación será de excelente,muy bueno, satisfatorio, regular y deficiente; los servidores que obtengan una calificacion de deficiente serán cesados en funciones, previo el procedimiento legal correspondiente; los servidores que hayan obtenido una calificación equivalente a regular deberán ser evaluados nuevamente en el plazo de tres meses. De mantenerse dicha calificación se procederá a la desvinculación de acuerdo a su

régimen;los servidores que hayan obtenido una califocación equivalente a excelente serán considerados para el plan de carrera; y, la evaluavción de desempeño será considerada como parte integrante para el pago de remuneración variable por objetivos

Tabla N° 3. Niveles de evaluación de desempeño

Niveles	Puntuación
Deficiente: El trabajador sera cesado en sus funciones, previo el procedimiento legal correspondiente	60-70
Regular: El trabajador deberá ser evaluado nuevamente en el plazo de tres meses, en caso de no aceder se tomaran medidas correspondientes según el reglamento	70-80
Bueno: El trabajador tiene competencias que se pueden destacar, es apto para desempeñar sus actividades	80-85
Muy bueno: El trabajador es apto para desenvolverse en el área donde trabaja sin dificultades y puede mantener su empleo correctamente	85-90
Excelente: El trabajador es muy capaz y eficiente en lo que realiza, teniéndole en cuenta para un plan de carrera	90-100

Fuente: Investigación Bibliográfica
Elaborado por: El Investigador

Cuadros de. Competencias y Conductas

Competencia	Conducta
Integridad	Establece relaciones basadas en el respeto y la confianza y es honesto en las relacione profesionales
Orientación al servicio	Trata de adaptar el servicio, proyecto o producto a las necesidades del cliente interno o externo para que finalmente sean mas ventajosas o les reporte mayor beneficio de manera completa y profunda
Orientación al servicio	Conoce las actividades del cliente interno o externo y sus necesidades reales lo que permite enfocar sus acciones para satisfacerlas de manera que va mas alla de las inicialmente expresadas
Creatividad técnica	Posee una experiencia técnica para solventar diferentes circunstancias laborales oportuna y efectivamnete
Dinamismo y Energía	Mantiene su desempeño cuando se le demanda mayor esfuerzo y se le acortan los plazos, colaborando y ayudando con su actitud positiva al logro del objetivo comun
Enfoque a resultados	Se intereza por realizar el trabajo bien o correctamente y se esfuerza por cumplir con lo esperado por la institucion
Comunicación	Realiza preguntas y trasmite informacion con sus propias palabras

	mostrando una actuitud abierta hacia los otros cuando estos intervienen
Trabajo en equipo	Como miembro de un equipo, mantiene a los demas miembros informados y al corriente de temas que afecten a los procesos y acciones. Comparte con ellos toda información importante y util
Reconocimentos de problemas	Se preocupa por elaborar y tener a mano respuestas alternativas ante situaciones problemáticas que podrían presentarse
Calidad de trabajo	Cumple con calidad en sus trabajdos y proyectos
Capacidad de concentración	Se mantiene concentrado con el fin de poder actuar eficientemente en el contexto dinamico de la organización
Credibilidad técnica	Se actualiza y participa continuamente de los nuevos conocimientos, procedimientos y herramientas técnicas de su trabajo
Dinamismo y energia	Se organiza sin dificultad ante cambios en las pautas de trabajo o en los pazos establecidos inicialmente
Enfoque a resultados	Comprueba el logro a sus resultados frente a estándares fijados por la institución, emplea nuevos métodos o formas para conseguir los objetivos
Comunicación	Expone sus opiniones cuando corrsponde; formulando ideas, agrumentos y conceptos con claridad

Trabajpo en equipo	Fomenta la cooperacion de los miembros del equipo, participa con entusiasmo en el grupo y colabora en las actividades comunes
Reconocimiento de problemas	Actúa rapida y decididamente ante una crisis, problema, situacion imprevista,u oportunidad en el momentto en el que se presenta
Calidad de trabajo	Muestra interes por permanecer actualizado en los conocimientos técnicos de su area
Capacidad de concentración	Su trabajo se destaca por cumplir con los parámetros establecidos, aun cuando existen varios distractores en su entorno
Integridad	Es abierto a expresar sus errores y pide ayuda para hacer lo correcto

Fuente: Investigación Bibliográfica
Elaborado por: El Investigador

Procedimientos para obtención y análisis de datos

En primera instancia para la recolección de datos se solicita los permisos necesarios para el ingreso a la empresa, una vez obtenido, acudir de manera personal y conocer el fenómeno o la problemática que existe puertas adentro, después de dialogar con el gerente, el analista de talento humano se plantea la temática, a continuación se buscará herramientas psicométricas que permitan la medición de las variables, posteriormente ingresan a revisión por parte de las autoridades responsables y conocedoras del tema de la universidad tanto el planteamiento de problema como la validación y aceptación de las baterías psicométricas que deben tener todos los estándares necesarios para ser aplicados a los trabajadores de la empresa donde se efectuara la investigación. Una vez que sea aceptado la problemática y los instrumentos se procede a desarrollar el plan de proyecto de titulación donde se genera un desglose de información con respecto a la investigación del tema, a continuación, se envía un oficio al departamento de

talento humano en cual se menciona que se procederá a realizar el presente proyecto investigativo dentro de la empresa y que se pedirá los permisos necesarios para la recaudación de información del personal donde se realizará la investigación, esperando recibir la respuesta se solicitará un listado de las personas que se encuentran laborando en el área donde se realizará la investigación, de esta manera se llevara un registro de nombres, edad y número de cédula del personal que facilitará la aplicación de los reactivos, a más de ello se realizará un cronograma junto con el jefe de talento humano para la aplicación de los reactivos en horarios accesibles tanto para ellos como para el evaluador. Se desarrollará el instrumento psicológico correspondiente al test de Rathus para verificar los niveles de asertividad en primera instancia, al finalizar se guardará la información para posteriormente calificarla, acto seguido se pedirá mediante un oficio los resultados de las evaluaciones de desempeño del último año de los trabajadores a quienes se hará la investigación, una vez que se pueda contar con los dos instrumentos se verificara los resultados de cada persona y se observará si tiene o no correlación.

CAPITULO III

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Diagnóstico de la situación actual

Se observa como resultado de la aplicación de los reactivos que la mayoría de la población presenta un asertividad entre el rango promedio a muy superior al promedio; y por su parte se evidencia la existencia de un asertividad en el área técnica que se califica entre promedio y muy superior al promedio.

Tabla N° 4. Test de Asertividad Rathus

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy inferior al promedio	1	2.86%
Inferior al promedio	4	11.43%
Promedio	24	68.57%
Superior al promedio	6	17.14%
Muy superior al promedio	0	0.00%
Total	**35**	**100%**

Elaborado por: El Investigador
Fuente: Investigación de campo

Grafico N°2 de asertividad
Elaborado por: El Investigador
Fuente: Investigación de campo

Análisis e Interpretación

Más de la mitad de la población posee asertividad promedio; es decir, son personas que conocen sus propios derechos y los defiende respetando a los demás, un poco más de la cuarta parte de la población presenta un nivel superior al promedio que se caracterizan por reconocer que toda persona tiene derechos, se comunica y actúa basándose en ellos, menos de un octavo de la población se encuentra en un nivel inferior al promedio es decir que no hacen respetar sus derechos ni reconoce los de los demás, una mínima parte de la población presenta un nivel inferior al promedio es decir, no conoce sus derechos ni de los demás. Lo que indica que en su mayoría los trabajadores del área técnica de CNT Latacunga tienen un nivel bueno de asertividad que les facilita tener un buen desempeño laboral.

Tabla N° 5. Evaluación de Desempeño

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	0	0.00%
regular	0	0.00%
bueno	0	0.00%
Muy bueno	12	65.71%
Excelente	23	34.29%
Total	**35**	**100%**

Elaborado por: El Investigador
Fuente: Investigación de campo

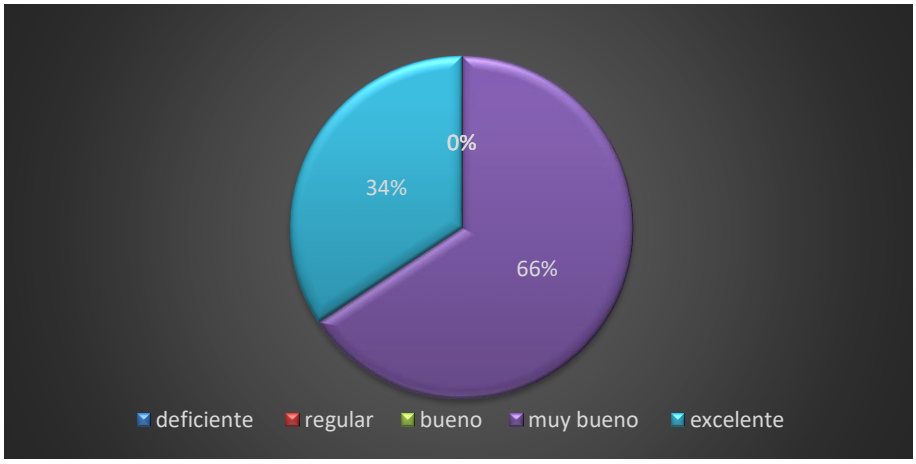


Grafico N°3. Evaluación de desempeño
Elaborado por: El Investigador
Fuente: Investigación de campo

Análisis e Interpretación

Más de la mitad de la población posee un desempeño Organizacional de rango muy bueno que significa que el trabajador es apto para desenvolverse en el área donde trabaja sin dificultades y puede mantener su empleo correctamente, y el resto de la población que representa un poco más de la cuarta parte se encuentra en un rango excelente, donde el trabajador es muy capaz y eficiente en lo que trabaja teniéndole en cuenta para un ascenso cuando exista una vacante en la empresa, Ninguno menciona que el desempeño es regular ni deficiente. Es decir que existen un buen desempeño laboral en el área técnica; es por ello que el grupo que fue investigado evidentemente presenta un desempeño optimo y requerido por la empresa, lo que se concluye con que entre una buena asertividad se obtiene un buen desempeño laboral.

Competencias

Tabla N° 6. Integridad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	0	0.00%
regular	0	0.00%
bueno	0	0.00%
Muy bueno	1	3%
Excelente	34	97%
Total	**35**	**100%**

Elaborado por: El Investigador
Fuente: Investigación de campo

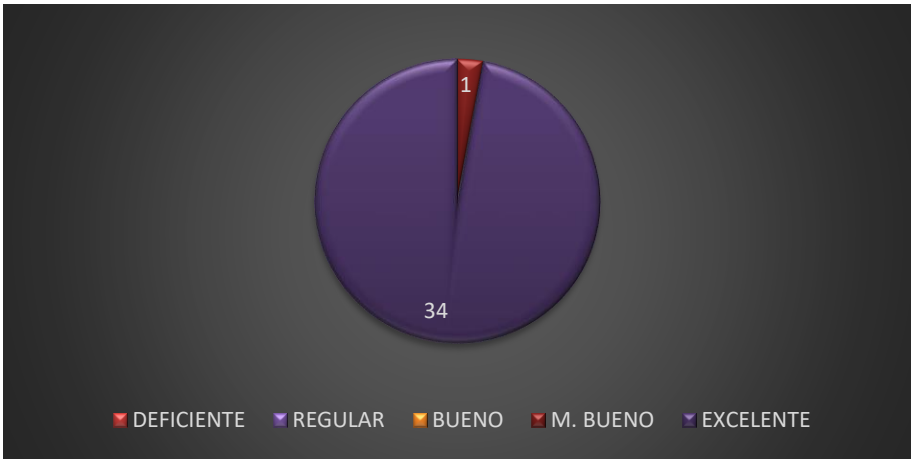


Grafico N°4. Integridad
Elaborado por: El Investigador
Fuente: Investigación de campo

Análisis e Interpretación

Casi toda la población posee una de Integridad excelente lo que quiere decir que establece relaciones basadas en el respeto y la confianza y es honesto en las relaciones profesionales. Una mínima parte posee un nivel muy bueno lo que quiere decir que es abierto a expresar sus errores y pide ayuda para hacer lo correcto; los investigados tienen la integridad que optima que la empresa requiere para trabajar en ella.

Tabla N° 7 Credibilidad técnica

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	0	0.00%
regular	0	0.00%
bueno	2	6%
Muy bueno	9	26%
Excelente	24	69%
Total	**35**	**100%**

Elaborado por: El Investigador
Fuente: Investigación de campo

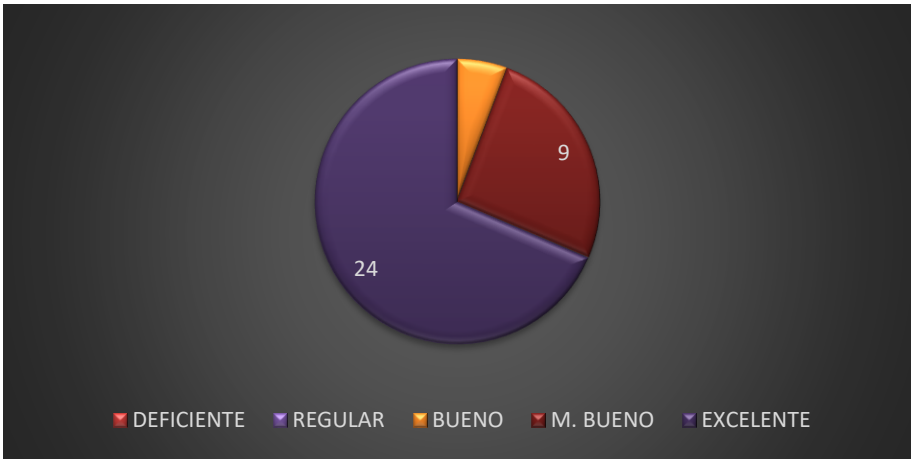


Grafico N°5. Credibilidad técnica
Elaborado por: El Investigador
Fuente: Investigación de campo

Análisis e Interpretación

Más de la mitad de la población posee un nivel excelente lo que nos quiere decir que se actualiza y participa continuamente de los nuevos conocimientos, procedimientos y herramientas técnicas de su trabajo, una cuarta parte de la población posee un nivel muy bueno que nos quiere decir que lee e investiga para sobresalir en su puesto de trabajo una mínima parte posee un nivel bueno que posee una experiencia técnica para solventar diferentes circunstancias laborales; los investigados poseen en general una creatividad técnica optima requerida por la empresa para trabajar en ella.

Tabla N° 8. Capacidad de concentración

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	0	0.00%
regular	0	0.00%
bueno	0	0.00%
Muy bueno	10	29%
Excelente	25	71%
Total	**35**	**100%**

Elaborado por: El Investigador
Fuente: Investigación de campo

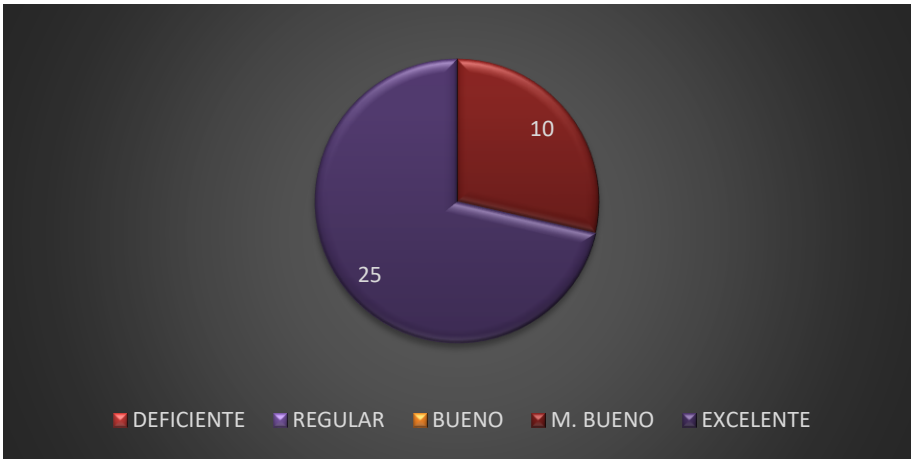


Grafico N°6. Capacidad de concentración
Elaborado por: El Investigador
Fuente: Investigación de campo

Análisis e interpretación

Casi toda la población posee un nivel excelente lo que quiere decir que se mantiene concentrado con el fin de poder actuar eficientemente con el contexto dinámico de la organización, una mínima parte posee un nivel muy bueno lo que quiere decir que su trabajo se destaca por cumplir con los parámetros establecidos, aun cuando existe varios distractores en su entorno; los investigados poseen una capacidad de concentración optima, cumpliendo de esta manera lo requerido por la empresa.

Tabla N° 9. Reconocimiento de problemas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	0	0.00%
regular	0	0.00%
bueno	0	0.00%
Muy bueno	6	17%
Excelente	29	83%
Total	**35**	**100%**

Elaborado por: El Investigador
Fuente: Investigación de campo

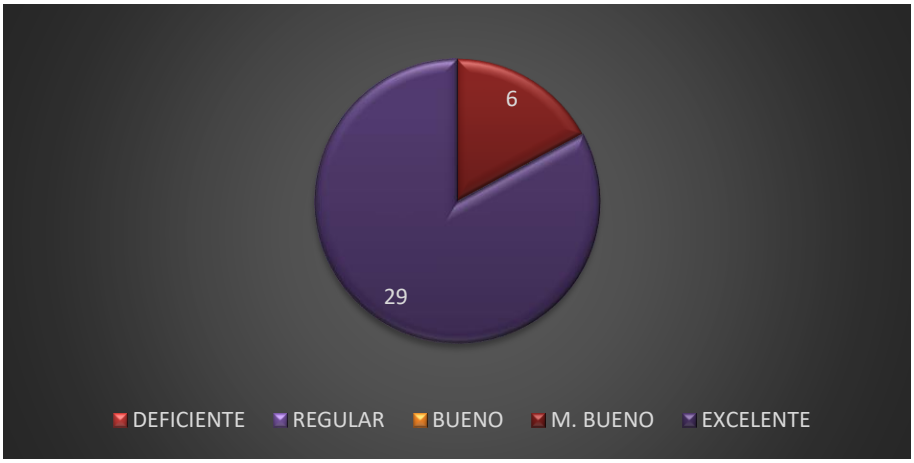


Grafico N°7. Reconocimiento de problemas
Elaborado por: El Investigador
Fuente: Investigación de campo

Análisis e interpretación

Casi toda la población posee un nivel excelente lo que quiere decir que actúa rápida y decididamente ante una crisis, problema, situación imprevista y oportunidad en el momento en el que se presenta, una pequeña parte de la población posee un nivel muy bueno que dice que está listo para actuar ante un problema que la organización pueda presentar; los investigados cumplen de esta manera con la comunicación asertiva adecuada para comunicarse con los usuarios.

Tabla N° 10. Calidad de trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	0	0.00%
regular	0	0.00%
bueno	1	3%
Muy bueno	5	14%
Excelente	29	83%
Total	**35**	**100%**

Elaborado por: El Investigador
Fuente: Investigación de campo

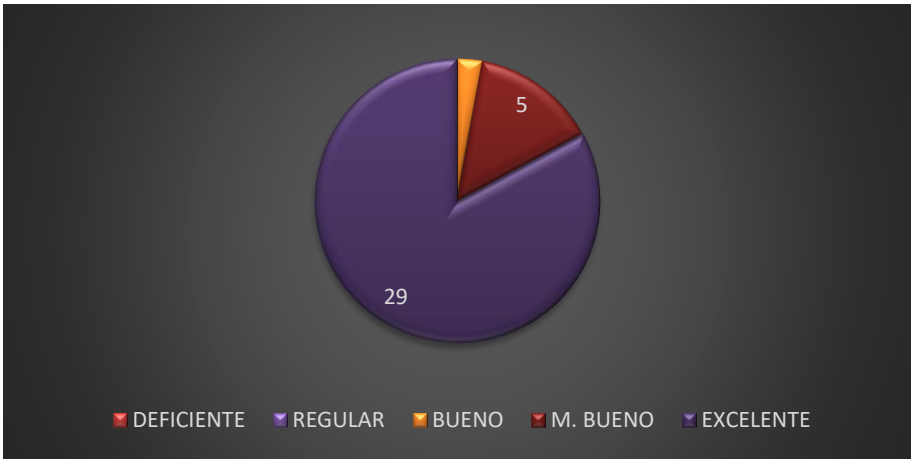


Grafico N°8. Calidad de trabajo
Elaborado por: El Investigador
Fuente: Investigación de campo

ANALISIS E INTERPRETACION

Casi toda la población posee un nivel excelente lo que quiere decir que muestra interés por permanecer actualizado en los conocimientos técnicos de su área, menos de una cuarta parte posee un nivel muy bueno que indica que cumple con calidad en sus trabajos y proyectos, una mínima parte posee un nivel bueno que indica que realiza su trabajo sin problemas; los investigados tienen una buena calificación en general, esta es la adecuada para seguir en el trabajo que realizan.

Tabla N° 11. Orientación al servicio

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	0	0.00%
regular	0	0.00%
bueno	0	0%
Muy bueno	3	9%
Excelente	32	91%
Total	**35**	**100%**

Elaborado por: El Investigador
Fuente: Investigación de campo

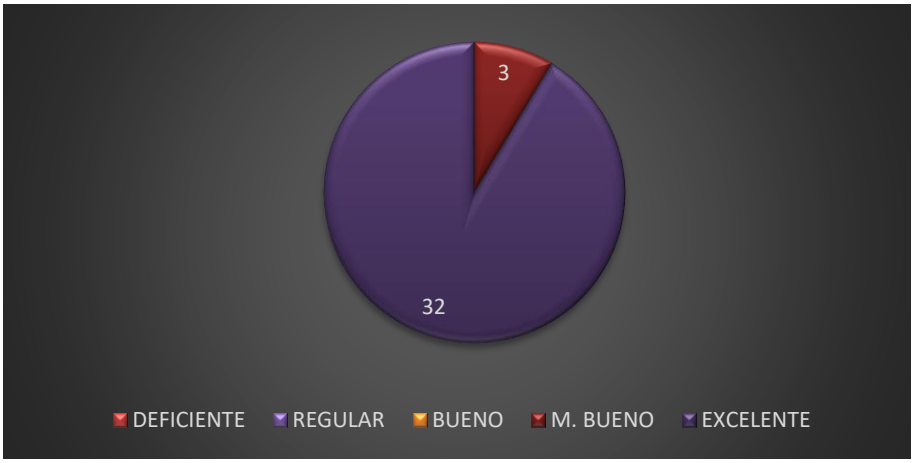


Grafico N°9. Orientación al servicio
Elaborado por: El Investigador
Fuente: Investigación de campo

Análisis e interpretación

Casi toda la población posee un nivel excelente lo que quiere decir que conoce las actividades del cliente interno o externo y sus necesidades reales lo que permite enfocar sus acciones para satisfacerlas, una mínima parte de la población presenta un nivel muy bueno que indica que trata de adaptar al servicio, proyecto o producto a las necesidades del cliente; los investigados poseen en general una orientación al servicio adecuada para seguir en el trabajo ante las reglas de la empresa

Tabla N° 12. Enfoque a resultados

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	0	0.00%
regular	0	0.00%
bueno	0	0%
Muy bueno	7	20%
Excelente	28	80%
Total	**35**	**100%**

Elaborado por: El Investigador
Fuente: Investigación de campo

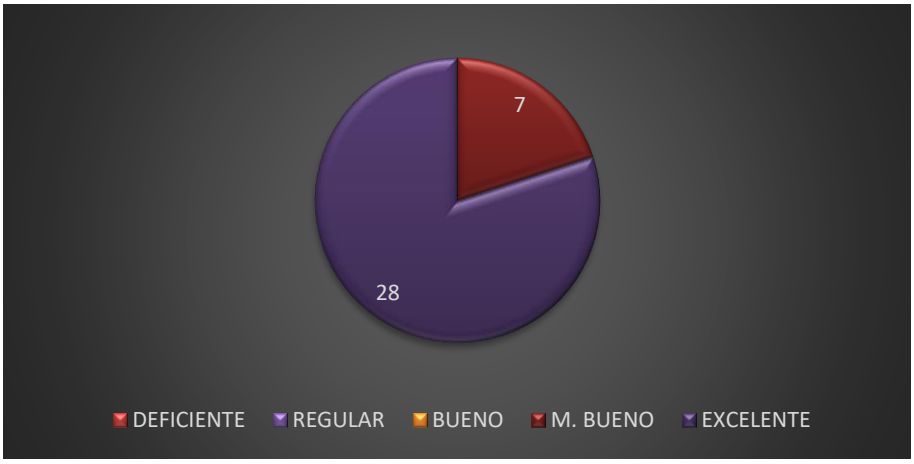


Grafico N°10. Enfoque a resultados
Elaborado por: El Investigador
Fuente: Investigación de campo

Análisis e interpretación

Más de la mitad de la población posee un nivel excelente lo que quiere decir que se interesa por realizar el trabajo bien o correctamente y se esfuerza por cumplir con lo esperado por la institución, más de la cuarta parte de la población posee un nivel muy bueno lo que quiere decir que comprueba el logro de sus resultados frente a estándares fijados por la institución.; los investigados poseen un desempeño adecuado y correcto que es lo requerido por la normas y leyes de la empresa.

Tabla N° 13. Dinamismo y energía

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	0	0.00%
regular	0	0.00%
bueno	0	0%
Muy bueno	10	29%
Excelente	25	71%
Total	**35**	**100%**

Elaborado por: El Investigador
Fuente: Investigación de campo

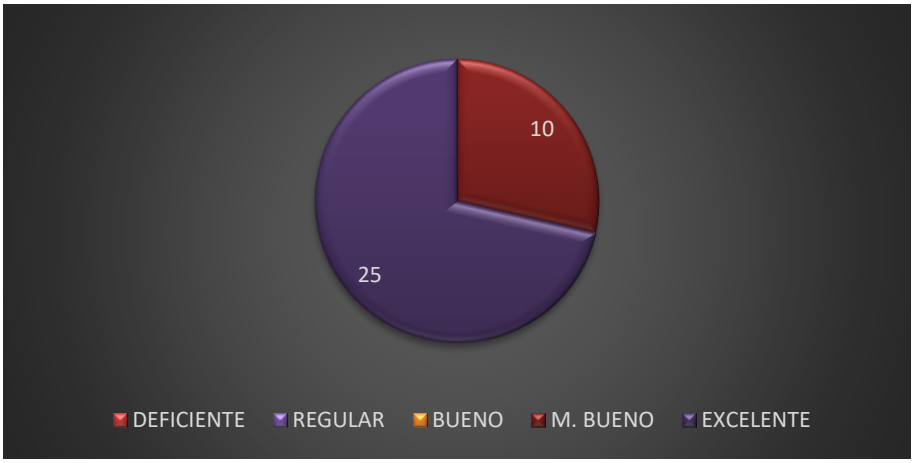


Grafico N° 11. Dinamismo y energía
Elaborado por: El Investigador
Fuente: Investigación de campo

Análisis e interpretación

Más de la mitad de la población posee un nivel excelente lo que quiere decir que mantiene su desempeño cuando se lo demanda, mayor esfuerzo y se lo acortan los pazos, colaborando y ayudando con su actitud positiva al logro del objetivo común más de la cuarta parte de la población posee un nivel muy bueno lo que quiere decir que se organiza sin dificultad ante cambios en las pautas de trabajo o en los plazos establecidos inicialmente; los investigados ante las reglas y leyes de la empresa deben cumplir con los parámetros establecidos que uno de ellos es que poseen un nivel de muy bueno a excelente en el dinamismo y energía al momento de laborar.

Tabla N° 14. Comunicación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	0	0.00%
regular	1	3%
bueno	6	17%
Muy bueno	8	23%
Excelente	20	57%
Total	**35**	**100%**

Elaborado por: El Investigador
Fuente: Investigación de campo

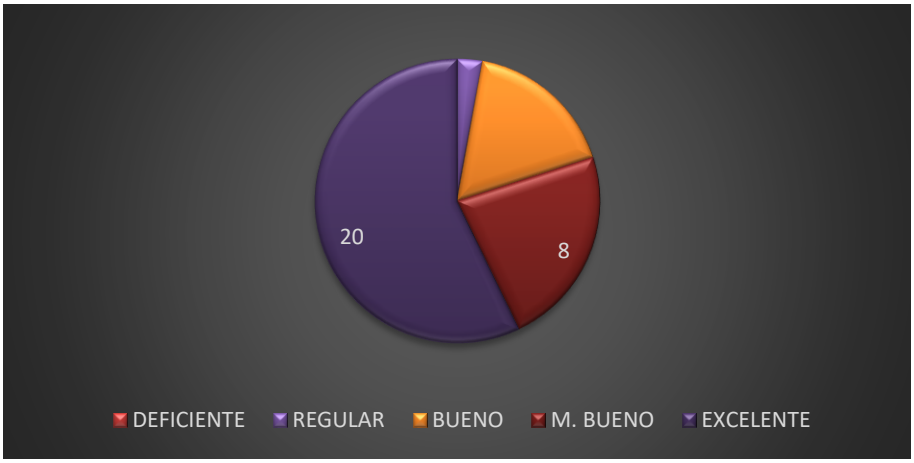


Grafico N° 12. Comunicación
Elaborado por: El investigador
Fuente: Investigación de campo

Análisis e interpretación

Más de la mitad de la población pose un nivel excelente lo que quiere decir que realiza preguntas y trasmite información con sus propias palabras mostrando una actitud abierta hacia los otros cuando estos intervienen más de la cuarta parte pose un nivel bueno y muy bueno lo que quiere decir que expone sus opiniones cuando corresponde, formulando ideas, argumentos y conceptos con claridad, una mínima parte posee un nivel regular lo que quiere decir que no tiene una buena comunicación en la institución. Los investigados en su mayoría poseen una adecuada comunicación que es lo ideal para trabajar en la empresa, por otro lado es importante trabajar con la mínima parte que no tiene una comunicación adecuada para dar un excelente servicio.

Tabla N° 15. Trabajo en equipo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	0	0.00%
regular	1	3%
bueno	3	9%
Muy bueno	7	20%
Excelente	24	69%
Total	**35**	**100%**

Elaborado por: El investigador
Fuente: Investigación de campo

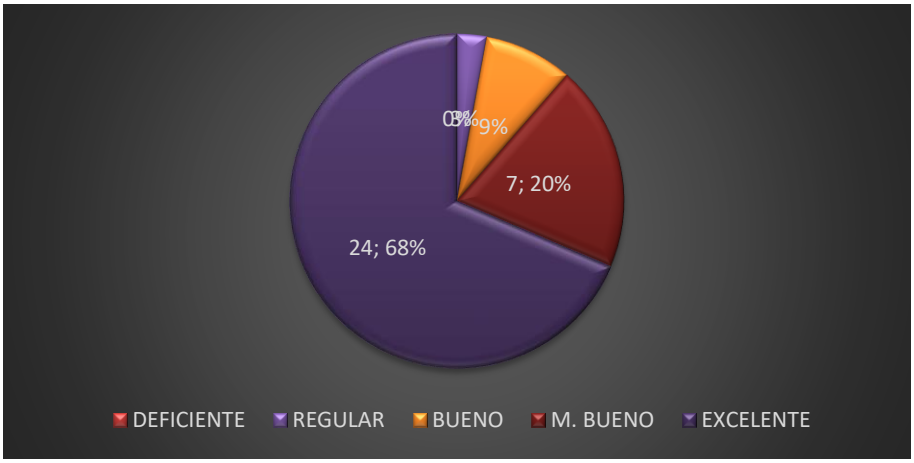


Grafico N° 13. Trabajo en equipo
Elaborado por: El investigador
Fuente: Investigación de campo

Análisis e interpretación

Más de la mitad de la población posee un nivel excelente lo que quiere decir que mantiene a los demás miembros informados y al corriente de temas que afecten a los procesos y acciones, una cuarta parte de la población posee un nivel muy bueno lo que quiere decir que fomenta la cooperación de los miembros del equipo, participa con entusiasmo en el grupo y colabora en las actividades comunes, menos de la cuarta parte de la población posee un nivel bueno que quiere decir que comparte toda la información importante y útil con los demás miembros del grupo, una mínima parte de la población posee un nivel regular lo que quiere decir que colabora poco con los demás trabajador; los investigados en su mayoría le gusta trabajar en equipo, realizan un excelente trabajo que está bien visto para la empresa por otra parte existe personal que no es de su gusto hacerlo hay que motivar a esa mínima parte para tener un adecuado funcionamiento de la institución.

Prueba estadística del Chi Cuadrado.

Para la verificación de la hipótesis del proyecto de titulación se escogió la prueba Chi cuadrado, cuya fórmula es la siguiente:

$$x^2 = \frac{\sum(O-E)^2}{\mathrm{E}}$$

Simbología:

O = Datos observados (Frecuencia Observada).

E = Datos esperados (Frecuencia Esperada)

El cruce de los resultados según los instrumentos psicológicos, se estableció los cuadros de frecuencia observada, el cual es la sumatoria de los resultados cruzados dando paso a valores marginales y la frecuencia esperada es mediante la multiplicación de valores marginales divididos para el total de estos valores.

Tabla N° 16. Valores Observados

	ASERTIVIDAD					
	Muy inferior al promedio	**inferior al promedio**	**promedio**	**Superior al promedio**	**muy superior al promedio**	**Total**
Deficiente	0	0	0	0	0	0
Regular	0	0	0	0	0	0
satisfactorio	0	0	0	0	0	0
Muy Bueno	1	4	12	6	0	23
Excelente	0	0	12	0	0	12
Total	1	4	24	6	0	35

Elaborado por: El investigador
Fuente: Investigación de campo

Tabla N° 17. Valores esperados

	Muy inferior al promedio	**inferior al promedio**	**promedio**	**Superior al promedio**	**muy superior al promedio**
Deficiente	0	0	0	0	0
Regular	0	0	0	0	0
bueno	0	0	0	0	0
Muy Bueno	0,657142857	2,628571429	15,77142857	3,942857143	0
Excelente	0,342857143	1,371428571	8,228571429	2,057142857	0

Elaborado por: El investigador
Fuente: Investigación de campo

Tabla N° 18. Tabla de Contingencia

Alternativas	FO	FE	FO-FE	(FO-FE)2	X2=(FO-FE)2/FE
D-MIP	0	0	0	0	0
D-IP	0	0	0	0	0
D-P	0	0	0	0	0
D-SP	0	0,65714286	-0,65714286	0,43183673	0,65714286
D-MSP	0	0,34285714	-0,34285714	0,11755102	0,34285714
R-MIP	0	0	0	0	0
R-IP	0	0	0	0	0
R-P	0	0	0	0	0
R-SP	0	2,62857143	-2,62857143	6,90938776	2,62857143
R-MSP	0	1,37142857	-1,37142857	1,88081633	1,37142857
S-MIP	0	0	0	0	0
S-IP	0	0	0	0	0
S-P	0	0	0	0	0
S-SP	0	15,7714286	-15,7714286	248,737959	15,7714286
S-MSP	0	8,22857143	-8,22857143	67,7093878	8,22857143
MB-MIP	1	0	1	1	0
MB-IP	4	0	4	16	0
MB-P	12	0	12	144	0
MB-SP	6	3,94285714	2,05714286	4,23183673	1,07329193
MB-MSP	0	2,05714286	-2,05714286	4,23183673	2,05714286
E-MIP	0	0	0	0	0
E-IP	0	0	0	0	0
E-P	12	0	12	144	0
E-SP	0	0	0	0	0
EMSP	0	0	0	0	0
				TOTAL	32,1304348

Elaborado por: El investigador
Fuente: Investigación de campo

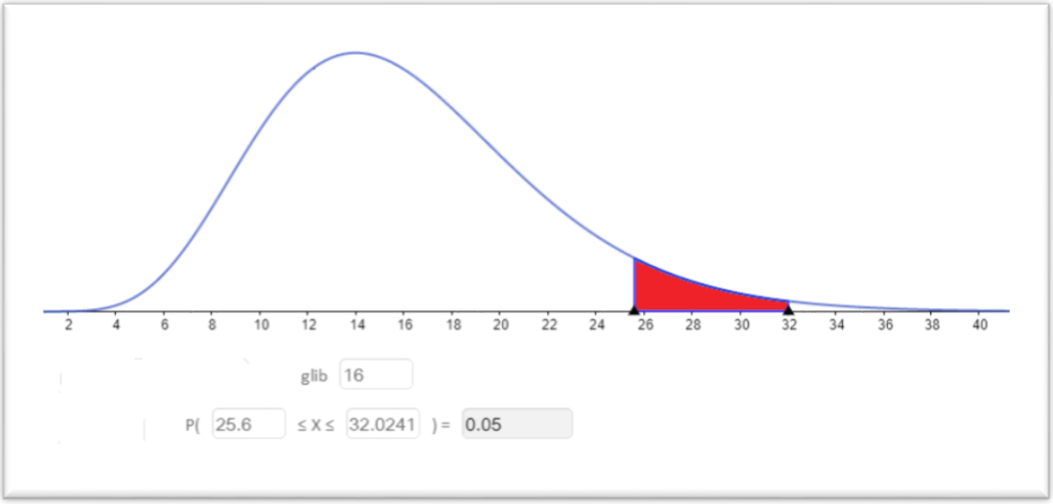


Grafico N° 14. Campana de Gaus
Elaborado por: El investigador
Fuente: Investigación de campo

El nivel de significancia es del 5% que equivale al 0.05, para determinar la aceptación o rechazo, en primer lugar se determina los grados de libertad aplicando la siguiente fórmula:

gl= (f-1) (c-1), donde:

gl= grados de libertad

f= número de filas

c= número de columnas

Distribución

gl= (5-1) (5-1)

gl= (4) (4)

gl= 16

A nivel de significancia de 0.05 y de 16 grados de libertad (gl) y el valor del chi cuadrado tabular es X^2t = 23,542

Decisión

En relación al proyecto de la investigación llevando a cabo y en base a los resultados recopilados mediante la prueba estadística del chi cuadrado donde se obtuvo y se menciona que el chi experimental posee un valor de 32.1304348 mientras que el valor critico corresponde a 23.542, tomando en consideración la regla de decisión que menciona el chi experimental es mayor que el valor critico existe correlación entre las variables por ende se escoge la hipótesis del proyecto de titulación Hi. Donde se alude que el asertividad si influye en la evaluación del desempeño en los trabajadores del área técnica de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

1. Tras el análisis relacional se evidencia sobre la base de los resultados obtenidos de la presente investigación y tomando en cuenta la regla de decisión que menciona que, si el chi experimental es superior al valor critico la hipótesis del proyecto de titulación alternativa se comprueba, como en este caso donde si influyo el asertividad en la evaluación del desempeño (tabla N: 18).

2. Se determina que más de la mitad de la población de trabajadores posee asertividad promedio es decir son personas que conocen sus propios derechos y los defiende respetando a los demás, un poco más de la cuarta parte de la población presenta un nivel superior al promedio que se caracterizan por reconocer que toda persona tiene derechos, se comunica y actúa basándose en ellos, lo que indica que en su mayoría los trabajadores del área técnica de CNT Latacunga tienen buena asertividad para el desempeño laboral (tabla N:4)

3. Se determinó que más de la mitad de la población posee un desempeño laboral de rango muy bueno que significa que el trabajador es apto para desenvolverse en el área donde trabaja sin dificultades y puede mantener su empleo correctamente y logra demostrar capacidad en las competencias y los objetivos propuestos por la empresa, y el resto de la población que representa un poco más de la cuarta parte se encuentra en un rango excelente lo que significa que el trabajador es muy capaz y eficiente en lo que hace teniéndole así en cuenta para un ascenso cuando exista una vacante en la

empresa; Es decir que existen un buen desempeño laboral en el área técnica (tabla N:5).

4. La problemática radica que dentro de la empresa menos de una octava parte de la población del área técnica presentan una asertividad inferior al promedio afectado a la empresa y los usuarios de ella; este es un factor importante por el hecho de que son personas que están en constante dialogo con los usuarios externos de la empresa, ya que esta empresa se caracteriza por cubrir una necesidad básica moderna que es el internet; para ello es necesario proponer talleres sobre la base del modelo cognitivo y mejorar la comunicación asertiva y por ende el desempeño de los trabajadores.

RECOMENDACIONES

1. Tras la investigación ejecutada se sugiere que la empresa CNT realice seguimientos frecuentes de sus trabajadores con más énfasis en los de bajo rendimiento para obtener mejores resultados de su desempeño laboral, junto a talento humano como responsable del desempeño de los trabajadores y del funcionamiento de la empresa como tal

2. Fomentar la comunicación asertiva hacia los trabajadores que obtuvieron una asertividad inferior al promedio para obtener un mejor desempeño laboral gracias a la evaluación de desempeño y obtener los beneficios que la empresa ofrece, para el crecimiento y la mejora de la empresa.

3. Con los datos obtenidos en la investigación y con respecto al desempeño de los trabajadores del área técnica, se recomienda seguir con el plan de trabajo, que según las estadísticas entre más asertivos mejor rendimiento en las labores, e implementar diversas charlas para futuros trabajadores de cómo tener una comunicación asertiva para así concientizar a los trabajadores que tengan un correcto funcionamiento de la empresa, de esta manera se deberá enfatizar en un sin número de actividades que promuevan el mejor desempeño laboral

4. Implementar talleres psicológicos (asertividad empática) que puedan impartir como tener una adecuada asertividad mediante la expresión clara de sus pensamientos, sentimientos y emociones, por otro lado la empatía potencia la comprensión entre los individuos en las relaciones, para obtener un mejor desempeño laboral

DISCUSIÓN

Mediante el trabajo investigativo cuya finalidad se centra en determinar si la asertividad influye en el desempeño de los trabajadores del área técnica de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT, se registraron una serie de datos sustanciales que puede servir como evidencia de la elaboración de los estudios para el bienestar de la empresa y trabajadores. Para dar desarrollo a la presente, se evaluó la asertividad y se comparó con las evaluaciones de desempeño, obteniendo los datos generales por medio de los instrumentos. Según Sánchez E. (2017), se concluyó que la comunicación asertiva influye en el desempeño laboral en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo, lo cual menciona que provoca que la institución se limite en sus actividades, se determina que la calidad de desempeño es deficiente debido a la limitada capacidad de expresión para comunicarse asertivamente Esto corrobora que la investigación planteada donde menciona que la asertividad si influye en el desempeño y teniendo la evidencia de las investigaciones realizadas actualmente, se logró constatar la hipóproyecto de titulación antes mencionada, la población del estudio es similar, es por ello que se observa similitud en los resultados y deja en claro la influencia de la asertividad en el desempeño.

La asertividad refleja la capacidad de los individuos para poder defender sus propios derechos, pero también los de los demás, expresando sus acuerdos, desacuerdos, sentimientos negativos. De esta forma, el individuo explora su habilidad para poder comunicarse y expresar deseos de forma abierta, directa y sobre todo amablemente. Como menciona García (citado por Villagrán, 2014) la define como:

> La habilidad de expresar deseos de una manera abierta, directa, amable, franca y adecuada, al lograr decir lo que se quiere sin atentar contra los demás. La asertividad es saber pedir, negar, negociar y ser flexible para poder conseguir lo que se quiere, al respetar los derechos del otro y expresar sentimientos de forma clara, a su vez consiste en recibir y hacer cumplidos, el elemento básico es perder la ansiedad y el miedo hasta el punto que obstaculiza o impiden expresar los deseos. (p. 28)

En esta investigacion con la poblacion que tratamos, se observo que si influye la asertividad en el desempeño, pero podría suceder que investigando otras áreas los resultados sean diferentes, esto varia constantentemte debido a multiple factores como, relación entre jefe y suborindados, clima laboral, estrés del puesto de trabajo, número de personas evaluadas, entre otros.

CAPITULO V

PROPUESTA

TEMA

"APLICACIÓN DE TALLERES MEDIANTE TÉCNICAS COGNITIVA CONDUCTUAL PARA MEJORAR LA ASERTIVIDAD DEL PERSONAL DEL ÁREA TÉCNICA DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT LATACUNGA"

JUSTIFICACIÓN

La investigación previamente realizada con respecto a la asertividad y su influencia en el desempeño, forja la obtención de resultados que determinan que la asertividad es promedio, y se quiere alcanzar una asertividad superior para incrementar el rendimiento de los trabajadores del área técnica de la Corporación de Telecomunicaciones CNT Latacunga, por ende la implementación de la propuesta es importante ya que permite generar un mejor desempeño laboral y esto beneficiaria tanto a la empresa como a los usuarios que ocupan este servicio que es el 31% de Ecuatorianos que utilizan servicio móvil y telefónico

La implementación de una propuesta que permitirá alcanzar un nivel de asertividad más alto que accederá a obtener un mejor desempeño laboral por parte de los trabajadores del área técnica de la Corporación de Telecomunicaciones CNT Latacunga, ya que por parte de la gerencia y el departamento de talento humano las puertas para el mejoramiento de la empresa siempre están abiertas, a más de la voluntad que requieren los trabajadores para ser parte del cambio y el progreso de la misma. Cabe recalcar que sería un proyecto original debido a que nunca se ha tratado, ni se han realizado investigaciones semejantes sobre dicho fenómeno

Existen un sin número de beneficiados, de manera directa los trabajadores que con una asertividad superior pueden llegar a tener calificaciones superiores a las que ya tienen y esto con lleva a que pueden ser seleccionados para ocupar un

puesto mejor y obtener más beneficios que la empresa les ofrece, por otra parte los beneficiaros indirectos son todos aquellos usuarios que requieren de los servicios prestados por la empresa.

OBJETIVOS

GENERAL

Diseñar un plan de intervención mediante técnicas cognitiva conductual para mejorar la capacidad de asertividad

ESPECÍFICOS

1. Determinar estrategias para mejorar la asertividad
2. Proponer actividades para el desarrollo de las técnicas de asertividad

ESTRUCTURA TÉCNICA DE LA PROPUESTA

La propuesta trae consigo bases esenciales en la presentación de talleres y acciones que faciliten a los trabajadores optimizar sus niveles de asertividad, el desarrollo está conformado por varias etapas, mediante se sigue desarrollando, los trabajadores serán informados de las acciones que van a realizar y los talleres que serán expuestos hacia ellos, su objetivo será el mejoramiento tanto de la empresa como de los trabajadores

En cuanto al contenido de la propuesta, se desarrollará tres talleres, cada uno de los trabajadores se les indicará como reducir la ansiedad de forma física, mediante la relajación y la respiración, con el fin de tener la atención requerida por los trabajadores., cada tema será desarrollado con ejemplos prácticos para tener una comprensión adecuada y poder desarrollar de manera óptima los talleres, finalmente se realizará una retroalimentación para obtener la comprensión de los talleres. Cada taller tendrá una duración de 30 minutos, el enfoque psicológico utilizado para la elaboración de la propuesta es cognitiva conductual, donde se utilizan las técnicas antes mencionadas para poder trabajar

ARGUMENTACIÓN TEÓRICA

Los talleres son herramientas simples de trabajar y muy eficientes, estas son estructuradas por distintas actividades y técnicas, con el fin de aprender, mejorar y limar las falencias, según la problemática manifestada en la investigación. Los talleres que se implantan cumplen con funciones específicas e incluso divertidas para la mejor comprensión de la misma, es así que establece ciertas tareas para ser ejecutadas en la empresa desde el enfoque psicológica más óptima para la elaboración de la misma.

La presente propuesta se realizará bajo el enfoque cognitivo conductual, trae consigo a los más grandes exponente de este enfoque Watson y Skinner, cada uno de a su manera, es un enfoque altamente dominante desde que fue vista por primera vez en el siglo XX, y se consideró como una respuesta a la psicología introspectiva

Técnicas Asertivas

Las técnicas basadas en la asertividad llegan hacer útiles en todos los ámbitos de la vida, en las interacciones sociales de la vida diaria. Muchas de las técnicas son de tipo automatizadas que con la práctica no requieren una atención concreta al momento que se utilizan. Cuando llega a ser parte de una conducta su uso puede ser de forma inconsciente.

Asertividad empática

La asertividad y empatía son ingredientes importantes en la comunicación de los seres humanos, por medio de la asertividad un individuo posee la capacidad de expresar de manera clara sus pensamientos, sentimientos y emociones, por otro lado la empatía potencia la comprensión entre los individuos en las relaciones personales.

Calderón (2015) menciona: “la aserción empática implica transmitir al escuchador la propia opinión sin renunciar a los derechos propios, de ésta forma se predispone positivamente al interlocutor” (p. 14).

Apertura

Se les recibe a los trabajadores del área técnica con amabilidad y respeto para formular confianza y tener una mejor comunicación durante el taller, es importante mencionar a los trabajadores el por qué se dé su presencia, dando a conocer los resultados obtenidos de los instrumentos aplicados, de esta manera se pone a su conocimiento; se le indica los derechos asertivos que todas las personas deben tener en conocimiento

Iniciales para la comunicación

El tener comunicación asertiva es una habilidad envidiable para cualquier trabajador, sobre todo en las áreas donde se está con frecuencia con los usuarios, es el pilar fundamental de la tarea laboral, así teniendo muchas ventajas de la comunicación asertiva en el trabajo es la creación de un clima óptimo para la representación de opiniones, ideas y respeto, que tendrá dentro del ámbito laboral, la comunicación de tipo asertivo es la mejor forma para dirigirnos a un usuario, ya que es lo más recomendado para expresar lo que deseamos decir sin que el otro interlocutor se sienta ofendido

Acuerdo asertivo

Responder a la crítica que realizan admitiendo que se ha cometido un error, pero separándolo del hecho de que sea una buena o mala persona. Por ejemplo: Sí, no he realizado la tarea que me comentaste, “la verdad es que suelo ser más responsable, no volverá a ocurrir” así Sandoval (2014) menciona “consiste en responder a una crítica, admitiendo que has cometido un error (si es el caso), pero separándolo claramente del hecho de que seas una mala o buena persona” (p. 23)

Acuerdo viable

La técnica puede ser empleada cuando se presenta un enfrentamiento de posturas entre dos individuos en el que se reparte de poder o las consecuencias que se extraen no se hacen aconsejable postura de fuerza.

Calderón (2014) menciona: “La técnica consiste en dar un margen de maniobra a los implicados para poder llegar a una situación aceptable para ambas partes. Esta técnica implica que las dos partes deben ceder algo, pasando de posturas extremas a otras más cercanas” (p. 45). Es importante que dentro de la técnica se pueda mostrar al individuo que es escuchado y entiende, para de esta manera ofrecerle un compromiso realista con objetivo de llegar a un acuerdo.

DISEÑO TECNICO DE LA PROPUESTA

Tabla N° 19. Diseño técnico de la propuesta

FASE O ETAPA	ACTIVIDAD	OBJETIVO	RECURSOS	RESPONSABLE	TIEMPO
Planificación	-Recolección de a información para la realización de los talleres -Realizar el cronograma de los talleres	-Elaborar de forma sistematizada los talleres para el fortalecimiento de la asertividad del personal.	Recursos Humanos Recursos económicos Recursos bibliográficos	El Investigador	2 horas
Logística	-Recibir al personal que van a intervenir en los talleres y ubicarlos en el espacio adecuado.	-Gestionar con las autoridades correspondientes para la aplicación de los talleres	Humanos Recursos económicos Recursos bibliográficos	El Investigador	1hora
Finalización	-Socialización de la experiencia y resultados obtenidos	-Verificar el cumplimiento de los objetivos planteados	Recursos Humanos	El Investigador	30minutos

Elaborado por: El investigador
Fuente: Investigación de campo

Tabla N°20. Taller I: Técnica del Banco de Niebla

Taller I **Tema: Técnica del Banco de Niebla** **Objetivo: desarrollar la capacidad de actuar asertivamente frente a diferentes situaciones**					
Fase	**Aspecto a trabajar**	**Técnica**	**Metas de resultados esperados**	**Tiempo**	**Responsable**
Fase I – Rapport	Integración del grupo De trabajo y expositor	Integración Comunicación asertiva	Integrar confianza entre los trabajadores fomentando la participación grupal y la comunicación asertiva entre ellos	10 minutos	El investigador
Fase II – Introducción	Explicación de las actividades que se llevaran a cabo durante el taller	- Plenaria - Exposición oral	los colaboradores se familiarizan con la información transmita y están prestos a las actividades a realizar	5 minutos	El investigador
Fase III – desarrollo	Definición	- Exposición	Tener una interacción con los participantes y llegar con la propuesta hacia los colaboradores - Se les da a conocer los	30 minutos	El investigador

	Asertividad Beneficios Tareas	- Técnicas asertivas básicas - Lluvia de ideas - Tareas en el diario vivir, en el hogar, en el trabajo	resultados obtenidos mediante el test psicológico se hace énfasis en sus derechos asertivos - Trasmitir los beneficios de trabajar creando confianza y ser asertivos - Enviar tareas de como tener una mejor comunicación asertiva poniendo ejemplos en el hogar o lugar de trabajo		
Fase VI – Cierre	Realizar una conversación		Llegando de una manera significativa	10 minutos	

	significativa que nos permita saber si la persona se comunica asertivamente o no cuando esta frente a sus compañeros de trabajo o usuarios de la empresa esta manera darnos cuenta si las actividades realizadas fueron de apoyo significativo	Feedback	a los colaboradores y dar a conocer los benéficos y derechos de ser asertivo se podrá lograr que el aprendizaje quede plasmado y se pueda visualizar continuamente	5 minutos	El investigador

Elaborado por: El investigador
Fuente: Investigación de campo

Desarrollo del taller 1

Fase I – Rapport

En esta fase el facilitador iniciara con un saludo cordial de bienvenida a los colaboradores del taller. Para ello es importante dar una buena impresión del moderador con la intención de generar un ambiente de confianza en el primer taller, para el inicio de este se comenzará por la presentación de cada uno, posteriormente se indicará la importancia que tiene la comunicación entre compañeros, usuarios, etc y mediador para después de ello, los participantes tendrán la oportunidad de establecer rapport y empatía con el grupo de trabajo. A continuación, la dinámica

Tema: Técnica del Banco de Niebla

Objetivo: desarrollar de la capacidad de actuar asertivamente frente a diferentes situaciones

Tiempo: 50 minutos

Técnica:

La técnica propuesta "Mirroring" consiste en hacer "de espejo" es decir formular el lenguaje verbal y no verbal lo más similar posible al colaborador que tenemos en frente, reflejar sus movimientos, su ritmo, su postura. Debemos ser como un espejo para él, debemos generar una relación de semejanzas con la persona.

a. En primera instancia se pedirá a los colaboradores que se agrupen en parejas de trabajo,
b. Posteriormente se les pide que adapten el modo de comunicación y las expresiones, de la persona que tienen al frente
c. A medida que avance el taller se les va pidiendo que roten de parejas para que todos puedan trabajar con diferentes colaboradores
d. Para finalizar se les pide a los colaboradores que compartan la experiencia vivida y que tal les pareció

Fase II – Introducción

Después de generar un ambiente de confianza y rapport mediante la comunicación asertiva entre los colaboradores el moderador da apertura a la exposición planificada explicando las demás actividades a tratar durante el taller. El desarrollo de esta fase tiene una duración de 10 minutos, donde se expondrá a través de diapositivas la importancia del taller, los colaboradores se familiarizan con el orden del día a cumplir y las actividades a realizar

Fase III – Desarrollo

1. Para el desarrollo de este taller se utilizará la técnica del Banco de Niebla, esta técnica es útil para mejorar la asertividad, la habilidad, la comunicación asertiva y por excelencia para la defensa de los derechos, esta técnica tiene como fin "torear" la critica que se puede recibir.
2. Se reconoce lo que es real de la misma, pero ignorando tales aspectos que se puede llegar a responder de forma defensiva o a contractar;
3. Una vez que se reconoce tales aspectos de la crítica se está llegando a un punto medio.
4. Se les presenta el modelado que se va a utilizar, para que se familiaricen con esta técnica y sea comprendida, (Maria: Nunca estas cuando se te necesita, pasas la mayor parte del día afuera y estoy sola en casa, Juan: tienes razón, casi nunca estoy en casa, pero por el momento la situación laboral me exige)
5. Con el ejemplo presentado se les pide que en parejas se trabaje más modelados con el antes mencionado y reforzar cada uno de ellos.
6. Se hace énfasis en la importancia que tiene la comunicación asertiva y explicar mediante modelados lo que puede llegar a pasar y cuál sería la forma adecuada de responder, (Maria: ¿Cómo haces eso? Pareces tonto, Maria, es verdad a veces podría ser más listo de lo que soy)
7. Se explica lo que está sucediendo en el modelado, se trata de ceder un poco más de lo que normalmente una persona puede hacerlo, asumiendo que se está de acuerdo en algunos aspectos y manteniendo la oposición

en aquello que no lo estas, sin tener que llegar a un conflicto con la otra persona.

8. Hablando de asertividad se les reúne a todos los colaboradores y se les presenta los resultados obtenidos mediante el test psicológico,
9. Se hace énfasis en sus derechos asertivos,
10. Se plantea una lluvia de ideas de parte de los colaboradores como del mediador dando así a conocer los beneficios de una excelente comunicación asertiva,
11. Más adelante, se les pide de tarea que todo lo aprendió sea utilizado con familiares y personal del trabajo para así tener un mejor resultado de todo lo aprendido

Fase IV – Cierre

Para dar por culminado este taller se realiza un conversatorio que nos permite saber de manera rápida si las actividades realizadas fueron de apoyo para los colaboradores, se les da las gracias por la atención prestada, se les recomienda que si tienen alguna inquietud sin problema alguno pueden preguntar, de así serlo se solventaran las dudas de la temática tratada

Tabla N° 21. Taller II**:** Técnica del acuerdo asertivo

Taller II **Tema: Acuerdo asertivo** **Objetivo: expresar lo que pensamos, sentimos y deseamos sin tener que entrar en conflictos**					
Fase	**Aspecto a trabajar**	**Técnica**	**Metas de resultados esperados**	**Tiempo**	**Responsable**
Fase I – Inicio	Saludos a los trabajadores del área técnica	Dinámica de grupo	Se trata de repetir el mismo argumento una y otra vez, de forma paciente y calmada sin entrar en discusiones	5 minutos	El investigador
Fase II – Introducción	Explicación de las actividades que se llevaran a cabo durante el taller	- Exposición oral	Los colaboradores se familiarizan con el taller	10 minutos	El investigador
Fase III – desarrollo	Comunicaciones más especificas	- Acuerdo asertivo - Exposición oral	- La comunicación es la forma en la cual se transmite un mensaje entre el emisor y un receptor,	10 minutos	El Investigador

	Tareas		pero cuando se menciona la comunicación asertiva, incluimos la actitud de esa comunicación - Se les pide muy amablemente que lo aprendido repliquen con familiares, amigos, o compañeros de trabajo		
Fase VI – Cierre	Inquietudes y preguntas, clausura del taller	- Retroalimentación	- Generar compromisos, para conllevar discusiones asertivas	5 minutos	El investigador

Elaborado por: El investigador
Fuente: Investigación de campo

Desarrollo del taller II

Fase I – inicio

El moderador empieza el taller con el saludo respectivo y la bienvenida a los colaboradores que asisten, y agradece la participación de la misma. Se da a conocer el tema general que se llevara a cabo y el objetivo de tal taller, para conocer más de los colaboradores se desarrolla una técnica

Tema: Acuerdo asertivo

Objetivo: expresar lo que pensamos, sentimos y deseamos sin tener que entrar en conflictos

Tiempo: 30 minutos

Materiales: ninguno

Procedimiento

Fase II - INTRODUCCION

Una vez finalizada el taller, el moderador hace una breve explicación de las actividades que se llevaran a cabo durante el taller, de igual manera explica la importancia que conlleva el taller y los beneficios que atrae este.

FASE III – DESARROLLO

1. Se aplica comunicaciones más específicas con la técnica acuerdo asertivo
2. esta técnica consiste en responder una crítica
3. Se menciona que se debe admitir que se cometió un error,
4. Pero poniendo en claro el hecho que seas buena o mala persona, esta técnica da la razón al interlocutor
5. Se les deja en claro, es decir, cede, pero se hace énfasis en el error cometido y no como uno es

6. esta técnica menciona que la asertividad no es lo que haces, es lo que eres, hace captar a la gente lo arriesgado que es etiquetar a las personas sin antes una buna comunicación

7. Para concluir con el taller se les pide de tarea que repliquen lo aprendido en el presente taller con familiares, amigos o compañeros de trabajo, para tener un mejor resultado de lo aprendido.

Fase IV- Cierre

Se realizará una retroalimentación con la participación de todos los colaboradores. Es importante saber que tal les pareció la técnica, como se sentían antes y después de ella, si existiera alguna duda o inquietud se dará la debida explicación para que quede en claro todo el taller realizado.

Tabla N° 22. Taller III: Técnica del Aplazamiento Asertivo

Taller III **Tema: Aplazamiento asertivo** **Objetivo: reforzar la comunicación asertiva desde otro punto de vista**					
Fase	**Aspecto a trabajar**	**Técnica**	**Metas de resultados esperados**	**Tiempo**	**Responsable**
Fase I – Inicio	Saludos a los trabajadores del área técnica, palabras de inicio de taller mencionando que es el ultimo	Para el cambio	Se trata de no generar agresividad, aun sabiendo que no fue iniciada la discusión por el trabajado	10 minutos	El investigador
Fase II – Introducción	Brindar pautas e información acerca de la temática a tratar	- Exposición oral	los colaboradores se familiarizan con el taller	10 minutos	El investigador
Fase III – desarrollo	Comunicación asertiva	- Aplazamiento asertivo	Para el taller es preciso que dos o más personas en una conversación estén en condición de escuchar, de poder hablar,	20 minutos	

			cosas muy pocas probables, cuando estén enfadados, gritando o a punto de hacerlo, se sabe que dos no discuten, si uno no quiere		El investigador
Fase VI – Cierre	Inquietudes, preguntas, generar acta de compromiso y, clausura del taller	- Retroalimentación	- Concientizar como debemos actuar en situaciones similares, practicando hasta que se logre el objetivo deseado	10 minutos	El investigador

Elaborado por: El investigador
Fuente: Investigación de campo

Desarrollo del taller III

Fase I – inicio

El moderador empieza el taller con el saludo respectivo y la bienvenida a los colaboradores que asisten, y agradece la participación de la misma se menciona que es el último taller a desarrollar. Se da a conocer el tema general que se llevara a cabo y el objetivo del taller, para conocer más el tema a tratar

Tema: Escalada

Objetivo: Practicar la comunicación en una situación de tensión

Tiempo: 20 minutos

Materiales: ninguno

Procedimiento

a- El moderador da a conocer el nombre de la técnica
b- Da indicaciones claras de lo que se trata la técnica y como se llevara a cabo
c- El moderador solicita a los colaboradores sentarse en forma circular para obtener una mejor atención
d- El modelador explica con una persona entre los presentes
e- Menciona a los colaboradores que no deben seguir la discusión con la otra persona, aun sabiendo que no fue iniciada la discusión por el trabajador

Fase II - INTRODUCCION

Se brinda pautas e información acerca de la temática a tratar se puede mencionar algunos ejemplos, se les explica de manera oral con ayuda de las diapositivas y así lograr que los colaboradores se familiaricen con el taller

FASE III – DESARROLLO

1. Para el taller es preciso que dos o más personas en una conversación estén en condición de escuchar, de poder hablar cosas muy pocas probables

2. Se les menciona que deben cambiar su estado de ánimo una vez que estén enfadados, gritando o a punto de hacerlo; se sabe que dos no discuten si uno no quiere
3. Se les menciona que consiste en tener en discusión en la cual no importa lo que se quiere responder ni tampoco importa lo que te otra persona diga y que esto sea del todo mentira, incorrecto o injusto
4. Se hace énfasis mencionando que, en una discusión agresiva, no se saca nada bueno, no se llega a acuerdos
5. Se les recalca diciendo que ninguna parte escucha lo que se está diciendo, para ello se debe aplazar la discusión y posponerla para otra ocasión, cuando las dos partes estén serenos, calmados y puedan hablar con tranquilidad
6. Se les presenta un modelado, para que sea utilizado en el taller y puedan ponerlo en práctica con los demás colaboradores (Juan: Que mal servicio siempre pasa lo mismo, ¿acaso no sabes para que se usa el reloj?, nunca llegan a tiempo; Pedro: veo que en este momento está muy alterado, le pido por favor disculpe mi retraso considerando que debo trasladarme de un lugar a otro y existen factores que no siempre me permiten llegar a tiempo)

Fase IV- Cierre

Se realizará una retroalimentación de todo lo que se ha visto durante los tres talleres presentados con la participación de todos los colaboradores. Es importante que saber que tal les pareció las técnicas, como se sentían antes y después de ella, si existiera alguna duda o inquietud se dará la debida explicación para que quede en claro todo lo que se puedo abarcar en los talleres.

Se les menciona que no se olviden de sus derechos asertivos y la importancia de la comunicación asertiva, se da un agradeciendo general y se les menciona que hay la oportunidad de hacer un acta de compromiso mencionando que es para el beneficio de ellos, y por ende de la empresa

BIBLIOGRAFÍA

50minutos.es. (2017). *Desarrolla tu asertividad: Los secretos para reafirmarse sin asplastr a los demás.* 50minutos.es.

Caballo, V., Salazar, I., Irurtia, M., & Olivares, P. (2014). Relación de las habilidades sociales con la ansiedad social y los estilos/trastornos de la personalidad. *Behavioral Psychology/Psicología Conductual*, 401- 423.

Casas Aguera , E., Prat, G., Vilamala, S., Scandell, M., Garcia Franco, M., Martin, J. R., . . . Ochoa, S. (Mayo de 2014). Validación de la versión española del inventario de asertividad Gambrill y Richey en población con diagnóstico de esquizofrenia. *Anales de Psicología, 30*(2). doi:dx.doi.org/10.6018/analesps.30.2.154311

Castanyer, O., & Ortega, E. (2013). *Asertividad en el trabajo: como decir lo que siento y defender lo que pienso.* Conecta,2013.

Dongil Collado, E., & Cano Vindel, A. (2014). *Habilidades Sociales.* España: Sociedad Español para el estudio de la Ansiedad y el Estrés.

Estrada Laredo, E. (2015). *Asertividad y estrategias de Aprendizaje en Alumnos del nivel superior.* Toluca,México.

LLópez, P. (2017). *El bienestar Psicológico y su influencia en la Asertivida del personal administrativo del Gobierno Autónomo Municipal Descentralizado de Píllaro.* Ambato.

Rivera Terán , D. (2016). *DEesarrollo de las habilidades sociales de comunicación asertiva para el fortalecimiento de la convivencia escolar* . Bogotá.

Sánchez, E. (2017). La comunicación asertiva en el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo, ubicada en

el cantón Ambato, en la provincia de Tungurahua . Ambato, Tungurahua, Ecuador.

Villagrán Nimatuj, W. J. (2014). *Bienestar psicológico y asertividad en el adolescente.* Universidad Rafel Landívar, Quetzaltenango.

Zayas Aguero, P. M., Baéz Santana, R. A., Zayas Feria, J., & Hernández Lobaina, M. (Diciembre de 2015). Causas de la Satisfacción Laboral en una Organización comercializadora mayorista. *rev.fac.cienc.econ, XXIII(2)*, 35-51. doi:dx.doi.org/10.18359/rfce.1606

ANEXOS

Imagen N° 1. Certificación de haber hecho la investigación

CERTIFICACIÓN

A petición del Interesado Sr. Edwin Andrés Albán Arguello, portador de la cedula de identidad 0502544166, realizó sus tesis de grado con el Tema: **LA ACERTIVIDAD Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL AREA TECNICA DE LA CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP** de Cotopaxi (Latacunga).

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, facultando al interesado dar el uso del presente certificado como a bien tuviere.

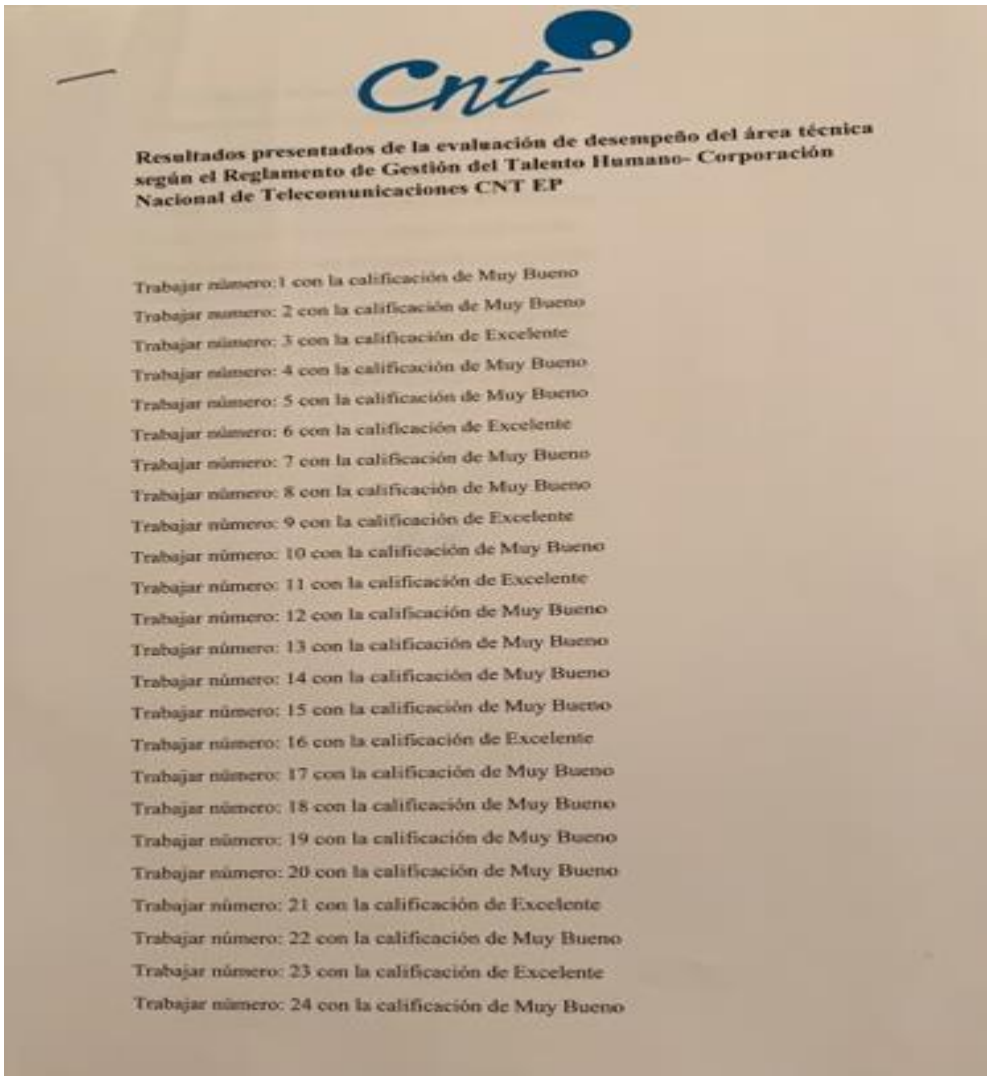
Latacunga, 9 de julio del 2019

Cordialmente,

Ing. Rovinson Moscoso Araque
ANALISTA DE TALENTO HUMANO
CNT EP COTOPAXI

TALENTO HUMANO
COTOPAXI

Imagen N° 2. Resultados del desempeño



Resultados presentados de la evaluación de desempeño del área técnica según el Reglamento de Gestión del Talento Humano- Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP

Trabajar número:1 con la calificación de Muy Bueno
Trabajar número: 2 con la calificación de Muy Bueno
Trabajar número: 3 con la calificación de Excelente
Trabajar número: 4 con la calificación de Muy Bueno
Trabajar número: 5 con la calificación de Muy Bueno
Trabajar número: 6 con la calificación de Excelente
Trabajar número: 7 con la calificación de Muy Bueno
Trabajar número: 8 con la calificación de Muy Bueno
Trabajar número: 9 con la calificación de Excelente
Trabajar número: 10 con la calificación de Muy Bueno
Trabajar número: 11 con la calificación de Excelente
Trabajar número: 12 con la calificación de Muy Bueno
Trabajar número: 13 con la calificación de Muy Bueno
Trabajar número: 14 con la calificación de Muy Bueno
Trabajar número: 15 con la calificación de Muy Bueno
Trabajar número: 16 con la calificación de Excelente
Trabajar número: 17 con la calificación de Muy Bueno
Trabajar número: 18 con la calificación de Muy Bueno
Trabajar número: 19 con la calificación de Muy Bueno
Trabajar número: 20 con la calificación de Muy Bueno
Trabajar número: 21 con la calificación de Excelente
Trabajar número: 22 con la calificación de Muy Bueno
Trabajar número: 23 con la calificación de Excelente
Trabajar número: 24 con la calificación de Muy Bueno

Imagen N° 3. Validación del test de Rathus

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS SICOLÓGICAS

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACION

NOMBRE DEL PROYECTO: La Asertividad y su influencia en el desempeño de los trabajadores del Área Técnica de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP

INSTRUMENTO A VALIDAR: Test de Rathus

OBJETIVO GENERAL: Determinar si la asertividad influye en el desempeño de los trabajadores del área Técnica de CNT EP

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

1. Distinguir los niveles de Asertividad que poseen los trabajadores del área técnica de CNT EP
2. Especificar los niveles de desempeño de los trabajadores del área técnica de CNT EP
3. Identificar la problemática y proponer una solución al problema

ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
PERTINENCIA	☑	☐
UTILIDAD	☑	☐
COHERENCIA	☑	☐
RELACION CON LOS OBJETIVOS	☑	☐
RELACION METODOLOGICA	☑	☐
VIGENCIA	☑	☐

El analisis de validacion recomienda el manejo del presente instrumento SI ☑ NO ☐

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE: Mayra German Tornalá
PROFESION: Psicóloga Clínica
OCUPACION: Psicóloga Institucional UTI

FIRMA DEL EVALUADOR: Mayra German

FECHA: 24/10/2018

Imagen N° 4 Validación del test de Rathus

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS SICOLÓGICAS

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACION

NOMBRE DEL PROYECTO: La Asertividad y su influencia en el desempeño de los trabajadores del Área Técnica de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP

INSTRUMENTO A VALIDAR: Test de Rathus

OBJETIVO GENERAL: Determinar si la asertividad influye en el desempeño de los trabajadores del Área Técnica de CNT EP

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Distinguir los niveles de Asertividad que poseen los trabajadores del área técnica de CNT EP
2. Especificar los niveles de desempeño de los trabajadores del área técnica de CNT EP.
3. Identificar la problemática y proponer una solución al problema

ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
PERTINENCIA	☑	☐
UTILIDAD	☑	☐
COHERENCIA	☑	☐
RELACION CON LOS OBJETIVOS	☑	☐
RELACION METODOLOGICA	☑	☐
VIGENCIA	☑	☐

El analisis de validacion recomienda el manejo del presente instrumento — SI ☑ NO ☐

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE: Verónica Ricaúrte
PROFESION: Psicóloga clínica
OCUPACION: Psicóloga

FIRMA DEL EVALUADOR

FECHA: 24/10/2018

Imagen N° 5 Validación del test de Rathus

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS SICOLÓGICAS

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACION

NOMBRE DEL PROYECTO: La Asertividad y su influencia en el desempeño de los trabajadores del Área Técnica de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP

INSTRUMENTO A VALIDAR: Test de Rathus

OBJETIVO GENERAL: Determinar si la asertividad influye en el desempeño de los trabajadores del Área Técnica de CNT EP

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1 Distinguir los niveles de Asertividad de los trabajadores del Área Técnica de CNT EP
2 Especificar los niveles de desempeño de los trabajadores del Área Técnica de CNT EP
3 Identificar la problemática y proponer una solución al problema.

ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
PERTINENCIA	☑	☐
UTILIDAD	☑	☐
COHERENCIA	☑	☐
RELACION CON LOS OBJETIVOS	☑	☐
RELACION METODOLOGICA	☑	☐
VIGENCIA	☑	☐

El analisis de validacion recomienda el manejo del presente instrumento SI ☒ NO ☐

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE Jorge Chacón
PROFESION Psicólogo Clínico
OCUPACION Docente UTI
FIRMA DEL EVALUADOR
FECHA: 26-10-2018

Imagen N° 6. Validación evaluación de desempeño CNT

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS SICOLÓGICAS

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACION

NOMBRE DEL PROYECTO: La Asertividad y su influencia en el desempeño de los trabajadores del Área Técnica de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP

INSTRUMENTO A VALIDAR: Evaluación de desempeño de 1er CNT

OBJETIVO GENERAL: Determinar si la asertividad influye en el desempeño de los trabajadores del Área Técnica de CNT EP

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

1. Determinar los niveles de Asertividad que poseen los trabajadores del Área Técnica de CNT EP
2. Establecer los niveles de desempeño de los trabajadores del Área Técnica de CNT EP
3. Identificar la problemática y proponer una solución al problema

ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
PERTINENCIA	☑	☐
UTILIDAD	☑	☐
COHERENCIA	☑	☐
RELACION CON LOS OBJETIVOS	☑	☐
RELACION METODOLOGICA	☑	☐
VIGENCIA	☑	☐

El analisis de validacion recomienda el manejo del presente instrumento — SI ☑ NO ☐

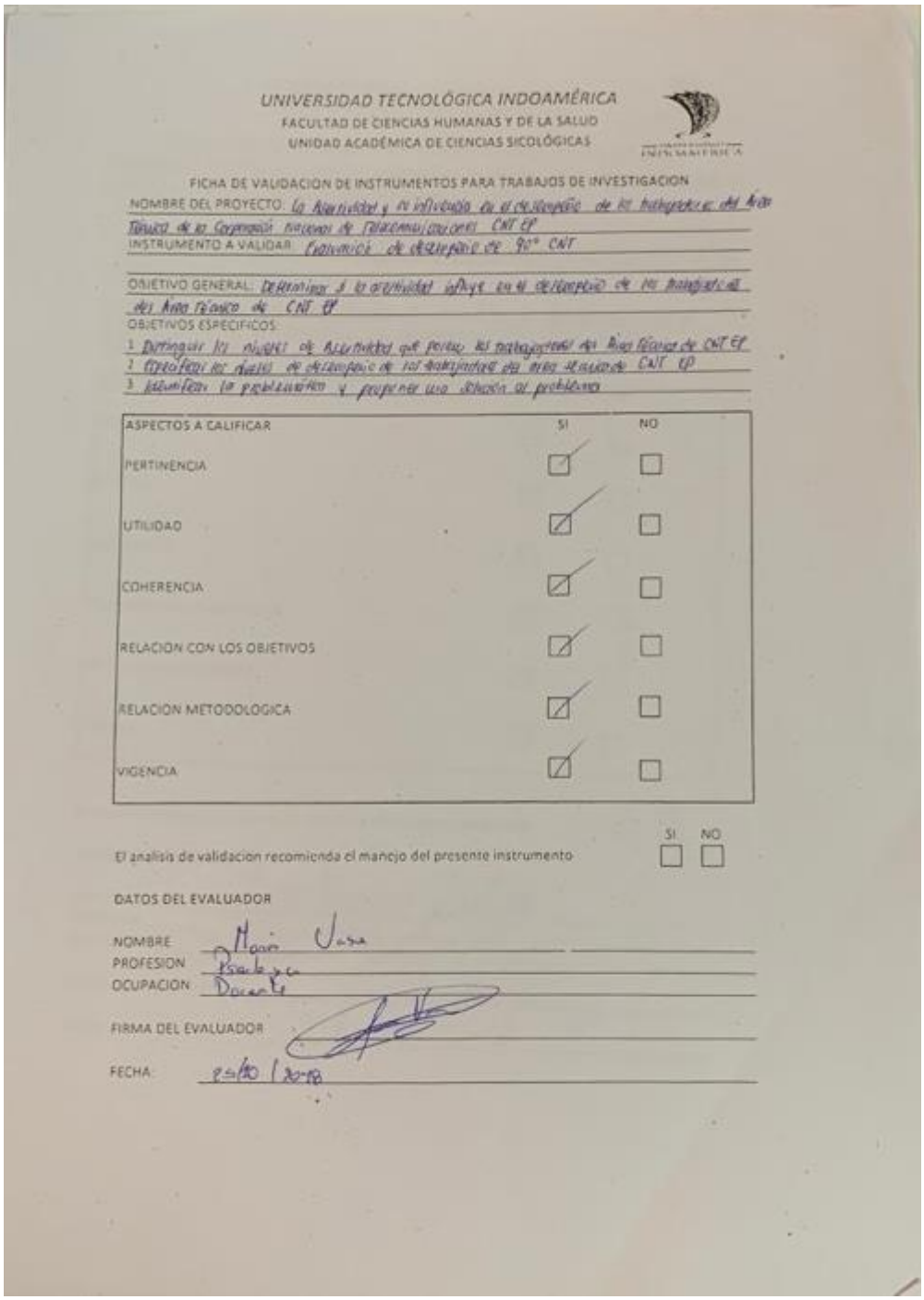
DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE: Santiago Gualpa
PROFESION: Psicólogo
OCUPACION: Docente - Docente

FIRMA DEL EVALUADOR

FECHA: 26-10-2018

Imagen N° 7 Validación evaluación de desempeño CNT



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS SICOLÓGICAS

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACION

NOMBRE DEL PROYECTO: La Asertividad y su influencia en el desempeño de los trabajadores del Área Técnica de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP

INSTRUMENTO A VALIDAR: Evaluación de desempeño de 90° CNT

OBJETIVO GENERAL: Determinar si la asertividad influye en el desempeño de los trabajadores del área técnica de CNT EP

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

1 Distinguir los niveles de asertividad que poseen los trabajadores del Área Técnica de CNT EP
2 Especificar los niveles de desempeño de los trabajadores del área mencionada CNT EP
3 Identificar la problemática y proponer una solución al problema

ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
PERTINENCIA	☑	☐
UTILIDAD	☑	☐
COHERENCIA	☑	☐
RELACION CON LOS OBJETIVOS	☑	☐
RELACION METODOLOGICA	☑	☐
VIGENCIA	☑	☐

El analisis de validacion recomienda el manejo del presente instrumento — SI ☐ NO ☐

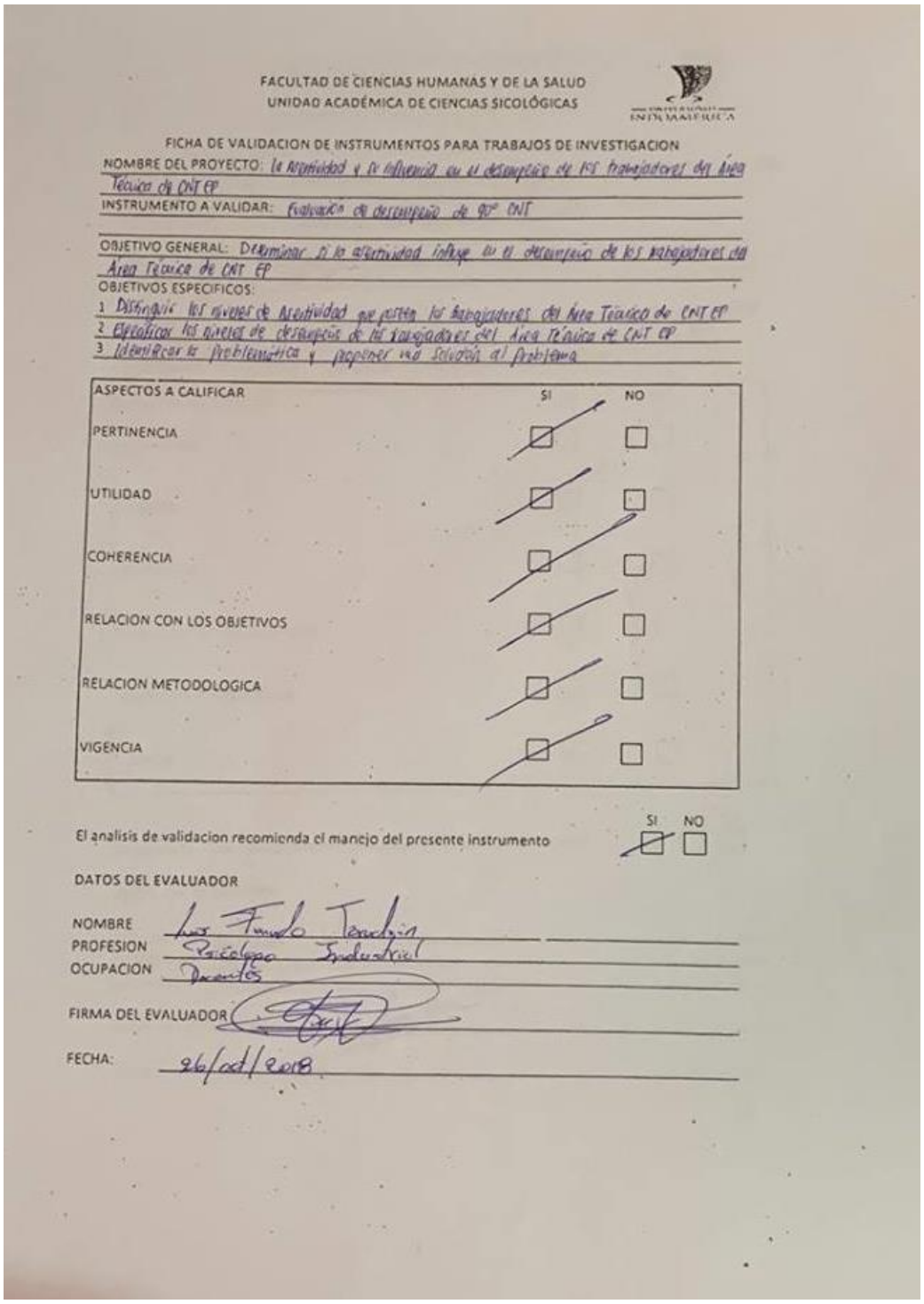
DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE: Mario Vera
PROFESION: Psicólogo
OCUPACION: Docente

FIRMA DEL EVALUADOR

FECHA: 8/10/2018

Imagen N° 8 Validación evaluación de desempeño CNT



FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS SICOLÓGICAS

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACION

NOMBRE DEL PROYECTO: La Asertividad y su influencia en el desempeño de los trabajadores del Área Técnica de CNT EP

INSTRUMENTO A VALIDAR: Evaluación de desempeño de 90° CNT

OBJETIVO GENERAL: Determinar si la asertividad influye en el desempeño de los trabajadores del Área Técnica de CNT EP

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

1 Distinguir los niveles de Asertividad que posee los trabajadores del Área Técnica de CNT EP
2 Clasificar los niveles de desempeño de los trabajadores del Área Técnica de CNT EP
3 Identificar la problemática y proponer una solución al problema

ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
PERTINENCIA	☑	☐
UTILIDAD	☑	☐
COHERENCIA	☑	☐
RELACION CON LOS OBJETIVOS	☑	☐
RELACION METODOLOGICA	☑	☐
VIGENCIA	☑	☐

El analisis de validacion recomienda el manejo del presente instrumento SI ☑ NO ☐

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE Luis Fernando Tandazón
PROFESION Psicólogo Industrial
OCUPACION Docente

FIRMA DEL EVALUADOR

FECHA: 26/oct/2018

Imagen N° 9 Test de Rathus aplicado

22

TEST DE ASERTIVIDAD DE RATHUS

Nombres y Apellidos……
Fecha Nacimiento. …… Edad Cronológica…… Fecha de examen……
Grado de estudios……Sexo (M) (F)

Instrucciones

Indique con un aspa 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:

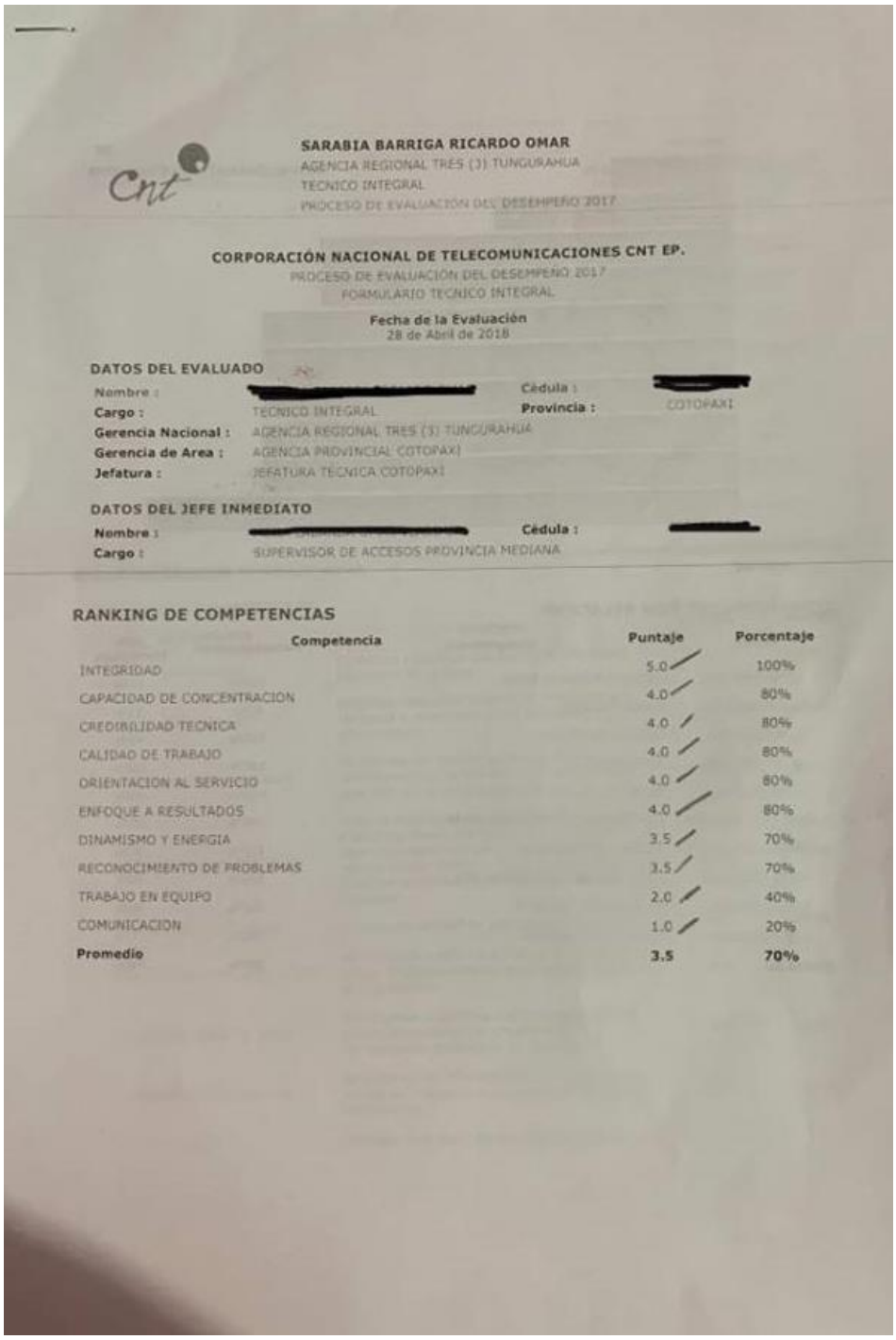
0= Muy poco característico de mí, extremadamente no descriptivo.
1= Bastante poco característico de mí, no descriptivo.
2= Algo no característico de mí, ligeramente no descriptivo.
3= Algo característico de mí, ligeramente descriptivo.
4= Bastante característico de mí, bastante descriptivo.
5= Muy característico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

PREGUNTAS	0	1	2	3	4	5	
1. Pienso que mucha gente parece ser más agresiva y autoafirmativa que yo.			x				3
2. He dudado en proponer o aceptar una cita con alguien por timidez				x			2
3. Cuando la comida que me han servido en el restaurante no está hecha a mi gusto, me quejo con el mesero o mesera				x			3
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"	x						5
5. Me esfuerzo, como la mayoría de la gente, por mantener mi posición		x					1
6. En realidad la gente se aprovecha de mí con frecuencia	x						5
7. Con frecuencia no sé qué decir a personas atractivas del otro sexo	x						5
8. Evito llamar por teléfono a instituciones o empresas	x						5
9. En caso de solicitar un trabajo o la admisión en una institución, preferiría escribir cartas o enviar correos electrónicos, a realizar entrevistas personales	x						5
10. Me resulta embarazoso devolver un artículo comprado	x						5
11. Si un pariente cercano y respetado me molesta prefiero esconder mis sentimientos antes de expresar mi disgusto			x				3
12. He evitado hacer preguntas por miedo a parecer tonto	x						5
13. Soy abierto y franco en lo que respecta a mis sentimientos				x			3
14. Si alguien ha hablado mal de mí o me ha atribuido hechos falsos, lo (la) busco para saber qué es lo que pasa.					x		4
15. Con frecuencia, paso un mal rato cuando tengo que decir que "NO"	x						5
16. Suelo reprimir mis emociones antes de hacer una escena			x				3
17. En el restaurante o en cualquier sitio, protesto por un mal servicio						x	5
18. Cuando me halagan con frecuencia, no sé qué responder.		x					4
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			x				2
20. Si alguien se cuela en una fila, le llamo abiertamente la atención				x			3
21. Expreso mi opinión con facilidad				x			3
22. Hay veces en las que simplemente no puedo decir nada		x					4
							83

PT
61

Superior al promedio

Imagen N°10. Evaluación de 90 grados CNT



SARABIA BARRIGA RICARDO OMAR
AGENCIA REGIONAL TRES (3) TUNGURAHUA
TECNICO INTEGRAL
PROCESO DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO 2017

CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP.
PROCESO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO 2017
FORMULARIO TECNICO INTEGRAL

Fecha de la Evaluación
28 de Abril de 2018

DATOS DEL EVALUADO

Nombre : [redacted] **Cédula :** [redacted]
Cargo : TECNICO INTEGRAL **Provincia :** COTOPAXI
Gerencia Nacional : AGENCIA REGIONAL TRES (3) TUNGURAHUA
Gerencia de Area : AGENCIA PROVINCIAL COTOPAXI
Jefatura : JEFATURA TECNICA COTOPAXI

DATOS DEL JEFE INMEDIATO

Nombre : [redacted] **Cédula :** [redacted]
Cargo : SUPERVISOR DE ACCESOS PROVINCIA MEDIANA

RANKING DE COMPETENCIAS

Competencia	Puntaje	Porcentaje
INTEGRIDAD	5.0	100%
CAPACIDAD DE CONCENTRACION	4.0	80%
CREDIBILIDAD TECNICA	4.0	80%
CALIDAD DE TRABAJO	4.0	80%
ORIENTACION AL SERVICIO	4.0	80%
ENFOQUE A RESULTADOS	4.0	80%
DINAMISMO Y ENERGIA	3.5	70%
RECONOCIMIENTO DE PROBLEMAS	3.5	70%
TRABAJO EN EQUIPO	2.0	40%
COMUNICACION	1.0	20%
Promedio	**3.5**	**70%**