



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
INDOAMÉRICA**

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD

CARRERA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

TEMA:

**EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA
CONDUCTA ASERTIVA DE LOS PROFESIONALES DE LA CRUZ
ROJA DE TUNGURAHUA**

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

Autor

Muñoz Escobar Jorge Luis

Tutor

Dra. Ramírez Naranjo Rosa Elvira Mg.

AMBATO – ECUADOR

2019

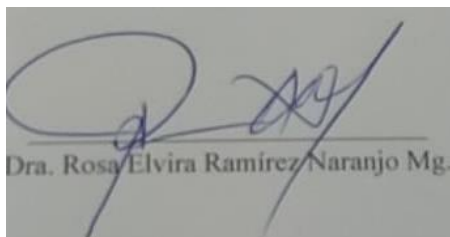
APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA CONDUCTA ASERTIVA DE LOS PROFESIONALES DE LA CRUZ ROJA DE TUNGURAHUA” presentado por Jorge Luis Muñoz Escobar, para optar por el Título de 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, 25 de Junio del 2019



Dra. Rosa Elvira Ramírez Naranjo Mg.

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

Yo, Jorge Luis Muñoz Escobar, declaro ser autor del Trabajo de Titulación con el nombre “El clima organizacional y su influencia en la conducta asertiva de los profesionales de la Cruz Roja de Tungurahua”, 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 25 días del mes de Junio de 2019, firmo conforme:

Autor: Jorge Luis Muñoz Escobar

Firma 

Número de Cédula: 1803905387

Dirección: Unidad Nacional y Darquea

Correo Electrónico: jorge.luispsicologia@gmail.com

Teléfono: 0983482306

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, 25 de Junio del 2019

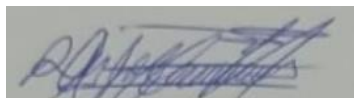


Jorge Luis Muñoz Escobar
C.C. 1803905387

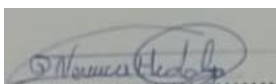
APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA CONDUCTA ASERTIVA EN LOS PROFESIONALES DE LA CRUZ ROJA DE TUNGURAHUA, previo a la obtención del Título de Psicólogo General, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

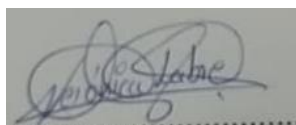
Ambato, 25 de Junio del 2019



Ps. Cl. Jorge Cisneros
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



Ps. Ed. Verónica Hidalgo
VOCAL



Pc. Cl. Verónica Labre
VOCAL

DEDICATORIA

Mi tesis va dedicada a personas muy especiales, que siempre han estado a mi lado en todo momento y dando lo mejor de sí para que siga progresando personal y profesionalmente. A Karina Escobar, mi querida madre por su sacrificio y esfuerzo, por darme una carrera para mi futuro y por creer en mi capacidad, por brindarme su amor y comprensión. A Jorge Muñoz, mi padre por sus consejos y por todo el amor que me da día a día, por alentarme a seguir adelante y no dejarme decaer.

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a DIOS quien me ha dado fortaleza para continuar y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento. A la Universidad Tecnológica Indoamérica por abrirme las puertas y de manera especial a la Dra. Norma Escobar decana de la facultad y la Dra. Elvira Ramírez por ser la guía de esta investigación, finalmente a la Cruz Roja de Tungurahua.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
AUTORIZACIÓN	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iv
APROBACIÓN TRIBUNAL	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
RESUMEN EJECUTIVO	xii
ABSTRACT.....	xiii
INTRODUCCION	1

CAPITULO I

EL PROBLEMA	2
Antecedentes Investigativos.....	5
Fundamentación Epistemológica	7
Fundamentación Psicológica.....	7
JUSTIFICACIÓN	9
OBJETIVOS	10
Objetivo General	10
Objetivos Específicos	10
MARCO CONCEPTUAL.....	11
Clima organizacional	11
Componentes	13
Teorías	16
ASERTIVIDAD.....	21
Componentes	23
Agresiva.....	23
Conducta Pasiva	25

Conducta Asertiva	26
Técnicas	27
CAPITULO II	
METODOLOGÍA	29
Población y Muestra.....	31
Instrumentos de investigación.....	32
Escala de Clima Organizacional.....	32
Escala Multidimensional de Asertividad.....	33
CAPITULO III	
ANALISIS DE RESULTADOS	35
Diagnóstico de la situación actual.....	35
Comprobación de hipótesis	40
CAPÍTULO IV	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	47
Conclusiones	47
Recomendaciones.....	48
CAPÍTULO V	
PROPUESTA.....	52
Diseño técnico de la propuesta.....	56
Plan Operativo.....	56
ANEXOS	73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Población y Muestra.....	31
Tabla N° 2: Escala de clima organizacional (EDCO).....	35
Tabla N° 3: Asertividad Indirecta	37
Tabla N° 4: No asertividad	38
Tabla N° 5: Asertividad	39
Tabla N° 6: Tabla de contingencia.....	41
Tabla N° 7: Nivel de significancia	41
Tabla N° 8: Frecuencias observadas	42
Tabla N° 9: Frecuencias esperadas	42
Tabla N° 10: Tabla de contingencia.....	42
Tabla N° 11: Frecuencia observada	43
Tabla N° 12: Frecuencia esperada.....	43
Tabla N° 13: Tabla de contingencia.....	43
Tabla N° 14: Frecuencias observadas	45
Tabla N° 15: Frecuencias esperadas	45
Tabla N° 16: Tabla de contingencia.....	45
Tabla N° 17: Tabla de contingencia.....	46
Tabla N° 18: Plan operativo.....	56
Tabla N° 19: Taller I.....	57
Tabla N° 20: Taller II.....	60
Tabla N° 21: Taller III	63

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico N° 2: Clima Organizacional.....	35
Grafico N° 3: Asertividad Indirecta	37
Grafico N° 4: No asertividad	38
Grafico N° 5: Asertividad	39
Grafico N° 6: Campana de Gauss	43
Grafico N° 7: Campana de Gauss	44
Grafico N° 8: Campana de Gauss	46

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

TEMA: EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA CONDUCTA ASERTIVA DE LOS PROFESIONALES DE LA CRUZ ROJA DE TUNGURAHUA

AUTOR: Muñoz Escobar Jorge Luis
TUTOR: Dra. Naranjo Rosa Elvira Mg.

RESUMEN EJECUTIVO

La investigación indaga sobre el clima organizacional y su influencia en la conducta asertiva de los profesionales de las Cruz Roja de Tungurahua. Sus objetivos fueron identificar los niveles de clima organizacional y determinar el tipo de conducta asertiva de los profesionales de la Cruz Roja. Para la recolección de información se utilizó la Escala Multidimensional de Asertividad EMA la cual indica que más de la mitad de la población presento asertividad dentro de la normalidad, mientras que La Escala de Clima Organizacional EDCO una vez interpretado los datos, se obtuvo que más de la mitad de la población percibe un nivel promedio de clima organizacional, Tras el análisis correlacional se evidencia que el chi experimental 18,30 es superior al valor crítico 9,49 por lo tanto la hipótesis alterna se comprueba, es decir, que el clima organizacional si influye en la conducta asertiva de los profesionales de la Cruz Roja. La propuesta a implementarse se enfoca en trabajar con todo el personal en técnicas para procurar condiciones de un clima organizacional favorable, concebidas desde el desarrollo personal, grupal e institucional el cual busca reducir los conflictos con los colaboradores.

DESCRIPTORES: asertividad, clima organizacional, comunicación asertiva

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

THEME: ORGANIZATIONAL CLIMATE AND ITS INFLUENCE ON THE ASSERTIVE BEHAVIOR OF THE PROFESSIONALS OF THE RED CROSS OF TUNGURAHUA

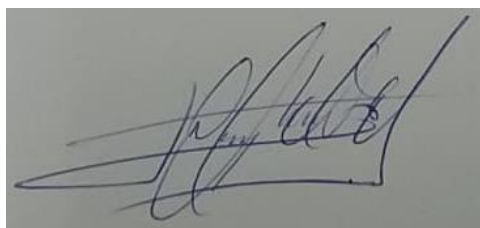
AUTHOR: Muñoz Escobar Jorge Luis

TUTOR: Dra. Naranjo Rosa Elvira Mg.

ABSTRACT

This research inquires about the organizational climate, and its effect on the assertive behavior of the professionals who work at the Tungurahua Red Cross of Tungurahua. The purposes of this research were to identify the levels of organizational climate and to determine the type of assertive behavior of the Red Cross employees. To collect information the Assertiveness Multidimensional Scale known as EMA (for its Spanish acronym), and the Organizational Environment Scale, (EDCO) were used, and they provided the data needed to determine the qualitative aspects of the variables and to meet the established goals. After the analysis, it is evident that the experimental chi of 18,30 is greater than the 9,49 critical value, proving the alternative hypothesis that is to say that the organizational climate does influence the assertive behavior of the professionals of the Red Cross. This implies focusing efforts on working together as a unit with all the employees using different techniques in order to achieve a favorable organizational climate that starts with positive development at personal, group, and institutional level, with the final goal to decrease conflict among the staff.

KEY WORDS: assertiveness, assertive communication, organizational environment



INTRODUCCION

El clima organizacional es fundamental al interior de una organización que evidencia el ambiente que vive dentro de cada institución; es la percepción individual y grupal que tienen los subordinados acerca de la institución. Inmerso en el proceso del clima organizacional se encuentra la conducta asertiva, una habilidad general que poseen las personas para comunicarse de una manera apropiada al expresar emociones y sentimientos con respeto a los demás, en estos contextos es necesario mencionar que no todas las personas desarrollan este tipo de habilidad asertiva a lo largo de su vida. En el presente trabajo se pretende investigar si el clima organizacional influye en la comunicación asertiva de los profesionales de la Cruz Roja de Tungurahua.

El análisis de la información posee diversos capítulos, en el Capítulo I, se explica el problema a investigar, la contextualización, los antecedentes de la investigación, las fundamentaciones, justificación, objetivos y el marco teórico que describe la variable independiente y dependiente, el Capítulo II, está conformado por la metodología, donde se explica la población y muestra, los reactivos utilizados para la evaluación que miden las dimensiones de asertividad con el test de Escala Multidimensional de Asertividad y el test que mide niveles de percepción del clima organizacional Escala de Clima Organizacional, dentro del Capítulo III, se hallan los resultados adquiridos mediante el estudio de los reactivos de evaluación, seguido por la comprobación de hipótesis, en cuanto en el Capítulo IV las conclusiones y recomendaciones deben pertenecer a los objetivos que se plantearon en un comienzo, al terminar está el Capítulo V que se enfoca en la propuesta de la problemática encontrada, detallado por un plan de actividades y técnicas que ayudaran al fortalecimiento de la misma.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

El clima organizacional considera las relaciones interpersonales que se presentan dentro de las organizaciones las cuales generan un ambiente agradable o desagradable en la institución; la convivencia de los miembros requieren de una conducta asertiva siendo una habilidad que les permite una adecuada comunicación y a la vez propende la construcción de buenas relaciones personales. Todas las organizaciones deben procurar ambientes laborales armónicos, como requerimiento indispensable para mantener adecuados procesos de rendimiento, calidad y eficacia en los procesos ejecutados por sus colaboradores.

Al respecto, a través de una entrevista realizada con el Dr. Elvis Vázquez Gerente de la Cruz Roja de la junta Provincial de Tungurahua quien explicó que la problemática existente dentro de la institución; reportes de profesionales con escaso sentido de compromiso y productividad lo que está ocasionando una baja motivación entre los compañeros de trabajo, la falta de compañerismo, el ausentismo laboral, el poco rendimiento en los procesos ejecutados y problemas en la poca comunicación entre los profesionales, se ha producido desintegración entre compañeros, incumplimiento laboral, falta de compromiso hacia la empresa, que al final dan como resultado un bajo desempeño laboral. Por esta razón es pertinente observar estos aspectos que constituyen un problema para el desarrollo de un adecuado clima organizacional.

Contextualización

Para llevar a cabo el presente trabajo es necesario tener una apreciación sobre varias investigaciones realizadas por diferentes autores y datos estadísticos obtenidos sobre el clima organizacional, que aporten para la elaboración del presente estudio, en la actualidad, a nivel de Ecuador, según el Ministerio de Trabajo (2018) menciona que:

Petroamazonas EP respondieron a la encuesta de clima organizacional, solicitada por el Ministerio de Trabajo que busca evaluar la percepción que tienen los colaboradores de la empresa, esta evaluación contó con la participación de más de 6000 trabajadores de la estatal Petroamazonas, calificaron varios factores en el desempeño laboral como: liderazgo, compromiso y entorno de trabajo y cuyo promedio dio como resultado el 81% siendo un aspecto favorable para la institución (p.1).

El estudio que se realiza anualmente por parte del Ministerio de Trabajo, destaca el énfasis que tienen los recursos humanos de la institución por medio de los resultados obtenidos al cumplir metas y objetivos institucionales, logrando un desempeño productivo así como el sentido de pertenencia que tienen hacia ella.

En la actualidad las instituciones se han enfocado en mantener un clima organizacional que genere un impacto positivo en diversas organizaciones ecuatorianas; al respecto el Instituto Nacional de Evaluación Educativa (2016), informa los siguientes resultados “el liderazgo con el 64% considerado como aceptable, el compromiso también obtuvo el 64% aceptable y por último el entorno de trabajo con un 66% que lo ubica como aceptable” (p.5). Es decir para que alcance un máximo de eficacia y eficiencia deben observarse una serie de aspectos que son muy importantes como el apoyo para el desarrollo de sus ámbitos profesionales y personales, la implementación de una comunicación efectiva con todas las personas busca fortalecer las relaciones humanas y para que las funciones de cada colaborador contribuyan a cumplir los objetivos de la institución.

En la provincia de Tungurahua se realizó un estudio para medir la percepción del clima organizacional en empresas productoras de calzado Cámara Nacional de Calzado (CALTU, 2017), afirma que:

Se utilizó encuestas al personal operativo de 17 empresas productoras de calzado los resultados: la motivación con el 90.4% es decir, existe una actitud positiva de realizar el trabajo; la comunicación obtuvo el 65.5% la entidad consigue un buen flujo de emitir la información; con relación a la compensación es de 40.8% resultado de insatisfacción a los beneficios y recompensas otorgados por la empresa; respecto al liderazgo con un 80.5% se observa un estilo de liderazgo directivo; en cuanto a las condiciones de trabajo obtuvo el 70.2% refleja la satisfacción en las condiciones físicas en las que realizan las actividades laborales (p.4).

Los estudios teóricos hablan sobre el clima organizacional y la pertinencia en el manejo de una conducta asertiva, los cuales cobran un alto significado dentro de una organización, ya que permite conocer cuál es la percepción que tienen los trabajadores y autoridades en cuanto a su entorno de trabajo, su rendimiento y el desenvolvimiento dentro de la misma. En la Cruz Roja según los reportes realizados por el administrador dan cuenta de conflictos interpersonales entre usuarios internos que provocan malestar y dan un impacto negativo en el clima organizacional, ocasionando también en los usuarios externos quienes no siempre cuentan con un servicio de calidad y calidez; sumándose a la problemática que no todos los profesionales, trabajadores y directivos poseen una conducta asertiva al interior de la institución lo cual convierte a la situación en una problemática a resolver.

Antecedentes Investigativos

Se ha tomado en cuenta algunos aportes para el presente estudio; al respecto la productividad y satisfacción personal, son analizadas según Vargas (2017) en su estudio sobre el clima organizacional y el desempeño de los colaboradores en una institución bancaria, quien concluye que “el clima organizacional que se emplea es inadecuado pues la comunicación entre compañeros, relaciones interpersonales, y liderazgo, impiden generar un ambiente de trabajo motivador y participativo, influyendo en el bienestar del colaborador” (p.72). Las instituciones que solamente buscan una mayor productividad a corto plazo sin tomar en cuenta la satisfacción y motivación del personal tendrán como resultado un impacto negativo en factores psicológicos y laborales. Por otra parte, Sánchez (2017) analizo sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el sector de calzado concluyendo que: “Los incentivos que reciben los trabajadores no es muy frecuente, debido a las políticas de los jefes en las empresas no contemplan estas acciones, solo en empresas de mayor capacidad efectúan acciones como bonos de productividad, ascensos, premiaciones” (p.37). El incentivo a los colaboradores se convierte en un motor para alcanzar el logro en la productividad o con el fin de conseguir los objetivos marcados dentro de la institución, estos se sienten valorados y motivados capaces de tener nuevas ideas y transmitirlos a sus superiores.

Tomando en cuenta que los procesos organizacionales están inmersos en el manejo de relaciones con personas que vinculan ciertas emociones creando un ambiente satisfactorio en todas las áreas de la organización, es importante tomar en cuentas las conductas asertivas, así Flores (2017) en su estudio sobre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral en una empresa de calzado concluyendo que: “No existe un adecuado nivel de confianza y libertad para emitir criterios en temas referentes al trabajo lo cual denota que existe problemas de comunicación entre todo el personal que labora” (p.58). Cuando no se observan este tipo de conductas asertivas el deterioro en el clima organizacional lleva a niveles de ausentismo, renuncias, lentitud y desgano para realizar las actividades laborales perjudicando a la productividad de la institución. Por su parte, Pérez (2016), realizo un estudio sobre el clima organizacional y su influencia en la

satisfacción laboral en un distrito de salud cantón de Pelileo, el cual concluyó que no existe una correlación entre la satisfacción laboral de los trabajadores frente al clima organizacional estudio que difiere de lo expresado en otros estudios al respecto de la relación de estas variables.

Contribución teórica, económica, social.

La presente investigación mantiene un aporte teórico porque realiza el estudio de variables que necesitan de varios aportes, en instituciones sin fines de lucro como la Cruz Roja con los resultados obtenidos se logra identificar la problemática que está siendo ocasionada en este tipo de organizaciones; tiene una contribución económica al resaltar la importancia de este tipo de estudios y el impacto en el rendimiento productivo de sus colaboradores; la cooperación social pretende una mejora en las relaciones personales no solo en el ámbito laboral sino en diferentes áreas como: social, familiar, en las cuales se desenvuelven los sujetos.

Fundamentación Epistemológica

Un método que promueve herramientas que ayuden a comprender y mejorar al sujeto en forma de sus conocimientos para estar al tanto de como liderar o dirigir un grupo es por medio de la razón y experiencia, su objetivo es potencializar su crecimiento con el fin de procurar que la persona logre desarrollar cada una de sus capacidades positivas.

El presente estudio tiene su base epistemológica en el racionalismo, actualmente el campo organizacional demanda que las personas adquieran y compartan conocimientos, a la vez generen vínculos interactivos sobre intereses propios, pero asimismo deben reconocer el potencial de los otros, la capacidad de razonar sobre todas las cosas nos hace humanos y es la filosofía del razonamiento sobre el conocimiento y las experiencias, denominado sabiduría. Fundamento epistemológico, que menciona accionares del ser humano se genera por la razón que deberán ser expuestas para un desarrollo personal y laboral, Descartes (citado por Rodríguez, 2017). Por ello concientizar plenamente a cada uno de los miembros a que logren alcanzar los objetivos personales como institucionales es de gran relevancia para el equipo, lo que les permite la resolución de problemas ocasionados, siendo un aporte para la entidad de respeto hacia las opiniones o creencias expresadas por quienes componen dicha organización.

Fundamentación Psicológica

La corriente humanista, fue creada a mediados del siglo XX como necesidad social priorizando en la salud mental la calidad de vida; su objetivo es comprender y mejorar la personalidad al potencializar su crecimiento y el fin es procurar que la persona logre desarrollar cada una de sus capacidades positivas. Uno de los pioneros de la corriente humanista es Rogers (citado por Gonzales, 2017) basándose que el psicólogo y su paciente deben estar a la par, de esta manera la relación entre ambos se construye a través de la confianza, equilibrio y aprendizaje, dejándole al paciente en una cierta libertad y la posibilidad de crear una mejor relación consigo mismo.

La presente investigación se desarrollará de acuerdo con el enfoque humanista el cual señala que en los sujetos existe un impulso hacia el crecimiento y el despliegue de sus potencialidades; al ser una institución sin fines de lucro y bajo la premisa de su misión y visión la Cruz Roja busca que en el entorno laboral ofrezca condiciones de crecimiento a los colaboradores tanto a nivel profesional, en la convivencia laboral, en el respeto y en las políticas institucionales: decretos, resoluciones, ligados a los acatamientos y objetivos de la institución determinando la forma de comportarse y relacionarse con los demás; el enfoque humanista el cual considera a las personas de forma integral, según Barceló (citado por Méndez, 2016) considera que la psicología humanista “se basa en una sencilla premisa: las personas son importantes y su potencial está siendo obstaculizado, pero si conseguimos un entorno adecuado, los individuos tienen la capacidad de desarrollarse como personas sanas, autónomas, responsables y libres” (p.64).

Las organizaciones al desarrollar ambientes adecuados generan condiciones que potencializan el crecimiento de sus miembros de forma personal y grupal, esto produce que sus comportamientos, su potencial de bondad, su creatividad se vea interaccionadas. El individuo expresa sus capacidades de una manera natural en busca de la satisfacción, de demostrar en general sus conocimientos a partir de sus propios análisis, valores que ayuden a las necesidades estar cubiertas que no exista insatisfacción y sobresalga la motivación enfocada en niveles superiores dando como resultado que la persona llegue a obtener sus logros mediante su esfuerzo y obtener un impacto positivo dentro de todos los ámbitos que se encuentre el individuo (Cajas, 2017).

JUSTIFICACIÓN

El clima organizacional es uno de los aspectos más significativos para toda institución, se considera importante efectuar el presente estudio para que la organización favorezca el desempeño en cada área de trabajo ya que esto repercute de manera directa en el cumplimiento de los empleados, se fundamenta principalmente en la calidad de gestión de las actividades diarias en materia de atención y servicio de beneficiarios donde debe brindarse calidad y calidez; con el propósito de conseguir un clima organizacional óptimo; la originalidad de esta investigación es al no presentar temas similares a la investigación propuesta en la institución.

Esta investigación resulta factible porque cuenta con el interés y la predisposición del Gerente de la institución, así como también de los profesionales y trabajadores de la Cruz Roja. Sus beneficiarios el cliente interno y externo obtendría información relevante que permitirá identificar como se desarrolla el clima organizacional y la conducta asertiva, misma que ayudarían a las autoridades y personal en general, favoreciendo estas áreas que abarcan un grado significativo en cumplir con los objetivos y metas dispuestas por la institución. Existen además los permisos necesarios para realizar entrevistas y encuestas tanto al personal, directivos y la realización de preguntas a los usuarios para recabar información útil y necesaria para el desarrollo del trabajo.

OBJETIVOS

Objetivo General

Determinar si el clima organizacional influye en la conducta asertiva de los profesionales de la Cruz Roja de Tungurahua.

Objetivos Específicos

1. Identificar los niveles de clima organizacional de los profesionales de la Cruz Roja de Tungurahua.
2. Determinar las dimensiones de asertividad de los profesionales de la Cruz Roja de Tungurahua.
3. Elaborar una propuesta para el problema identificado en la Cruz Roja de Tungurahua

MARCO CONCEPTUAL

Clima organizacional

Conceptualización

El Clima Organizacional se utiliza como elemento fundamental para medir las percepciones que el trabajador tiene de las disposiciones y técnicas que ocurren en la organización, ya que refleja la interacción entre las características personales y de la institución, el cual recoge aspectos de las condiciones de trabajo, su bienestar y el desarrollo de la entidad; se puede considerar que el clima organizacional y la salud de los colaboradores van de la mano, su aporte es significativo en los procesos del trabajo y productividad es preciso que las autoridades de las instituciones procuren un manejo adecuado en las relaciones que se mantienen dentro de la institución generando un ambiente acogedor; para que esto genere satisfacción en las personas al realizar sus funciones a corto y largo plazo al evidenciar un buen rendimiento en las actividades designadas por la institución (Uribe, 2014).

Las instituciones como la Cruz Roja deben concebir dentro de su filosofía de trabajo el cuidado de los aspectos que quebrantan el clima organizacional para mantener óptimas las condiciones dentro de la entidad, así lo considera Forehand y Gilmer (como se citó en Uribe, 2014) quien define que “El clima organizacional es el conjunto de particularidades percibidas por los contribuyentes, para describir a una organización y distinguirla de otras, influenciando en el comportamiento de las personas dentro de la institución” (p.37). Desde esta perspectiva es el conjunto de interacciones sociales en el trabajo, que permiten a los colaboradores tener una mejor comprensión del significado del contexto sobre sus actividades laborales dentro de la entidad; las instituciones deben ser claras para definir y explicar sus objetivos y metas definidas en el plan de trabajo. Otro aspecto a tomar en cuenta es la evaluación del desempeño la cual influye en la satisfacción, en la productividad y cumplimiento de las normativas que rige a cada uno de sus departamentos dando prioridad eficiencia, la seguridad y salud del colaborador.

Cada uno de los miembros debe tomar una responsabilidad voluntaria y positiva frente a las diferentes responsabilidades que la organización lo designa desde un inicio para que durante el proceso no existan problemas por parte de los colaboradores y autoridades de la entidad, contribuyendo al mantenimiento y mejoramiento de la misma, ser claros en la consecución de objetivos planteadas en la institución, esta es la base del compromiso del colaborador hacia la organización con el fin de buscar un ambiente tranquilo, respetuoso para ellos mismo y usuarios. Alcover (como se citó por Valencia, 2015) define que “El clima organizacional está constituido por los miembros de una compañía y está establecido por las políticas, prácticas y procedimientos, que representa un conjunto global indicativo tanto de las metas organizacionales como de los medios apropiados para alcanzarlos” (p.8). Conforme a la dilucidación podemos concluir que es trascendental que se promueva la tolerancia, el respeto y la armonía entre los integrantes que conforman la institución para que esto conlleve a obtener un mejor desempeño y aporte, es aquí donde el bienestar del trabajador llega a convertirse en beneficio logrando que las organizaciones generen espacios propicios para un excelente desarrollo de las funciones y tareas que se emplean dentro de su jornada de trabajo.

El Clima Organizacional busca un continuo mejoramiento para alcanzar un progreso de productividad, sin perder de vista el recurso más significativo los colaboradores al considerar los aspectos físicos donde este realiza sus labores diarias, el trato encaminado de una autoridad con sus subordinados, la relación negativa o positiva que puede existir entre el personal de la empresa, la estructura de las organizaciones y la administración de los recursos humanos; conjuntamente enlazadas con aspectos personales como las aptitudes, las actitudes, las motivaciones del empleado, siendo componentes fundamentales para la satisfacción dentro del ámbito laboral. Todo esto está vinculado a las interacciones del personal, por ello gestionar la satisfacción que el colaborador mantiene dentro de la entidad impacta de una manera positiva e incrementa el desempeño laboral y por lo tanto la productividad (Echeverri, 2014).

Procurar que los trabajadores mantengan un adecuado clima organizacional o que éste no se deteriore progresivamente y al contrario este pueda crecer con la ayuda de las autoridades y los colaboradores mantendrá en auge a la institución, existen algunos componentes que generan un impacto efectivo en los contribuyentes como el sistema de remuneración siendo un motivante a realizar un buen desempeño; mantener un tiempo y espacio en donde el personal pueda relajarse de sus actividades laborales y muchos componentes más que gestionen un clima organizacional adecuado. La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) menciona que “Los factores psicosociales del trabajo representan un complicado proceso que simbolizan las percepciones de colaboradores donde confluyen elementos como sobrecargo de trabajo, desigualdad salarial, problemas de las relaciones laborales que a corto o mediano plazo generan impacto negativo” (p.35). Hoy en día el trabajo puede ser un desencadenante capaz de deteriorar la salud de los miembros de la institución durante el desempeño de su trabajo generando un impacto negativo el cual puede llegar a afectar la salud física y mental de los contribuyentes, al momento de realizar las actividades designadas por la entidad es necesario que se tome en cuenta la supervisión de cada área con la finalidad que estén cumpliendo, ofreciendo cada cierto tiempo al mejor desempeño un tipo de recompensa y la facilidad de ser tratados si surgen preocupaciones.

Componentes

Una de las prioridades de las entidades es que exista un clima organizacional adecuado, ya que permite una mayor productividad, satisfacción y estabilidad de la organización, por lo tanto es necesario conocer los componentes fundamentales que inciden en el desempeño de los colaboradores; sus elementos hacen referencia a la relación de las actitudes y aptitudes del individuo con el mundo laboral, existen varios factores tomando en cuenta los más importantes que determinan en gran medida el comportamiento que el trabajador tendrá en cuanto al rendimiento y productividad de la empresa.

Uno de los componentes con gran importancia dentro de las características personales es la autonomía la cual busca que el individuo desarrolle la capacidad

de obtener un mayor interés y responsabilidad en los resultados de trabajo, otorgando al colaborador un cierto grado de libertad a la toma de decisiones sobre cómo realizar sus actividades laborales, con el fin de aumentar el nivel de confianza y una mayor creatividad, pero sobretodo se sienta participe y un ente fundamental para la institución; con esto vamos a promover que el colaborador esté a gusto y satisfecho con su trabajo, cumpla con los objetivos de la empresa y alcance las metas personales con mayor ahínco, el momento que el colaborador tiene mayor independencia se identificara más con la institución poniendo todo su esfuerzo para conseguir el éxito y una mayor productividad para la entidad a la que pertenece.

La estructura organizacional debe estar suministrada de redes de comunicación adecuadas, de manera que los colaboradores puedan obtener con facilidad la información necesaria para la toma de decisiones y sepa comprender la forma en que la organización divide las actividades laborales buscando una concordancia entre los procesos internos y el entorno; esta se refleja mediante un organigrama que se encuentra compuesto por una representación gráfica de todo un conjunto de diligencias y métodos subyacentes de la institución, en donde encontramos la representación de los departamentos que la institución está conformada, la cual designa las relaciones formales de reporte e incluso el número de niveles que se encuentran en la estructura jerárquica y el tramo de control de gerentes y supervisores.

La estructura ayuda a identificar el agrupamientos de los colaboradores que pertenecen a cada departamento de la institución y lo más significativo es que incluye el diseño que se debe procesar para asegurar la comunicación, coordinación e integración efectivas de todos los departamentos que pertenecen a la entidad, pese a todo esto debemos tener claro que ninguna empresa presenta la misma fortaleza en todas sus áreas de trabajo ya que cada una de estas áreas tienen fortalezas y debilidades como ventajas y desventajas, pretendiendo que las compañías reflejen en sus estructuras, procesos, formas y políticas con el hecho que el individuo logre adquirir el total conocimiento logrando satisfacer sus

necesidades por medio del trabajo y la participación en la vida organizacional (Chiavenato y Sapiro 2017).

Una forma de evidenciar la eficacia de las organizaciones es mediante la implementación del organigrama que ofrece un conocimiento de los departamentos que existen dentro de la institución así como de las funciones a desempeñar por cada uno de los colaboradores, esta interacción promueve la participación de los empleadores en la realización de trabajos conjuntos para mejorar, controlar y mantener la salud y el bienestar de los trabajadores. La estructura diseñada por la Cruz Roja es de una organización vertical, que depende de un líder en la parte superior en donde se encuentra el presidente y por lo general es quien realiza la toma de decisiones, luego la delegación de autoridad a los administradores de nivel inferior que supervisan áreas funcionales y controlan las actividades realizadas por los colaboradores, este tipo de estructuras puede desencadenar una problemática en la adquisición de disposiciones lo que se vuelve un proceso largo al pasar de orden jerárquico ocupa su tiempo lo que reduce la capacidad de tomar acciones o realizar actividades rápidas, retrasando la información ocasionando demoras en sus actividades laborales, pero sobre todo lo que más dificulta es la comunicación directa con altos niveles que reflejan una carencia y necesidad de mejorar la comunicación en donde el colaborador tenga cierta facilidad de comunicarse con las autoridades, ya que no solo afectan el desarrollo de la organización, sino que provocan un impacto negativo sobre las interacciones y actitudes colectivas que forman parte del clima organizacional.

Los colaboradores deben encontrar en la organización el determinado apoyo profesional, social y emotivo por parte de las autoridades como de sus colegas, dicho soporte es esencial para la toma de decisiones y el cumplimiento de la tarea, consiguiendo mantener el equilibrio, la salud constante en el entorno laboral. Según Robbins (2013) define: “El entusiasmo es el involucramiento y la satisfacción que un individuo muestra hacia el trabajo desarrollado en cualquier ámbito” (p. 77). Para que se genere el entusiasmo dentro de una institución es considerable que el colaborador al momento de ingresar en una entidad se mantenga enfocado en los objetivos de la empresa generando satisfacción en

brindar sus servicios de manera que este pueda involucrarse profundamente con la organización; quien logre poseer este tipo de habilidades o características en la institución demuestra su esfuerzo en sus diligencias laborales y exhibe una actitud positiva ya que tiene un objetivo por cumplir. Un colaborador al saber que puede acceder a un aumento de salario gracias a un buen desempeño va a doblegar su esfuerzo en las actividades que la entidad lo disponga; en cambio, si descubre que cualquier esfuerzo será en vano, es probable que pierda el entusiasmo y termine un trabajo deficiente y rutinario.

Teorías

Dentro de la concepción teórica del clima organizacional observamos el concepto de jerarquía de necesidades expuesto por Maslow (como se citó por Ramio, 2016) fue quien describe que todo individuo debe cumplir con este proceso, siendo graficadas a través de una pirámide donde se hallan escalas de inferior a superior, es fundamental reconocer que deben estar cubiertas las cuatro escalas de la pirámide para llegar a la parte superior que se encuentra la autorrealización, donde el autor menciona como el impulso por convertirse en lo que uno es capaz de ser. La aplicación de esta teoría es útil para la administración de la institución ya que permite reconocer el comportamiento de los colaboradores en función de sus necesidades y encaminar estrategias de la organización que a corto o largo plazo ayuden con la productividad, de cierta forma los contribuyentes busque satisfacer sus necesidades.

La teoría describe que la primera necesidad pertenece a satisfacción de necesidades fisiológicas, que son fundamental para la supervivencia, como la comida, el agua, la institución debe proporcionar lugares para poder cumplir con el trabajo, e implementar instalaciones que faciliten la alimentación durante el tiempo programado en los horarios de trabajo; la segunda corresponde a la seguridad orientada a que todos los miembros de la institución obtengan garantías de seguros médicos en prevención de riesgos para que el trabajador se sienta seguro y estable dentro de la institución, ya que el entorno físico del lugar de trabajo va a impactar directamente en la salud y seguridad de los colaboradores; una vez alcanzado estos niveles básicos nos encontramos con la tercera necesidad

enfocada en la afiliación, en donde las personas buscan ser integradas en la sociedad como grupo de trabajo para poder potenciar la cooperación y aumentar el rendimiento generando un buen clima laboral y una excelente comunicación; la cuarta necesidad se relaciona con el reconocimiento, donde los colaboradores luchan por conseguir que la institución y las autoridades reconozcan el mérito de su labor aumentando así su confianza y la imagen positiva que se genera ante los demás, reforzando así su personalidad; en el último nivel de la pirámide se encuentra la necesidad de autorrealización, la cual está relacionada concisamente con el desarrollo personal aquí es donde la institución se concientiza que el colaborador puede promover ideas o tomas de decisiones para mejorar el crecimiento de la institución en un entorno menos supervisado con el fin de liberar el potencial del colaborador (Ramió, 2016).

Otra acepción teórica sobre el Clima organizacional es la teoría X y Y que manifiesta dos maneras de percibir el comportamiento humano, esta teoría habla de dos formas de pensamientos que llegan a tener los subordinados dentro una organización, la primera teoría explica que se puede considerar a los contribuyentes que trabajan bajo presión o la amenaza, es decir, los colaboradores deben realizar sus actividades laborales con la supervisión de alguna autoridad, por otra parte en la segunda teoría se basa en el principio que la gente quiere y necesita trabajar, están dispuestos a tomar ciertos compromisos, estar consciente que existen oportunidades de aspirar a un mejor puesto de trabajo. Lo que buscan estas teorías es el poder distinguir a los colaboradores que aportan a la productividad y asumen los objetivos planteados en la institución, por otra parte se vuelve un problema para la organización los colaboradores que son poco ambiciosos, prefieren evitar responsabilidades y necesitan ser dirigidos, lo que dificulta alcanzar los objetivos de la empresa ya que el supervisor que este al pendiente debe presionar, controlar, amenazar con castigos para que realicen el trabajo otorgado.

McGregor (citado por López, 2015) menciona lo siguiente “Esta conducta no es una consecuencia del entorno del hombre; más bien es considerada una consecuencia de la naturaleza de las organizaciones, de su ideología, política y

gestión” (p.7). Con esta premisa podemos asumir que los colaboradores van adquiriendo un comportamiento generado por las organizaciones con características referentes a lo que nos habla la teoría X, la cual expresa que a los contribuyentes no les agrada su profesión por lo tanto se debe tener una supervisión en las actividades laborales, debemos tomar en cuenta que quizás estas características se fueron desarrollando durante el tiempo que el colaborador se encontraba prestando sus servicios en la entidad, se recomienda que el supervisor preste mucha atención con estas personas con el fin de crear un mejor ambiente y una gran productividad para la empresa procurando ambientes tranquilos en su desempeño. La teoría Y, por el contrario, se caracteriza por considerar al trabajador como el activo más importante de la empresa; a los trabajadores se les considera personas optimistas, dinámicas y flexibles por lo tanto los supervisores o directivos clasifican a sus subordinados por el empleo que tienen generando una satisfacción donde busca siempre lograr obtener mejores resultados para la institución, estos colaboradores poseen una habilidad para resolver cualquier tipo de problema de una manera creativa, con esto se puede asumir que la teoría Y es un beneficio para dar mayor productividad a la empresa sin descuidar el comportamiento de los subordinados ya que se evidencia que les agrada su profesión y están dispuestos a tomar ciertas responsabilidades sin recompensa alguna.

Dentro de las teorías organizacionales se halla la teoría clásica, se centra principalmente en las relaciones estructurales dentro de las organizaciones y luego analiza cómo debería mejor una organización en lograr alcanzar sus metas y objetivos; las compañías están compuestas por actividades, funciones establecidas por las autoridades, es aquí donde la teoría clasifica a los individuos de gran importancia siendo ellos los que ejecutan las tareas y ejercen la autoridad; la cooperación siendo la segunda base para lograr con los propósitos del cumplimiento de fines comunes; para ejercer con los objetivos es necesario el apoyo de las autoridades que brinden más oportunidades a los colaboradores y tomen en cuenta criterios u opiniones que quizás las autoridades desconocen enfocándose en el beneficio de la empresa y del colaborador; lo que pretende esta teoría es defender las dos partes del trabajo que sea menos forzosa y ser un trabajo

más humanista, que las personas puedan extraer varios conocimientos para crecer de forma profesional como personal sin explotar al trabajador (Mattos, 2017).

El clima organizacional se relaciona con la motivación que afecta de manera directa a la satisfacción de los colaboradores al verse envueltos dentro del ámbito de trabajo fomentando en los contribuyentes un aspecto agradable haciendo que respondan de mejor manera a las responsabilidades laborales y sea más eficiente en cuanto a sus actividades designadas. Es necesario utilizar internamente de las organizaciones las teorías motivacionales, esto va a permitir un excelente trabajo de los colaboradores y haciéndoles sentir que su presencia es notable dentro de la misma, como pueden ser recompensas monetarias o cualquier otra que estimule su productividad y el cumplimiento de las labores en la organización, Herzberg (citador por López, Alarcón y Alonso, 2016) fue quien desarrolló la Teoría de los dos Factores:

Esta teoría tiene dos tipos de factores de motivación: los intrínsecos y los extrínsecos. La primera se genera a partir de factores internos de la persona, como puede ser la propia satisfacción del contribuyente, en este tipo de motivación la empresa no puede intervenir. Por otra parte, los factores extrínsecos tratan de aquella motivación donde la empresa debe actuar, es inducida por elementos externos al sujeto, como un aumento de salario o un reconocimiento público, incentivando la motivación del empleado (p.5).

La motivación hace referencia a la capacidad que tiene una compañía de amparar a sus colaboradores a dar el máximo rendimiento para alcanzar así, los objetivos institucionales marcados por la misma, esta motivación en el trabajo es clave para aumentar la productividad empresarial y el trabajo en equipo, asimismo los trabajadores se sienten parte importante de la institución dando todo por ello, es en aquel momento que la motivación es considerada forma eficaz para alcanzar el éxito de la empresa considerando a los contribuyentes como el activo máspreciado, es por ello que toda organización debe preocuparse de mantener a sus colaboradores motivados para conseguir las metas y objetivos que propone la empresa y así, generar un ambiente armónico.

En el momento que los colaboradores se sienten identificados con la institución, podemos considerar que existe un involucramiento profesional positivo, es decir que el colaborador va a dar lo mejor de sí para que la institución pueda lograr con sus objetivos dando como resultado las ganas de seguir dentro de la misma, este compromiso estará direccionado de cierta manera con el desempeño en que realiza las actividades laborales, así como en la satisfacción laboral que el percibe, al sentirse parte de la institución están en todo su derecho de ser parte en la toma de decisiones y cambiar ciertas irregularidades que influyen en los objetivos de dicha entidad, generando mayor productividad y obteniendo maximizar los resultados, la satisfacción de los reconocimientos creará en el colaborador un cierto tipo de liderazgo y como resultado se obtendrá la disminución de rotación y el ausentismo laboral.

Las intervenciones están totalmente diseñadas para ayudar a que la organización tenga un mejor funcionamiento, ya que nos permite resolver o prevenir problemas con el fin de mejorar la situación en la que se encuentra la institución, estas actividades pueden ser analizadas de forma individual o grupal enfocadas en mejorar el conocimiento, habilidades y capacidades de los colaboradores, es por ello que la intervención dentro de una institución cobra una vital importancia ya que es necesario que los colaboradores tengan en cuenta que la entidad no es solo una fuente de ingresos para satisfacer sus necesidades económicas, sino el espacio en donde pueden lograr desarrollar sus capacidades y su potencial. La intervención debe ser realizada desde el momento en que el individuo va a pertenecer a la institución con el fin de proporcionar el personal idóneo para el logro de objetivos que establece su cargo.

Para promover un clima organizacional adecuado es necesario que los colaboradores obtengan una mayor satisfacción, es de suma importancia que las autoridades se asesoren y capaciten en aquellas áreas que le permitan aumentar su desempeño y favorecer su autorrealización; la organización debe demostrar una mayor conciencia social frente a la salud y seguridad de los colaboradores, además proporcionarles una determinada comodidad; tomando las medidas pertinentes para evitar conflictos individuales o colectivos que pueden

desencadenar un clima laboral negativo; aquellas situaciones que han propiciado la disminución de la productividad laboral, o bien que exista la posibilidad de que se puedan presentar este tipo de problemáticas tanto a nivel individual como grupal. No obstante, la intervención en esta área no deja de ser un reto para el profesional, por lo que se requiere tener una actitud positiva dentro del ámbito laboral, realizar los trabajos de una forma creativa, mejorando su desempeño en las actividades y por consiguiente establecer una comunicación asertiva con superiores y autoridades teniendo en cuenta los objetivos institucionales, habilidad para motivar y principalmente una visión clara de toda la labor que puede cumplir dentro de la institución.

ASERTIVIDAD

Conceptualización

La asertividad permite interactuar con las demás personas de tal manera que se logre expresar su punto de vista de manera directa y de forma adecuada siempre enfocada en el respeto. Según Castanyer (2015) afirma: “La asertividad se encuentra enfocada en la autoafirmación de los propios derechos, sin dejarse manipular y sin ser manipulado” (p.12). La asertividad busca que exista mejores relaciones en los ámbitos familiares, laborales y sociales siempre y cuando sea una manera arbitraria en impartir opiniones, creencias que le permitan estar en un constante aprendizaje de cómo conllevar una adecuada conversación o debatir con ideales diferentes con el fin de que las dos partes ninguna sea afectada.

La asertividad busca de manera agradable lograr expresar el mensaje que se quiere emitir hacia la otra persona, según Plaza (2015) afirma que “Es un tipo de comunicación alcanzado por las personas y al momento de ponerlo en práctica se obtiene una placentera sensación de bienestar personal” (p.3). La comunicación representa la capacidad de establecer una conexión adecuada en donde el mensaje llegue en forma correcta y sea percibido por la otra persona de manera que surta efecto. Por otra parte, cuando las habilidades comunicativas fallan por la emisión inadecuada de un mensaje, este repercute de una manera negativa en la otra persona desencadenando desconcierto y desconfianza, en algunas ocasiones

existen relaciones que derivan situaciones angustiantes y conflictivas que son considerados como un desencadenante de estrés y dificulta un buen desempeño del rol profesional, las personas con conductas agresivas son consideradas como personas que carecen de habilidades asertivas, la conducta puede ser una agresión física a la cual no se debe permitir que suceda pero la más frecuentemente dentro de las instituciones de trabajo es la agresión verbal y ambas son resultado de la falta de asertividad en manera de defender los derechos personales, pensamientos, sentimientos y opiniones de una forma inapropiada que se va en contra de los derechos de las otras persona.

Para aplicar asertividad dentro el ambito laboral que se encuentre es necesario que se exprese correctamente los pensamientos para que sean percibidos por los demás, transmitir las ideas de una manera directa y apropiada sin irse en contra de los derechos de las personas al existir una buena comunicación permite crear un ambiente de respeto mutuo, generando confianza entre ambas personas; respecto al ámbito laboral dentro de la entidad una conducta asertiva facilita un flujo de información entre las areas de trabajo fortaleciendo la creación de solución a los posibles problemas laborales, dichos problemas pueden surgir pero al mismo instante logran ser solucionados de una manera adecuada.

Dentro de los componentes de la asertividad y uno de los más eficaz a nivel organizacional es la comunicación asertiva, tiene un alcance positivo que ha ido logrando un avance significativo en este tipo de estrategias comunicativas las cuales hacen más eficaces los canales y sistemas comunicativos en la interacción personal, también es necesario conocer que dentro de dicha comunicación existen componentes verbales como no verbales. Gonzales (citado por Ruiz, 2016) considera que “la comunicación verbal, es un proceso de interacción social a través de símbolos y sistemas de mensajes que se producen como parte de la actividad humana” (p.12). El elemento verbal esta direccionado a emitir el mensaje o la información deseada, buscando como resultado de que la otra persona reciba conforme y con toda seguridad de que haya interpretado dicho mensaje.

Componentes

La conversación es el instrumento verbal que nos sirve para transmitir información y mantener unas relaciones sociales adecuadas, el elemento verbal se ha convertido en parte fundamental para demostrar comprensión hacia la otra persona por medio de expresiones de entendimiento mostrando en si los deseos de una manera amable y franca, con la búsqueda esencial de mantener cierto respeto a las opiniones, pensamientos con el afán de no ofender a nadie; sin embargo la entonación, el volumen de la voz son importantes en la comunicación ya que con esto se logra efectos diferentes, deben estar acorde a la situación en la que se está trasmitiendo el mensaje, pero por lo general de una manera firme y precisa.

Dentro de la comunicación existe un componente no verbal, que requiere una forma de interpretación de los gestos que son utilizados por el emisor y el receptor, variando la fijación de la mirada según se esté hablando o escuchando este componente puede iniciar con el contacto visual hacia la persona que se esté estableciendo un mensaje de manera que se logre visualizar la conductas provocadas por el interlocutor durante se está estableciendo la comunicación; los gestos entablados durante una conversación logran un sinfín de amplitudes para apoyar la actividad verbal o bien para ser contradictoria. Se debe tomar en cuenta que el acompañar la voz con las expresiones faciales y el contacto visual requiere de una concordancia entre el mensaje que se requiere transmitir, esto ayudara que el mensaje llegue de una manera eficiente.

Conducta Agresiva

Es fundamental mencionar que a la asertividad se le ha confundido con la agresividad que nace como protección de los derechos personales cuando no son aceptadas las opiniones, emociones y pensamientos lo que toman como manera de defensa en expresarlos de una forma inadecuada y que va en contra de los derechos de la otra persona; la conducta agresiva se puede manifestar por medio de ofensas verbales, dentro de la agresión no solamente se considera a las palabras ofensivas también los gestos que los individuos realicen ofendiendo a la otra parte son considerados como personas inhábiles para expresarse, finalmente las

personas que mantienen este tipo de conducta temen a quedarse solas, puesto que se alejan llenos de resentimiento dando como resultado un persona insegura de sí misma.

La conducta agresiva se manifiesta de manera directa o indirecta, la agresión verbal directa puede estar conformada por ofensas, insultos, amenazas por otra parte en la manera indirecta incluye comentarios sarcásticos, rencorosos y murmuraciones que a un cierto tiempo las consecuencias negativas sale a flote convirtiéndose en resentimiento y evitación de las personas que han sido atacadas, relaciones poco duraderas e insatisfactorias y tensiones (Fragoso y Rodriguez, 2017). Lo que pretende la conducta agresiva es defender sus derechos a manera de sobrepasar a la otra persona, es decir, su propósito está enfocado en doblegar a la otra parte con el fin de que se vuelvan más sensibles de manera que no puedan manifestar sus opiniones; esta conducta supone conseguir que sus derechos se hagan escuchar sin importar el daño que se está haciendo o reprimiendo las creencias de otra persona dejando a un lado la manera adecuada de expresar sus pensamientos.

Es importante aclarar que ser asertivo es el resultado de una serie de conductas tanto aprendidas como adquiridas por cada individuo; una forma de comunicación no asertiva es la de tipo agresiva cuya principal característica es la falta de consideración con los demás, siempre busca defender sus intereses personales olvidándose del resto, son personas que carecen de las habilidades asertivas para enfrentar situaciones de problema ya sea dentro del ámbito social y especialmente en el ámbito laboral que esta direccionado a trabajar en grupo; otras de las características que poseen estas personas agresivas es el volumen de voz muy alto, de manera accidental y acelerada demuestran falta de fluidez tomando una actitud precipitada y cortante acudiendo a un comportamiento lleno de amenazas e insultos por medio de fijaciones con la mirada; físicamente su postura se vuelve tensa, sus manos y su rostro se muestran de la misma forma.

Ante cualquier desacuerdo o solicitud poco razonable, es necesario expresar una opinión que de acuerdo a lo que se este tratando de conseguir serenidad con cada uno de los colaboradores. Es efectivo solucionar los problemas que

incomodan o dan un impacto negativo en el clima organizacional, para esto se debe exponerlos con respeto a aquellos que estén implicados, se debe manejar la timidez y el miedo ya que pueden desencadenar a que el individuo pierda la autoestima, es así, que debe confiar en las propias posibilidades y expresar los pensamientos, creencias, de manera que se rompa los obstáculos como la frustración y bloqueos emocionales (Sánchez y Nieto, 2010).

Conducta Pasiva

La conducta pasiva tiene como propósito mantener un ambiente que genere tranquilidad a la hora de defender nuestros derechos en relación con los demás evitando conflictos y dando solución a problemáticas, otra de las características que posee esta conducta es tratar de evitar malos ratos al momento de defender nuestras opiniones logrando que esta habilidad funcione en dos direcciones llegando a un acuerdo de las dos partes. Según Castanyer (2013) afirma que “Las personas no asertivas casi nunca logran defender sus derechos debido a la falta de comunicación, las personas que mantienen una conducta pasiva pueden sentir a menudo incomprendidas, pero hacen respetar sus derechos” (p.17). Es fundamental saber que la conducta pasiva mantiene un ambiente armónico siendo así uno de los elementos principales dentro de un organismo constituido por un grupo de personas, también es necesario mencionar que no posee un límite a la hora de hacer valer sus opiniones.

En el campo laboral es necesario dirigir fuentes de conocimiento o capacitaciones con el fin de adquirir una conducta adecuada a la hora que se genera problemáticas dentro del grupo de trabajo, que existan buenas relaciones personales que contribuyan un aporte que favorezca en la calidad de profesionales que se desempeñaran. Es importante mantener una comunicación que haga valer los derechos de cada uno de los trabajadores para ser tratados de manera justa, para ello se debe expresar de manera clara y específica lo que en realidad se necesita dentro de la organización por parte de las autoridades.

Frente a los desacuerdos existentes que se generen dentro de un organismo, es sustancial dar a conocer las opiniones contrarias de una manera adecuada y

convinciente, es adecuado que las opiniones opuestas lleguen a un acuerdo impidiendo que generen un mal momento para el individuo como para las personas que están defendiendo sus pensamientos, durante los desacuerdos hay personas que se dejan llevar por el miedo y la timidez desencadenado que sus opiniones tomen cada vez menos valoración de esta manera al momento de defender sus derechos debe tomar una posición recta para verificar lo que está diciendo de esta manera pueda superar la autoestima baja, considerando los propios recursos disminuyendo la frustración. Por ultimo esto tendrá como resultado que exista una buena comunicación dentro de las organizaciones en los grupos de trabajo y promueve a que todos los miembros participen en dar sus opiniones del establecimiento, consiguiendo varias propuestas de soluciones a las posibles dificultades que se puedan suscitar, permitiendo resolver los problemas de manera adecuada.

Conducta Asertiva

Una conducta asertiva permite que las personas sean capaces de expresar sus limitaciones, sentimientos, opiniones, es decir, potenciando al individuo a ser habil socialmente, al surgir inconvenientes o pensamientos diferentes con estas personas la creación de soluciones son varias para que dichos problemas sean resueltos de manera adecuada. Así, la asertividad puede ser considerada como una variable predictora de éxito en la marcha de las organizaciones; la asertividad se puede considerar como un cambio que permite llegar a la cima en muchas empresas, por tanto para mejorar la forma que tienen algunas personas de aprender a relacionarse de forma eficaz se utiliza las técnicas asertivas que pueden ser aplicadas para afrontar con la mejor predisposición posible una discusión o para lidiar con personas no asertivas, debemos saber que técnica podemos utilizar cuando se está presentando la discusión con el fin de hacer valer nuestros derechos. Ser asertivo durante una discusión es posible que te respeten y que la discusión no se prolongue. Ser asertivo en una altercado, en definitiva, te permite defenderte de manera inteligente y que la interacción entre las dos personas se dé con eficiencia y eficacia.

La comunicación asertiva mantiene varios elementos que influyen para que la comunicación logre mantener confiabilidad y credibilidad al momento de expresar su criterio, pensamientos, sentimientos de un modo directo y apropiado. Al respecto cuando se logra mantener una conducta asertiva dentro de todo tipo de conversación ya sea directa o indirecta se conoce como persona totalmente hábil para expresarse socialmente dentro de un contexto en el cual logra expresar sentimientos, actitudes, creencias respetando a los demás.

Es fundamental reconocer que la conducta asertiva no es aplicada o aprendida por todas las personas por ende no siempre existirá la ausencia de conflictos entre ambas partes, pero su objetivo siempre será el conllevar buenas actitudes y comportamientos favorables y eliminar situaciones o momentos desagradables con otras personas. Según Mayer (citado por Zambrano, 2018) afirman que” El desarrollo de una conducta afectiva es la consecución actitudes amables con el entorno familiar, social y laboral lo que permitirá establecer excelentes relaciones interpersonales” (p. 14). Los objetivos de una conducta asertiva están direccionados dentro de un grupo de personas logren actividades exitosas dentro del entorno mencionado anteriormente, en el campo laboral se obtendrá un excelente grupo de trabajo mejorara el tipo de comunicación en empresas públicas y privadas. Dentro de ambito familiar y social se mantendra un ambiente armonioso generando paz y tranquilidad. Para que todo esto se pueda cumplir es fundamental que exista una comunicación asertiva que respete los derechos de cada una de las personas con el fin de ser tratados de manera justa lo que es recomendable expresar de manera clara y especifica lo que se quiere en realidad, asi como lo que se siente y se piensa.

Técnicas

Desarrollar la asertividad es un proceso a través de técnicas una de las más común es la del Disco rayado, la cual consiste en repetir nuestro punto de vista con tranquilidad, manifestando un acuerdo sin dejarse ganar por otros aspectos u otros pensamientos, con tranquilidad sin entrar en discusión con la otra persona; esta técnica logra evitar que exista dentro de la institución excusas falsas y malas

entendidas ayudando a persistir en los objetivos de la entidad lo que ayudara en cierta parte a conllevar un clima laboral saludable.

Otra técnica se conoce como Banco de niebla que consiste dar la razón a la persona, pero sin intención inmediata de seguir discutiendo sobre el problema inicial para no agravarlo. Hay que cuidar mucho el tono porque puede provocar una reacción agresiva del interlocutor; existen ocasiones dentro de toda institución que no todos están de acuerdo con las opiniones planteadas por autoridades o colaboradores que desencadena un tipo de conflicto lo cual esta técnica nos ayuda a dar la razón para no agrandar el problema dentro de la institución.

La siguiente técnica es el Acuerdo asertivo que da la razón al interlocutor, es decir, se cede, pero se insiste en el error cometido. Esta técnica es utilizada en las instituciones que prestan servicios al público ya que los usuarios de dichos servicios creen tener la razón y para no ocasionar conflictos se les trata de dar la razón explicando de la mejor manera en la forma que se equivocaron, es decir en que vamos a responder a la crítica que nos realizan admitiendo que hemos cometido un error, pero separándolo del hecho de que seamos una buena o mala persona por la forma en que se está recibiendo el mensaje.

Otra técnica es la de Ignorar aquí se suele recomendar ignorar la razón por la que el usuario parece estar enfadado y aplazar la discusión hasta que éste se haya calmado, dejar este tema para otro momento será lo ideal para llevar un buen manejo asertivo y poder abarcar este tema cuando la persona se encuentre totalmente calmado, por lo tanto que cuando el interlocutor está muy nervioso, alterado o enfadado es importante que se hable sobre otro tema en el que no se sienta presionado y pueda recurrir a la calma.

Por desgracia, la falta de asertividad desencadena problemáticas que dañan al sujeto, se pierde seguridad, se vuelve definitivamente personas inhábiles para decir o expresarse abiertamente sus deseos, opiniones, sentimientos, etc., si, el control de la situación y eficiencia en la solución de conflictos; en cambio las personas que mantienen conductas asertivas sienten una libertad para poder expresar lo que piensan, lo que sienten, ser capaz de comunicarse con mayor

facilidad ante cualquier persona, sea esta extraña o conocida mejorara las relaciones de socialización; su comunicación se considera directa, abierta y adecuada.

CAPITULO II

METODOLOGÍA

El trabajo investigativo tuvo como base metodológica la aplicación de modalidades de estudio científico; la investigación de Campo, se realizó en el sitio donde se produce la problemática investigada, en la institución de la Cruz Roja, en la provincia de Tungurahua, en el cantón Ambato; investigación bibliográfica, sustentada en las investigaciones de libros, informes, artículos científicos, documentos de internet, manuales que aportan a la recolección de información permanente y clave para la estructuración del marco teórico y demás requerimientos bibliográficos de fuentes primarias y secundarias para la investigación.

Se aplicaron métodos experimentales cualitativos y cuantitativos, cualitativos porque hace referencia a la búsqueda de información mediante el contexto teórico práctico, permitieron explicar las variables de estudio, mediante la indagación de diferentes autores, textos y documentos que apoyaron a la presentación de información acorde a las variables establecidas en la investigación. El enfoque cuantitativo se recopiló mediante un análisis de datos, se brindaron respuestas a las interrogantes planteados, comprobando así la hipótesis establecida, misma sujeta a una medición numérica y de análisis estadístico, estableciendo con exactitud los niveles de clima organizacional de los colaboradores de la entidad laboral y las dimensiones sobre la conducta asertiva. Además, cabe destacar que tuvo el sustento del enfoque psicométrico ya que se utilizaron los siguientes test EMA relacionado con el asertividad y EDCO dándonos resultados para el clima organizacional.

Área de estudio

Campo: Psicología

Área: Psicología Organizacional

Aspecto: Asertividad y Clima Laboral

Delimitación espacial:

Provincia: Tungurahua

Cantón: Ambato

Lugar: Cruz Roja de Tungurahua

Delimitación Temporal: 2018-2019

Población y Muestra

La población como objeto de estudio de esta investigación son profesionales de la Cruz Roja de Tungurahua, con un total de 60 personas, donde participan 39 hombres y 21 mujeres.

Tabla N° 1: Población y Muestra

Cruz Roja	Hombres	Mujeres	Total
Profesionales	39	21	60
Total	39	21	60

Fuente: Investigación de campo, Profesionales de la Cruz Roja de Tungurahua

Elaborado por: El Investigador

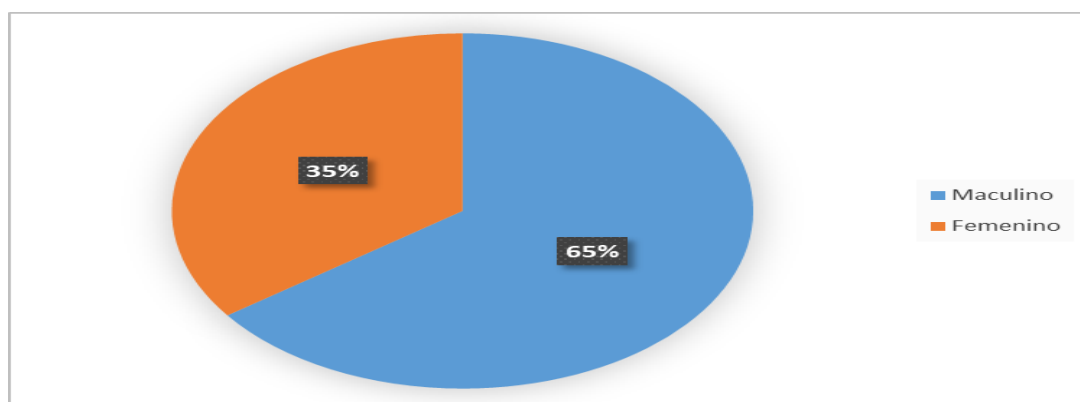


Gráfico N° 1: Población de estudio

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: El Investigador

Instrumentos de investigación

Escala de Clima Organizacional

La presente investigación de carácter psicológico consta de dos variables cada una de ellas ha sido medida con un reactivo diferente los cuales están técnicamente estandarizados; los niveles de clima organizacional se evaluaron a través de la escala EDCO, creada por Yusset, Echeverri Lina María, Lizarazo Sandra, Quevedo Ana Judith, Sanabria Bibiana en Santa Fe, Bogotá, el instrumento pretende captar la esencia misma del ambiente en el que ese ejerce las actividades laborales.

La validez del Instrumento según el alpha de Cronbach corresponde a un 0,92 a nivel global, y en cuanto a confiabilidad es aceptable con un valor de 0,80.

Dentro de esta escala existen nivel alto, promedio y nivel bajo y también posee subescalas que corresponden a las dimensiones del clima; entre ellas se encuentran relaciones interpersonales que simboliza el grado de interacción entre los miembros, estilos de dirección que manifiestan apoyo, estimulación y participación de las autoridades, sentido de pertenencia que simboliza el orgullo que se deriva del vínculo con la institución, retribución que expresa los beneficios y remuneraciones existentes, disponibilidad de recursos es la adquisición de objetos e información que permitan que la realización de labores sea factible, estabilidad brinda al empleado la seguridad de permanencia con un criterio adecuado, claridad y coherencia en la dirección posee analogía con el futuro de la empresa mediante metas, criterios y políticas, valores colectivos.

Es una escala Likert de medida ordinal, conformada por 40 ítems, cada subescala antes mencionada contiene 5 preguntas, donde se verán reflejados ítems positivos que se medirán con frecuencias (5 siempre, 4 casi siempre, 3 algunas veces, 2 muy pocas 39 veces, 1 nunca) y negativos (1 siempre, 2 casi siempre, 3 algunas veces, 4 muy pocas veces 5 nunca). Para la calificación se suma el número correspondiente a la frecuencia teniendo como mínimo 40 y como máxima 200, dentro de esta se evidenciarán tres niveles: bajo entre 40 y 93 puntos, medio de 94 hasta 147 y por ultimo alto 148 a 200.

Escala Multidimensional de Asertividad

La escala multidimensional de Asertividad tiene por objetivo evaluar el tipo y grado de asertividad que posee un individuo, sus autores son Flores Galaz, Mirta Margarita, la duración de la prueba es de 20 y 30 minutos, la aplicación de la escala puede ser individual o colectiva, los materiales que se requieren para la realización de la prueba es el cuestionario previamente impreso y la hoja de respuestas.

Este instrumento consta de 45 afirmaciones y posee características tipo Likert de cinco opciones de respuesta, este reactivo puede aplicarse a partir de los 15 años de edad en adelante, para la interpretación de los resultados obtenidos se considera solo los puntajes que se encuentran fuera del rango de normalidad es decir valores que se encuentran por arriba o por debajo de las puntuación T lineal de 40 o 60, rangos considerados como normales; todas las puntuaciones fuera del rango indican que en los sujetos predomina uno u otro aspecto en las relaciones interpersonales, inhabilidades que tenga el individuo y autoafirmaciones en diversas situaciones dentro del medio, En la dimensión de asertividad indirecta las puntuaciones que oscilen hacia arriba del promedio determinan que un individuo es inhábil para decir o expresar sus propias opiniones, deseos, sentimientos entre otras necesidades donde el sujeto expresa por medios indirectos; las puntuaciones bajas señalan que los sujetos son capaces de expresar sus necesidades de una manera directa.

Las puntuaciones arriba del promedio dentro de la asertividad indirecta y no asertividad implican que es un individuo inhábil para decir o expresar abiertamente en diversas situaciones y con distintas personas, se da en la manifestación de opiniones, deseos, sentimientos, entre otras necesidades donde se expresa por medios indirectos como cartas o uso del teléfono. Puntaciones por debajo señalan que son capaces de expresar sus necesidades directamente o personas hábiles socialmente.

Procedimientos para obtención y análisis de datos

Para la recolección de datos se procedió en primer lugar acudir a la institución y por medio de una entrevista con el gerente explicó la problemática existente en la entidad, con la información a continuación se plantea el tema observando que las dos variables posean instrumentos psicométricos que tengan la confiabilidad y validez, en la presente investigación se utiliza la Escala de clima organizacional, la Escala multidimensional de asertividad, una vez aceptado el contenido buscamos los instrumentos que vayan acorde con las variables, se desarrolla un cronograma para la aplicación de los reactivos en la población. Culminado el proceso de aplicación de los reactivos, se realiza el estudio de los datos estadísticos y la comprobación de hipótesis, una vez terminado con todo lo anterior llega el último proceso se concluyen los resultados a medida de los objetivos con recomendaciones para finalmente elaborar una propuesta con fin de fortalecer la problemática encontrada dentro de la institución.

CAPITULO III

ANALISIS DE RESULTADOS

Diagnóstico de la situación actual

Para la recopilación de información de las variables planteadas se utilizan instrumentos psicológicos seleccionados con anticipación se busca aplicar los instrumentos con cada uno de los sujetos con el fin de que los datos sean confiables para realizar las interpretaciones, a continuación, se exponen los resultados de los niveles de la Escala de clima organizacional EDCO.

Tabla N° 2: Escala de clima organizacional (EDCO)

Alternativas	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Porcentaje
Nivel Bajo	4	0,06	6%
Promedio	52	0,87	87%
Nivel Alto	4	0,07	7%
Total	60	1	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: El investigador

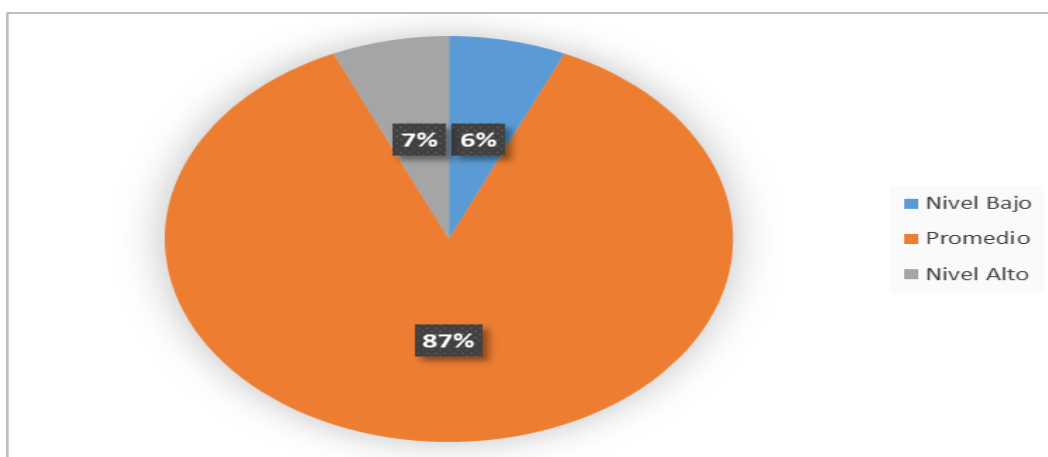


Gráfico N° 2: Clima Organizacional

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: El investigador

Análisis e interpretación de datos

Del total de la población estudiada se determina que, más de las tres cuartas partes de la población percibe un nivel promedio del clima organizacional es decir en la organización los empleados se ayudan entre si y sus relaciones son de respeto y consideración, es así también que los jefes apoyan, estimulan y dan participación a sus colaboradores, los trabajadores presentan un sentimiento de compromiso y responsabilidad formal en relación con sus objetivos y programas, los profesionales cuentan con la información, los equipos y el aporte requerido de otras personas y dependencias para la realización de sus trabajo, es suficiente para determinar el grado de cumplimiento; por otro lado menos de una décima parte de los trabajadores perciben un nivel bajo en el clima organizacional es decir que los empleados no se ayudan entre si y sus relaciones no son adecuadamente respetuosas y consideradas, el personal no se encuentra orgulloso de su vinculación a la empresa, tiene un mínimo sentimiento de compromiso y responsabilidad en relación con sus objetivos y programas.

Escala Multidimensional de Asertividad

Dimensión de Asertividad Indirecta

Tabla N° 3: Asertividad Indirecta

Alternativas	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Porcentaje
ALTO	12	0,20	20%
MEDIO	43	0,72	72%
BAJO	5	0,08	8%
Total	60	1	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: El investigador

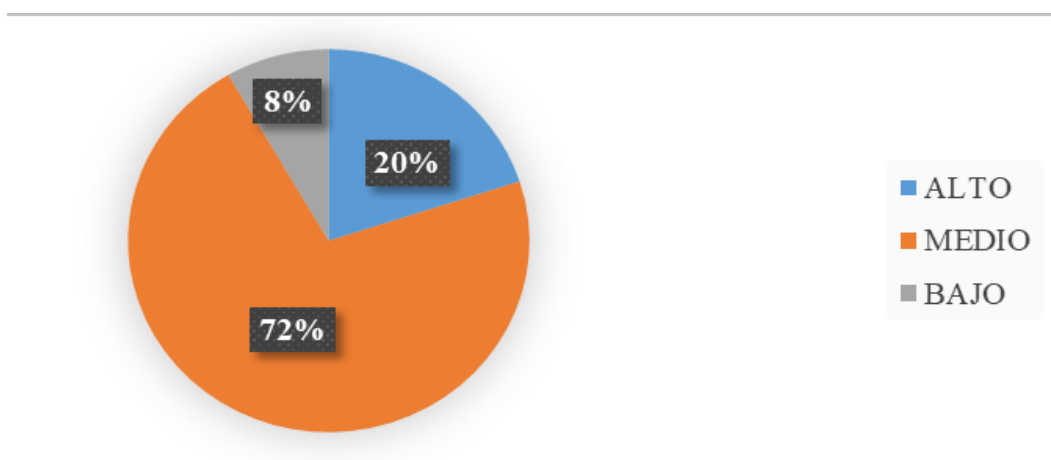


Gráfico N° 3: Asertividad Indirecta

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: El investigador

Análisis e interpretación de datos:

Del estudio realizado se determina que más de la mitad está dentro de la normalidad, menos de una cuarta parte demuestran un nivel alto es decir que son personas capaces de expresarse, por lo que no necesitan hacerlo de manera indirecta; así mismo menos de un décima parte presenta un nivel bajo, lo que significa que son personas inhábiles para decir o expresarse abiertamente, es decir, le es difícil tener enfrentamientos directos con otras personas en diversas situaciones y con distinta gente, por lo que se ve en la necesidad de manifestar sus opiniones, deseos, sentimientos, peticiones por medios indirectos, como son las cartas o el teléfono.

Dimensión de No Asertividad

Tabla N° 4: No asertividad

Alternativas	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Porcentaje
ALTO	9	0,15	15%
MEDIO	47	0,78	78%
BAJO	4	0,07	7%
Total	60	1	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: El investigador

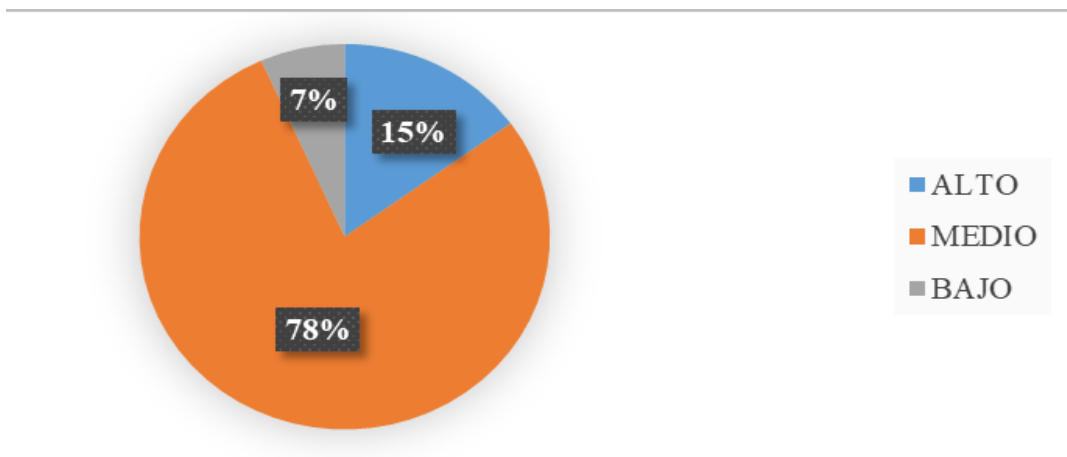


Gráfico N° 4: No asertividad

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: El investigador

Análisis e interpretación de datos:

Del estudio realizado se determina que más de la mitad de la población está dentro de la normalidad, mientras que más de una décima parte demuestra un nivel alto es decir que son individuos que carecen de este tipo de problema en sus relaciones interpersonales; así mismo menos de un décima parte presenta un nivel bajo, lo que significa que son definitivamente personas inhábiles para expresar sus deseos, opiniones, sentimientos, así que serían sujetos no asertivos.

Dimensión de Asertividad

Tabla N° 5: Asertividad

Alternativas	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Porcentaje
ALTO	12	0,2	20%
MEDIO	41	0,68	68%
BAJO	7	0,12	12%
Total	60	1	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: El investigador

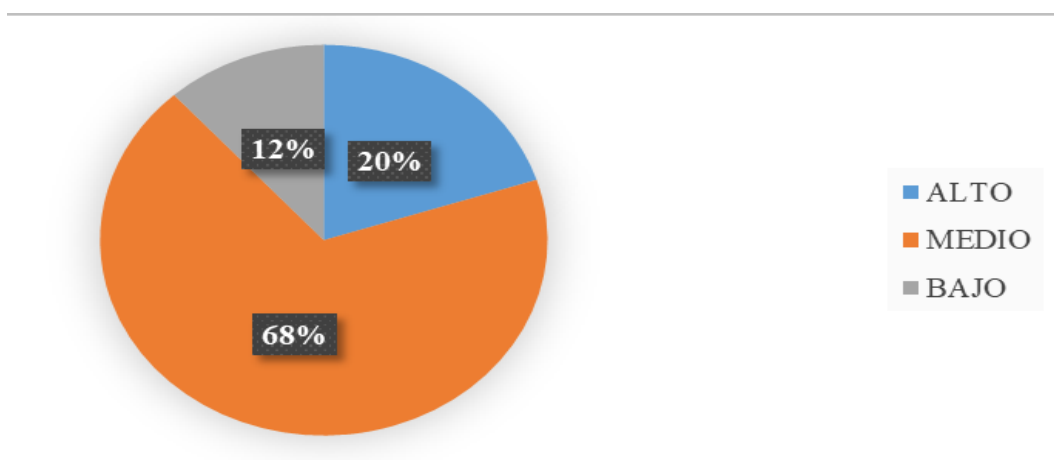


Gráfico N° 5: Asertividad

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: El investigador

Análisis e Interpretación de datos

Del estudio realizado se determina que más de la mitad de la población está dentro de la normalidad, cerca de la cuarta parte demuestran un nivel alto es decir que existe la capacidad para expresar sus limitaciones, sentimientos, opiniones, es un individuo hábil socialmente; así mismo más de una décima parte presenta un nivel bajo, lo que significa que tiene problemas para poder expresarse durante sus relaciones interpersonales.

Comprobación de hipótesis

Se debe realizar la verificación de hipótesis mediante estimados estadísticos para comprobar si los valores de frecuencia obtenidos son representativos y si existe relación entre las variables. La prueba Chi-cuadrada (X^2) permite determinar si el conjunto de frecuencias observadas se ajusta a un conjunto de frecuencias esperadas y esto define la independencia de las variables.

Planteamiento de hipótesis

H0: El clima organizacional NO influye en la conducta asertiva de los profesionales de la Cruz Roja de Tungurahua.

H1: El clima organizacional SI influyen en la conducta asertiva de los profesionales de la Cruz Roja de Tungurahua.

Nivel de Significancia

Se trabajará en todos los casos con un nivel de confianza de 95%; que representa una significancia $\alpha = 0,05$. En todos los casos se tiene los siguientes grados de libertad:

$$gl = (c - 1) (f - 1)$$

Dónde:

gl = Grados de libertad

c = Columnas de la tabla = 3

f = Filas de la tabla = 3

Reemplazando:

$$gl = (3 - 1) (3 - 1)$$

$$gl = (2) (2)$$

$$gl = 4$$

Según la tabla de probabilidades X^2 , el valor crítico para $\alpha = 0,05$; con 4 grados de libertad es de

$$X^2_{\text{crítico}} = 9,49$$

Este valor se debe comparar con cada X^2 calculado y de acuerdo con ello se define si se rechaza o no la Hipótesis nula.

El valor X^2 que se calcula para contrastar con el valor crítico, utiliza la siguiente fórmula:

$$X^2_{\text{calculado}} = \sum \left[\frac{(O - E)^2}{E} \right]$$

Donde:

X^2 = Chi cuadrada

Σ = Sumatoria

O = Frecuencias observadas

E = Frecuencias esperadas

Se rechaza la hipótesis nula si $X^2_{\text{calculado}} > X^2_{\text{crítico}}$; es decir, si el valor obtenido es superior a 9,49 cae en la región de rechazo de H_0 y se acepta la hipótesis alternativa H_1 .

Grados de libertad

Tabla N° 6: Tabla de contingencia

TABLA GRADOS DE LIBERTAD				
		gl=(f-1) (c-1)		
GI	Filas	3	(f-1)	2
	Columnas	3	(c-1)	2
GI		2*2		
GI		4		

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: El investigador

Nivel de significancia

Tabla N° 7: Nivel de significancia

DATOS	
Nivel de significancia	0,05
Valor crítico	9,49

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: El investigador

Si el valor calculado es mayor que el valor crítico se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Se estable el cruce de las variables de cada dimensión de asertividad con los niveles del clima organizacional.

Asertividad y clima organizacional

Tabla N° 8: Frecuencias observadas

		Frecuencia Observada			
		EMA: Asertividad			Total
		Bajo	Medio	Alto	
EDCO	Bajo	0	2	2	4
	Promedio	5	39	10	54
	Alto	2	0	0	2
	TOTAL	7	41	12	60

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: El investigador

Tabla N° 9: Frecuencias esperadas

		Frecuencia Esperada			
		EMA: Asertividad I			Total
		Bajo	Medio	Alto	
EDCO	Bajo	0,47	2,73	0,80	4
	Promedio	6,30	36,90	10,80	54
	Alto	0,23	1,37	0,40	2
	TOTAL	7	41	12	60

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: El investigador

Tabla N° 10: Tabla de contingencia

N°	O	E	(O-E)	(O-E)2	X/2
Bajo/Bajo	0	0,47	-0,47	0,2209	0,47
Bajo/Medio	2	2,73	-0,73	0,5329	0,20
Bajo/Alto	2	0,80	1,2	1,44	1,80
Promedio/Bajo	5	6,3	-1,3	1,69	0,27
Promedio/Medio	39	36,9	2,1	4,41	0,12
Promedio/Alto	10	10,8	-0,8	0,64	0,06
Alto/Bajo	2	0,23	1,77	3,1329	13,62
Alto/Medio	0	1,37	-1,37	1,8769	1,37
Alto/ Alto	0	0,4	-0,4	0,16	0,40
Total	60	60,0			18,30

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: El investigador

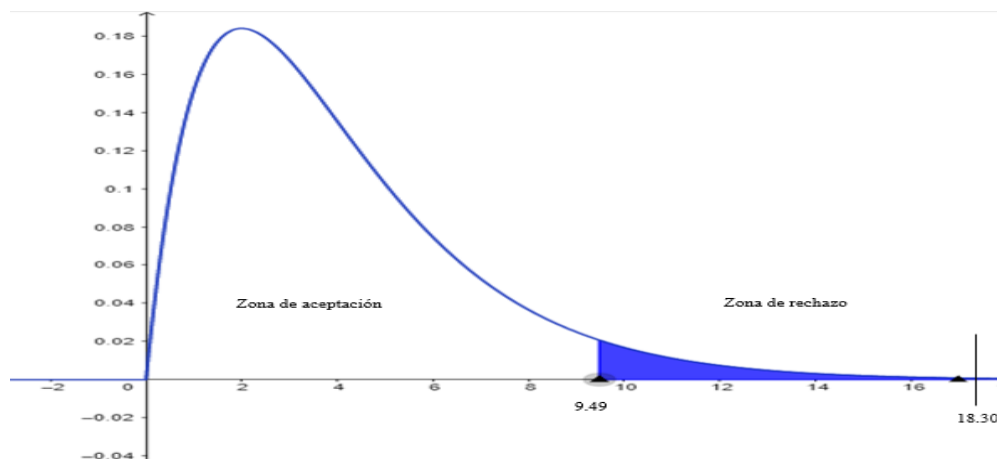


Gráfico N° 6: Campana de Gauss
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: El investigador

Si el valor calculado es mayor que el valor crítico se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir, se acepta la hipótesis alterna: El clima organizacional **SI** influye en la conducta asertiva de los profesionales.

No asertividad y clima organizacional

Tabla N° 11: Frecuencia observada

		Frecuencia Observada			
		EMA: No Asertividad			
		Bajo	Medio	Alto	Total
EDCO	Alto	0	2	0	2
	Promedio	4	44	7	55
	Bajo	0	1	2	3
	TOTAL	4	47	9	60

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: El investigador

Tabla N° 12: Frecuencia esperada

		Frecuencia Esperada			
		EMA: No Asertividad			
		Bajo	Medio	Alto	Total
EDCO	Alto	0,13	1,57	0,30	2
	Promedio	3,67	43,08	8,25	55
	Bajo	0,20	2,35	0,45	3
	TOTAL	4	47	9	60

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: El investigador

Tabla N° 13: Tabla de contingencia

N°	O	E	(O-E)	(O-E) ²	X/2
Alto/Bajo	0	0,13	-0,13	0,0169	0,13
Alto/Medio	2	1,57	0,43	0,1849	0,12
Alto/Alto	0	0,3	-0,3	0,09	0,30
Promedio/Bajo	4	3,67	0,33	0,1089	0,03
Promedio/Medio	44	43,08	0,92	0,8464	0,02
Promedio/Alto	7	8,25	-1,25	1,5625	0,19
Bajo/Bajo	0	0,2	-0,2	0,04	0,20
Bajo/Medio	1	2,35	-1,35	1,8225	0,78
Bajo/ Alto	2	0,45	1,55	2,4025	5,34
Total	60	60,0			7,10

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: El investigador

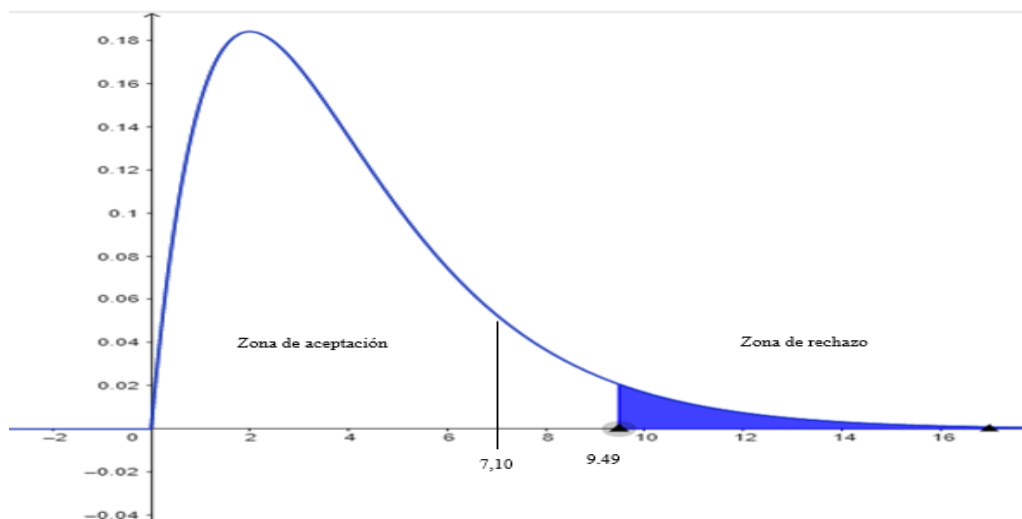


Gráfico N° 7: Campana de Gauss

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: El investigador

Si el valor calculado es mayor que el valor crítico se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir, se acepta la hipótesis nula, por lo tanto, el clima organizacional **NO** influye en la conducta no asertiva de los profesionales.

Asertividad indirecta y cima organizacional

Tabla N° 14: Frecuencias observadas

		Frecuencia Observada			
		EMA: Asertividad Indirecta			
		Bajo	Medio	Alto	Total
EDCO	Alto	1	1	0	2
	Promedio	4	41	10	55
	Bajo	0	1	2	3
	TOTAL	5	43	12	60

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: El investigador

Tabla N° 15: Frecuencias esperadas

		Frecuencia Esperada			
		EMA: Asertividad Indirecta			
		Bajo	Medio	Alto	Total
EDCO	Alto	0,17	1,43	0,40	2
	Promedio	4,58	39,42	11,00	55
	Bajo	0,25	2,15	0,60	3
	TOTAL	5	43	12	60

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: El investigador

Tabla N° 16: Tabla de contingencia

N°	O	E	(O-E)	(O-E) ²	X/2
Alto/Bajo	1	0,17	0,83	0,6889	4,05
Alto/Medio	1	1,43	-0,43	0,1849	0,13
Alto/Alto	0	0,4	-0,4	0,16	0,40
Promedio/Bajo	4	4,58	-0,58	0,3364	0,07
Promedio/Medio	41	39,42	1,58	2,4964	0,06
Promedio/Alto	10	11	-1	1	0,09
Bajo/Bajo	0	0,25	-0,25	0,0625	0,25
Bajo/Medio	1	2,15	-1,15	1,3225	0,62
Bajo/Alto	2	0,6	1,4	1,96	3,27
Total	60	60,0			8,94

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: El investigador

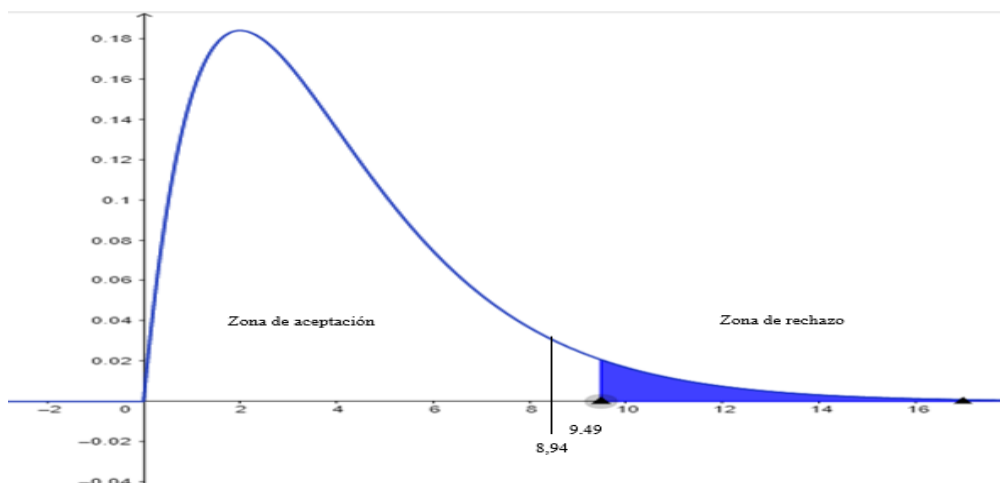


Grafico N° 8: Campana de Gauss
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: El investigador

Si el valor calculado es mayor que el valor crítico se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir, se acepta la hipótesis nula por lo tanto el clima organizacional **NO** influye en la asertividad indirecta de los profesionales.

Comprobación de hipótesis

Tabla N° 17: Tabla de contingencia

Chi cuadrado	Valor Crítico	Valor Calculado	Decisión
Asertividad y clima organizacional	9,49	18,30	Se acepta la Hipótesis Alterna
No Asertividad y clima organizacional	9,49	7,10	Se acepta la Hipótesis Nula
Asertividad indirecta y clima organizacional	9,49	8,94	Se acepta la Hipótesis Nula

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: El investigador

Decisión

Dados los resultados de la investigación que corresponden al clima organizacional y su influencia en la conducta asertiva de los profesionales de la Cruz Roja, se pudo evidenciar que la hipótesis nula se acepta en el cruce de las variables de clima organizacional con no asertividad y el clima organizacional con asertividad indirecta es decir que: el clima organizacional no influye en la asertividad indirecta; el clima organizacional no influye en la no asertividad.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

1. Según los resultados obtenidos de la investigación se determinó que más de la mitad de los profesionales perciben un nivel promedio de clima organizacional, mediante la comprobación de hipótesis el valor crítico es de 9,49 y el valor calculado es de 18,30 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, que el clima organizacional si influye en la conducta asertiva de los profesionales de la Cruz Roja de Tungurahua. (Tabla N° 16).
2. El proceso sobre los resultado del clima organizacional, del total de la población estudiada se determina que más de la mitad percibe un nivel promedio, es decir, que en esta organización encontramos que algunos empleados se ayudan entre si y sus relaciones son de respeto y consideración; también prevalece un nivel alto considerando que: la cooperación, la responsabilidad y el respeto son los más adecuados; mientras que menos de una décima parte del personal no se encuentra orgulloso de su vinculación a la empresa. (Tabla N° 6)
3. Con los datos obtenidos referente a las dimensiones de asertividad se determina que más de la mitad de la población está dentro de la normalidad; menos de una cuarta parte presenta un nivel alto, es decir, que es un individuo hábil y socialmente; mientras que más de una décima parte presenta problemas para poder expresarse durante sus relaciones interpersonales. (Tabla N° 3)
4. Considerando que en la presente investigación se aceptó la hipótesis alterna se proponer el desarrollo de talleres que estén enfocados a fortalecer el clima organizacional por medio de tres niveles enfocados en la persona, grupo e institución.

Recomendaciones

1. En base a la conclusión del objetivo general y al ser aceptada la hipótesis se sugiere que la institución de la Cruz Roja de Tungurahua, realice estudios y seguimientos frecuentes con la ayuda del departamento de talento humano como responsable de cuidar la integridad de los trabajadores y del buen funcionamiento de la organización, con la finalidad de conseguir un impacto positivo.
2. Determinado que dentro de la población existe un nivel promedio de clima organizacional se recomienda utilizar estrategias de motivación laboral lo que ayudara a los profesionales que realicen un buen trabajo creando una competencia sana logrando ser reconocidos mediante premios, compensaciones salariales, bonos alimenticios a medida que vayan cumpliendo con los objetivos de la institución.
3. Promover actividades tales como capacitaciones, talleres, seminarios, que permitan a los colaboradores actualizar y desarrollar conocimientos, habilidades y actitudes para el mejor desempeño de una función laboral con el fin de que los mismos logren influir de manera positiva en el área laboral logrando un beneficio a nivel institucional.
4. Realizar la creación de talleres para fortalecer el clima organizacional, y erradicar conductas que perjudiquen a la persona en su ámbito laboral, beneficiando a todas las personas que cumplan con estos talleres y puedan ser aplicados en su funcionalidad organizacional y en su desarrollo profesional.

Discusión

El presente trabajo investigativo centro su atención en determinar la influencia del clima organizacional en relación a la conducta asertiva de los profesionales de la institución de la Cruz Roja de Tungurahua, se registró resultados estadísticos que indican que menos de un cuarto de los trabajadores son inhábiles para decir o expresar abiertamente sus opiniones, que de forma aparente podría no incidir en el clima organizacional, sin embargo este aspecto puede ser un desencadenante de falencias interpersonales en diferentes áreas: la comunicación escasa, el manejo inadecuado de actividades laborales, que repercuten al bienestar psicológico, físico y social a pesar de que este nivel no es significativo se presentan rasgos de afectación.

Por otra parte la información estadística indica que la mayor parte de la población expresa asertividad, que aparentemente podría contribuir a adecuados elementos de comunicación sin embargo es preocupante al tener un porcentaje bajo dentro de cualquier institución que presta servicios y por esta razón es necesario implementar acciones para inconvenientes durante el manejo de los canales de comunicación, al respecto Moraga (2013) menciona que “La asertividad permite a una persona actuar en base a sus intereses, expresar plácidamente sentimientos honestos o ejercer los derechos personales sin negar los derechos de los otros” (p.11). Al ser la Cruz Roja una institución sin fines de lucro es necesario procurar adecuados canales informativos que existen entre compañeros y autoridades siempre basadas en el respeto para lograr obtener un clima laboral saludable que permita que el profesional se identifique con la institución y pueda demostrar la misión y visión organizacional.

Respecto a la consideración de la variable el clima organizacional el aporte de Pérez (2015) menciona “Las personas deben asumir compromisos que conlleven buenos resultados de su trabajo, así podrán mejorar la productividad y calidad por medio de un excelente desempeño” (p.32). En la presente investigación se determinó que las tres cuartas partes cubre el nivel promedio que representa a un nivel bastante aceptable de clima organizacional, por lo tanto la población posee un nivel alto, es decir, que los profesionales de la Cruz Roja se encuentran

satisfechos con las condiciones que generalmente ofrece la institución a sus miembros, mantienen una relación positiva con sus compañeros, lo que favorece el cumplimiento de objetivos personales y organizacionales.

Se determinó que una mínima parte de la población presenta un nivel bajo de clima organizacional es decir existe la presencia de conductas hostiles de modo intencional, agresiones verbales en público, críticas, interrupciones e impedimentos de expresión dando como resultado una comunicación vaga o escasa, problemas en los manejos de actividades, los cuales repercuten en el bienestar personal, aunque si bien en este nivel no es significativamente alto en la información estadística es transcendental promover un ambiente de armonía y tolerancia basado en el respeto a los demás; el bienestar de los trabajadores se fomenta en las buenas relaciones personales, una buena organización y buena salud emocional.

Mogollon (2018) realizó una investigación sobre: La asertividad y su influencia en el clima laboral del personal administrativo y de servicio de la Universidad Tecnológica Indoamérica, concluye:

La asertividad influye en el clima organizacional del personal administrativo y de servicio de la Universidad Tecnológica Indoamérica. Lo que significa que la comunicación existente dentro de la institución tiene una gran significancia en desenvolverse o tener una interacción con las demás personas (p.50).

Dicha investigación muestra la relación con el presente estudio debido a que se utilizó las mismas variables arrojando resultados similares, como la existencia de que cierto porcentaje de la población tiene dificultades en el clima organizacional y la conducta asertiva; es decir, al existir una mala comunicación en la empresa, en especial a nivel interno esto puede ser el origen de conflictos que perduran en el tiempo y como resultado van a crear un clima organizacional de impacto negativo que reste insuficiencia a la organización y un mal funcionamiento a todos los niveles.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

Tema

Talleres psicoeducativos para fortalecer el clima organizacional en los profesionales de la institución Cruz Roja de Tungurahua.

Justificación

El desarrollo de un mejor ambiente laboral, permite una alta productividad de la institución sin descuidar las necesidades de los colaboradores generando buenas relaciones con las demás personas en el ámbito laboral, social y familiar, de acuerdo a los resultados obtenidos de la investigación, se evidencio que es importante fortalecer el clima organizacional de la institución con la finalidad que exista una mejor relación creando así un vínculo positivo en la organización; los talleres para fortalecer el clima organizacional resultan beneficiosos para la institución como para los profesionales ya que en base a los talleres se pueden llevar a cabo diversas actividades que fortalezcan el clima organizacional de la institución; la ejecución de la propuesta cuenta con la autorización de los directivos de la Cruz Roja puesto que es de sumo interés para la institución; la propuesta resulta factible ya que se fundamenta en el conocimiento científico, logrando así utilizar varias técnicas que se emplearan en cada taller que se plantee con la intención que los miembros de la Cruz Roja se sientan orgullosos de encontrarse vinculados a la institución presentando así un sentimiento de compromiso y responsabilidad en relación con sus objetivos y programas.

Objetivos

General

Diseñar talleres psicoeducativos para fortalecer el clima organizacional en los profesionales de la institución de la Cruz Roja de Tungurahua.

Específicos

Planificar talleres para mejorar el clima organizacional en la cruz roja.

Elaborar las actividades que se darán a conocer en los talleres para mejorar el clima organizacional en la cruz roja.

Estructura técnica de la propuesta

La presente propuesta se basa en la ejecución de talleres y actividades para fortalecer el clima organizacional de los profesionales de la Cruz Roja de Tungurahua, el desarrollo está conformado por tres talleres, el cual busca por medio de estas actividades intervenir en la problemática dando una solución, el clima organizacional debe estar enfocado por parte de las autoridades, de manera que los contribuyentes logren transmitir la información de una forma asertiva, para que se genere un ambiente de paz y tranquilidad, ayudando a los trabajadores a optimizar el rendimiento laboral y la competitividad de la empresa. En cuanto a la propuesta, se ha desarrollado tres talleres para fortalecer el clima organizacional, se realizarán actividades que deben ser implementadas en la Cruz Roja; estos talleres se aplicarán a los trabajadores como capacitaciones o nuevos conocimientos para mejorar los aspectos del clima organizacional, el manejo y resolución de conflictos, el trabajo en equipo y fomentar el compromiso individual con la organización.

Argumentación Teórica

El clima organizacional es un conjunto de propiedades que se encuentran dentro del ambiente laboral, que son percibidas directamente por los

contribuyentes influenciando en la conducta del colaborador (Hall citado por, Calderón, 2011).

El modelo de contingencia dentro de las organizaciones es uno de los más utilizados para desarrollar beneficios tanto como para el colaborador como para entidad ya que se basa en tres dimensiones que son a nivel individual, grupal y por ultimo a nivel organizacional. El comportamiento organizacional alcanza su nivel más alto de sofisticación cuando se agrega una estructura formal a nuestro conocimiento previo del comportamiento del individuo y el grupo. Así como los grupos son más que la suma de sus miembros, las organizaciones son más que la suma de los grupos que las forman. (Robbins, 2013)

Según Arroyo (2012) define al clima organizacional como:

El ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el saber hacer del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y relacionarse, con su interacción con la empresa. (p. 83)

Para el desarrollo de esta propuesta se utilizaran técnicas del enfoque humanista que considera a las personas como un todo y no como alguien individual según Barceló (citado por Méndez, 2016) considera que la psicología humanista “se basa en una sencilla premisa: las personas son importantes y su potencial está siendo obstaculizado, por lo que si conseguimos un entorno adecuado, los individuos tienen la capacidad de desarrollarse como personas sanas, autónomas, responsables y libres” (p.64). Es así que la psicología humanista espera es que cada uno de los seres encuentre todo su potencial y lo desarrolle de forma adecuada potenciando así todas sus capacidades. En la Psicoterapia de Rogers (citado por Pérez, Parra, y Espinosa, 2014) establece:

Un cambio de paciente a cliente, estableciendo que la persona no es un ser pasivo, al contrario, es un ser activo, siendo responsable del proceso que le conllevara a mejorar su estilo de vida, determinando por su cuenta que está

mal y que está bien evitando situaciones que no están acordes para su vida.
(p. 23)

Diseño técnico de la propuesta

Plan Operativo

Tabla N° 18: Plan operativo

Fase	Actividades	Objetivos	Recursos	Tiempo	Responsable
I Logística	Preparación del sitio y disponer de los materiales de apoyo.	Buscar el apoyo y la participación de las autoridades y trabajadores.	Humanos Bibliográficos Tecnológicos Mobiliario	30 minutos	Investigador
II Socialización	Exteriorizar los resultados alcanzados producto de la indagación	Las autoridades y los miembros de la cruz roja obtengan la información del clima organizacional y la asertividad	Humanos Bibliográficos Tecnológicos	30 minutos	Investigador
III Ejecución Taller I: Nivel Individual	Estrategias de comunicación para mejorar las relaciones interpersonales	Brindar técnicas de manejo asertivo para favorecer las relaciones interpersonales	Humanos Bibliográfico Tecnológico Mobiliario	1 hora 30 minutos	Investigador
Taller II Nivel de grupo	Trabajo en equipo	Fomentar el trabajo en equipo para crear un clima organizacional adecuado.	Humanos Bibliográfico Tecnológico Mobiliario	1 hora 30 minutos	Investigador
Taller III Nivel Organizacional	Desarrollo del compromiso con la organización	Fomentar el compromiso individual en la organización	Humanos Bibliográfico Tecnológico Mobiliario	1 hora 30 minutos	Investigador
Fase IV – Cierre	Retroalimentación	Reforzar los conocimientos impartidos durante los talleres	Humanos Bibliográfico Mobiliario	10 minutos	Investigador

Fuente: Investigación bibliográfica

Elaborado por: El investigador

Tabla N° 19: Taller I

Taller I					
Tema: El camino del éxito se construye en respetar a los demás y a nosotros mismos					
Objetivo: Brindar técnicas de manejo asertivo para favorecer las relaciones interpersonales					
Fase	Aspecto a trabajar	Técnica	Metas de resultados esperados	Tiempo	Responsable
Fase I – Rapport	Bienvenida	Dinámica “El retrato”	Gestionar rapport, integración del grupo, buscar que las personas compartan características personales y fomentar la expresión oral	20 minutos	Investigador
Fase II – Introducción	Presentación de lo que es la comunicación asertiva	Expositiva	Brindar un conocimiento acerca de la comunicación asertiva	15 minutos	Investigador
Fase III – Procedimiento	Se busca que los participantes aprendan técnicas de comunicación adecuada	Técnica del banco de Niebla y Disco rayado	Generar espacios de comunicación donde las autoridades y trabajadores den a conocer su punto de vista de forma adecuada respetando su punto de vista del otro	40 minutos	Investigador
Fase VI – Cierre	Retroalimentación	Expositiva de retroalimentación	Profundizar los contenidos, comprobación de aprendizaje.	15 minutos	Investigador

Fuente: Investigación bibliográfica

Elaborado por: El investigador

Fase I – Rapport

Bienvenida: 5 minutos

El tutor del equipo da la bienvenida a los participantes del taller, se presenta y da las indicaciones del taller.

Dinámica el retrato: 15 minutos

Que sirve para compartir características personales y desarrollar la autoimagen. Para fomentar la expresión oral

¿Cómo se hace?

En primer lugar el presentador debe distribuir las imágenes no representativas, los miembros del equipo deben elegir una que los represente. Se deben de formar un semicírculo, cada miembro explicara porque selecciono la imagen, el tutor realizara las siguientes preguntas para despejar las dudas existentes: ¿Qué aspecto tuyo viste en esa tarjeta? ¿Cuáles son tus virtudes? ¿Y tus defectos? ¿Quién eres? ¿Cómo te llamas? ¿Cuántos años tienes? ¿Qué es lo que más te gusta? ¿Qué es lo que no te gusta?

Fase II – Introducción 15 minutos

El tutor de equipo realiza la presentación del taller I, el objetivo del taller, se realizara una pequeña introducción lo que es la comunicación asertiva, como aplicarla y para que aplicarla. Para la presentación se utilizara diapositivas con las temáticas antes mencionadas.

Fase III Procedimiento

En los principales aspectos que se necesitan trabajar son:

El banco de niebla es una técnica que ayuda a que exista una comunicación adecuada entre las autoridades y los trabajadores, el tutor del equipo de trabajo que guiara que en el momento que exista una discusión o alguna dificultad que pueda generar violencia se procede a darle la razón al individuo sin que sea de

forma inmediata, es decir de forma apropiada, calmada y serena, controlando el tono de voz y el lenguaje no verbal ya que como se sabe el lenguaje no verbal comunica más que el lenguaje oral (Conectia, 2019).

La técnica del disco rayado consiste en que se debe repetir de forma calmada las palabras que enuncian los propios anhelos una y otra vez, con calma, sin ocasionar disputas con el otro individuo. Esta técnica procura que exista la modificación en las conductas agresivas, disminuyendo el foco atencional, buscando suprimir al máximo el sarcasmo en el momento de la aplicación ya que esto favorecerá obtener una visión global de la dificultad presentada y manejarlo con más calma (Santiago Moll, 2015). Durante el desarrollo del taller se realizaran ejemplos con la participación de los integrantes del grupo, planteando dificultades que se podrían ocasionar, el tutor observara que la técnica se desarrolle de forma adecuada y se realizara las correcciones pertinentes para que la técnica este comprendida de forma adecuada

Fase VI – Cierre

Retroalimentación: Técnica Expositiva de Retroalimentación 20 minutos

Es una técnica de Revisión de contenidos para profundizar contenidos. Para comprobar los aprendizajes.

¿Cómo se hace?

El tutor recolectara las dudas para compartirlas con las demás personas, de una forma en que se realice una retroalimentación del taller de técnicas asertivas mediante un conversatorio con todos los profesionales, acerca de sus experiencias dentro de la institución, por ultimo con unos pocos participantes saber cuál fue el aprendizaje en todo el taller.

Tabla N° 20: Taller II

Taller II					
Tema: Trabajar en equipo nos permite aprender y ayudar a los demás					
Objetivo: Fomentar el trabajo en equipo para crear un clima organizacional adecuado.					
Fase	Aspecto a trabajar	Técnica	Metas de resultados esperados	Tiempo	Responsable
Fase I – Rapport	Bienvenida	Dinámica “Esto me recuerda”	Generar en el grupo la satisfacción de aprender nuevos conocimientos	20 minutos	Investigador
Fase II – Introducción	Presentación del tema trabajo en equipo	Técnica Expositiva	Se busca que los participantes tengan un conocimiento acerca del trabajo en equipo, sus características y las ventajas de su aplicación en la organización	15 minutos	Investigador
Fase III – Procedimiento	La colaboración del grupo en el trabajo	Técnica: Phillips 66	Se pretende que los miembros del equipo comprendan que la colaboración permite el logro de los objetivos de forma práctica	40 minutos	Investigador
Fase VI – Cierre	Retroalimentación	Expositiva de retroalimentación	Retroalimentarse de las vivencias, opiniones del grupo con relación a las sesiones realizadas	15 minutos	Investigador

Fuente: Investigación bibliográfica

Elaborado por: El investigador

Fase I – Rapport

Bienvenida: 5 minutos

El tutor del equipo da la bienvenida a los participantes del taller, se presenta y da las indicaciones del taller.

Dinámica “Esto me recuerda”: 15 minutos

Objetivos:

Para animar al grupo y ayudar a su concentración.

Procedimientos de aplicación:

Pasos a seguir:

- a) Todos los participantes deben sentarse formando un círculo. Uno de los participantes recuerda algo en voz alta.
- b) Se puede comenzar por izquierda o derecha, el resto de los participantes manifiesta en voz alta lo que cada uno de ellos eso le hace recordar espontáneamente.
- c) Quien tarde más de cuatro segundos es responsable en responder, da una prenda o sale del ejercicio.

Utilidad:

La misma que para las otras técnicas. Pueden utilizarse esta técnica para concentrar el grupo en determinado contenido que se va a introducir; en este caso, el facilitador puede ser quien comience la ronda, presentando algo relacionado con el contenido que posteriormente será trabajando. Por ejemplo, si se va a trabajar un contenido relacionado con las relaciones de pareja, puede comenzar diciendo: “recuerdo a una pareja de novio sentados en un parque”

Fase II – Introducción 15 minutos

El tutor de equipo realiza la presentación del taller II, el objetivo del taller, se realizara una pequeña introducción del trabajo en equipo y sus beneficios. Para la presentación se utilizara diapositivas con las temáticas antes mencionadas.

Fase III Procedimiento

En los principales aspectos que se necesitan trabajar las diferentes técnicas aplicadas para mejorar las actividades grupales las cuales se implementaran aquí en el procedimiento, la misma cuenta con pasos secuenciales que favorecerán a que su práctica sea fácil de llevar a cabo y que su efectividad sea factible.

Técnica Phillips 66

La técnica Phillips 66 Según (Campero, 2018) manifiesta que:

Esta técnica tiene como objetivo obtener, de forma rápida, propuestas consensuadas por todo el grupo, promover la participación de todos los miembros del grupo y desarrollar confianza necesarias para la participación; plantear un tema por parte del tutor, informar sobre el uso de la técnica y la limitación del tiempo, se divide en subgrupos de 6 personas, para plantear posibles soluciones o ideas, cada uno de los componentes del grupo expone su opinión durante un minuto, cada grupo elige un portavoz que es el encargado de anotar, resumir y presentar las opiniones del subgrupo al resto de participantes, una vez leídos todos los informes, se discuten las conclusiones presentadas por el portavoz de cada subgrupo, el formador intenta integrar el trabajo efectuado por los diferentes subgrupos, cada subgrupo elige un representante que se reúne con los representantes de los otros grupos para intentar llegar a una propuesta consensuada entre todos, y finalmente, cada representante expone a su subgrupo la propuesta alcanzada donde son sintetizados por un coordinador, que elabora las conclusiones (p.4).

Tabla N° 21: Taller III

Taller III					
Tema: Implementar del compromiso con la organización					
Objetivo: Fomentar el compromiso individual en la organización					
Fase	Aspecto a trabajar	Técnica	Metas de resultados esperados	Tiempo	Responsable
Fase I – Rapport	Bienvenida	Dinámica “Mar adentro y mar afuera”	Brindar al grupo la satisfacción de comenzar un nuevo taller	20 minutos	Investigador
Fase II – Introducción	Presentación del compromiso con la organización	Técnica Expositiva	Propender que los miembros de la organización se visualicen en el desempeño de sus funciones la visión y misión.	15 minutos	Investigador
Fase III – Procedimiento	Mi compromiso en la empresa me permite demostrar mi responsabilidad y pertinencia	Hacer la ronda Me hago responsable	Concientizar a los participantes de lo que existe en su interior para fomentar el compromiso con la organización	40 minutos	Investigador
Fase VI – Cierre	Retroalimentación	Expositiva (agradecimiento de participación)	Evaluar la marcha del grupo, fomentar la responsabilidad del grupo.	15 minutos	Investigador

Fuente: Investigación bibliográfica

Elaborado por: El investigador

Fase VI – Cierre

Retroalimentación: Técnica Expositiva de Retroalimentación 20 minutos

Objetivo:

Para dar por clausurado este taller y asegurarse que las técnicas vistas, no se quedaran simple y llanamente en un recuerdo, es importante que los participantes se comprometan a su aplicación, ya que esto permite que los profesionales utilicen dichas técnicas para el bienestar propio y colectivo, las cuales pueden ser utilizadas en situaciones que ayuden a la solución de problemas y analizar las reacciones que frente a ellas se obtienen.

Fase I – Rapport

Bienvenida: 5 minutos

El tutor del equipo da la bienvenida a los participantes del taller, se presenta y da las indicaciones del taller.

Dinámica “Mar adentro y mar afuera”: 15 minutos

Objetivo:

- Buscar animar al grupo.
- Procedimiento de aplicación:

El tutor del equipo solicitara que se pongan de pie, en el suelo marcara una línea, la cual indicara la orilla del mar, los miembros del grupo se colocaran tras la línea. Cuando el coordinador le da la voz de “Mar adentro”, todos dan un salto hacia delante sobre la raya. A la voz de “Mar afuera”, todos dan salto hacia atrás de la raya. Las voces se darán de forma rápida; los que se equivocan salen del juego. La dinámica permite que los participantes se muestren activos.

Fase II – Introducción 15 minutos

El tutor de equipo realiza la presentación del taller III, el objetivo del taller, se realizara una pequeña introducción acerca del desarrollo del compromiso con la organización Para la presentación se utilizara diapositivas con las temáticas antes mencionadas.

Fase III Procedimiento

Los individuos se caracterizan fundamentalmente como entes modificadores de la sociedad, los mismos necesitan de una guía u orientación para llevar a cabo determinadas actividades lo que en este caso la ayuda de las autoridades sean quien pueda dirigir los diferentes proceso para cumplir con los objetivos planteados.

Técnica hacer la ronda

La técnica tiene por objetivo que los miembros del equipo de trabajo busquen optimar la negociación, buscando concientizar a los individuos acerca de lo que existe en su interior, generando así la responsabilidad en cada una de las ocupaciones para alcanzar los objetivos organizacionales; Para la realización de esta técnica el encargado del equipo solicita a los participantes que realicen un circulo, es ahí cuando selecciona a una persona de forma aleatoria y se la debe poner en el centro del circulo de trabajo, el encargado del equipo otorgara a cada participante el lugar en donde se van a encontrar perdidos es ahí donde se les concederá varias cosas que no son útiles para sobrevivir en el lugar donde se van a encontrar, es así que en cada grupo se deben completar diez productos y para conseguirlo es importante que se realice una negociación con el resto de grupos; Finalmente se realizara en cada uno de los grupos una lista y se enlistara los aspectos positivos y negativos de la actividad realizada con el resto de compañeros, la persona elegida como responsable va a ser la encargada de relacionar todo lo ocurrido durante el desarrollo de la actividad de acuerdo a su criterio personal, después de esto entregara cada una de las hojas a los equipos y

es así donde se identificara los aspectos faltantes para realizar de forma adecuada la realización (Vásquez, 2018, p.4).

Técnica me hago responsable

El principal objetivo de esta técnica es fomentar la responsabilidad en las ocupaciones que el individuo presenta: Se debe realizar una lista de oraciones que permitan programar las tareas que se deben ejecutar dentro de la organización; El tutor debe mencionar la frase “me hago responsable” después que los participantes mencionen las oraciones de la lista realizada anteriormente. El enunciar esta frase fomenta la responsabilidad en los participantes (Psicologos.mx, 2014, p.24).

Fase VI – Cierre

Retroalimentación: Técnica Expositiva (agradecimiento de participación)

Esta técnica nos permite el intercambio de ideas, experiencias, conocimientos para resolver un problema. Se realizara una retroalimentación del último taller y un conversatorio con todos los profesionales, acerca de sus experiencias, de cómo se sintieron durante el proceso y cuál fue el aprendizaje en todo el taller. Por ultimo nos dirigimos hacia ellos agradeciendo la presencia de cada uno de los profesionales y que cada técnica desarrollada lo ponga en práctica en su etapa de vida y dentro de la institución.

BIBLIOGRAFIA

- Anderson, D., Sweeney, D., & Williams, T. (2012). *Estadística para negocios y economía* (11da ed.). México D.F.: Cengage Learning. Retrieved diciembre 2017
- Aquino, A. (2017). *Nivel de satisfacción de necesidades según la Teoría de Abraham Maslow*. Lima: Universidad Alas Peruanas. Retrieved 11 28, 2018
- Arias, D. y. (2016). *Escuela y formación humanista*. Bogotá D.C: Universidad de la Salle. Retrieved from "http://biblioteca.clacso.edu.ar/Colombia/fce-unisalle/20170117010004/escuela_y_formacion_humanista.pdf" U
- Avedaño Ortiz, H. K. (2014). *La comunicación asertiva como ventaja competitiva: Repositorio de la Universidad Militar Nueva Granada*. Retrieved from Repositorio de la Universidad Militar Nueva Granada: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/11994/1/La%20Comunicacio%CC%81n%20Asertiva%20como%20ventaja%20Competitiva.pdf>
- Bayas, M. A. (2017). *LA COMUNICACIÓN ASERTIVA Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE CALZADO GRUPO MONTALVO*. AMBATO: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO.
- Bosch, M. (2012). *Yo soy single ¿y qué?* Retrieved septiembre 2017, from https://books.google.com.ec/books?id=gkIeRoj-WM4C&pg=PT187&lpg=PT187&dq=Una+persona+asertiva+es+aquella+que+se+siente+libre+para+manifestarse&source=bl&ots=TasuS-mzAC&sig=HLfXH_3gOH8up_STDmOK1P06vMQ&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjV_ZKD4ujWAhXCQiYKHdaEBo4Q6AEIWTAM
- Calzado, C. N. (2017, 7 24). *CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS INDUSTRIAS ECUATORIANAS DE CALZADO*. Retrieved from <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4096/409656163003/html/index.html>

- Campero, B. (2018 , Octubre 19). *Método Phillips 66*. Retrieved from <http://dinamicasgrupales.com.ar/tecnicas/debate-y-discusion-t/metodo-phillips-66/>
- Casa, G. (2014). *Investigación para conocer si el estilo de comunicación utilizado de los colaboradores en el área administrativa del municipio del Canton Salcedo es asertivo*. Salcedo: Universidad Tecnica. Retrieved 10 29, 2018
- Castanyer, O. y. (2015). *Asertividad en el trabajo: Cómo decir lo que siento y defender lo que pienso*. Retrieved 1 7, 2019, from <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=JZPtAAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=castanyer+asertividad&ots=IEgTdpzj4t&sig=dnuL8ph-Q871sNTWxdIfx-tohGU#v=onepage&q=castanyer%20asertividad&f=false>
- Castillo, M. (2015). *Estabilidad laboral y calidad de vida de los trabajadores informales que se agrupan en el parque central de la ciudad de Loja desde el enfoque del trabajo social*. Loja: Universidad Nacional de Loja. Retrieved 01 2019, 11, from <http://dspace.unl.edu.ec/handle/123456789/10765>
- Chiavenato, I. y. (2017). *Planeación estratégica*. Mexico: Hill Interamericana. Retrieved 11 27, 2018, from https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/41563102/planeacion_estrategica_1.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1543351204&Signature=uYoVg6SpOiplhv3fmw9cygcUhUE%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DPlaneacion_estrategic
- Conectia. (2019, Febrero 15). *Técnicas de asertividad: El banco de niebla*. Retrieved from <https://conectia-psicologia.es/tecnicas-de-asertividad-el-banco-de-niebla/>
- Dioses, P. (2017). *“Clima organizacional percibido por los trabajadores de la empresa textil Almeriz S.A., Lima, 2017”*. Lima: Universidad Cesar

Vallejo. Retrieved 12 19, 2018, from
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/16115>

Echeverri, D. y. (2014). *Revisión de instrumentos de evaluación de clima organizacional*. Medellín: Universidad Cooperativa de Colombia.
Retrieved 11 25, 2018, from
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S012359231400117X>

Educativa, I. N. (2016, 8 15). *Resultados medicion del clima laboral*. Retrieved from https://www.evaluacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/06/DICS_IN16_resultadosClimalaboral_20160620.pdf

Fragoso, C. y. (2017). *Relación entre prácticas parentales y el nivel de asertividad, agresividad y rendimiento académico en adolescentes*. Mexico: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Retrieved 10 17, 2018, from <http://eujournal.org/index.php/esj/article/view/9646/9134>

González, M. (2017). El humanismo y la enseñanza de las humanidades médicas. *Revista de Psicología*, 37-38. Retrieved 02 21, 2019

López, A. y. (2016). El Modelo de Gestión del Conocimiento Motivacional: propuesta de aplicación en el sector bibliotecario. *Revista Española de Documentación Científica*, 5. Retrieved 01 7, 2019, from <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/961/1449>

Marsollier, R. (2016). Empleo público y desgaste profesional. un análisis desde las características de la tarea. *Revista Interamericana De Psicología Ocupacional*, 12.

Montalbán, R. y. (2017, 03 15). *Amando lo Que Hago de Mi Trabajo: Centralidad, Autonomía, Pasión y Desempeño*. Retrieved 02 01, 2019, from *Amando lo Que Hago de Mi Trabajo: Centralidad, Autonomía, Pasión y Desempeño*:
https://www.researchgate.net/profile/Adam_Rosario-Rodriguez/publication/327731710_Amando_lo_que_hago_de_mi_trabajo

_Centralidad_autonomia_pasion_y_desempeno/links/5ba1459f92851ca9e
d14ab75/Amando-lo-que-hago-de-mi-trabajo-Centralidad-autonomia-
pasion-y-dese

Nieto, S. y. (2016). TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA FORTALECER LA. *EL ARTE Y LA COMUNICACION*.

OIT. (2016). *DÍA MUNDIAL DE LA SEGURIDAD Y LA SALUD EN EL TRABAJO*. Retrieved from Estrés en el trabajo: un reto colectivo:
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf

OMS, 2. (2017, 10). *Organizacion Mundial de la Salud*. Retrieved from Organizacion Mundial de la Salud:
https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/

Ortega, C. (2015). *Las competencias laborales y el Clima organizacional del personal Administrativo en las Universidades Tecnológicas Privadas del Lima*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Retrieved 11 25, 2018, from <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/114129>

Palacios, M. (2015). *El Clima Organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del centro ocupacional particular Ilvem sede Ambato*. Ambato: Universidad Tecnica de Ambato. Retrieved 10 29, 2018, from <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/12783/1/FCHE-PSIP-87.pdf>

Pérez Pincheira, R. (2012). *Asertividad en el trabajo: Square Space*. Retrieved from Square Space:
<https://static1.squarespace.com/static/53e83fb4e4b0879d899d0dd9/t/53f004d3e4b076bd82dd090e/1408238803206/ASERTIVIDAD+EN+EL+TRABAJO+506-01.pdf>

Pérez, P. (2016). *EL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL DISTRITO DE SALUD DE PELILEO*. AMBATO: UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA

INDOAMÉRICA. Retrieved from
[http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/378/1/P%
c3%a9rez%20
Chipantiza%20Pablo%20Xavier.pdf](http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/378/1/P%c3%a9rez%20Chipantiza%20Pablo%20Xavier.pdf)

Psicologos.mx. (2014, Junio 12). *Terapia gestalt: sus reglas y técnicas principales*. Retrieved from <http://psicologos.mx/reglas-juegos-terapia-gestalt.php>

Ramió, C. (2016). *Teoría de la organización y administración pública*. Guayaquil: Universidad Católica del Ecuador. Retrieved 09 22, 2018

Robbins, S. (2013). *Comportamiento organizacional*. Pearson. Juárez: Universidad Nacional Autónoma de México. Retrieved 02 23, 2013

Sánchez Vega, K., & Ospina Nieto, Y. (2010). *La comunicación asertiva como función integradora de la práctica gerencial*. Palmira: Universidad Pontificia Bolivariana. Retrieved from
<https://static1.squarespace.com/static/53e83fb4e4b0879d899d0dd9/t/53f004d3e4b076bd82dd090e/1408238803206/ASERTIVIDAD+EN+EL+TRABAJO+506-01.pdf>

Trabajo, M. d. (2018, 06 20). *Ministerio del Trabajo*. Retrieved from
<http://www.trabajo.gob.ec/rendicion-de-cuentas/>

Uribe, J. (2014). *Clima y ambiente organizacional trabajo, salud y factores psicosociales*. Mexico: Editorial el manual moderno. Retrieved 12 20, 2018, from
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=UuYhCQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=definicion+de+clima+laboral+segun+uribe&ots=YHkGMTeCAV&sig=HGzUy1vFPerO50PUMjSvUIXnncY#v=onepage&q=definicion%20de%20clima%20laboral%20segun%20uribe&f=false>

Vásquez, C. (2018, Marzo 13). *Técnicas de psicoterapia Gestalt*. Retrieved from
<https://www.psicologia-online.com/tecnicas-de-psicoterapia-gestalt-2280.html>

Zaldivar Pérez, D. (1994). Entrenamiento asertivo, aprendizaje social y entrenamiento en habilidades sociales. *Revista Cubana de Psicología*, 12(2), 2-3. Retrieved from <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rcp/v11n2-3/01.pdf>

ANEXOS

Aplicación de los instrumentos Cuestionario de Escala Multidimensional de Asertividad EMA y Escala de Clima Organizacional EDCO





