



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
INDOAMÉRICA**

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD

CARRERA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

TEMA:

**LA ASERTIVIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL
DEL PERSONAL OPERATIVO DE LA EMPRESA ECuatran S.A.**

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Psicólogo General de la Universidad Tecnológica Indoamérica. Modalidad Proyecto de Investigación.

Autor(a)

Garcés Cadena Ana Paola

Tutor(a)

Psic. Ind. Luis Fernando Taruchaín Pozo MSc.

AMBATO – ECUADOR

2019



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


Yo,...Ana Paola Garcés Cadena....., declaro ser autor del Trabajo de Titulación con el nombre “La Asertividad y su influencia en la Satisfacción Laboral del personal operativo de la empresa ECUATRAN S.A.”, 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 28 días del mes de Febrero de 2019, firmo conforme:

Autor: Ana Paola Garcés Cadena

Firma: .....

Número de Cédula: 1804459590

Dirección: Ambato, calles Darquea y 5 de Junio

Correo Electrónico: paorrgarces@gmail.com

Teléfono: 0984613978

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “LA ASERTIVIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL OPERATIVO DE LA EMPRESA ECUATRAN S.A.” presentado por ANA PAOLA GARCÉS CADENA, 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, 28 de Febrero del 2019

A handwritten signature in blue ink, enclosed within a large, hand-drawn oval. The signature is stylized and appears to read 'Luis Fernando Taruchaín Pozo'.

Psic. Ind. Luis Fernando Taruchaín Pozo MSc.

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, 28 de Febrero 2019

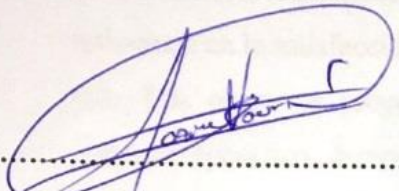


Garcés Cadenas Ana Paola
C.I. 1804459590

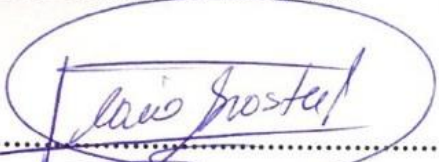
APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: LA ASERTIVIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL OPERATIVO DE LA EMPRESA ECUATRAN S.A., previo a la obtención del Título de Psicóloga General, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

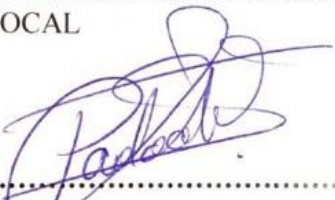
Ambato, 28 de Febrero de 2019



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



Ps. Ind. Paúl Bladimir Acosta Pérez Mg.
VOCAL



Ps. Cl. Paola Estefanía Salinas Aguilar Mg.
VOCAL

DEDICATORIA

Fundamentalmente a Dios por darme la fortaleza para seguir adelante día tras día. A mi abuelita Rosita por enseñarme que todo esfuerzo tiene una recompensa, principalmente a Germán y Anita quienes con su entrega ha sabido brindarme todo su cariño y sabiduría para lograr este sueño, a mi hermano Andrés por ser mi ejemplo de perseverancia, a mi tío Manuel por estar pendiente durante este proceso, a mis amigas Lucía, Nataly, Doménica y Daniela por ser incondicionales y finalmente pero no menos importante a mis tíos, tías, primos, primas por mostrarme su apoyo en todo momento.

Ana Paola Garcés Cadena

AGRADECIMIENTO

A mis profesores por guiarnos en el camino basados en sus experiencias, por la paciencia y sobre todo por los consejos brindados en esta etapa.

A mi tutor Ps. Fernando Taruchaín Mg quien con su sabiduría y paciencia me ha permitido elaborar con esmero y dedicación para culminar de manera exitosa mi trabajo de titulación.

De manera especial y con un sincero agradecimiento para el personal de la empresa Ecuatran S.A, de manera especial al Ing. Diego Lara Gerente General y a la Ps. Ind. Verónica Salazar Gerente de Recursos Humanos por el apoyo brindado en el desarrollo de esta investigación.

Ana Paola Garcés Cadena

INDICE 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.....	XII
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	XIII
ÍNDICE DE CUADROS.....	XIV
RESUMEN EJECUTIVO.....	XV
ABSTRACT.....	XVI

CAPÍTULO I

Introducción.....	1
El Problema	2
Contextualización	2
Antecedentes Investigativos	5
Fundamentaciones	7
Fundamentación Epistemológica.....	7
Fundamentación Psicológica	7
Justificación	9
Objetivos.....	10
Objetivo General.....	10
Objetivos Específicos.....	10
Marco Conceptual.....	11
Asertividad.....	11
Definiciones	11
Tipos de conductas asertivas.....	14
Tipos de respuesta asertiva	16
Asertividad en el Trabajo.....	17
Dimensiones.....	18
Satisfacción Laboral	20
Definiciones	20
Teorías de la Satisfacción Laboral	23
Indicadores de la Satisfacción Laboral	24
Factores de la satisfacción laboral	24
Tipo de incentivos en la organización	26
Insatisfacción Laboral.....	27
Niveles	27

CAPÍTULO II

Metodología.....	29
Diseño del trabajo.....	29
Área de estudio.....	30
Población y muestra.....	30
Instrumentos de investigación.....	31
Escala Multidimensional de Asertividad (EMA).....	32
Cuestionario de Satisfacción de Minnesota.....	33

CAPÍTULO III

Análisis de resultados.....	38
Subescalas de la Satisfacción laboral.....	41
Comprobación de hipótesis.....	44
Cálculo del Chi 2.....	45

CAPÍTULO IV

Conclusiones y recomendaciones.....	48
Conclusiones.....	48
Recomendaciones.....	50
Discusión.....	51

CAPÍTULO V

Tema.....	52
Justificación.....	52
Objetivo general.....	53
Objetivos específicos.....	53
Estructura técnica de la propuesta.....	53
Argumentación teórica.....	54

Desarrollo del taller N.º 1	57
Desarrollo del taller N.º II	61
Desarrollo del taller N.º III	65
Bibliografía.....	68
Anexos	72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1. Población de estudio	31
Tabla N°2 Asertividad General.....	38
Tabla N°3 Satisfacción Laboral	39
Tabla N.º 4 Factores Intrínsecos.....	41
Tabla N.º 5 Factores Extrínsecos.....	42
Tabla N°6 Frecuencia observada	44
Tabla N°7Frecuencia Esperada.....	44
Tabla N°8 Tabla de Contingencia.....	45
Tabla N°9 Calculo de los grados de libertad para chi 2.....	46
Tabla N°10 Decisión chi 2.....	46

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°1: Población de estudio	31
Gráfico N°2: Asertividad General	38
Gráfico N°3: Satisfacción Laboral	40
Gráfico N°4: Factores Intrínsecos.....	41
Gráfico N°5: Factores Extrínsecos.....	43
Gráfico N°6: Campana de Gauss.....	46

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N°1: Interpretación de la Asertividad	33
Cuadro N°2: Interpretación del Cuestionario de Satisfacción de Minnesota	35
Cuadro N°3 Plan Operativo	55
Cuadro N°4 Conociendo la Comunicación Asertiva	56
Cuadro N°5 Logrando metas en base a las conductas asertivas	60
Cuadro N°6 Trabajando en equipo, llegando al éxito.....	64

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD
CARRERA DE PSICOLOGÍA

TEMA: “LA ASERTIVIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL OPERATIVO DE LA EMPRESA ECUATRAN S.A.”

AUTOR: Ana Paola Garcés Cadena

TUTOR: MSc. Luis Fernando Taruchaín Pozo

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación tiene como objeto el estudio de la asertividad y su influencia en la satisfacción laboral del personal operativo de la empresa Ecuatran S.A. Los objetivos propuestos son identificar los niveles de asertividad del personal operativo, determinar los niveles de satisfacción laboral y diseñar una propuesta de intervención frente al problema propuesto. Con el fin de lograr los objetivos se aplicaron dos reactivos psicológicos que contribuyeron para la recolección de información, considerando a una población de 50 personas que forman parte del personal operativo que labora en la organización. Para la variable de asertividad se utilizó la escala multidimensional de asertividad y para la segunda variable satisfacción laboral se aplicó el cuestionario de satisfacción laboral de Minnesota. Una vez interpretados los datos se obtuvo que más de la mitad de la población encuestada tienen dificultad para expresarse, la cuarta parte se encuentra en un rango normal, menos de la cuarta parte no mantienen una comunicación clara generando malestar con los demás colaboradores, en cuanto a satisfacción laboral menos de la mitad de la población evidencia un nivel medio de satisfacción, la cuarta parte tiene un nivel alto y menos de la cuarta parte indica que tiene un nivel bajo de satisfacción. Al realizar el estadístico correspondiente se demostró que efectivamente si existe correlación entre las variables planteadas, aceptando la hipótesis alterna es decir la asertividad si influye en la satisfacción laboral del personal operativo de la empresa Ecuatran S.A. Por lo tanto se plantea una propuesta dirigida al fortalecimiento de la capacidad asertiva, estableciendo tres talleres con un enfoque humanista que permitan desarrollarse efectivamente a los colaboradores de la empresa.

DESCRIPTORES: Asertividad, Satisfacción Laboral, Relaciones Interpersonales.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD
CARRERA DE PSICOLOGÍA

THEME: “THE ASSERTIVENESS AND ITS INFLUENCE IN THE JOB SATISFACTION OF THE OPERATIVE STAFF AT ECUATRAN S.A. COMPANY”.

AUTHOR: Ana Paola Garcés Cadena

TUTOR: Psc. Ind. Luis Fernando Taruchaín Pozo MSc.

ABSTRACT

The purpose of the research is assertiveness and its influence of the job satisfaction of the operative staff at Ecuatran S.A Company. The proposed objectives are to identify the assertiveness levels of the operative staff, to determinate the job satisfaction levels and to design an intervention proposal with identified problem. In order to achieve the objectives two psychological reagents were applied which contributed to collect information, considering a population of 50 people that are part of the operational staff that works in the organization. For the assertiveness variable, the multidimensional assertiveness scale was used, and for the second variable job satisfaction the Minnesota job satisfaction questionnaire was applied. Once data were interpreted, it was obtained that more than half of the surveyed population has difficulty to express, a quarter in a normal range, less than a quarter do not keep a clear communication generating discomfort with the others employees, in terms of job satisfaction. Less than half of the population shows a medium level of satisfaction a quarter has a high level and less than a quarter indicates that it has a low level of satisfaction. When performing the corresponding statistics, it was shown that effectively there is a correlation between the proposed variables, accepting the alternate hypothesis which is the assertiveness if it influences the job satisfaction of the operational staff at Ecuatran S.A company therefore, a proposal is aimed to strengthen the assertive capacity, establishing three workshops with a humanistic approach that allows the company's employees to develop effectively.

KEYWORDS: Assertiveness, interpersonal relationships, job satisfaction.

Introducción

La presente investigación tiene como tema: “La Asertividad y su influencia en la Satisfacción Laboral del personal operativo de la empresa ECUATRAN S.A.”, planteándose que la asertividad es considerada como una habilidad social que se basa en expresar pensamientos, opiniones, criterios entre otros desde una manera adecuada, la misma que influye en mejorar tanto la autoimagen, los roles, la productividad y competitividad que requiere tanto la organización como el puesto que ocupa. Dentro de la asertividad se encuentra tres factores de respuesta las cuales son: Asertividad indirecta, No asertividad y Asertividad; mientras que la Satisfacción Laboral es una respuesta emocional positiva, atribuida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo siempre y cuando se cumpla con las expectativas del trabajador. A continuación, se detallará la forma secuencial, el contenido de cada uno de los capítulos que abarca esta investigación de la siguiente manera. En el Capítulo I, se desarrollará el planteamiento del problema, los antecedentes investigativos relacionados con el tema, la contextualización y finalmente el marco conceptual. En el Capítulo II, se describe la metodología en donde se menciona la población, muestra y tipo de investigación, además se describen de forma detallada los instrumentos de evaluación utilizados para la investigación. El Capítulo III, está formado por el análisis de resultados producto de la aplicación de reactivos psicológicos, se describe y efectúa la revisión de los datos estadísticos encontrados, análisis e interpretación, comprobando así la hipótesis mediante la prueba estadística Chi² cuadrado y la correlación de variables. El Capítulo IV muestra las conclusiones, recomendaciones de la investigaciones en base a los resultados obtenidos. El Capítulo V se detalla la propuesta, con la pertinente representación del tema, justificación, objetivos, la argumentación teórica y el diseño técnico de la misma.

CAPÍTULO I

El Problema

Es fundamental considerar que la asertividad en una compañía es esencial debido al impacto en las habilidades sociales que presentan cada uno de los colaboradores, por lo cual se tiene en cuenta el efecto en la satisfacción por parte de los mismos, haciéndolos participes de las actividades internas que se proponen, sin embargo es de suma importancia conocer la trascendencia que realizan en beneficio de la organización. En referencia a la compañía Ecuatran S.A., ubicada en la provincia de Tungurahua, en el cantón Ambato, mediante un dialogo con la Gerente de Recursos Humanos, se identificó que existen brechas en la comunicación en las diferentes áreas de trabajo causando fallas que no permiten cumplir con las tareas planificadas previamente, o incluso con las faltas injustificadas entre otras, impactando los estarás de satisfacción laboral que maneja la organización. Basándose en lo argumentado anteriormente, se expone la problemática de la empresa, entorno a las dos variables a investigar, como adicción existe una inadecuada atención al cliente interno y externo en donde es oportuno evidenciar una posible baja productividad ocasionando conflictos dentro de esta.

Contextualización

La satisfacción laboral es considerada de acuerdo con el grado de conformidad del trabajador con respecto a su entorno y condiciones laborales debido a que está directamente relacionada con la empresa en aspectos como la calidad del trabajo, los niveles de productividad y sobre todo el bienestar del empleado. Según un estudio realizado por la Universidad de Córdoba (2013), sobre los rankings internacionales de satisfacción laboral. En la unión Europea ha llamado la atención sobre la importancia de mejorar la calidad en el trabajo,

enfatiéndolo para promover la inclusión social y el empleo, es decir Dinamarca es el país con mayor nivel de satisfacción laboral con un 93,4%, seguido por Reino Unido con 92.7%, Austria con 89.6%, Bélgica con 89.5%, Suecia alrededor de 85.3%, sin embargo España se sitúa aproximadamente con un 76.6%; Italia, y Grecia se presentan con el 59.9% de trabajadores satisfechos de la Unión Europea.

En general, los trabajadores europeos manifiestan altos niveles de satisfacción con su trabajo ya que más del 80% se declaran satisfechos o muy satisfechos. En estos últimos tiempos con la inclusión de países faltantes a la unión europea, se determinó que adicionalmente salvo el caso de las naciones de Republica Checa, Malta y Chipre, el resto de países presentan un porcentaje de empleados satisfechos inferior incluso de los países como España e Italia que se consideraban arrojaban los peores resultados, siendo la economía europea la que experimenta un porcentaje inferior comparativamente muestran altibajos en su percepción de la satisfacción en el empleo, a excepción de Francia donde el nivel ha ido cayendo progresivamente, pese a que el porcentaje de satisfechos aumenta.

La comunicación asertiva en el contexto laboral es considerada como base fundamental y como componente indispensable para alcanzar metas propuestas, con la intervención de todos los integrantes que convergen en ella, de esta manera posibilita un óptimo ambiente laboral optimizando los procesos que brinda para el desarrollo de las habilidades de cada uno de los colaboradores. Teniendo en cuenta lo mencionado con anterioridad, es esencial e indispensable que haya un trato cordial y se brinde el respeto mutuo a todas las personas que integran la organización, motivando mediante estrategias a través de incentivos.

En una investigación referente a asertividad realizada con los alumnos de primer semestre de una universidad en la ciudad de Santa Marta Colombia por Camargo (2015), menciona que la conducta socialmente habilidosa es ese conjunto de comportamientos emitidos por un individuo en un contexto interpersonal que expresa sentimientos, actitudes, deseos, criterios o derechos de ese sujeto de un modo adecuado a la situación, respetando dichas conductas en los demás, sin embargo los resultados arrojados por este estudio fueron que con respecto a la asertividad indirecta empleada por lo estudiantes se halló que el 73%, es decir es la inhabilidad del individuo para tener enfrentamientos directos con

otras personas en diferentes situaciones; en la dimensión de asertividad, utilizada por los estudiantes, se encontró que 63%, tienen la capacidad para expresar sus limitaciones, sentimientos, opiniones e incluso para realizar peticiones; de igual manera en la dimensión asertividad se obtuvo un 66% considerado donde el individuo puede iniciar interacción con otros ciudadanos. Por lo tanto, debido a las puntuaciones obtenidas en las tres dimensiones de asertividad, se considera que las habilidades no están desarrolladas por completo, lo cual evidencia así que los estudiantes que pueden presentar imposibilidad para expresarse y para tener enfrentamientos directos en cualquier situación de la vida cotidiana.

La satisfacción laboral de los trabajadores es un precursor de productividad y desarrollo de una sociedad se estima en qué magnitud los factores, es decir características personales y laborales influyen en la probabilidad del trabajador de estar satisfecho con su trabajo, en un estudio realizado en los periodos de diciembre 2007 y diciembre 2015 que tienen representatividad a nivel del Ecuador, el 63,4% de los trabajadores reportan estar complacidos, mientras que para el 2015 esta cifra sube diez puntos. Por ende resulta necesario entender si los factores intrínsecos o extrínsecos inciden en mayor medida en el aumento de la satisfacción laboral en el tiempo.

El Instituto Ecuatoriano de Estadística y Censos, INEC (2015), en un estudio realizado sobre los factores asociados a la satisfacción laboral en Ecuador manifiesta que los resultados revelan que existen razones por insatisfacción laboral teniendo como primer lugar los ingresos bajos con un 95.1%, posteriormente las pocas posibilidades de progreso con un porcentaje de 73.5, además el no poseer estabilidad en el trabajo tiene un puntaje de 54.3%, continuando con ello las horas de trabajo sin bonificación por exceder las 8 horas complementarias con un 20.0%” (p.17). Es decir, los beneficios sociales, estimulan de manera positiva o negativa impresión que tiene el trabajador acerca de su empleo.

Antecedentes Investigativos

Para el análisis pertinente del estudio de las variables y su correlación, considerando la importancia de actividad de la organización y posterior a la revisión de algunos proyectos afines, se ha decidido examinar algunos aportes como son Centeno (2015) en su estudio investigativo concluye que los niveles de asertividad como son asertivos, indiferentes, ansiosos y no asertivos predominando en la mayoría de colaboradores el nivel indiferente es decir que no poseen conductas asertivas pero tampoco presentan ansiedad, por el otro lado los niveles de comunicación organizacional como son muy mala, mala, regular, buena y muy buena priman en cuanto al factor comunicación individual considerando la predisposición del sujeto de comunicar o dar a conocer sus sentimientos en un contexto de confianza hacia otros en el ambiente laboral, sin embargo estos resultados predominan en los colaboradores del área administrativa, específicamente en el género femenino, entre edades de 39 y 47 años. Tras el respectivo análisis se concluye que el nivel general de comunicación que guardan los colaboradores en la organización es regular; demostrando que el factor con indicadores más altos dentro de la escala esta la comunicación de la empresa con la persona cuyo componente receptividad representa una mala actitud y capacidad de los directivos para escuchar y atender los mensajes de los colaboradores. Considerando la necesidad de lograr una comunicación efectiva entre los colaboradores del Instituto Técnico Superior Libertad, el trabajo se orientó a inhibir una comunicación abierta hacia todos los niveles de administración, excluyendo pensamientos, sentimientos y requerimientos de importancia que aportan al crecimiento de la organización.

Ojeda (2016), concluye que los resultados indican que evidentemente la mayoría de las Direcciones obtienen una calificación promedio y bajo el promedio con respecto a las dimensiones, variables y sub variables de satisfacción laboral; generando un inadecuado ambiente de trabajo, que perjudica al desempeño laboral y al cumplimiento de metas y objetivos personales e institucionales. Los resultados indican que evidentemente los inadecuados estilos de liderazgo que se practican en las Direcciones evaluadas de La Casa de la Cultura Ecuatoriana. Matriz Quito, provocan niveles bajos de satisfacción laboral en sus servidores, la

mayoría de las Direcciones obtienen una calificación promedio y bajo el promedio con respecto a las dimensiones, variables y sub variables de satisfacción laboral; generando un inadecuado ambiente de trabajo, que perjudica al desempeño laboral y al cumplimiento de metas y objetivos personales e institucionales. Los estilos de liderazgo que se aplican en las Direcciones como son: Misionero y Dejar Hacer, Dejar Pasar, no favorecen la satisfacción de los trabajadores, no motivan un desempeño eficiente de su parte, no generan empoderamiento institucional y tampoco permiten alcanzar los objetivos tanto a nivel personal como institucional.

Finalmente Fuentes (2013), concluye que después de haber evaluado a los 20 encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto (de 67 a 100 puntos), esto se puede confirmar con los resultados obtenidos en la pregunta No. 16 sobre si se siente satisfecho con el trabajo que realizan, el 71% considera que siempre se siente satisfecho con el trabajo que realiza el cual ayuda a alcanzar los objetivos institucionales, mientras que el 29% respondió que generalmente se siente satisfecho. Además la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo las condiciones generales y la antigüedad dentro de la Delegación de Recursos Humanos son indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos, según la evaluación que realizaron los jefes inmediatos los empleados de la Delegación son productivos y se sienten satisfechos, debido a que el entorno de su trabajo es agradable y el Organismo Judicial les brinda el material y la infraestructura adecuada para llevar a cabo sus funciones de la mejor manera, así mismo les da los beneficios (compensaciones, permisos, salario, prestaciones) a todos los empleados y reciben beneficios extras por ser empleados de una institución del estado.

Contribución teórica, económica, social y/o tecnológica

La presente investigación busca brindar un aporte al desarrollo de nuevas investigaciones tanto en el ámbito teórica como social debido a que es una correlación de dos variables con énfasis en el campo laboral, misma que se utilizara para mejorar de tal modo la comunicación como la productividad y así fomentar un desempeño óptimo en el personal operativo de la organización, de tal manera que mejorará la asertividad y la satisfacción laboral que influye en el medio que se rodean los colaboradores, considerando el principal objetivo elevar

la calidad de servicio que ofrece la empresa, de esta manera las personas podrán satisfacer sus dudas y necesidades que se presentan de acuerdo a las diferentes actividades que se realizan en la institución.

Fundamentaciones

Fundamentación Epistemológica

La doctrina epistemológica que sustentará esta investigación es el Intelectualismo en base a ello Sócrates (citado por Santa María, 2013), afirma que es una corriente que sostiene que la base del conocimiento la forman conjuntamente la experiencia y el pensamiento, esta sustenta junto con el racionalismo que hay juicios lógicamente necesarios y universalmente válidos no sólo sobre objetos ideales sino también sobre los objetos reales, pero mientras que el racionalismo considera que estos conceptos o elementos de juicio son conceptos a priori de nuestra razón, el intelectualismo los deriva de la experiencia. Además expresa como principio ético la relación que existe entre el conocimiento del bien y la práctica de las acciones justas, este autor considera que cuando el ser humano ha conocido el bien en primera persona, no puede actuar de otro modo puesto que las acciones buenas le perfeccionan y le hacen ser todavía más virtuoso (Yangali, 2014).

Dentro del campo laboral el individuo se orienta hacia la comunicación efectiva y afectiva a la vez, se relaciona con la capacidad de originar sentimientos afectuosos lo que genera conocimientos en base al pensamiento y experiencia en donde el ser humano brinda soluciones a las diferentes problemáticas que se puedan presentar en el área de trabajo, sin embargo el intelectualismo es el sustento del conocimiento haciendo hincapié en la capacidad de formar ideas y representaciones de la realidad en su mente.

Fundamentación Psicológica

La corriente humanista es conocida como la actitud científica y del conocimiento que centra en el ser humano como centro de sus intereses, y mediante esta actitud determinar la manera de apreciar las cosas, para Lorda

(citado por Perdomo, 2013) “el humanismo no es un conjunto de recetas, sino un ideal de formación” (p. 204). Rogers (citado por Rodríguez, 2015), formula en su teoría que la personalidad de cada sujeto se desarrollaba según el modo en el que consigue ir acercándose a o alejándose de sus objetivos vitales como son sus metas. Esta idea del crecimiento personal y la manera en donde el individuo lucha por llegar a ser identificado como líder, es considerado como un pensamiento central de la psicología humanista, pero para este autor tienen especial importancia, con el objetivo de desarrollo propio como es como se forma el carácter y el modo de ser.

Con base en lo mencionado anteriormente, Maslow (1943), plantea su teoría de la Motivación Humana, misma que fue reconocida como una de las principales teorías en el campo de la motivación, el desarrollo y comportamiento organizacional, en ella propone una pirámide de necesidades y factores que motivan a las personas; esta jerarquía se modela identificando cinco categorías de necesidades y se construye considerando un rango ascendente de acuerdo a su importancia para la supervivencia y la capacidad de motivación. De acuerdo a este modelo, a medida que el hombre satisface sus necesidades surgen otras que cambian o modifican el comportamiento del mismo; considerando que solo cuando una necesidad es satisfecha, se disparará una nueva necesidad Colvin y Rutland (citado por Quintero, 2013).

Considerando el tema propuesto la asertividad y su influencia en la satisfacción laboral es de gran importancia debido a que se debe conocer los objetivos y metas que se han planteado cada uno de los colaboradores de la organización para así fomentar una buena participación dentro de la misma. El humanismo será un colosal aporte hacia la investigación en vista que se mantienen en constante interacción social, es decir cada ser posee su propia personalidad e incide en el comportamiento y las actitudes de las personas con quienes mantiene contacto y a la vez recibe la incidencia de sus semejantes. Según la teoría de esta corriente psicológica se puede afirmar que cada uno de los sujetos construye y organiza su pensamiento a través de las experiencias vividas, basándose en la forma en que el individuo asimila la información.

Justificación

Actualmente la asertividad es considerada primordial en las organizaciones debido a que es la expresión directa de los propios sentimientos y deseos, por tanto implica respeto hacia uno mismo al expresar necesidades propias, defender los derechos y considerar las carencias de varias personas; por otro lado la satisfacción laboral dentro de las compañías es fundamental ya que, se basa principalmente en la valoración de un objeto, proceso o fenómeno cuando se experimenta o se vivencia algo, en otras palabras, es un elemento conveniente para lograr que se realicen los máximos esfuerzos en el cumplimiento de las metas de la organización, si no se toman en consideración las condiciones laborales donde se desempeña el trabajo.

La importancia de la presente investigación se sustentará en la indagación de la asertividad en los trabajadores de la empresa ECUATRAN S.A., del cantón Ambato, debido a los acontecimientos previamente identificados en la organización, como por ejemplo los resentimientos que surgen en la interacción y comunicación de los trabajadores dentro del ámbito organizacional, los beneficiarios directos serán netamente los trabajadores operativos de la compañía. Cabe mencionar que la investigación es factible debido a que se cuenta con la aprobación por parte de las autoridades de la Universidad Tecnológica Indoamérica y autoridades de la empresa a ser estudiada. La indagación sobre la temática propuesta es original debido a que la presente investigación se realizará por primera vez en la empresa, ya que son variables de gran aporte científico en el ámbito organizacional.

Por esta razón se resalta la utilidad para determinar los posibles y diferentes factores que influyen altamente en los empleados, provocando que se sientan nulos en relación a la satisfacción dentro de su área de trabajo, estimulando a que los mismos no consigan el cumplimiento de sus metas laborales y personales.

Objetivos

Objetivo General

Investigar la influencia de la asertividad en la satisfacción laboral del personal operativo de la empresa ECUATRAN S.A. del cantón Ambato.

Objetivos Específicos

1. Identificar los niveles de asertividad del personal operativo de la empresa ECUATRAN S.A. del cantón Ambato.
2. Determinar los niveles de satisfacción del personal operativo de la empresa ECUATRAN S.A. del cantón Ambato.
3. Diseñar una propuesta de intervención frente al problema propuesto.

Marco Conceptual

Asertividad

La asertividad tiene su origen en el vocablo aseverar, que según el diccionario de la Real Academia Española refiere a declarar o afirmar positivamente con seguridad, con sencillez y fuerza. Se deriva del latín asserere o assertum que significa la afirmación propia personalidad, confianza en sí mismo, autoestima, aplomo, comunicación segura y eficiente, además de ser catalogada como una habilidad que permite la expresión abierta de la creencias y emociones de los individuos a partir de la ejecución de los derechos otorgados a los mismos, esto si vulnerar los límites del otro mediante la formulación correcta del lenguaje y una apropiación de los criterios individuales. La conducta socialmente habilidosa es ese conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresan los sentimientos, actitudes, deseos de un modo adecuado a la circunstancia que se presente, respetando el comportamiento en los demás, y que generalmente resuelven los inconvenientes inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas (Caballo, 2015).

Definiciones

La asertividad está definida como un conjunto de principios y la potestad que hacen a un modelo de vida personal enfocándose netamente en lograr el éxito, su esencia radica en la forma de comunicarse honesta y transparente, para ello Rodríguez & Serralde (2013), manifiestan que in individuo asertivo se caracteriza por sentirse libre para expresarse, puede comunicarse con personas en todos los niveles; desde familiares, amigos o público en general en forma abierta, directa y adecuada teniendo siempre una orientación activa de la vida que le hace sentirse libre para opinar e ir tras los objetivos propuestos. Por otra parte, Flores y Díaz (2014), sostiene que la asertividad es una habilidad social que permite expresar los pensamientos, sentimientos, aceptar la crítica, dar y recibir cumplidos, iniciar conversaciones y defender los derechos de cada uno de manera directa, integra y oportuna respetándose a sí mismo y a los demás.

Güell y Muñoz (citado por Naranjo, 2013), menciona que el comportamiento asertivo facilita a la persona a que se sienta más satisfecha consigo misma y con los demás mediante las experiencias adquiridas en el puesto de trabajo, además uno de los componentes de tipo ético que se identifica en la actitud asertiva es que ninguna persona tiene el poder de aprovecharse de otros. Asimismo, partiendo del concepto de la igualdad entre las personas y del derecho de cada una a manifestar las opciones propias. En los estudios realizados por Riso (citado por Morales, 2015), define a la asertividad como aquella conducta que permite a la persona expresarse adecuadamente es decir de la manera más efectiva posible expresando sentimientos positivos o negativos, acuerdos o desacuerdos, conforme con sus intereses y objetivos, respetando el derecho de los otros e intentando alcanzar la meta propuesta.

Una conducta asertiva facilita un flujo adecuado de información en los grupos de trabajo y potencia la creación de más de una solución a los posibles problemas laborales cotidianos que surgen en la organización. Así, mismo alude que la conducta asertiva, es una capacidad de decir sin miedo lo que siente, teniendo en cuenta cómo hacerlo y porque, analizando la situación y llevando a cabo la mejor reacción ante el problema la cual dará satisfacción tanto al individuo, como a lo que participan en la situación. Además esta conducta es la forma de expresar los derechos, entre ellos derecho a decidir cuándo se puede o no ayudar a alguien, por eso el individuo asertivo suele defenderse bien en sus relaciones interpersonales, está satisfecho de su vida social y tiene confianza en sí mismo para cambiar cuando necesite hacerlo. (Hernández, 2015).

Sin embargo (Soria & Alvarado, 2015), mencionan que, es evidente el crecimiento de las organizaciones y el auge de la globalización, está claro que existe una mayor necesidad de reflexionar sobre cómo se están llevando a cabo los procesos de comunicación dentro de los diferentes espacios e instituciones que conforman nuestra sociedad, es esencial para la construcción de buenas relaciones tanto a nivel laboral como personal, es importante mencionar que la comunicación asertiva es un aspecto que por lo general es pasado por alto sea por cuestiones de tiempo o porque simplemente no están acostumbrados a determinados estilos de interrelación en el área laboral.

Por otra parte León (2013), manifiesta que para llegar a la esencia e importancia de la asertividad se debe incrustar desde su origen, es decir, partir desde las habilidades sociales misma que abarca las conductas del sujeto y los aspectos observables, medibles y modificables; pero este no es considerado como un rasgo innato del sujeto, si no irá determinado por el código genético que posee o por la condición de discapacidad, en donde también entrara en juego el otro sujeto, en otras palabras, no se refieren a habilidades de autonomía personal como cambiar, sino a aquellas situaciones en las que participan por lo menos dos personas; en esta relación con habilidades sociales defiende lo que quiere y exprese su acuerdo o desacuerdo sin generar malestar alguno.

Rengifo (2014), establece que el proceso de la comunicación al interior de las empresas surgen de la necesidad de engranar de forma adecuada cada uno de los procesos a través de los cuales la compañía de valor a la actividad que desarrolla, haciendo uso de la comunicación organizacional en la cual busca mayor compromiso con el personal para con la labor que diariamente desempeña, en este sentido se habla de dos tipos de comunicaciones formales y las informales; las primeras se tornan algo rígidas, debido a la serie de protocolos y requisitos para ser expuestas, las informales particularmente se pueden dividir en dos, las que tratan de temas laborales y aquellas que se desprenden de la amistad y compañerismo que surge entre los integrantes de un grupo de trabajo.

Neidharet, Weinstein y Conry (citado por Hidalgo, 2016), manifiestan que sus ideas o reclamaciones escuchan con respeto o que expresan las demás personas, además la sinceridad es la característica más distintiva de las personas asertivas; defienden la realidad y por tal razón narran los hechos según ocurrieron, sin distorsiones, exageraciones, autoalabanzas o vanaglorias, sino que desean saber quiénes son ellas en realidad y quienes son las personas que las rodean , la base de la asertividad personal consiste en afirmar el verdadero yo; no un yo imaginario inventado para manipular a otras personas.

Tipos de conductas asertivas

Según Llacuna (2014), la falta de asertividad ocurre en los sujetos que presentan problemas a la hora de relacionarse es por ello que se debe diferenciar de tres elementos que son la conducta asertiva, pasiva y agresiva. La conducta asertiva o socialmente hábil involucra firmeza para expresar los pensamientos y creencias de un modo directo de los propios sentimientos, deseos, derechos legítimos y opiniones sin amenazar o castigar a los demás y sin violar los privilegios de esas personas; la aserción implica la estima hacia uno mismo al afirmar necesidades propias y defender los derechos individuales y respeto en torno a las necesidades de otras personas, además dicho comportamiento no tiene siempre como resultado la ausencia de conflicto entre las dos partes, pero su objetivo es la potenciación de las consecuencias favorables y la minimización de las desfavorables. El segundo elemento es la conducta pasiva que refiere a la transgresión de los propios derechos al no ser capaces de expresar abiertamente sentimientos, pensamientos y opiniones al expresarlos de una forma auto derrotista, con disculpas, carencia de confianza, de tal modo que los demás puedan hacerle caso. La no aserción muestra una falta de respeto hacia las propias necesidades; su objetivo es apaciguar a los demás y el evitar conflictos a toda costa, de esta manera en una situación puede dar acuerdo con el resultado a una serie de consecuencias no deseables tanto para el ciudadano que está comportándose de manera no asertiva según con la que esta interactuando, sin embargo la probabilidad de que el individuo no asertivo satisfaga sus necesidades se encuentra reducida debido a la insuficiencia de comunicación, es decir se considera como un sujeto incomprendido, manipulado, hostil o irritable. Finalmente el tercer y último elemento es la conducta agresiva se basa en la defensa de las atribuciones personales y en la expresión de los pensamientos y opiniones de una manera inapropiado e impositiva y que trasgrede los derechos y opiniones de otros individuos, este comportamiento puede expresarse de forma directa o indirecta, la agresión verbal incluye ofensas, insultos, amenazas y comentarios desagradables o humillantes, por otra parte el componente no verbal incluyen gestos violentos, las víctimas se alejan tarde o temprano por sentir resentimiento o evitarlos; el objetivo habitual de la agresión es la dominación de

las otras personas, se sienten victoriosos cuando han logrado la humillación y la degradación del ofendido; se considera que esta conducta es reflejo a menudo de lo que intenta conseguir objetivos a cualquier precio, incluso si se trata de transgredir las normas éticas y vulnerar los derechos de los demás y como consecuencia obtener un sentimiento de poder pero a su vez surgir sentimientos de culpa a largo plazo.

Las personas asertivas presentan características importantes que menciona Castanyer (2014) “las personas asertivas se identifican por conocer sus propios derechos y los defienden respetando a los demás, es decir no van a ganar, si no a llegar a un acuerdo” (p.18). La persona en cuanto a su comportamiento externo debe mostrarse con un habla fluida, seguridad en el contacto, debe haber un contacto ocular directo, pero no desafiante, mostrando una postura adecuada, en cuanto a sus sentimientos y emociones debe poseer buena autoestima, no se sienten inferiores ni superiores a los otros, presentando una satisfacción de respeto en las relaciones interpersonales, por otro lado las personas no asertivas presentan las siguientes características como no defender los derechos e intereses personales, respeta a los demás pero no así mismo, en cuanto a su comportamiento externo son inseguras al momento de saber que hacer o que decir y no aprovecharse de los demás con respecto a los patrones de pensamientos, se considera que al no manifestar lo que piensan y sienten evitan molestar y ofender a los demás y ofender a los demás, con respecto a sus sentimientos, emociones, presentan impotencia, gastan mucha energía mental no facilitan la expresión externa de lo que sienten frecuentemente además de sentimientos de culpabilidad, baja autoestima y deshonestidad emocional. (Caballo, 2013).

Dentro de la asertividad se debe tomar en cuenta los estilos que lo conforman según Hofstad (citado por Tustón, 2016), manifiesta que se plantean diferentes estilos comunicativos: pasivo cuando las personas aceptan todo lo que el oyente le dice sin hacer 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; de la misma manera el estilo agresivo no tiene en cuenta la opinión o comentario del participante o si la tiene, quieren imponer sus deseos sin respetar los derechos de los demás, tomando en cuenta que

son manifestaciones de actitudes agresivas en la comunicación y por último se menciona el estilo asertivo que es cuando se respeta los derechos ajenos como los propios, es capaz de exponer su punto de vista y salvaguardar sus derechos sin causar daño alguno.

Tipos de respuesta asertiva

Portillo (citado por Vinueza, 2016), manifiesta que la asertividad subjetiva se utiliza en los casos que la otra persona no ha querido agredir conscientemente, es un tipo de respuesta muy hábil ya que es bien aplicada a la persona a quien le digamos dicha respuesta; la respuesta asertiva frente a la no asertiva se utiliza como defensa ante agresiones, pero también se puede aplicar para aclarar dudas ante una persona que no es asertiva, es evidente que consiste simplemente en salirse del contenido de lo que se está hablando, y reflejar a la otra persona cómo se está comportando y cómo su conducta ésta frenando una comunicación asertiva.

La asertividad positiva es considerada como la forma de expresión adecuada de lo bueno y lo valioso que demuestra la persona posiblemente se consideraría como la más fácil de realizarse debido a que es propuesta como iniciativa del sujeto, es decir, que no se espera que otra persona emita alguna idea, por ende no tiene oportunidad de improvisar, esto abarca que la persona se sienta serena en el momento ideal, por otro lado la asertividad elemental es de suma importancia debido a que la respuesta se maneja en base a las interrupciones, es utilizada cuando lo que expresa la otra persona no puede ser tolerado, la asertividad escalonada es como la pauta de comportamiento y una persona se siente ignorada por lo que en vez de recibir una respuesta positiva recibe una respuesta agresiva, finalmente la asertividad subjetiva se maneja mediante tipos de respuesta en donde no se pretende ser agresivo con un comentario, por el contrario es hábil es más efectivo exponer cómo algo que hace otra persona afecta y es utilizada para aclarar situaciones que se pueden dar desde un tiempo determinado. (Flores, 2017).

En la esfera de las relaciones interpersonales, las habilidades sociales consisten en conductas, pensamientos y emociones, que generan relaciones

satisfactorias con los demás y son de gran ayuda para lograr objetivos personales. Según Roca (2015), explica que la asertividad forma parte esencial de las habilidades sociales que reúnen las actitudes y pensamientos que favorecen la autoafirmación como personas y la defensa de derechos propios con respeto, es decir, sin agredir ni permitir se agredido, es por ello que la comunicación unidireccional se refiere a donde una persona se limita a dar una instrucción o información al receptor, sin pedir a esta la confirmación de cómo ha entendido la orden, aceptando sugerencias ni otro tipo de información que parta del receptor, por otro lado comunicación bidireccional utiliza el feedback que se refiere a la recolección de reacciones y la modificación de los mensajes, no solo para completar las instrucciones, sino que permite suministrar información que pueda obligar a modificar el mensaje del emisor. La transición de datos no se detiene hasta que los dos emisores no acuerden hacerlo.

Asertividad en el Trabajo

Pérez (2014), menciona que ser asertivo es tener iniciativa, autogestión, liderazgo, motivación de logro y desarrollo, no es algo que se espera de las personas en el ámbito laboral, cuando mucho se valoraba la obediencia, el pego a las funciones asignadas y la capacidad de llevar a cabo fielmente las tareas tal como habían sido concebidas en la planificación, sin embargo, hoy en día sin que se haya advertido plenamente para alcanzar los ajustes necesarios conociendo que los requerimientos y expectativas también cambiaron; en estos tiempos cada vez se espera que las personas asuman compromisos y protagonismo sobre los resultados de su empleo, mejoren la productividad y calidad por medio de un mejor desempeño y sean capaces de corregir ellos mismo las dificultades que aparecen en el camino. Un individuo satisfecho con su trabajo aprendido a ir más allá de la molestia que le aquejan, del enojo, del desánimo y desmotivación ante las frustraciones vividas, que aprendido a ejercer su influencia con el personal, acerca de aquellos aspectos que le provocan desagrado, obteniendo un mayor control con respecto a las cosas que le afectan es decir, un sujeto más complaciente con su ocupación es un ser asertivo, en sentido que aprendido a expresar aquello que no le gusta y ha logrado buscar posibles soluciones. (Alonso, 2013).

Aparicio & Blanco (citado por Centeno, 2015), el trabajador no debe esperar únicamente que la organización o los jefes lo incentiven, la automotivación constituye una habilidad que accede a identificar y crear en uno mismo motivos que inculquen llevar a cabo acciones que le genere satisfacción, el estar automotivados refieren a disponer un impulso apto para ejecutar tareas y sentirse comprometido con la empresa y los compañeros del área, al tener sentido de pertenencia, automáticamente se manifiestan conductas asertivas; por lo tanto tal conducta se convierte en un factor en el que se valora y reconoce el trabajo de los demás fundando establecer una relaciones interpersonales impecables, creando un buen clima laboral y apuntando mejorar el desarrollo organizacional. El ser asertivos entre pares no es suficiente para el campo de aplicación de esta competencia social sino va más allá de los límites posibles debido a que permite expresar los sentimientos y percepciones del entorno directamente a los superiores dando a conocer conductas asertivas que difieren de las pasivas ya agresivas. (Bach, 2016).

Es de suma importancia destacar que los incentivos no son una emoción pasajera o de corta duración; más bien es un proceso psicológico considerado como duradero y permanente en el sujeto por lo tanto, generar motivación en otros por medio de asertividad no es sencillo ni se puede conseguir de un momento a otro; es por ello que Ayllón (2018), líder de recursos humanos de la empresa ECUATRAN S.A., menciona que este proceso recorre de manera paulatina debido a que va de la mano del aprendizaje por medio del convivir diario, es decir si un colaborador ha desarrollado una competencia social que se motiva y reconoce valorará el trabajo, logrará visualizarlo de una manera distinta y positiva.

Dimensiones

La escala multidimensional de asertividad (EMA) es un instrumento que se ha venido desarrollando desde el año de 1989 hasta la fecha; constituye el producto de diferentes técnicas y versiones exploratorias, de las cuales se han tomado las características culturales e idiosincrásicas plasmadas en las diversas versiones del test que se han reflejado en los diferentes análisis psicométricos realizados a través de los años. (Flores, 2013).

Partiendo de la definición propuesta por Martínez (2016), manifiesta que la asertividad suele definirse como un comportamiento maduro en el cual la persona no agrede ni se somete a la voluntad de otras persona, que es capaz de expresar sus convicciones y de defender sus derechos, es por ella que esta escala está compuesta por tres niveles empezando por la asertividad indirecta es la habilidad del individuo para tener enfrentamientos directos, cara a cara, con otras personas en situaciones cotidianas o de trabajo, ya sea con familiares, amigos, jefes o compañeros de trabajo; llevándolo por tanto a expresar sus opiniones, deseos, sentimientos, limitaciones personales, realizar peticiones, decir no, dar y recibir alabanzas y manejar la crítica, a través de cartas, por teléfono u otros medios. Por otro lado la no asertividad es la inhabilidad del individuo para expresar sus deseos, opiniones, sentimientos limitaciones, alabanzas, iniciar la interacción con otras personas o quizá manejar la crítica constructiva de algún tema en específico, el nivel de asertividad es la habilidad del individuo para expresar sus limitaciones, sentimientos, opiniones, deseos, derechos, etc. Sin embargo la falta de asertividad provoca conflictos que dañan al individuo mismo y a las otras personas con las que se relaciones, se pierde la seguridad, el control de la situaciones, la energía y eficiencia ya sea en el área laboral o personal, por otro lado la persona asertiva siente una gran libertad para manifestarse, para expresar lo que es, lo que piensa, lo que siente y quiere sin lastimar a los demás, es decir es empática, capaz de comunicarse con facilidad y libertad con cualquier persona, sea ésta extraña o conocida, su comunicación se caracteriza por ser directa, abierta, franca y adecuada, en todas sus acciones y manifestaciones , se respeta a sí misma y acepta sus limitaciones, tiene siempre su propio valor y desarrolla su autoestima.(Caballero, 2013).

Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral es un tema de interés muy destacado en el ámbito profesional dado que han sido mucho los estudios que se han realizado con la intención de determinar cuáles son los múltiples factores que influyen en el bienestar de las personas en su ambiente laboral, así como influye la satisfacción en el desempeño de los individuos en sus puestos de trabajo; si bien el asalariado muchas veces no solo requiere de reconocimiento monetario por parte de la empresa, sino también la distinción emocional el cual lo recibe no solo de sus jefes, además de sus compañeros al momento de realizar su trabajo, sin embargo, la compañía como tal debe brindarle oportunidades de crecimiento para que el mismo eleve sus expectativas y busque satisfacerlas; Vega & Martínez (2015), refieren a la satisfacción laboral; de manera que el resultado de la apreciación de cada individuo con su trabajo, es decir, la diferencia entre lo que el trabajador desea dentro del contexto laboral y lo que realmente dispone, en efecto, se puede destacar que cada sujeto tiene un punto de percepción diferente haciendo hincapié a su importancia personal, es así que la satisfacción laboral será menor a la discrepancia en medio de lo que quiere y lo que se posee, fusionando de esta forma una cooperación para corregir las estrategias organizacionales planteadas.

Definiciones

La satisfacción laboral abarca diversas definiciones Locke (citado por Fuentes, 2013), manifiesta que la satisfacción laboral es un estado emocional y placentero que resulta de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto o de una respuesta afectiva de la persona a su propio trabajo. Tomando en cuenta a la teoría desarrollada por el autor mencionado con anterioridad menciona que la satisfacción laboral puede estimarse a partir de la valoración que realiza la persona acerca de los aspectos estructurales y varios procesos que realiza la organización. Por otra parte Robbins & Judge (2014) señalan que, cuando la gente habla de los empleados por lo general se hace referencia al trabajo que realizan en beneficio de la compañía, lo cual describe un sentimiento acerca del puesto que surge de una evaluación de sus características, por lo general la satisfacción se entiende como un conjunto de emociones y sentimientos que el colaborador tiene como referencia a las actividades que realiza en el área laboral.

Es fundamental comprender desde los conceptos, actitudes valores, sentimientos y creencias que establecen cómo los trabajadores se encuentran en su lugar de trabajo, con respecto al ambiente, y al cumplimiento de sus necesidades por parte de sus jefes, además puede identificarse como el conjunto de sus actitudes favorables o desfavorables que perciben los trabajadores basándose en sus principios, entonces la satisfacción laboral, se puede definir de una manera muy genérica, como la actitud general de la persona hacia su trabajo, las actividades que las personas desempeñan requieren de interacción con los compañeros de trabajo o con los gerentes de la organización, identificando los reglamentos internos , así como con sus políticas, cumplir con los estándares de desempeño, con esto lo que se quiere expresar es que la evaluación de satisfacción de un empleado, es de suma importancia debido a que se obtiene la actitud del trabajador frente al área que se encuentra actualmente. (Salvador, 2014).

Según Cárdenas (citado por Rojas, 2016), mencionan que se demuestra que la satisfacción es un fenómeno en que influyen múltiples variables, las cuales se pueden ordenar en tres dimensiones fundamentales, las características del individuos, las características de la actividad laboral y el balance que hace el individuo entre lo que obtiene como resultado de su trabajo y lo que espera recibir a cambio de su esfuerzo físico y mental. Ambos autores determinan que la satisfacción laboral es una postura positiva o estado emocional de la persona que resulta de la experiencia laboral relacionando con el trabajo que realiza la persona en el puesto de trabajo, tomando en cuenta el tiempo de servicio a la organización como la lealtad a la misma, el ingreso laboral es un factor clave a la hora de comprender la satisfacción laboral. Al igual que los beneficios sociales, el ingreso estimula de manera positiva o negativa la percepción del trabajador sobre su empleo, otra característica relevante es la carga laboral insuficiente implica muy posiblemente poca remuneración y por lo tanto insatisfacción laboral (Grijalva, 2015).

Para Moré (citado por Abrajan, 2013), refiere que la satisfacción laboral es una actitud general que engloba la interacción de una serie de elementos medulares del trabajo, tales como la naturaleza del trabajo, el salario, las

condiciones de trabajo, la estimulación, los métodos de dirección, las relaciones interpersonales, las posibilidades de superación y el desarrollo profesional, entre los fundamentales. Así el medio laboral está constituido primordialmente por las condiciones laborales, las cuales constituyen un elemento de gran importancia para el desarrollo de todos los procesos donde intervienen el recurso humano. Pozo & Hernández (2014), realizando una asociación entre la satisfacción laboral y las condiciones de trabajo a partir de las características del individuo, distinguieron dos tipos de factores que afectan el grado de satisfacción laboral: por un lado, las variables involucradas con las relaciones interpersonales y por el otro los factores de superación. Los mencionados autores concluyen que las variables ligadas a la relaciones interpersonales como los conflictos con superiores o compañeros, apoyo social y reciprocidad han dado origen a una amplia literatura donde se ha evidenciado su papel en la predicción no sólo de la satisfacción laboral y el bienestar general de los ampliados, sino también de los resultados organizaciones y el desempeño individual de los trabajadores.

Para Juárez (2013), el rendimiento de los trabajadores se ve afectado por la relación clima laboral y satisfacción en el trabajo, la misma que desencadena una serie de factores que van desde: la diferencias de género, relaciones de los directivos hacia los trabajadores, gestión interna de la empresa, perspectiva de los trabajadores según sus diferencias individuales, estimaciones sociales, crecimiento profesional, factores económicos o salariales, valores y objetivos organizaciones; los mismos que se encuentran ligados con el compromiso que los individuos tienen con la institución donde se desempeñan laboralmente (Zurita, 2015). Además el tipo de contratación estaría ligado también a la satisfacción de tal manera que las personas que cuentan con un contrato indefinido se sienten más satisfechas que las personas que tienen contratos temporales, la estabilidad y la conciliación en la vida laboral y familiar mejoran el bienestar del trabajador, se ha visto que los trabajadores con contrato indefinido presentan mayor satisfacción que los asalariados con contrato temporal. Esto es congruente con la afirmación de que las personas que llevan más años en la organización muestran mayor nivel de satisfacción general respecto a las personas que llevan menos años (González, Santacruz, y Sánchez, 2014).

Teorías de la Satisfacción Laboral

Las teorías de la satisfacción laboral ayudan a identificar qué factores están influyendo en el bienestar de los colaboradores que se encuentran dentro de la organización y qué se puede hacer para obtener mayor satisfacción en el trabajo, cabe mencionar que la satisfacción es considerada como un factor psicológico que no se puede cuantificar, pero su expresión en la mente humana es comprensible ya que cada uno de los trabajadores pondrán en manifiesto sus actitudes favorables o desfavorables frente a las actividades que se le solicitan. Herzberg (citado por Ríos, 2014), manifiesta que la teoría de dos factores quien relata que la motivación de las personas depende de dos factores, siendo el primero un factor interno que se refiere a los motivacionales este factor abarca lo que son el reconocimiento, sentimiento de conseguir lo propuesto, autonomía en el área de trabajo y la posibilidad de superarse y el otro factor externo se refieren al salario, las condiciones ambientales, relaciones interpersonales y la administración de toda la organización.

Con respecto a la teoría de Porter y Lawler (citado por Dorta, 2014), manifiesta que los individuos como seres pensantes y razonables, tienen creencias y abrigan esperanzas y expectativas respecto al futuro, al observarse que al aplicar un mismo estímulo se generan conductas diferentes en el personal obrero y gerencial, se puede afirmar que mínimo convergen dos tipos de cultura dentro de la organización, por ello es necesario estudiarlos separadamente, y para ser aún más específicos dividir los incentivos económicos y no económicos, lo cual incidirá directamente en el esfuerzo que empleen para obtenerlas, es decir entre más se valore la recompensa más se esforzaran por conseguirlas y por ende aumentará su nivel de motivación. Por otro lado Muchinsky (citado por Ruiz, 2014), menciona en su teoría que la satisfacción forma parte de la psicología del trabajo y de las organizaciones, existiendo por parte de estas últimas un gran interés por comprender el fenómeno de la satisfacción o la insatisfacción en el trabajo, ya que se considera un elemento importante tanto para el trabajador como para la empresa debido a la productividad de los mismos.

Por otro McClelland (citado por Terán, 2018) manifiesta en su teoría de la motivación basada en tres necesidades, afirma que existe tres tipos de

motivaciones para las personas: la necesidad de logro, afiliación y poder (Araya & Pedreros, 2013), las personas que desarrollan una gran necesidad de logro suelen buscar destacarse de los demás haciendo correctamente las actividades otorgadas, así mismo, las personas con necesidades de afiliación tienden a preocuparse mucho por el estado de sus relaciones sociales y finalmente las personas con necesidad de poder quieren controlar a los demás, con fin de hacer las cosas que deseen.

Indicadores de la Satisfacción Laboral

Pérez (2014), manifiesta algunos de los factores que inciden de manera directa o indirectamente en la satisfacción laboral entre ellos las oportunidades y el desarrollo de la organización refiriéndose a la opinión que manifiesta el colaborador referente a su satisfacción o no, con la oportunidad que la empresa le ofrece para desarrollarse y crecer dentro de la organización. El reconocimiento mide los niveles de satisfacción que demuestran los individuos en su lugar de trabajo, en función del reconocimiento que perciben acerca de la labor cumplida, el logro tiene una connotación significativa, en momentos en que el individuo evalúa su actuación en la empresa se plantean los logros que se obtienen en el trabajo por sus actuaciones en la organización, este indicador mide el trabajo en sí, organizado y estructurado por la empresa o industria correspondiente. Simplemente se establece para medir los niveles de satisfacción con la naturaleza del trabajo y su correspondencia con las expectativas y requerimientos de la fuerza laboral, la supervisión es el indicador que incluye los niveles de satisfacción que manifiestan las personas de diversas ocupaciones, con las políticas y formas de supervisión implantadas en la empresa, finalmente los sueldos y salarios es uno de los indicadores que tienen que ver directamente con los roles que desempeñan los trabajadores en la organización. (Vega, 2015).

Factores de la satisfacción laboral

Cuando las organizaciones son exitosas, tienden a crecer o como mínimo a sobrevivir, el crecimiento que se vive actualmente exige mayor complejidad en los recursos necesarios para ejecutar las operaciones, ya que aumenta el capital,

incrementa la tecnología, etc., además provoca el aumento de número de personas y a su vez general la necesidad de intensificar la capacitaciones constante de los mismos para mantener la competitividad de la organización, así se garantiza que los recursos materiales, financieros y tecnológicos se utilicen con eficiencia y eficacia y que las personas representen la diferencia competitiva que mantiene y promueve el éxito organizacional (Álvarez, 2013).

Considerando lo antes mencionado, existen dos tipos de factores conocidos como factores extrínsecos e intrínsecos, los de primer orden son denominados también como higiene, y se relaciona directamente con la insatisfacción laboral, entre ellos se pueden enumerar el sueldo, políticas de la empresa, relación con los compañeros de trabajo, ambiente físico, supervisión, seguridad laboral y crecimiento, estos producen efectos negativos en el lugar de trabajo, si no son satisfechos, no se asegura que el trabajador modifique su comportamiento, su desinterés causa insatisfacción. Por otro lado, los factores intrínsecos son denominados motivadores, en donde se distinguen logros, reconocimiento, independencia laboral, responsabilidad y promoción, son factores cuya satisfacción, si motivan a trabajar, desplegaran un mayor esfuerzo para ejecutar el trabajo. Estos indicadores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo y tienen poco efecto sobre la insatisfacción. De acuerdo con Ayllón (2018), el sistema de recompensas que existe en la empresa Ecuatran S.A., es muy rígido debido a que existen varios descuentos en el rol de pagos con motivo de que los colaboradores se ausentan sin previo aviso, ya sea por causas personales generando malestar en el área que se encuentra. Las recompensas organizacionales, tales como pagos promociones y otros beneficios, son incentivos para mejorar la satisfacción del empleado y su desempeño, por lo tanto en esta definición quedan incluidos aspectos como las características de las compañías, instalaciones, equipos, productos, demás útiles que se dan en el centro de trabajo, pero también la naturaleza e agentes químicos, físicos y biológicos así como los procesos para poder utilizar todas las particularidades a las que estén expuestos los trabajadores y se pueda ocasionar riesgos para ellos, las condiciones de trabajo son todo aquello que gira en torno al trabajo desde la perspectiva de cómo repercute el trabajo a las personas, es por ello que no solo se basan en los aspectos físicos si no también en los aspectos psíquicos.

Como indican Jiménez & Escalera (2013), el absentismo puede ser considerado como un resultado final y una consecuencia del grado de satisfacción de los profesionales, siendo necesario aumentar la satisfacción laboral con la finalidad de disminuir el ausentismo de los colaboradores, de tal manera que el estudio de satisfacción laboral es importante considerarlo para el bienestar y progreso de una organización, por otra parte los estudios de satisfacción laboral permiten reconocer los factores que intervienen en la actitud de los trabajadores de una organización, las características más importantes en el trabajo que conllevan a un alto grado de satisfacción laboral son tener oportunidades de aprendizaje, un trabajo desafiante, buenas perspectivas de carrera y tiempo para las tareas de la familia. En cambio, aspectos como un trabajo de baja autonomía, poco tiempo para desarrollar otras actividades y realizar un trabajo que no se considera útil para la sociedad son los principales factores que disminuyen la satisfacción en dicho trabajo (Kucel & Vilalta, 2013).

Tipo de incentivos en la organización

Los incentivos en la organización, son sistemas de enfoque retrospectivo, ya que los mismos evalúan los resultados del trabajador, del grupo de trabajo o de la empresa, basado en dichos resultados, se puede establecer los reconocimientos y/o recompensas, es importante diferenciar entre los reconocimientos individuales y grupales, las comisiones son una recompensa individual que puede afectar negativamente la motivación del trabajador, generalmente los que reciben comisiones se sienten manipulados por la empresa a través del sistema de comisiones (Ortega, 2013).

Al mismo tiempo, quienes no reciben comisiones, continúa resultando dicho autor, pueden pensar que su contribución es menos importante que la percibida por los empleados que están sujetos a esta práctica. Los sistemas corporativos de participación en las utilidades, por otra parte, representan un sistema de reconocimiento y recompensa que fortalece la motivación del grupo y promueve el trabajo en equipo, para ello menciona que existen dos tipos de recompensas relacionadas con la satisfacción como son la recompensa extrínseca e intrínseca, la de primer orden son las que otorga la organización, según el desempeño y el esfuerzo de los empleados, por ejemplo el sistema de salarios y políticas de

ascensos que tiene cada una de la organización además de los elogios y reconocimientos por parte del supervisor, por otro lado las recompensas intrínseca son las que el empleado experimenta internamente los sentimientos de competencia, el orgullo y la habilidad manual por un trabajo bien hecho, este sistema debe ser percibido como justo por parte de los colaboradores, para que se sientan satisfechos y estén acorde a sus expectativas. (Pinto, 2013).

Insatisfacción Laboral

Según Bateman, Thomas y Snell (2015), la insatisfacción laboral de muchos individuos crea una fuerza de trabajo que probablemente presentará una rotación más alta, mayor ausentismo, peor actitud entre los empleados, más conflictos y demandas, robos, sabotajes y vandalismo, además de un mal servicio al cliente y menor productivas, estas secuelas generadas por la insatisfacción puede resultar muy nefasto para la organización debido a que perdería desde su personal hasta incluso entregaría un mala producción, especialmente en el caso de esta empresa que presta su servicios de elaboración de transformadores ya que influye concluyentemente en la eficacia del servicio que brinda a sus clientes. La fusión que existe por parte de la empresa y los trabajadores debe ser por igual, tanto en las relaciones laborales como en las interpersonales, para no originar insatisfacción, sin embargo este es una respuesta emocional negativa hacia el trabajo empezando por la disminución de la productividad y terminando en la renuncia absoluta e irrevocable a la compañía, es por ello que se busca determinar las razones por las cuales varios de los colaboradores buscan lograr un impacto para generar un plan de contingencia en caso de que la productividad no llegue al límite solicitado y se concrete una perdida considerable para la empresa. (Granda, 2014).

Niveles

Jurado, (2014) manifiesta que el cuestionario de Minnesota (MSQ) ha sido diseñado para medir la satisfacción del empleado con el puesto de trabajo de otorgando una puntuación de manera global, a través de dos dimensiones que son intrínseca y extrínseca, cuenta con una versión completa integrada por 100 ítems

y una versión abreviada compuesta por 20 ítems, frente a los cuales se debe indicar el grado de satisfacción de acuerdo a una escala de Likert de cinco puntos que van de muy insatisfecho a muy satisfecho. Cada uno de los ítems mide una faceta del entorno de trabajo, donde la satisfacción intrínseca se evalúa por los ítems 1,2,3,4,7,8,9,10,11,15,16,17,18,20; mientras que la extrínseca se mide por los ítems 5,6,12,13,14 y 19. Por su parte, los índices de satisfacción intrínseca y extrínseca se obtienen a través de la media de las puntuaciones resultantes de aquellos ítems que integran cada una de las sub-escalas, y el índice de satisfacción global se calcula con el promedio de las puntuaciones de los 20 ítems. Después de realizar el diagnóstico se pudo comprobar que la fiabilidad del instrumento es muy alta y que las dos dimensiones utilizadas son las correctas. El alfa de Cronbach alcanzó un valor de 0.934, con lo cual se demuestra de la consistencia y confiabilidad del instrumento.

CAPÍTULO II

Metodología

Diseño del trabajo

La presente investigación se basó en el enfoque mixto orientado a recabar información de la población investigada, es decir, es de carácter cualitativo y cuantitativo. El vínculo entre la variable dependiente y la independiente tuvo como finalidad la recopilación e integración de varios sustentos teóricos pertinentes para el desarrollo del marco conceptual, desde una metodología descriptiva. Por otro lado, los resultados recolectados mediante la aplicabilidad de los instrumentos valorativos, se basarán en la metodología estadística. Es fundamental considerar que la investigación también fue correlacional, abordando así la sustentación argumentativa y justificativa del estudio científico de la influencia e impacto de la asertividad en los niveles de satisfacción laboral.

Adicionalmente este estudio tomará en consideración la modalidad de campo para obtener información en el lugar de los hechos, obteniendo contacto de forma directa con el personal operativo dentro de la compañía donde se producen los acontecimientos, el sitio en donde se genera la problemática a investigar es la empresa ECUATRAN S.A., en la provincia de Tungurahua, del cantón Ambato, sin embargo para el trabajo se considera el tipo de investigación es bibliográfica en vista de que se obtendrá información mediante conceptos, teorías, modelos, además en fuentes como revistas, investigaciones, informes, tesis.

Finalmente, el tipo de investigación exploratorio será de gran utilidad para el análisis de las características principales de la asertividad sobre la satisfacción laboral de los colaboradores operativos de la organización, se pretende medir el efecto de la variable dependiente sobre la independiente que permite recabar

información basándose en el método científico. Por lo general este patrón de correlación se sustenta por medio de la comprobación de la hipótesis mediante la estadística del Chi Cuadrado que será aplicada en la investigación, para ello en caso de la variable independiente la asertividad y su posible vinculación con la variable dependiente que es la satisfacción laboral. Posteriormente permitirá indagar lo sucesos que ocurren en la organización y se utilizara como intermedio para reconocer y proponer soluciones creativas.

Área de estudio

Campo: Psicología

Área: Organizacional

Aspecto: Asertividad y Satisfacción Laboral

Delimitación espacial: ECUATRAN S.A

Provincia: Tungurahua

Cantón: Ambato

Delimitación Temporal: 2018 – 2019

Población y muestra

La población como objeto de estudio de esta investigación serán trabajadores operativos de la empresa Ecuatran S.A. de la provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, por el número de colaboradores no se aplicará muestra, sin embargo se trabajó con el personal de las distintas áreas como son Bobinaje, Ensamblaje, Metalmecánica, Bodega con un total de 50 personas, considerando que todos los individuos son hombres entre 18-50 años de edad.

Tabla N°1. Población de estudio

Áreas	Número de Trabajadores	Porcentaje
Bobinaje	15	30%
Ensamblaje	15	30%
Metalmecánica	10	20%
Bodega	10	20%
Total	50	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Investigadora

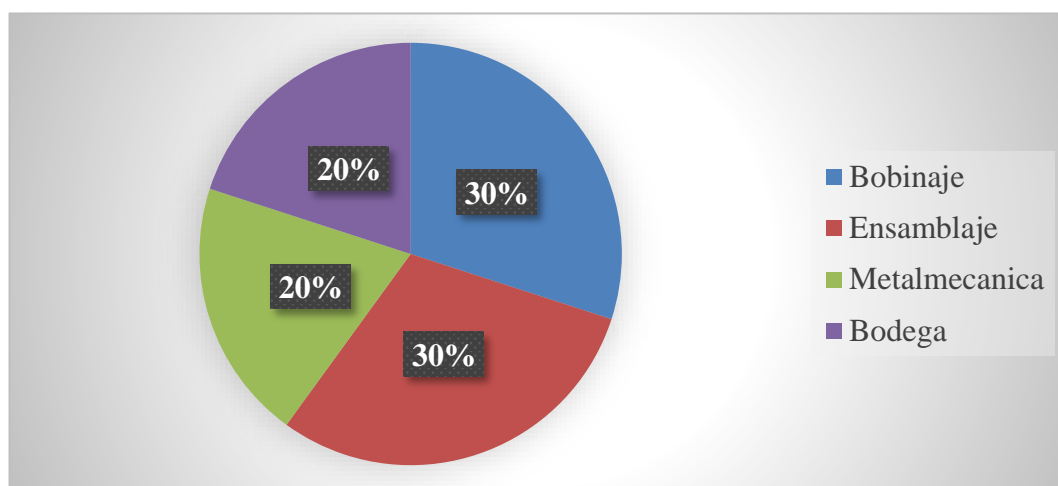


Gráfico N°1: Población de estudio

Elaborado por: La Investigadora

Fuente: Investigación de campo

Instrumentos de investigación

Los instrumentos utilizados para esta investigación, Escala Multidimensional de Asertividad (EMA) y Cuestionario de Satisfacción de Minnesota, con el propósito de conocer los niveles tanto de asertividad como de satisfacción laboral en los trabajadores operativos de la empresa ECUATRAN S.A., del cantón Ambato, buscando entablar una relación para la comprobación de la hipótesis planteada en la investigación.

Escala Multidimensional de Asertividad (EMA)

Fue elaborada por Mirta Margarita Flores Galaz y Rolando Díaz Loving creada en el año 2004, con el objetivo de que la escala logre determinar el tipo y el nivel de asertividad de los trabajadores que laboran en una empresa, su aplicación puede ser individual o colectiva con una duración de 20 a 30 minutos, se puede aplicar desde los 15 años en adelante, el test consta de 45 afirmaciones en una escala de tipo Likert en un rango de respuesta que van de completamente de acuerdo a completamente en desacuerdo, abordando tres dimensiones que son: Asertividad Indirecta, No Asertividad y Asertividad cada una de ellas contiene 15 reactivos respectivamente que logran expresar la habilidad o inhabilidad que tenga la persona para autoafirmarse en diversas situaciones. Con respecto a la validez de constructo se hizo a través del análisis ítem-test de cada una de las dimensiones de la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA), donde se aprecia que los ítems de cada dimensión la mayoría muestran valores de correlación ítem-test superiores al valor recomendado como mínimo aceptable 0,20; por otro lado los ítems 8 y 17 registran un nivel de discriminación insuficiente con valores de 0,166 y 0,150 respectivamente; el criterio para aceptar o rechazar la correlación ítem-test es que debe ser mayor o igual de 0,20 de acuerdo con lo planteado por Kline (citado por Cueva, 2013).

La consistencia interna de la prueba total obtenida a través del coeficiente de Alfa de Cronbach correspondió a 0,91, sin embargo, la interpretación de los resultados obtenidos para cada una de las dimensiones que se encuentran dentro de la normalidad de acuerdo a las puntuaciones de 40 a 60 fuera de este rango puede significar que los individuos tienen predominancia sea en las relaciones interpersonales positivas e inhabilitantes en el sujeto para diversas situaciones en su entorno social. Si las puntuaciones están por arriba del promedio hablamos de asertividad indirecta que se refiere que un individuo tiene dificultades para expresarse abiertamente y lo hace por otros medios, las puntuaciones que están por debajo del rango establecido señalan que las personas son capaces de expresar sus necesidades directamente.

Interpretación de los resultados:

Cuadro N°1: Interpretación de la Asertividad

NIVELES	RANGO	INTERPRETACIÓN
Asertividad Indirecta	Más de 60	Corresponde a un nivel medio, las personas que se encuentren en este punto, tienen una adecuada comunicación con los demás, en otras palabras, poseen la capacidad de expresar sus sentimientos, decir lo que piensa y lo que siente para lograr satisfacer sus deseos.
Asertividad	41-59	Expresan sus sentimientos y opiniones, es decir son individuos socialmente hábiles, es por ello que sienten gran libertad para manifestarse, sin ofender a nadie, son empáticos, capaces de comunicarse con facilidad con cualquier individuo que desee.
No Asertividad	Menos de 40	Representa a las dificultades que tienen para poder expresarse durante sus relaciones interpersonales, son sujetos inseguros, pierden control de las situaciones, carecen de energía y eficiencia en la solución de conflictos.

Elaborado por: La Investigadora

Fuente: Escala Multidimensional de Asertividad (EMA)

Cuestionario de Satisfacción de Minnesota

Para continuar con la investigación se utilizó la herramienta titulada Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ), la versión corta que fue desarrollada por Weiss, Dawis, England y Lofquist en el año 1977, en la Universidad de Minnesota, a pesar de que ha sido desarrollada hace más de 40 años, sigue siendo importante y utilizada en el campo laboral, esta herramienta mide dos factores fundamentales que son la satisfacción intrínseca que aborda aspectos tales como logros, reconocimiento, independencia laboral, responsabilidad y promoción en concreto se deriva de las recompensas de índole

interno ofrecidas en el área laboral, es necesario mencionar que comprenden los ítems 1, 2, 3, 7, 9, 11, 14, 15, 16 y 20; por otro lado la satisfacción extrínseca se basa en factores tales como el sueldo, políticas de la empresa, relación con los compañeros de trabajo, ambiente físico, supervisión, seguridad laboral y crecimiento, abarca los siguientes ítems 4, 5, 6, 8, 10, 12, 13, 17, 18 y 19 y este cuestionario consta de 20 afirmaciones con cinco opciones de respuesta como: muy satisfactorio, satisfactorio, neutra, insatisfactorio y muy insatisfactorio. A su vez, la confiabilidad del instrumento utilizado para medir la satisfacción laboral en los profesores investigadores de la Universidad de Juárez Autónoma de Tabasco se realizó por medio cálculo del coeficiente del Alpha de Cronbach, la cual reporta un valor de 0.9261 que en términos generales el valor considera aceptable por lo que el cuestionario traducido y adaptado cumple con los requerimientos para la validez del constructo.

Cuadro N°2: Interpretación del Cuestionario de Satisfacción de Minnesota

PUNTAJE	NIVELES	INTERPRETACIÓN
20.1 – 40	Muy insatisfactorio	Este nivel es considerado como crítico debido a que puede generarse bajo rendimiento y afectar a la producción de la organización
40.1 – 55	Insatisfactorio	Es considerado como el punto de preocupación debido a que se origina mal ambiente laboral en el área al que pertenece el trabajador.
55.1 – 70	Neutro	En este punto la organización debe concentrarse únicamente en elevar el nivel de satisfacción de los empleados.
70.1 – 85	Satisfactorio	En este nivel la organización debe mantener y elevar el nivel del empleado en base al trabajo realizado.
85.1 – 100	Muy Satisfactorio	Corresponde a que debe mantenerse el nivel con el apoyo de incentivos.

Fuente: Cuestionario de Satisfacción de Minnesota

Elaborado por: La Investigadora

Cuadro N°3: Identificación de los factores extrínsecos e intrínsecos

Ítems	Factores Intrínsecos o Factores Extrínsecos	Descripción
Logros y Reconocimiento	Intrínsecos o motivacionales	Pagos o bonificaciones otorgadas al trabajador por el buen trabajo realizado.
Independencia laboral	Intrínsecos o motivacionales	Realización de tareas por cuenta propia
Responsabilidad	Intrínsecos o motivacionales	Compensación económica mediante la cual los trabajadores están protegidos frente a accidentes de trabajo.
Promoción	Intrínsecos o motivacionales	Oportunidades de ascenso y de progreso.
Sueldo	Extrínsecos o higiénicos	Bonificación otorgada por el trabajo realizado que sea justo y conforme a lo establecido en la ley.
Políticas de la empresa	Extrínsecos o higiénicos	Normas, reglamento y procedimientos que se deben seguir.
Compañeros de trabajo	Extrínsecos o higiénicos	Relación con las personas que se desenvuelve en el área.
Ambiente físico	Extrínsecos o higiénicos	Ambiente generado por las acciones o emociones del personal de la organización.
Supervisión	Extrínsecos o higiénicos	Acogida del jefe, atención y respeto a todos los subordinados.
Seguridad laboral	Extrínsecos o higiénicos	Aplicación de medidas necesarias para la prevención de riesgos derivados de las actividades a realizar.
Crecimiento	Extrínsecos o Higiénicos	Gusto por desarrollarse y crecer más en la empresa.

Procedimientos para obtención y análisis de datos

Con los test mencionados con anterioridad se evaluó al personal de las áreas mencionadas en donde, para realizar el presente trabajo de investigación se tuvo la apertura y autorización por parte de la empresa Ecuatran S.A., posteriormente se realizara una indagación sobre la población con el fin de obtener un análisis y verificar la presencia de variables y cuantificarlas de manera adecuada, mismas que se utilizaran para la verificación de hipótesis, seguido de la tabulación de datos en tablas y gráficos.

Actividades

Para el desarrollo de la presente investigación en la empresa Ecuatran S.A., como primer punto se emitió la solicitud dirigida a la oficina de la Gerente de Recursos Humanos de la empresa en mención, para posteriormente la aplicación de los instrumentos de evaluación en donde se tuvo algunos inconvenientes debido a que personal no laboraban los días viernes, sin embargo se concluyó con la aplicación, luego de ello se procedió a la elaboración de la matriz de calificación de los reactivos aplicados para la realización de los análisis cuantitativos y calcular el chi cuadrado el cual arrojó como resultados que se acepta la hipótesis alterna en la que refiere La asertividad si influye en la Satisfacción laboral del personal operativo de la empresa Ecuatran S.A.

CÁPITULO III

Análisis de resultados

Tabla N°2 Asertividad General

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje
Asertividad	17	0.34	34%
No asertividad	21	0.42	42%
Asertividad Indirecta	12	0.24	24%
Total	50	1	100%

Fuente: Estudio de Campo

Elaborado por: La Investigadora

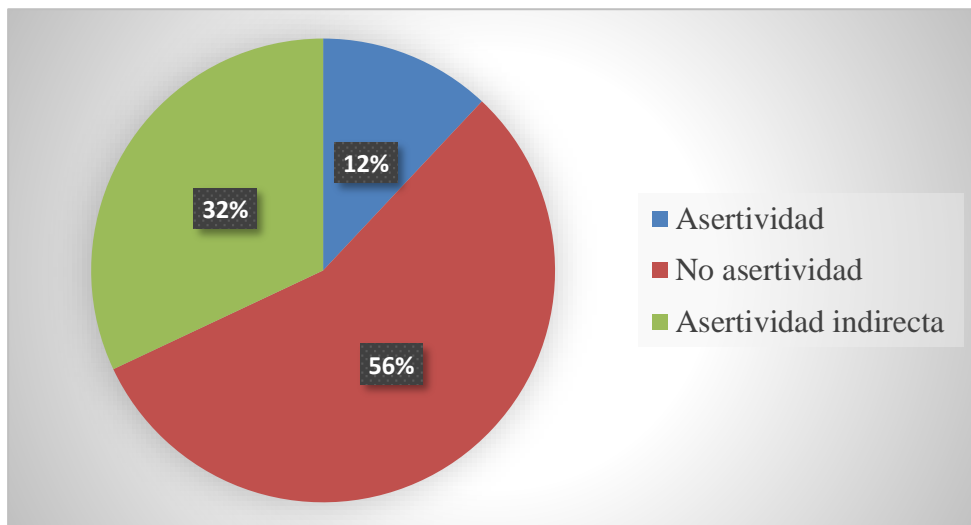


Gráfico N°2: Asertividad General

Elaborado por: La Investigadora

Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El estudio realizado evidencia que más de la mitad de la población evaluada se encuentran en un nivel de no asertividad lo que se refiere que tiene dificultad para poder expresarse durante sus relaciones interpersonales, son sujetos inseguros, usualmente pierden el control de las situaciones y carecen de autoridad para la solución de conflictos, más de la cuarta parte se encuentra en un nivel de asertividad indirecta es decir que las personas que se hallan en este punto, tienen una adecuada comunicación con los demás, en otras palabras poseen la capacidad de expresar sus sentimientos, decir lo que piensan y lo que sienten para lograr satisfacer sus deseos, finalmente más de la décima parte de la población se encuentra en un nivel de asertividad lo que se refiere que expresan sus sentimientos y opiniones, en otras palabras son individuos socialmente hábiles, es por ello que sienten gran libertad para manifestarse, sin ofender a nadie, son empáticos, capaces de comunicarse con facilidad con cualquier individuo que desee.

Tabla N°3 Satisfacción Laboral

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje
Muy Insatisfactorio	3	0.06	6%
Insatisfactorio	6	0.12	12%
Neutro	28	0.56	55%
Satisfactorio	14	0.28	27%
Muy Satisfactorio	0	0	0%
Total	50	1	100%

Fuente: Estudio de Campo

Elaborado por: La Investigadora

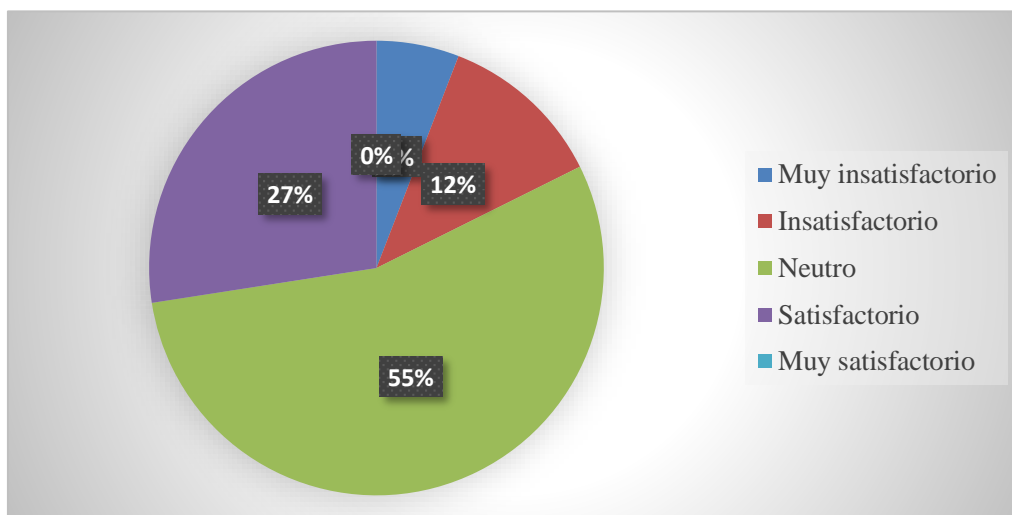


Gráfico N°3: Satisfacción Laboral

Elaborado por: La Investigadora

Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el proyecto de investigación ejecutado se demostró que más de la mitad de la población posee un nivel neutro de satisfacción laboral, refiriéndose a que la organización debe concentrarse únicamente en elevar el nivel de satisfacción de los empleados, más de la cuarta parte de la población tiene un nivel satisfactorio refiriéndose a que se la organización debe mantener y elevar el nivel del empleado en base al trabajo realizado, más de la décima parte de la población menciona que existe un nivel insatisfactorio representado como un punto de preocupación debido a que puede generar mal ambiente laboral y con ello ausentismo en la compañía, una mínima parte detalla que su nivel es muy insatisfactorio refiriéndose a un punto crítico debido a que generaría un bajo rendimiento y afectar la producción de la organización, sin embargo ningún trabajador presenta un nivel muy satisfactorio lo que significa que se debe buscar llegar a este objetivo con todos los colaboradores.

Subescalas de la Satisfacción laboral

Tabla N.º 4 Factores Intrínsecos

Alternativas	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Porcentaje
Muy insatisfactorio	8	0.16	16%
Insatisfactorio	21	0.42	42%
Neutro	11	0.22	22%
Satisfactorio	7	0.14	14%
Muy Satisfactorio	3	0.06	6%
Total	50	1	100%

Fuente: Estudio de Campo

Elaborado por: La Investigadora

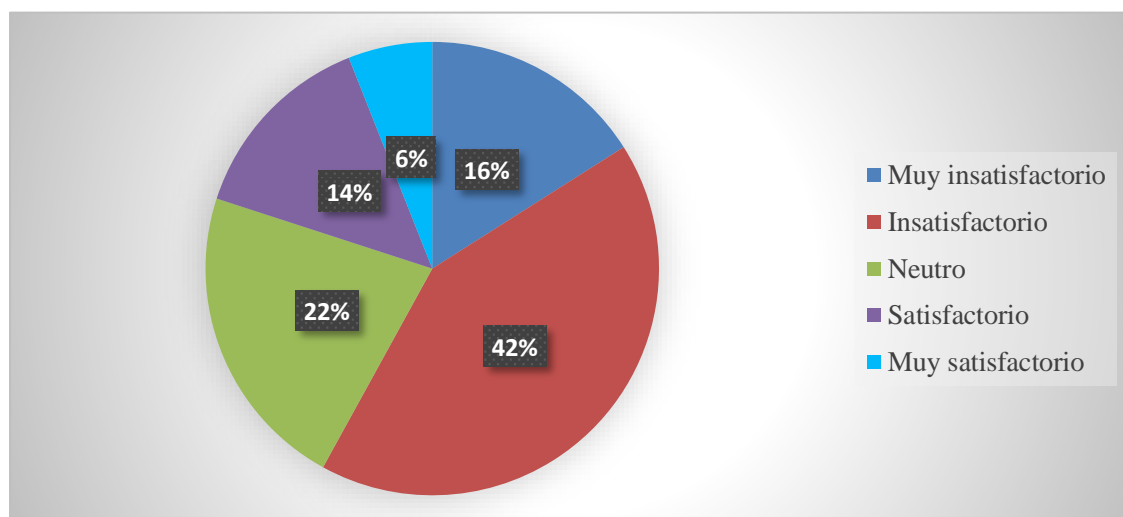


Gráfico N°4: Factores Intrínsecos

Elaborado por: La investigadora

Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En los resultados arrojados en la investigación, se encontró una particularidad que representa a los factores intrínsecos o motivadores que destacan las posibilidades de logros personales o reconocimientos internos, del lugar donde laboran, es por ello la mayor parte de la población indica insatisfacción representando a que no existe la promoción y reconocimiento en el área de trabajo debido a que se genera un mal ambiente laboral; cerca de la cuarta parte arrojó un nivel de neutro refiriéndose que el personal no se encuentra satisfecho con el sistema de recompensas y es donde la empresa debe concentrarse en mejorar y elevar el nivel de satisfacción, sin embargo la quinta parte aporta lo contrario refiriéndose a que se encuentran satisfechos con las instalaciones, equipos que ofrece la compañía para que realicen sus actividades sin inconveniente alguno, más de la décima parte manifiesta un nivel muy insatisfactorio que se considera como punto crítico en el cual ya se genera un bajo rendimiento y afecta a la producción, finalmente la mínima parte consideran un nivel muy satisfecho con las bonificaciones que existen por lo tanto corresponde a que deben mantener el nivel con el apoyo de incentivos monetarios o no monetarios.

Tabla N.º 5 Factores Extrínsecos

Alternativas	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Porcentaje
Muy insatisfactorio	28	0.56	57%
Insatisfactorio	15	0.3	31%
Neutro	2	0.04	4%
Satisfactorio	4	0.08	8%
Muy Satisfactorio	0	0	0%
Total	50	1	100%

Fuente: Estudio de Campo

Elaborado por: La Investigadora

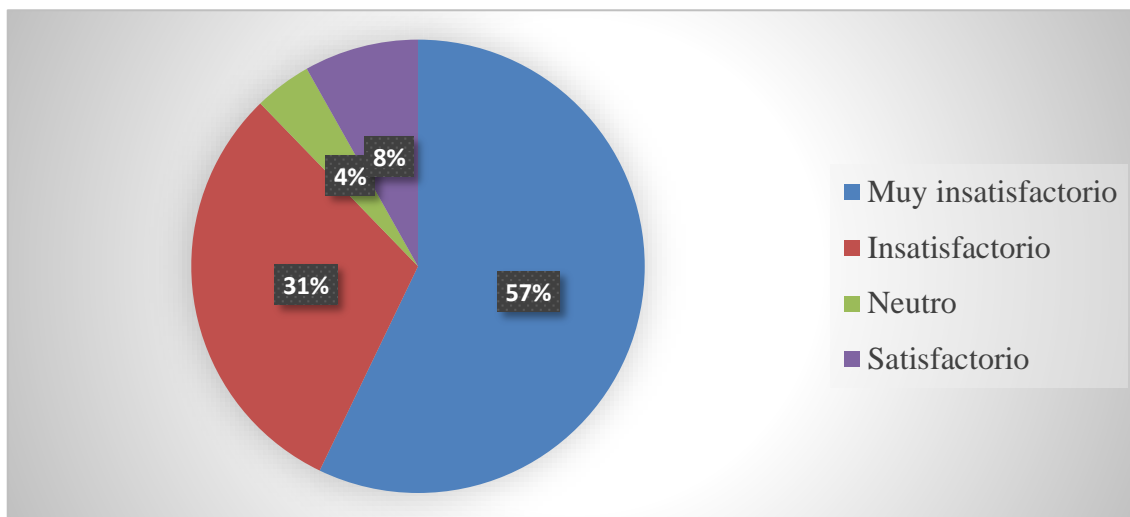


Gráfico N°5: Factores Extrínsecos

Elaborado por: La investigadora

Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Considerando que los factores extrínsecos son las circunstancias que rodean al individuo cuando trabaja; están relacionados con la insatisfacción, pues se puede ubicar en el ambiente que conviven a las personas y abarcan condiciones en que desempeñan su trabajo, de acuerdo con los resultados obtenidos la más de la mitad de la población representa un nivel muy insatisfactorio lo que se considera como crítico manifestándose problemas en el área a la que pertenecen o de acuerdo a la remuneración que reciben; seguido de más de la cuarta parte de la población obtuvo un nivel insatisfactorio este punto es preocupante debido a que genera mal ambiente entre compañeros e incluso con los superiores, menos de la décima parte de la población obtuvieron un nivel satisfactorio lo que conlleva un entendimiento y acuerdo con las políticas de la organización y la administración por lo que deben buscar la manera de mantener el nivel del empleado con respecto a las reglas de la compañía, finalmente una mínima parte de la población indicaron que se encuentran en un nivel neutro es decir que no le molesta ni le agrada las condiciones que mantiene la empresa para realizar las tareas encargadas hacia el sujeto. Lo que significa que en los factores extrínsecos es donde existe un desacuerdo por parte de los colaboradores demostrando de esta manera que la motivación del personal es una situación desagradable, para cambiar este aspecto hacia el trabajo es bueno premiar o incentivar salarialmente.

Comprobación de hipótesis

Tabla N°6 Frecuencia observada

Escala Asertividad Cuestionario de Satisfacción	No asertividad	Asertividad Indirecta	Asertividad	Total
Muy Insatisfactorio	2	5	4	11
Insatisfactorio	4	3	3	10
Neutro	3	3	2	8
Satisfactorio	3	4	3	10
Muy Satisfactorio	3	4	4	11
Total	15	19	16	50

Tabla N°7 Frecuencia Esperada

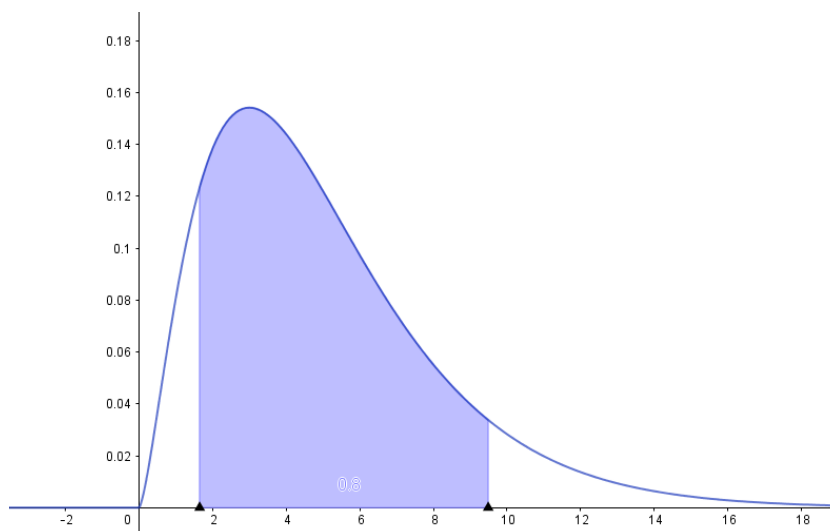
Escala Asertividad Cuestionario de Satisfacción	No asertividad	Asertividad Indirecta	Asertividad	Total
Muy Insatisfactorio	3,300	4,180	3,520	11
Insatisfactorio	3,300	3,800	3,200	10
Neutro	2,400	3,040	2,560	8
Satisfactorio	3,000	3,800	3,200	10
Muy Satisfactorio	3,300	4,180	3,520	11
Total	15	19	16	50

Cálculo del Chi 2

Tabla N°8 Tabla de Contingencia

	FO	FE	(FO-FE)	(FO-FE)^2	(FO-FE)^2/FE
Muy Insatisfactorio No Asertividad	2	3.300	-1.3	1.690	0.512
Muy Insatisfactorio Asertividad Indirecta	5	4.180	0.82	0.672	0.161
Muy Insatisfactorio Asertividad	4	3.520	0.48	0.230	0.065
Insatisfactorio No Asertividad	4	3.000	1	1.000	0.333
Insatisfactorio Asertividad Indirecta	3	3.800	-0.800	0.640	0.168
Insatisfactorio Asertividad	3	3.200	-0.2	0.360	0.013
Neutro No Asertividad	3	2.400	0.6	0.360	0.15
Neutro Asertividad Indirecta	3	3.040	-0.04	0.002	0.001
Neutro Asertividad	2	2.560	-0.56	0.314	0.123
Satisfactorio No Asertividad	3	3.000	0	0	0
Satisfactorio Asertividad Indirecta	4	3.800	0.2	0.040	0.011
Satisfactorio Asertividad	3	3.200	-0.2	0.040	0.013
Muy Satisfactorio No Asertividad	3	3.300	-0.3	0.090	0.027
Muy Satisfactorio Asertividad Indirecta	4	4.180	-0.18	0.032	0.008
Muy Satisfactorio Asertividad	4	3.520	0.48	0.230	0.065
Total		50	50		1.6492

Gráfico N°6: Campana de Gauss



Nivel de significancia

El nivel de significación es del 5% equivale al 0.05

Tabla N°9 Calculo de los grados de libertad para chi 2

GI= (f-1)(c-1)				
GI	Filas	5	(5-1)	4
	Columnas	3	(3-1)	2
GI		4*2		
GI		8		

Elaborado por: La Investigadora

Fuente: Investigación de campo

Tabla N°10 Decisión chi 2

Nivel de significancia	0.05
Valor Critico	9,488
ΣX^2	1,649

Elaborado por: La Investigadora

Fuente: Investigación de campo

DECISIÓN

El valor calculado mediante la prueba estadística Chi2 es 1,649 es menor que el valor crítico de la tabla estadística 9,488, en base a lo argumentado anteriormente se toma en consideración para el trabajo de investigación “La asertividad y su influencia en la satisfacción laboral del personal operativo de la empresa Ecuatran S.A. del cantón Ambato”, se evidencia que existe correlación, es decir se acepta la hipótesis alterna que refiere “La asertividad si influye en la satisfacción laboral del personal operativo de la empresa Ecuatran S.A. del cantón Ambato”.

CAPÍTULO IV

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

1. En base a los resultados obtenidos se puede evidenciar que la asertividad SI influye en la satisfacción laboral, obteniendo como resultado 1,649 como resultado del Chi², en relación 9,488 determinado como valor crítico, lo que significa que una persona para ser asertiva en el trabajo necesariamente debe poseer una satisfacción laboral placentera.
2. De acuerdo con los niveles de asertividad dados por la población operativa de la organización, más de la mitad población evaluada se encuentran en un nivel de no asertividad lo que se refiere que tienen dificultad para poder expresarse durante sus relaciones interpersonales, son sujetos inseguros, usualmente pierden el control de las situaciones y carecen de autoridad para la solución de conflictos, más de la cuarta parte se encuentra en un nivel de asertividad indirecta, es decir que las personas que se hallan en este punto, tienen una adecuada comunicación con los demás, en otras palabras poseen la capacidad de expresar sus sentimientos, decir lo que piensan y sienten para lograr satisfacer sus deseos, finalmente más de la décima parte de la población se encuentra en un nivel de asertividad lo que se refiere que expresan sus sentimientos y opiniones, en otras palabras son individuos socialmente hábiles, es por ello que sienten gran libertad para manifestarse, sin ofender a nadie, son empáticos, capaces de comunicarse con facilidad con cualquier individuo que desee. (Gráfico N°2).

3. En cuanto a los niveles de satisfacción laboral, se demostró que más de la mitad de la población posee un nivel neutro de satisfacción laboral, refiriéndose a que la organización debe concentrarse únicamente en elevar el nivel de satisfacción de los empleados, más de la cuarta parte de la población tienen un nivel satisfactorio refiriéndose a que la organización debe mantener y elevar el nivel del empleado en base al trabajo realizado, más de la décima parte de la población menciona que existe un nivel insatisfactorio representando como un punto de preocupación debido a que puede generar mal ambiente laboral y con ello ausentismo en la compañía, una mínima parte detalla que su nivel es insatisfactorio refiriéndose a un punto crítico, debido a que generan un bajo rendimiento y afecta a la producción de la organización, sin embargo, ningún trabajador presenta un nivel muy satisfactorio lo que significa que se debe buscar llegar a este objetivo con todos los colaboradores. (Gráfico N°3).

4. En base a los resultados obtenidos es fundamental trabajar en el fortalecimiento de la asertividad donde se establecerá sesiones aplicando técnicas que permitan consolidar tanto de las relaciones interpersonales incluyendo el desempeño laboral para finalmente optimizar a toda la organización.

Recomendaciones

1. Posterior a comprobación de la hipótesis, es recomendable promover un ambiente de investigación con respecto a los factores que se identifiquen como vulnerables y que afecten directamente a los asociados laborales de la organización en cuestión.
2. Es aconsejable implementar y ejecutar un plan de comunicación asertiva mismo que debe enfocarse en la eficacia participativa para que permita a los colaboradores tener una interacción integral dentro del área de trabajo, de tal manera que disminuya los conflictos dentro de la compañía.
3. Es esencial establecer normas de convivencia de trabajo que permitan generar un alto nivel de satisfacción laboral y compañerismo entre todo el personal operativo de la empresa Ecuatran S.A., en base a los talleres propuestos mejorar la comunicación y evitar la fuga de talento en la compañía, estableciendo vínculos afectivos con todo los colaboradores en general.
4. Diseñar una propuesta de talleres para el fortalecimiento de la capacidad asertiva del personal operativo de la empresa Ecuatran S.A.

Discusión

De acuerdo con los aportes proporcionados por Baquerizo (2013) en su investigación trabajó de igual manera con los supervisores y operativos de la empresa Incubadora Nacional C.A de la ciudad de Guayaquil concluyendo que existe una notable relación entre la comunicación asertiva y satisfacción laboral que puedan tener hacia la organización ya que se demostró que no se sienten participes de decisiones importantes. Después de la aplicación de los instrumentos investigativos, se procedió a desarrollar el análisis de los resultados asociado al establecimiento de la hipótesis, en donde éstos reflejan la correlación entre las dimensiones de Asertividad y Satisfacción laboral, mediante el cálculo estadístico chi cuadrado se aceptó la hipótesis alterna es decir la asertividad si influye en la satisfacción laboral del personal operativo de la empresa Ecuatran S.A.

Según Flores (2017) en una investigación realizada sobre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral refiere que si existe una correlación entre las dos variables, mismas que permitirán incrementar desde el compromiso hasta la responsabilidad que tienen con la compañía, considerando que ellos serán los beneficiarios directos del bienestar laboral y clima laboral analizando como medidas para estimular y aumentar el nivel de las variables antes mencionadas, lo que ayudaría a mejorar las deficiencias detectas dentro de la empresa.

En similitud a la investigación realizada se evidencia que, en efecto para que un colaborador se sienta respaldado por la organización debe existir la debida confianza y libertad para cumplir con las funciones con eficiencia y eficacia, considerando que debe tener el acceso debido asumiendo desde el inicio el compromiso laboral, mismo que mantiene el trabajador incorporado en la entidad, así también las condiciones referentes a la infraestructura y ambiente mejorara el cumplimiento de los objetivos que a futuro le otorgara beneficios, mientras que la satisfacción laboral es el nivel en que se basan los trabajadores para opinar sobre la situación laboral que viven.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

Tema

Talleres para el fortalecimiento de la capacidad asertiva del personal operativo de la empresa Ecuatran S.A. del cantón Ambato.

Justificación

De acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación, existe la posibilidad de estructuración de una propuesta de intervención que genere soluciones estrategias a la problemática encontrada, ya que se pretende mejorar la comunicación y las relaciones interpersonales en el personal operativo de la empresa Ecuatran S.A del cantón Ambato., debido a la importancia del desempeño que desarrollan los colaboradores en la institución se plantearan una serie de talleres didácticos brindando así estrategias y apoyo psicológico para que los empleados logren fortalecer la comunicación asertiva y así obtener resultados sobresalientes en el campo donde se desarrollan y desempeñan un rol. La presente propuesta es de elevado interés tanto para la autora como para los beneficiarios directos debido a que se considera como oportunidad mejorar la comunicación en el ambiente laboral debido a la recopilación de datos, es por ello que los talleres cuentan con la información necesaria y pertinente para ser realizados.

Esta propuesta es importante debido a que a través de la misma el personal operativo de la organización fortalecerán su actitud proactiva y sobre todo podrán desarrollar habilidades y procedimientos que les permitan conocer cómo actuar durante una situación incómoda. Así también esta propuesta es innovadora, debido a que no se han desarrollado ni aplicado propuestas con alternativas similares a ésta.

OBJETIVOS

Objetivo general

Elaborar talleres para el fortalecimiento de la capacidad asertiva del personal operativo de la empresa Ecuatran S.A. del cantón Ambato.

Objetivos específicos

1. Desarrollar estrategias para el fortalecimiento de la comunicación asertiva del personal operativo de la empresa Ecuatran S.A. del cantón Ambato.
2. Definir técnicas de mejoramiento de la cohesión grupal que permitan la integración del personal de la empresa Ecuatran S.A., del cantón Ambato

Estructura técnica de la propuesta

La propuesta está basada en la elaboración de talleres que permita al personal operativo mejorar la calidad con respecto a la comunicación, el desarrollo de la misma se presentara en varias fases o etapas constituidas por actividades donde se buscará el desarrollo que permita contribuir a las habilidades que se buscan intervenir es por ello que se busca intervenir en la institución con referencia al mejoramiento de las habilidades sociales, relaciones armónicas y el trabajo en equipo debido a que cada una de ellos favorecerá el fortalecimiento de elementos entre ellos que sean empáticos y asertivos y llevarlos a cabo en el área de trabajo de cada uno.

Las técnicas que manejaran dentro de los talleres contribuyen a la corriente Humanista debido a que refiere que el individuo es un ser condescendiente es decir trabaja en conjunto más no como ser individual, enfocando a estimular como la persona puede desarrollarse en el área que labore, es esencial conocer que uno de los aportes más explicativos en la teoría mencionada con anterioridad es la Gestalt debido a que hace énfasis en situaciones positivas y trabaja con el pensamiento de los mismos para desarrollarse de forma libre y autónoma. Aragón (2015) hace referencia la principal característica de la psicología humanista en la

que refiere que “El ser humano es un todo, sabiendo que existen múltiples factores que intervienen en la salud mental”.

Argumentación teórica

La elaboración de talleres con énfasis en la corriente humanista debido a que se basa en un aprendizaje afectivo, cultural, existencial del individuo, aunque no se centra únicamente en satisfacer sus necesidades sino también en desarrollar su capacidad haciendo un principal hincapié en la experiencia que obtiene cada uno de ellos.

Para Rogers el ser humano nace con una tendencia realizadora es decir que si no existe algo que influya en el periodo de desarrollo puede definirse como persona de pleno funcionamiento, en otros términos se le puede considerar como personas permeables a nuevas experiencias, espontaneas y capaces de valorar a otros y así mismo, por otro lado la persona que no se adapte es una persona cerrada, rígida y auto despreciativa. Además menciona que la empatía es uno de los factores más significativos para el cambio debido a que detalla el proceso que sigue el terapeuta llega sensitivamente a un entendimiento de las prácticas y costumbres de cada uno de los clientes como si fueran suyas, considerando al terapeuta comprometerse a experimentar tanto las emociones como las costumbres de cada persona.

Fase	Actividades	Objetivo	Recursos	Tiempo	Responsable
Fase I Logística	Adecuación del lugar y preparación de materiales que se utilizará para los talleres	Socializar sobre las actividades y el objetivo de cada taller	Materiales Humanos Infraestructura Tecnológicos	30 minutos	La Investigadora
Fase 2 Socialización	Introducción a los contenidos de cada uno de los talleres previamente establecidos.	Otorgar la información pertinente para mejorar la problemática	Bibliográficos Materiales Humanos	1 hora 20 minutos	La Investigadora
Fase 3 Ejecución	<p>Taller 1 Conociendo la Comunicación Asertiva</p> <p>Taller 2 Logrando metas en base a las conductas asertivas</p> <p>Taller 3 Trabajando en equipo, llegando al éxito</p>	<p>Optimizar las relaciones interpersonales</p> <p>Disminuir la impulsividad que tienen los colaboradores de cada área</p> <p>Agrupar a todo el personal que labora en la organización</p>	<p>Humanos</p> <p>Tecnológicos</p> <p>Bibliográficos</p>	<p>1 hora 30 minutos</p> <p>1 hora 30 minutos</p> <p>1 hora y 30 minutos</p>	La Investigadora

Cuadro N°4 Plan Operativo

Elaborado por: La Investigadora

Fuente: Investigación de campo

Taller I

Tema: Conociendo la Comunicación Asertiva

Objetivo: Desarrollar la capacidad asertiva entorno a la comunicación del personal operativo de la empresa Ecuatran S.A.

Fase	Aspecto a trabajar	Técnica	Metas de resultados esperados	Tiempo	Responsable
Fase I – Inicio	Integración del grupo	- Dinámica de grupo “El baile”	- Fusionar al grupo	15 minutos	La Investigadora
Fase II - Introducción	Brindar información acerca de la temática	- Exposición	- Dar a conocer la información sobre los efectos que pueden ser perjudiciales para el desarrollo personal.	30 minutos	La Investigadora
Fase III - Procedimiento	Comunicación Efectiva	- Técnica de la escucha activa	- Desarrollar estrategias para mejorar la comunicación asertiva.	40 minutos	La Investigadora
Fase IV – Cierre	Preguntas y elementos principales del taller.	- Retroalimentación	- Verificar la información impartida con el desarrollo de preguntas	30 minutos	La Investigadora

Cuadro N°5 Conociendo la Comunicación Asertiva

Elaborado por: La Investigadora

Fuente: Investigación de campo

Desarrollo del taller N.º 1

Fase I - Inicio

En esta fase se iniciara con un saludo cordial de bienvenida agradeciendo la presencia y el tiempo de cada uno de los participantes en donde se pretende establecer Rapport y empatía creando un clima de confianza y respeto, posteriormente se procede con la dinámica de presentación planteada “El baile” para lograr la participación y vinculo del grupo de la misma que se estructura de la siguiente manera

Técnica: Dinámica de grupo

La técnica “El Baile” es una dinámica para integrar al equipo con el que se trabajará, con el objetivo de conocer a todos los participantes, descubrir sus ideas y lo que opinan del trabajo que realiza cada día.

1. Se brindara una hoja de papel a cada participante, para que posteriormente se coloque en el pecho o en la espalda.
2. La hoja de papel contendrá una pregunta que bien puede ser ¿Qué es lo que más te gusta de tu trabajo?, ¿Qué cambiarías de tu trabajo?
3. Iniciará la música y se irán formando parejas de baile para que de tal forma que coincidan las respuestas semejantes.
4. Cada vez que la música deje de sonar, habrá un cambio de pareja, si se observa que no existe muchas coincidencias en las respuestas y hay pocas parejas formadas se puede cambiar la pregunta.

Finalización

La técnica propuesta “El baile” busca indagar las problemáticas que causa la insatisfacción de cada uno de los trabajadores, para que sea el punto de partida en donde trabajar, además de que permitirá la integración del grupo y se involucre en el desarrollo de los talleres.

Fase II – Introducción

En este punto ya se dio a conocer la temática a impartirse en este taller, sin olvidar que la empatía y el rapport ya se generaron, por lo que el siguiente paso es identificar y afrontar las problemáticas, conociendo las emociones y reacciones de cada uno de los participantes.

Fase III – Procedimiento

Para este momento ya se ha generado un ambiente de rapport, cohesión y participación de cada uno de los colaboradores, mediante una exposición la investigadora dará a conocer la información acerca de la temática planteada es decir la comunicación efectiva, esto se realizará mediante diapositivas y tendrá la duración de aproximadamente 30 minutos, los contenidos que socializaran son los conceptos generales según autores, teoría de la comunicación asertiva, para posteriormente se definirá las ventajas y desventajas de tener una comunicación asertiva.

Técnica

La escucha activa es un técnica desarrollada por Rogers que consiste en comprender lo menester que indica el interlocutor, y que a su vez sea comprendido por el receptor del mensaje.

1. Se pedirá de favor que una persona se acerque para que sea parte de un sociodrama junto a la investigadora.
2. A continuación se definirá los roles del sociodrama, para ello se solicita que imagine un conflicto que se presenta usualmente en el área al que pertenece y genere malestar tanto para el como para sus compañeros.
3. A los colaboradores presentes se les solicitara que presten atención a la problemática planteada por su compañero, de esta manera identificarán las emociones y las posibles soluciones para este inconveniente.
4. La investigadora en este caso es la encargada de brindar una solución efectiva al conflicto propuesto por el compañero, generando empatía y buscando soluciones idóneas para lograr la satisfacción en el área de trabajo.

5. Finalmente se realizará la aserción empática que tiene por objetivo buscar un punto de alivio es decir, en esta parte la persona se siente comprendida, una vez identificadas las emociones se da razón al sujeto sobre el suceso.

Finalización

La técnica propuesta de la escucha activa tiene como objetivo el desarrollo de la habilidad para saber escuchar sin embargo, puede ser complicada de dominar, debido a que debe tomarse el tiempo suficiente para desarrollarla adecuadamente, además de impulsar mediante el aporte de ideas de cada participante, para que se logre un entendimiento acerca de lo que propone cada integrante.

Fase IV – Cierre

Se realizará una retroalimentación o foro con todos los participantes de modo que cada uno conteste a las interrogantes planteadas al final de la exposición, además se brindara las indicaciones para que realicen un cuestionario de la capacidad de la escucha activa, finalmente se intercambiaran las hojas entre los compañeros para la calificación del mismo e identificar las capacidad de cada uno para saber escuchar. (Formato 1)

Taller II

Tema: Logrando metas en base a las conductas asertivas

Objetivo: Fomentar el manejo y la resolución de conflictos en los trabajadores del área operativa de la empresa Ecuatran S.A.

Fase	Aspecto a trabajar	Técnica	Metas de resultados esperados	Tiempo	Responsable
Fase I – Inicio	Bienvenida a los participantes.	- Dinámica de Grupo “La carga eléctrica”	- Integración Grupal - Generación de Rapport	15 minutos	La Investigadora
Fase II - Introducción	Presentación del contenido del taller.	- Exposición	- Socializar los temas a tratar para mejorar la interacción con cada una de las personas	20 minutos	La Investigadora
Fase III – Procedimiento	La importancia de expresar ideas y sentimientos.	- Técnica del Disco Rayado	- Ser persistentes en aquello que se quiere lograr. -	30 minutos	La Investigadora
Fase IV – Cierre	Preguntas y elementos principales abordados en el taller. Finalización.	- Retroalimentación	- Verificar que la información impartida en el taller haya sido receptada	30 minutos	La Investigadora

Cuadro N°6 Logrando metas en base a las conductas asertivas

Elaborado por: La Investigadora

Fuente: Investigación de campo

Desarrollo del taller N.º II

Fase I - Inicio

La investigadora inicia con un saludo de bienvenida a todos los participantes agradeciendo por tomarse el tiempo de asistir al taller propuesto, sin embargo se realiza una socialización del tema tratado con anterioridad, para posteriormente dar paso a la dinámica de inicio denominada “La Carga Eléctrica”

Técnica: Dinámica de Grupo

La técnica propuesta para este taller se denomina “La Carga Eléctrica”, que tiene por objetivo integrar al grupo para el cual se seguirán los siguientes pasos:

1. La investigadora pide que se retire dos voluntario de los círculos que se han formado los jugadores con anterioridad
2. En ausencia de la persona se explica que durante el juego todos deben permanecer en silencio y que uno de ellos “tendrá carga eléctrica”
3. Cuando el voluntario coloque su mano sobre la cabeza de quien tenga la carga eléctrica todos deberán gritar y hacer muecas o gestos.
4. Se llama al voluntario y la investigadora explica que uno de los presentes tiene carga eléctrica: Concéntrese y vaya tocando la cabeza de cada uno de los participantes para que descubra quien tiene la carga eléctrica y cuando lo descubra tendrá que avisar.
5. Cuando la persona toque al designado con la carga eléctrica, todos deberán pegar un grito.

Finalización

La técnica propuesta de “La carga eléctrica”, tiene como objetivo principal integrar a los participantes que asistieron al taller, para finalizar la dinámica grupal algunos participantes señalados por la investigadora aporta ideas sobre lo que les llamó la atención de esta desafío.

Fase II – Introducción

Tras generar el rapport necesario mediante la dinámica realizada con anterioridad, se da paso a una exposición momentánea donde se conocerá la temática a tratarse, sin olvidar mencionar las técnicas que se utilizarán en los tiempos establecidos, con duración de 20 minutos para su consecución.

Fase III - Procedimiento

Para continuar con el taller una vez concluida la exposición la investigadora dará a conocer datos irrelevantes sobre la temática planteada, es decir presentará casos en donde los participantes se reunirán y debatirán sobre donde y cuando se debe actuar con asertividad para lo cual se tomará en cuenta 30 minutos del tiempo planteado, además se fortalecerá los aprendizajes mediante una técnica establecida.

Técnica

1. Se formará grupos de trabajo con todos los asistentes con el objetivo de repetir una y otra vez tu afirmación, con la consigna de no levantar la voz y sin provocaciones.
2. La investigadora pondrá un ejemplo.
“Está prohibido llegar atrasado”.
“Entiendo que tuvo un percance, pero pudo haber avisado”.
(Es fundamental ser persuasivo para fortalecer el mensaje, de esta manera se impedirá que los demás compañeros eviten desviar el mensaje principal).
3. Como siguiente punto se les pedirá a los participantes que en parejas realicen esta actividad, con problemáticas que se den usualmente.
4. Cada uno de los integrantes tomará un rol, es decir uno será la persona asertiva y el compañero asumirá el rol de persona agresiva.
5. Finalmente se explicará cómo se sintieron desarrollando esta actividad con los roles que asumieron cada uno de ellos.

Finalización

La técnica utilizada para esta sección del taller llama mucho la atención de cada uno de los participantes, debido a que se observará el potencial de cada uno de los grupos y de las habilidades al momento de iniciar con la dinámica, además se presentará un video para reforzar lo aprendido.

<https://www.youtube.com/watch?v=h23JyjR2Bho>

Fase IV – Cierre

Se tomará muy en cuenta la retroalimentación que se realice para conocer si los participantes que se encuentran presentes en el taller han adquirido el conocimiento planteado, para esto se utilizará un resumen general, preguntas y la aportación de cada uno de los asistentes ya sea con experiencias pasadas de su vida personal o laboral, para finalizar se pedirá a cada participantes que complete el sopa de letras de acuerdo a la temática impartida. (Formato 2)

Taller III

Tema: Trabajando en equipo, llegando al éxito

Objetivo: Fortalecer el trabajo en equipo y alcanzar los objetivos en cada área operativa de la empresa Ecuatran S.A.

Fase	Aspecto a trabajar	Técnica	Metas de resultados esperados	Tiempo	Responsable
Fase I – Inicio	Bienvenida a los participantes	- Dinámica de Grupo “El Marranito”	- Integración Grupal - Generación de Rapport	15 minutos	La Investigadora
Fase II - Introducción	Presentación del contenido del taller	- Exposición	- Impartir información acerca del contenido preparado para este taller -	30 minutos	La Investigadora
Fase III - Procedimiento	El compromiso que cada participante tiene hacia la empresa	- Técnica del Diálogo	- Concienciar la importancia y el beneficio del trabajo en equipo	20 minutos	La Investigadora
Fase IV – Cierre	Preguntas y elementos principales abordados en el taller Finalización	- Retroalimentación	- Verificar que la información impartida en el taller haya sido receptada	30 minutos	La Investigadora

Cuadro N°7 Trabajando en equipo, llegando al éxito

Elaborado por: La investigadora

Fuente: Investigación de campo

Desarrollo del taller N.º III

Fase I - Inicio

Una vez más se da la bienvenida a los asistentes del taller, agradeciéndoles su valiosa presencia, se retomará la retroalimentación de lo aprendido en la exposición anterior, se pedirá a los participantes que mencionen una problemática y la respuesta asertiva a lo encontrado en la organización.

Técnica: Dinámica de grupo

La técnica planteada para este taller se denomina “El Marranito”, que busca la integración de todos los participantes fomentando la creatividad y estimulando la espontaneidad siguiendo los siguientes pasos:

1. Se forma grupos de dos personas en forma de hilera, para esta dinámica todos deberán estar de pie mirándose entres si
2. Posteriormente se empieza a decir al compañero de la derecha, cual es la parte que más le gustaría que le regalara del marranito y así sucesivamente hasta terminar con la última persona en formación.
3. Luego se invierte la dinámica de tal modo que el integrante que este a lado izquierdo debe recibir un abrazo o un pequeño pellizcó del compañero de la derecha
4. La dinámica finaliza otorgándole un abrazo o un pellizcó en la parte que éste dijo que le gustaba del marranito, así hasta llegar a donde inicio la dinámica.

Finalización

La dinámica finaliza observado el objetivo de esta actividad que intenta fomentar la diversión pero también la concentración que tiene cada uno de los participantes para poner en marcha el juego.

Fase II – Introducción

Una vez puesto en práctica la actividad mencionada con anterioridad y generada la motivación se da paso a la explicación acerca de la temática que se pondrá en marcha, indicando que al concluir la exposición y la dinámica planteada se aportara con comentarios para enriquecer el aprendizaje

Fase III - Procedimiento

Para continuar con el taller, concluida la exposición del tema propuesto con anterioridad, los participantes podrán realizar preguntas acerca del tema expuesto y se propondrá debatir algún caso de actualidad donde se observe que el trabajo en equipo es netamente en colaboración de todos los integrantes del equipo, la exposición tomara en cuenta los 30 minutos del tiempo planteado y se fortalecerá los aprendizajes mediante una dinámica grupal.

Técnica

La técnica del dialogo fue elaborada por Rogers, teniendo como principal objetivo de comunicar de una forma directa mediante diálogos que realizan el grupo para obtener información o compartir puntos de vista, todo esto dependerá de las circunstancias y de la modalidad que pretenda manejar el grupo.

Se aplicara de la siguiente manera:

1. Se optará por elegir tres personas del grupo que propongan temas similares, pero además deben ser capaces de mantener un diálogo sugestivo.
2. Antes de iniciar, frente a los compañeros se pondrá de acuerdo sobre la estructura del mismo, es decir si se tomarán algunos aspectos como tiempo, orden o algún comentario adicional de otro sujeto perteneciente del área.
3. La investigadora como organizadora de la dinámica propone iniciar y recuerda a los asistentes que se puede interactuar con los compañeros siempre y cuando exista orden.
4. El dialogo da inicio y se desarrolla con normalidad, los colaboradores que intervienen en la dinámica deben mantener la ilación del tema, aportando ideas para solucionar el problema planteado con anterioridad.

5. Consecuentemente se pedirá a los demás participantes que también formen grupos y hablen sobre las diferentes problemáticas que se presentan en el área de trabajo.
6. Finalmente la investigadora guiará al grupo para proporcionar conclusiones generales con respecto a lo tratado y al taller en el que participaron.

Finalización

El objetivo de la técnica es procurar que la comunicación entre los colaboradores operativos mejore, de tal manera que mediante las experiencias y vivencias hayan servido para reforzar actitudes tanto positivas como negativas, tomando en cuenta las contrariedades que puedan existir de acuerdo al tema tratado en el taller.

Fase IV – Cierre

Para finalizar la técnica, se solicita al auditorio exponer cada idea que se obtuvo dentro de la exposición, cabe mencionar que antes de concluir los participantes deberán exponer en un cartel lo que para ellos significa el trabajo en equipo, además de demostrar situaciones en las que podrían a prueba la cooperación de todos, con la finalidad de proponer soluciones y generar respeto y confianza con los compañeros.

Bibliografía

Abrajan, M., Contreras, J., Montoya, S. (2013). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo. Xalapa, México: Consejo Nacional para la enseñanza en investigación en psicología.

Alonso, M; Cantero, I; González, M. (2013). La asertividad laboral. Vigo, España: Asociación Gallega de Psiquiatría.

Álvarez, M. (2013). Clima Organizacional. Bogotá, Colombia: Infodir.

Araya, L & Pedreros, M. (2013). Análisis de las teorías de motivación de contenido: una aplicación al mercado laboral de Chile del año 2009. Recuperado de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/sociales/article/view/14301/13574>

Bach, E & Forés, A. (2016). La asertividad para gente extraordinaria. Capellades, España: Plataforma Editorial.

Caballero, L. (2013). Propiedades psicométricas de la escala multidimensional de asertividad en estudiantes. Trujillo, Perú: El Manual Moderno.

Camargo, A. (2015). Asertividad y autoestima en estudiantes de primer semestre de la facultad de ciencias de la salud de una universidad pública. Santa Marta, Colombia: Scielo.

Castanyer, O. (2014). La asertividad: expresión de una sana autoestima. España: Desclée de Brouwer, S.A.

Centeno, G. (2015). La asertividad y su relación con la comunicación organizacional en los colaboradores del Instituto Técnico Superior Libertad (tesis de pregrado), Universidad Central del Ecuador.

Cueva, S. (2014). Propiedades psicométricas de la escala multidimensional de asertividad en estudiantes de la ciudad de Cajamarca. Universidad Cesar Vallejo, Perú.

Dawis, V., England, G., Lofquist, L., & Wesiss, D. (1967). Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire. Recuperado de <https://>

www.psych.umn.edu/psylabs/vpr/pdf_files/Monograph%20XXII%20-%20Manual%20for%20the%20MN%20Satisfaction%20Questionnaire.pdf.

Dorta, C. & Gonzáles, B. (2014). La motivación en el nivel obrero-gerencial de la fábrica Tropicana según la teoría de las expectativas de Porter-Lawler, Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela.

Flores, M., & Díaz-Loving. (2004). Escala Multidimensional de Asertividad. México: El Manual Moderno.

Flores, M. (2017). La comunicación asertiva y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de calzado Grupo Montalvo (tesis de pregrado), Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

Fuentes, S. (2013). Satisfacción Laboral y su influencia en la productividad realizado en la delegación de Recursos Humanos en la ciudad de Quetzaltenango (tesis de pregrado), Universidad Rafael Landívar. México

Granda, E. (2014). La insatisfacción laboral como factor de bajo rendimiento del trabajador. Lima, Perú: Quipukamayoc

Grijalva, A., Palacios, J., Patiño, C., & Tamayo, D. (2015). Los factores asociados a la satisfacción laboral en Ecuador en 2007 y 2015 utilizando la encuesta de empleo, desempleo y subempleo. Ecuador: Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC).

Hare, B. (2013). ¿Asertividad, agresión, no asertividad? En B. Hare, Sea Asertivo. España.

Kucel, A., & Vilalta. (2013). Satisfacción laboral de graduados universitario. México: Revista de economía aplicada.

Jiménez, M., & Escalera, L. (2013). Intervenciones eficaces para reducir el absentismo del personal de enfermería hospitalario. España, S.L.

Jurado, M. (2014). Medición de la satisfacción laboral dentro de la empresa El Portal Inmobiliario a través del Minnesota Satisfaction Questionnaire (tesis de pregrado), Universidad San Francisco de Quito.

- Perdomo, L., Rincón, R., & Sánchez, M. (2013). La teoría Kaizen como corriente humanista y paradigmática en las organizaciones. Universidad Dr. Rafael Bellosó Chacín. Venezuela.
- Pérez, R. (2014). Asertividad en el Trabajo. Chile: Asimet.
- Pinto, J. (2013). El legado de Frederick Irving Herzberg. Medellín, Colombia: Revista Universidad EAFIT
- Pozo, M., Hernandez, P. (2014). Determinantes de la satisfacción laboral en trabajadores de la administración pública. Mexico: McGraw-Hill.
- Rengifo, G. (2014). La comunicación asertiva, un camino seguro hacia el éxito organizacional. Colombia: Universidad Militar Nueva Granada.
- Robbins, P., & Judge, E. (2014) Fundamentos de la administración: conceptos esenciales y aplicaciones. México: Pearson education.
- Roca, E. (2015). Cómo mejorar tus habilidades sociales. España: ACDE Ediciones.
- Naranjo, M. (2013). Relaciones Interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conductas asertivas. Universidad de Costa Rica.
- Ojeda, D. (2016). Los estilos de liderazgo y el nivel de satisfacción laboral en la Casa de la Cultura Ecuatoriana. Matriz Quito (tesis de pregrado), Universidad Central del Ecuador.
- Quintero, J. (2013). Teoría de las necesidades de Maslow. Recuperado de <http://paradigmaseducativosuft.blogspot.com/>
- Salvador, J. (2014). Clima organizacional y Satisfacción laboral.
- Sánchez, J. (2013). Eficacia Organizacional. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Sánchez, S., Fuentes, F. (2013) Rankings internacionales de satisfacción laboral. Universidad de Córdoba, Argentina.
- Santa-María, A.(2013). El intelectualismo moral socrático. México: Scielo

Serrano, L., Martínez, P. (2015). La satisfacción laboral de los profesionales españoles aumenta durante dos trimestres consecutivos. Madrid: Randstad.

Soria, R. & Alvarado, A. (2015). Comunicación organizacional en tres organizaciones no gubernamentales en Jalisco. Universidad Iberoamericana, México.

Tustón, M. (2016). La comunicación familiar y la asertividad de los adolescentes de noveno y décimo año de educación básica del instituto tecnológico agropecuario Benjamín Araujo del cantón Patate (tesis de pregrado), Universidad Técnica de Ambato.

Vega, & Chiang. (2015). Estudio empírico de calidad de vida laboral. Desarrollo, aplicación y validación del instrumento. Horizontes empresariales.

Yangali, O. (2014). El intelectualismo moderado de S. Tomás de Aquino: La esencia de la bienaventurada como forma totius, Pontificia Universidad Católica del Perú.

Zúñiga, E. (2016). Asertividad y consumo de alcohol en adolescentes de 15 a 16 años del colegio nacional mariano Benítez del cantón san Pedro de Pelileo (tesis de pregrado), Universidad Técnica de Ambato.

Anexos

Anexo N°1 Oficio

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMERICA



Facultad de Ciencias
Humanas y de la Salud

OFIC 00044/ FCHS/2018
Ambato, 04 de octubre de 2018

Ps.
Verónica Salazar
GERENTE DE RECURSOS HUMANOS ECUATRAN S.A
Presente.-

De mi consideración:

Permítame ser la portadora de un saludo cordial y afectuoso, en representación de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Salud de la Universidad Tecnológica Indoamérica, y a la vez conocedora de su alto espíritu de colaboración, me permito solicitarle se sirva autorizar la aplicación de los instrumentos para recolección de información del proyecto de investigación **"LA ASERTIVIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL OPERATIVO DE LA EMPRESA ECUATRAN S.A. DEL CANTÓN AMBATO"**, autorizado para su ejecución por la señorita Garcés Cadena Ana Paola, los datos recabados se manejarán con total confidencialidad. El informe de resultados y su interpretación se entregará a usted con la intención de que la información sea beneficiosa para su institución.

Por la atención que se sirva dar a la presente anticipo mis agradecimientos.

Atentamente,

Dra. Norma Escobar
COORDINADORA FCHS



Auscado

ECUATRAN S.A.

Verónica Salazar C.

Anexo N°2 Escala Multidimensional de Asertividad



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD
CARRERA DE PSICOLOGÍA



TEST: EMA – ESCALA MULTIDIMENSIONAL DE ASERTIVIDAD

INSTRUCCIONES: A continuación hay una lista de afirmaciones. Anote en la Hoja de respuestas el número correspondiente al grado en que está de acuerdo o en desacuerdo con cada una de ellas. Hay 5 respuestas posibles:

- 1 = Completamente en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4 = De acuerdo
- 5 = Completamente de acuerdo.

Por favor conteste sinceramente. Gracias

1	Puedo reconocer públicamente que cometí un error.	1	2	3	4	5
2	No soy capaz de expresar abiertamente lo que realmente pienso.	1	2	3	4	5
3	Me cuesta trabajo expresar lo que pienso en presencia de otros.	1	2	3	4	5
4	Me es más fácil decirle a alguien que acepto su crítica a mi persona, por teléfono que personalmente.	1	2	3	4	5
5	Me es difícil expresar mis deseos.	1	2	3	4	5
6	Me es difícil expresar abiertamente mis sentimientos	1	2	3	4	5
7	Puedo decirle a alguien directamente que actuó de manera injusta	1	2	3	4	5
8	Cuando discuto con una persona acerca del lugar donde vamos a comer, yo expreso mi preferencia	1	2	3	4	5
9	Me cuesta trabajo hacer nuevos(as) amigos(as).	1	2	3	4	5
10	No soy capaz de expresar abiertamente lo que deseo.	1	2	3	4	5
11	Puedo agradecer un halago hecho acerca de mi apariencia personal.	1	2	3	4	5
12	Si tengo alguna duda, pido que se me aclare.	1	2	3	4	5
13	Cuando conozco a una persona, usualmente tengo poco que decirle.	1	2	3	4	5
14	Solicito ayuda cuando la necesito.	1	2	3	4	5
15	Cuando me doy cuenta de que me están cobrando de más, no digo nada.	1	2	3	4	5
16	Me es más fácil pedir que me devuelvan las cosas que he prestado, por teléfono que personalmente.	1	2	3	4	5
17	Me es fácil aceptar una crítica.	1	2	3	4	5
18	Me es más fácil pedir prestado algo, por teléfono que personalmente	1	2	3	4	5
19	Puedo pedir favores	1	2	3	4	5
20	Expreso con mayor facilidad mi desagrado por teléfono que personalmente.	1	2	3	4	5
21	Expreso amor y afecto a la gente que quiero	1	2	3	4	5
22	Me molesta que me digan los errores que he cometido	1	2	3	4	5
23	Puedo expresar mi amor más fácilmente por medio de una carta que personalmente.	1	2	3	4	5

24	Puedo decirle a las personas que actuaron injustamente, más fácilmente por teléfono que personalmente.	1	2	3	4	5
25	Prefiero decirle a alguien que deseo estar solo(a), por teléfono que personalmente.	1	2	3	4	5
26	Platico abiertamente con una persona las críticas hechas a mi conducta	1	2	3	4	5
27	Puedo pedir que me enseñen cómo hacer algo que no sé cómo realizar.	1	2	3	4	5
28	Puedo expresar mi cariño con mayor facilidad por medio de tarjetas o cartas que personalmente.	1	2	3	4	5
29	Me es más fácil hacer un cumplido, por medio de una tarjeta o carta que personalmente.	1	2	3	4	5
30	Es difícil para mí alabar a otros.	1	2	3	4	5
31	Me es difícil iniciar una conversación.	1	2	3	4	5
32	Es más fácil rehusarme ir a un lugar al que no deseo ir, por teléfono que personalmente.	1	2	3	4	5
33	Encuentro difícil admitir que estoy equivocado(a)	1	2	3	4	5
34	Me da pena participar en las pláticas por temor a la opinión de los demás	1	2	3	4	5
35	Me es más fácil decir que no deseo ir a una fiesta, por teléfono que personalmente.	1	2	3	4	5
36	Puedo expresar mis sentimientos más fácilmente por teléfono que personalmente.	1	2	3	4	5
37	Puedo admitir que cometí un error, con mayor facilidad por teléfono que personalmente.	1	2	3	4	5
38	Acepto sin temor una crítica	1	2	3	4	5
39	Me da pena hablar frente a un grupo por temor a la crítica.	1	2	3	4	5
40	Prefiero decirle a alguien sobre lo que deseo en la vida, por escrito que personalmente.	1	2	3	4	5
41	Me es difícil disculparme cuando tengo la culpa.	1	2	3	4	5
42	Me cuesta trabajo decirle a otros lo que me molesta	1	2	3	4	5
43	Me da pena preguntar cuando tengo dudas.	1	2	3	4	5
44	Me es más fácil expresar mi opinión por medio de una carta que personalmente.	1	2	3	4	5
45	Me es difícil empezar una relación con personas que acabo de conocer.	1	2	3	4	5

EMA

ESCALA MULTIDIMENSIONAL DE ASERTIVIDAD

HOJA DE RESPUESTAS

Nombres: _____ Sexo: _____ Edad: _____

Escolaridad: _____ Ocupación: _____ Estado Civil: _____

Instrucciones:

Coloque dentro del cuadro correspondiente el numero que indique qué tanto está usted de acuerdo o en desacuerdo con cada una de las afirmaciones que se presentan en el Cuestionario, con base a la siguiente escala.

1 = Completamente en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4 = De acuerdo

5 = Completamente de acuerdo.

1.- <input type="text"/>	2.- <input type="text"/>	3.- <input type="text"/>	4.- <input type="text"/>	5.- <input type="text"/>
6.- <input type="text"/>	7.- <input type="text"/>	8.- <input type="text"/>	9.- <input type="text"/>	10.- <input type="text"/>
11.- <input type="text"/>	12.- <input type="text"/>	13.- <input type="text"/>	14.- <input type="text"/>	15.- <input type="text"/>
16.- <input type="text"/>	17.- <input type="text"/>	18.- <input type="text"/>	19.- <input type="text"/>	20.- <input type="text"/>
21.- <input type="text"/>	22.- <input type="text"/>	23.- <input type="text"/>	24.- <input type="text"/>	25.- <input type="text"/>
26.- <input type="text"/>	27.- <input type="text"/>	28.- <input type="text"/>	29.- <input type="text"/>	30.- <input type="text"/>
31.- <input type="text"/>	32.- <input type="text"/>	33.- <input type="text"/>	34.- <input type="text"/>	35.- <input type="text"/>
36.- <input type="text"/>	37.- <input type="text"/>	38.- <input type="text"/>	39.- <input type="text"/>	40.- <input type="text"/>
41.- <input type="text"/>	42.- <input type="text"/>	43.- <input type="text"/>	44.- <input type="text"/>	45.- <input type="text"/>

Puntuaciones Crudas

Asertividad indirecta: _____

No Asertividad: _____

Asertividad: _____

cuestionario de satisfacción de minnesota

El propósito de este cuestionario es darle una oportunidad para que exprese cómo usted se siente respecto a su trabajo actual, con cuáles aspectos está satisfecho(a) y con cuáles aspectos está insatisfecho(a).

Esperamos encontrar en sus respuestas una forma de entender mejor las cosas que a la gente le gusta o le disgusta.

Este cuestionario se diseñó para identificar opiniones relacionadas con el trabajo. Lo que se interesa obtener es su reacción a cada aseveración, por lo que no existen respuestas correctas o incorrectas. Responda a cada aseveración independientemente.

En la siguiente página encontrará aseveraciones sobre su trabajo actual.

Lea cada aseveración cuidadosamente. Piense cuán satisfecho(a) se siente respecto al aspecto del trabajo que se describe en la aseveración.

Mantenga la aseveración en mente. Conteste de la siguiente manera:

- Si usted siente que el trabajo le da mucho menos de lo que esperaba, marque el espacio MI (Muy Insatisfecho/a);
- Si siente que su trabajo le da menos de lo que usted esperaba, marque el espacio I (Insatisfecho/a);
- Si no puede decidir si el trabajo le da lo que usted esperaba, marque el espacio N (Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a);
- Si siente que su trabajo le da lo que esperaba, marque el espacio S (Satisfecho/a);
- Si usted siente que su trabajo le da más de lo que esperaba, marque MS (Muy Satisfecho/a).

Recuerde: Mantenga la aseveración en mente al decidir cuán satisfecho(a) se siente con ese aspecto de su trabajo.

Favor de contestar todos los reactivos.

Sea franco y honesto. Exprese sus sentimientos respecto a su trabajo actual.

GRACIAS POR SU COOPERACION.

Pregúntese: ¿Cuán satisfecho(a) estoy con este aspecto de mi trabajo?

MI significa que está muy insatisfecho(a) con ese aspecto de su trabajo. I significa que está insatisfecho(a) con ese aspecto de su trabajo. N significa que no puede decidir cuán satisfecho(a) está con ese aspecto de su trabajo. S significa que está satisfecho(a) con ese aspecto de su trabajo. MS significa que está muy satisfecho(a) con ese aspecto de su trabajo.

En mi trabajo actual, así es como me siento respecto a:	MI	I	N	S	MS
1. Poder mantenerme ocupado(a) todo el tiempo.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. La oportunidad de hacer mi trabajo solo(a).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. La oportunidad de hacer cosas diferentes de vez en cuando.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. La oportunidad que me provee mi trabajo para ser alguien importante en la comunidad.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. La manera en que mi jefe(a) trata a sus empleados.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Cuán competente es mi supervisor(a) al tomar decisiones.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Poder hacer cosas que no vayan en contra de mis principios.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. La seguridad de empleo que me provee mi trabajo.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. La oportunidad de hacer cosas para otras personas.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. La oportunidad de indicarle a otras personas las cosas que tienen que hacer en su trabajo.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. La oportunidad de trabajar en algo en que haga uso de mis habilidades.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. La manera en que las políticas de la compañía son puestas en práctica.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. El salario que recibo y la cantidad de trabajo que llevo a cabo.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Las oportunidades de progreso en este trabajo.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. La libertad para tener criterio propio.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. La oportunidad de experimentar mis propios métodos para llevar a cabo el trabajo.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Las condiciones de trabajo.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. La forma en que mis compañeros de trabajo se llevan entre si.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Los elogios que recibo por hacer un buen trabajo.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. El sentido de logro que obtengo de este trabajo.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	MI	I	N	S	MS

Este cuestionario fue traducido y adaptado al español por Gricélidys Rodríguez Sepúlveda (1989) con la autorización de la Vocational Psychology Research, Universidad de Minnesota, Minneapolis y no debe ser utilizado ni reproducido sin la debida autorización.

Anexo N°4 Validaciones

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



FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACION

NOMBRE DEL PROYECTO: La Asertividad y su influencia en la Satisfacción Laboral del personal operativo de la empresa ECUATRANS.A del cantón Ambato
 INSTRUMENTO A VALIDAR: Escala Multidimensional de Asertividad

OBJETIVO GENERAL: Investigar la influencia de la asertividad en la satisfacción laboral del personal operativo de la empresa ECUATRAN S.A del cantón Ambato
 OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- 1 Identificar los niveles de asertividad del personal operativo de la empresa ECUATRAN S.A del cantón Ambato
- 2 Determinar los niveles de satisfacción del personal operativo de la empresa ECUATRAN S.A del cantón Ambato
- 3 Diseñar una propuesta de intervenciones frente al problema propuesto.

ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
PERTINENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
UTILIDAD	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
COHERENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RELACION CON LOS OBJETIVOS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RELACION METODOLOGICA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VIGENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

El análisis de validacion recomienda el manejo del presente instrumento SI NO

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE: Santiago Gualpa
 PROFESION: Psicólogo
 OCUPACION: Director - Asistente
 FIRMA DEL EVALUADOR: [Firma]
 FECHA: 23-10-2018



FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACION

NOMBRE DEL PROYECTO: La asertividad y su influencia en la satisfacción laboral del personal operativo de la empresa ECUATRAN S.A del cantón Ambato
 INSTRUMENTO A VALIDAR: Questionario de Satisfacción de Minnesota

OBJETIVO GENERAL: Investigar la influencia de la asertividad en la satisfacción laboral del personal operativo de la empresa ECUATRAN S.A del cantón Ambato
 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- 1 Identificar los niveles de asertividad del personal operativo de la empresa ECUATRAN S.A del cantón Ambato
- 2 Determinar los niveles de Satisfacción del personal operativo de la empresa ECUATRAN S.A del cantón Ambato
- 3 Diseñar una propuesta de intervención al problema propuesto.

ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
PERTINENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
UTILIDAD	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
COHERENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RELACION CON LOS OBJETIVOS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RELACION METODOLOGICA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VIGENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

El análisis de validación recomienda el manejo del presente instrumento

SI NO

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE: Santiago Gualpa
 PROFESION: Psicólogo
 OCUPACION: Directo - Docente
 FIRMA DEL EVALUADOR: [Firma]
 FECHA: 23-10-2018



FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACION

NOMBRE DEL PROYECTO: La Asertividad y su influencia en la Satisfacción Laboral del personal operativo de la empresa ECUATRAN S.A del cantón Ambato

INSTRUMENTO A VALIDAR: Escala Multidimensional de Asertividad

OBJETIVO GENERAL: Investigar la influencia de la asertividad en la satisfacción laboral del personal operativo de la empresa ECUATRAN S.A del cantón Ambato

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- 1 Identificar los niveles de asertividad del personal operativo de la empresa ECUATRAN S.A del cantón Ambato
- 2 Determinar los niveles de satisfacción del personal operativo de la empresa ECUATRAN S.A del cantón Ambato
- 3 Diseñar una propuesta de intervención frente al problema propuesto

ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
PERTINENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
UTILIDAD	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
COHERENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RELACION CON LOS OBJETIVOS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RELACION METODOLOGICA	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
VIGENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

El análisis de validación recomienda el manejo del presente instrumento

SI NO

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE Patricia Castilla

PROFESION Psicóloga Clínica

OCUPACION Docente

FIRMA DEL EVALUADOR

FECHA: 24 - Octubre - 2018

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



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACION

NOMBRE DEL PROYECTO:
 La asertividad y su influencia en la satisfacción laboral del personal operativo de la empresa ECUATRAN S.A.

INSTRUMENTO A VALIDAR:
 Cuestionario de Satisfacción de Minnesota

OBJETIVO GENERAL:
 Investigar la influencia de la asertividad en la Satisfacción laboral del personal operativo de la empresa ECUATRAN S.A.

- OBJETIVOS ESPECÍFICOS:
1. Identificar los niveles de asertividad del personal operativo de la empresa ECUATRAN S.A.
 2. Determinar los niveles de satisfacción laboral del personal operativo de la empresa ECUATRAN S.A.
 3. Diseñar una propuesta de intervención frente al problema propuesto.

ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
PERTINENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
UTILIDAD	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
COHERENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RELACION CON LOS OBJETOS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RELACION METEODOLÓGICA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VIGENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

El análisis de validación recomienda el manejo del presente instrumento:

SI NO

DATOS DEL EVALUADOR

Nombre: Janina Elizabeth Umbría Agreda
 Profesión: Psicóloga Industrial
 Ocupación: Asistente Administrativa
 Firma del Evaluador:
 Fecha: 22/03/2019



FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACION

NOMBRE DEL PROYECTO: La Asextividad y su influencia en la Satisfacción Laboral del personal operativo de la empresa ECUATRAN S.A del cantón Ambato.

INSTRUMENTO A VALIDAR: Escala Multidimensional de Asextividad

OBJETIVO GENERAL: Investigar la influencia de la asextividad en la satisfacción laboral del personal operativo de la empresa ECUATRAN S.A del cantón Ambato

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- 1 Identificar los niveles de asextividad del personal operativo de la empresa ECUATRAN S.A del cantón Ambato
- 2 Determinar los niveles de Satisfacción del personal operativo de la empresa ECUATRAN S.A del cantón Ambato
- 3 Diseñar una propuesta de intervención al problema propuesto

ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
PERTINENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
UTILIDAD	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
COHERENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RELACION CON LOS OBJETIVOS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RELACION METODOLOGICA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VIGENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

El análisis de validacion recomienda el manejo del presente instrumento SI NO

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE ANDREA GRISALVA

PROFESION PSICÓLOGA CLÍNICA

OCUPACION PSICÓLOGA CLÍNICA

FIRMA DEL EVALUADOR

FECHA: 26/10/18.



FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACION

NOMBRE DEL PROYECTO: La Asertividad y su influencia en la Satisfacción Laboral del personal operativo de la empresa ECUATRAN S.A del cantón Ambato
 INSTRUMENTO A VALIDAR: Cuestionario de Satisfacción de Minnesota

OBJETIVO GENERAL: Investigar la influencia de la asertividad en la satisfacción laboral del personal operativo de la empresa ECUATRAN S.A. del cantón Ambato
 OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- 1 Identificar los niveles de asertividad del personal operativo de la empresa ECUATRAN S.A del cantón Ambato
- 2 Determinar los niveles de satisfacción del personal operativo de la empresa ECUATRAN S.A del cantón Ambato.
- 3 Diseñar una propuesta de intervención al problema propuesto.

ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
PERTINENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
UTILIDAD	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
COHERENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RELACION CON LOS OBJETIVOS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RELACION METODOLOGICA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VIGENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

El análisis de validación recomienda el manejo del presente instrumento SI NO

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE: JUAN JOSE FLORES
 PROFESION: ASISTENTE P.R.H.H
 OCUPACION: PSICOLOGO ORGANIZACIONAL

FIRMA DEL EVALUADOR: [Firma manuscrita]

FECHA: 26-10-2018

Anexo N°5 Formato 1



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD
CARRERA DE PSICOLOGÍA



TALLER

Conociendo la Comunicación Asertiva

CAPACIDAD DE ESCUCHA ACTIVA	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre
1. Tiendo a anticiparme a lo que me va a decir el otro y dejo de escucharle con la máxima atención			
2. Cuando me dicen algo en lo que no estoy de acuerdo no puedo evitar prestar menos atención o no escuchar			
3. Cuando hablo con alguien le miro a los ojos			
4. Soy capaz de resumir en pocas palabras lo que acaba de decirme mi interlocutor			
5. Animo a mis interlocutores para que sigan hablando sobre el tema que debatimos			
6. Critico mentalmente las expresiones y la forma de hablar del otro, si me son chocantes y desagradables			
7. Cuando me hablan, mis pensamientos, consciente o inconscientemente, suelen estar en otra parte			
8. Trato de averiguar el significado de las palabras del otro, aunque no me sean familiares			
9. Suelo impacientarme, demuestro nerviosismo y ganas de irme, si la conversación dura más de lo previsto			
10. Cuando me hablan, suelo pensar en lo que voy a contestar antes de que acaben			
11. Acostumbro a demostrar mi interés, mediante signos no verbales, gestos y expresiones corporales			
12. Trato de acabar algunas de las frases de las personas con quien hablo, sin esperar a que terminen			
13. Tiendo a juzgar a los otros sólo por lo que hablan			
14. Soy capaz de centrarme en el significado de lo que dice mi interlocutor, y no en su aspecto físico			
15. Hago lo posible para que el otro se sienta cómodo			

Pregunta	Casi Nunca (3 Punto)	A Veces (2 Puntos)	Casi Siempre (1 Punto)
1			
2			
3			
4			
9			
10			
11			
15			
Total de puntos			

Pregunta	Casi Nunca (1 Puntos)	A Veces (2 Puntos)	Casi Siempre (3 Punto)
5			
6			
7			
8			
12			
13			
14			
Total de puntos			

Resultados:

10 a 30 puntos: Tiene cierta resistencia a prestar atención, lo que puede ocasionarle cierta dificultad de entendimiento, tanto personal como profesional, al comunicarse con sus interlocutores.

31 a 60 puntos: Su capacidad de escucha es aceptable, presta atención adecuada y normalmente su proceso de comunicación se considera bueno.

61 a 75 puntos: Sabe escuchar de forma excelente, y su relación con los demás por lo general es constructiva. Sus mensajes llegan con alto grado de fiabilidad sin distorsiones.



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD
CARRERA DE PSICOLOGÍA



Taller

Logrando metas en base a las conductas asertivas

Nombre de participante:.....

Área perteneciente:.....

Fecha:.....

Sopa de letras de Asertividad

R	A	G	X	N	S	U	V	W	Q	L	M	L	D	V	F	G
Y	G	R	L	P	L	R	O	Q	B	T	E	V	C	J	J	I
S	R	Y	Q	V	S	E	G	U	R	I	D	A	D	M	P	M
H	E	C	W	A	I	A	C	S	L	O	R	Q	R	N	J	J
G	S	D	N	S	C	E	R	L	P	O	V	J	S	O	K	C
O	I	L	C	E	F	N	K	R	P	V	A	J	B	I	K	G
X	V	O	I	R	O	O	A	T	X	I	K	V	D	C	O	X
X	O	O	O	T	X	L	Y	H	D	S	S	W	K	A	J	R
G	J	E	T	I	H	L	Y	T	B	A	P	B	O	C	O	E
P	B	U	A	V	D	O	B	Q	D	P	K	L	I	I	T	E
I	A	N	L	I	A	R	I	O	B	C	A	D	Q	N	I	W
X	U	V	A	D	D	R	D	E	R	E	C	H	O	U	I	J
A	Q	P	J	A	L	A	N	L	L	H	F	I	Y	M	Q	A
D	F	C	K	D	I	S	L	O	Y	C	W	K	T	O	V	J
S	I	P	Q	O	M	E	P	K	P	O	A	U	R	C	R	J
P	V	X	T	R	U	D	P	N	R	X	X	F	J	S	J	I
J	E	W	B	X	H	D	W	P	J	J	S	Y	V	N	H	I

PALABRAS A ENCONTRAR

- | | |
|-----------------|-------------|
| 1. COMUNICACIÓN | 5. HUMILDAD |
| 2. ASERTIVIDAD | 6. AGRESIVO |
| 3. DESARROLLO | 7. DERECHO |
| 4. SEGURIDAD | 8. PASIVO |

Anexo N°6 Aplicación de Reactivos Psicológicos

