

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA**

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD**

**CARRERA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS**

**TEMA:**

---

**“LA ASERTIVIDAD Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL DISTRITO DE POLICÍA MANUELA SÁENZ DE LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2020”**

---

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

**Autor**

Del Salto González Katherin Cecilia

**Tutor**

Ps. Guerra Guerra Mónica Paulina, M.Sc.

**Quito - Ecuador**

**2020**

## APROBACION DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACION

Yo, Mónica Paulina Guerra Guerra con número de cédula 1720022647, en mi calidad de tutor del trabajo de titulación nombrado por el Comité Curricular de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Salud de la Universidad Tecnológica Indoamérica:

Certifico:

Que el Trabajo de Titulación “LA ASERTIVIDAD Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL DISTRITO DE POLICÍA MANUELA SÁENZ DE LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2020”, desarrollado por Del Salto González Katherin Cecilia, estudiante de la Carrera de Psicología para optar por el Título de Psicóloga General ha sido revisado en todas sus partes y considero que dicho informe investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, para ser sometido a sustentación pública y evaluación por parte del tribunal Examinador.

Quito, 29 de Septiembre del 2020



---

MSc. Mónica Paulina Guerra Guerra  
1720022647

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

El abajo firmante, en calidad de estudiante de la carrera de Psicología, declara que los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuesta son de exclusiva responsabilidad de su persona como autor de este Trabajo de Titulación.

Quito, 29 de Septiembre del 2020



---

Katherin Cecilia Del Salto González

0201958105

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

Yo, Del Salto González Katherin Cecilia, declaro ser autor del Trabajo de Titulación con el nombre “LA ASERTIVIDAD Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL DISTRITO DE POLICÍA MANUELA SÁENZ DE LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2020”, como requisito para optar al grado de “Psicóloga General”, 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 Quito, a los 29 días del mes de septiembre de 2020, firmo conforme:

**Autor:** Del Salto González Katherin Cecilia

**Firma:**

**Número de Cédula:** 0201958105

**Dirección:** Pichincha, Quito, Juan Procel y Catón Cárdenas (Condado)

**Correo Electrónico:** [katty\\_delsaltog@hotmail.com](mailto:katty_delsaltog@hotmail.com)

**Teléfono:** 0988602195

## APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Investigación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: “LA ASERTIVIDAD Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL DISTRITO DE POLICÍA MANUELA SÁENZ DE LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2020”, previo a la obtención del Título de Psicóloga General, reúne los méritos suficientes para ser sometido a disertación pública.

Para constancia firman:



.....

**Dra. Marina Calvo**



.....

**Psc. Diana Montero, MSc.**



.....

**Psc. Gilda Moreno, MSc.**

Quito, 10 de Diciembre del 2020

## **DEDICATORIA**

*Este trabajo de investigación es dedicado principalmente a Dios*

*y a mi abuelita, por ser los inspiradores y darme fuerza*

*para continuar en este proceso de obtener uno de los*

*anhelos más deseados.*

*De corazón a mis padres y a mi hermana, a quienes les debo todo*

*más allá del apoyo económico y emocional, por haberme*

*brindado la confianza para lograr cumplir mis objetivos*

*que un día me propuse.*

## **AGRADECIMIENTO**

*Agradezco primeramente a Dios y a mi abuelita en el cielo por bendecirme y cuidarme, por guiarme a lo largo de este proceso, por ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y debilidad en mi vida profesional y personal.*

*Quiero agradecer infinitamente a mis padres, por toda la confianza que me han brindado y todo lo que han hecho por verme culminar mi carrera, a mi hermana Patricia, por ser mi pilar fundamental y por todo su apoyo incondicional.*

*A mis tíos Beatriz y Carlos, por ser como mis segundos padres por todo su apoyo brindado, por estar conmigo en todo momento alentándome y creyendo en mis capacidades, de igual forma a mi tía Martha Del Salto por estar pendiente y tener confianza en mí.*

*A mi mejor amiga Karina Jacome por ser como una hermana y siempre estar conmigo en los buenos y malos momentos apoyándome, confiando en mis habilidades y lo que puedo alcanzar.*

*Finalmente agradezco a mis docentes de Psicología de la Universidad Tecnológica Indoamérica y de manera especial a mi tutora de tesis Paulina Guerra, por su confianza, paciencia y conocimientos brindados que contribuyeron a mi formación académica para ser una excelente profesional.*

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	<b>Pag.</b>
<b>PRELIMINARES</b>	
TEMA .....	i
APROBACION DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN .....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA .....	iii
AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN ..	iv
APROBACIÓN TRIBUNAL .....	v
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vii
ÍNDICE DE TABLAS .....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xii
RESUMEN .....	xii
ABSTRACT .....	xiii
CAPITULO I .....	1
INTRODUCCIÓN .....	1
EL PROBLEMA .....	3
Contextualización .....	3
Macro .....	3
Meso .....	5
Micro .....	6
Antecedentes .....	6
Contribución .....	8
MARCO TEÓRICO .....	9
Asertividad .....	9
Tipos de Conductas Asertivas .....	12
Tipos de respuesta asertiva .....	14
La asertividad subjetiva .....	14
Respuesta asertiva con conocimiento .....	15

<b>La asertividad positiva .....</b>	<b>15</b>
<b>La respuesta asertiva elemental.....</b>	<b>16</b>
<b>La respuesta asertiva ascendente.....</b>	<b>16</b>
<b>La respuesta asertiva frente a la no asertividad o a la agresividad.....</b>	<b>17</b>
<b>Causas de la no asertividad .....</b>	<b>17</b>
<b>Asertividad y sus características.....</b>	<b>18</b>
<b>Manifestaciones de la asertividad .....</b>	<b>20</b>
<b>Asertividad no verbal .....</b>	<b>20</b>
<b>Asertividad verbal.....</b>	<b>21</b>
<b>Tipos de asertividad.....</b>	<b>21</b>
<b>La Asertividad Básica.....</b>	<b>21</b>
<b>La Asertividad Empática .....</b>	<b>22</b>
<b>Asertividad Escalar.....</b>	<b>22</b>
<b>Asertividad Confrontativa .....</b>	<b>22</b>
<b>Asertividad en el Trabajo.....</b>	<b>23</b>
<b>Satisfacción laboral.....</b>	<b>24</b>
<b>Importancia de la satisfacción laboral .....</b>	<b>27</b>
<b>Teorías de la satisfacción laboral.....</b>	<b>28</b>
<b>Teoría de la jerarquía de las necesidades .....</b>	<b>29</b>
<b>Teoría de expectativas .....</b>	<b>30</b>
<b>Teoría de los dos Factores de Herzberg .....</b>	<b>30</b>
<b>Factores higiénicos o factores extrínsecos.....</b>	<b>31</b>
<b>Teoría de adaptación al trabajo.....</b>	<b>32</b>
<b>Teorías de la motivación.....</b>	<b>33</b>
<b>Determinantes de la satisfacción laboral .....</b>	<b>34</b>
<b>Factores determinantes de la satisfacción laboral.....</b>	<b>35</b>
<b>Factores determinantes de la satisfacción laboral.....</b>	<b>36</b>
<b>Indicadores de la satisfacción laboral .....</b>	<b>37</b>
<b>Niveles de Satisfacción Laboral .....</b>	<b>37</b>
<b>a) Satisfacción general .....</b>	<b>38</b>
<b>b) Satisfacción por facetas .....</b>	<b>38</b>
<b>Incentivos en la organización.....</b>	<b>38</b>

<b>Tipo de incentivos en la organización .....</b>	<b>39</b>
<b>Clasificación de incentivos .....</b>	<b>40</b>
<b>Insatisfacción laboral.....</b>	<b>40</b>
<b>JUSTIFICACIÓN.....</b>	<b>43</b>
<b>OBJETIVOS.....</b>	<b>44</b>
<b>Objetivo General.....</b>	<b>44</b>
<b>Objetivos Específicos .....</b>	<b>44</b>
<b>CAPITULO II .....</b>	<b>45</b>
<b>METODOLOGÍA .....</b>	<b>45</b>
<b>Diseño del Trabajo.....</b>	<b>45</b>
<b>Enfoque .....</b>	<b>46</b>
<b>Población y muestra.....</b>	<b>46</b>
<b>Instrumentos de investigación.....</b>	<b>46</b>
<b>Procedimientos para obtención de análisis de datos.....</b>	<b>48</b>
<b>Actividades.....</b>	<b>49</b>
<b>CAPITULO III.....</b>	<b>50</b>
<b>ANÁLISIS DE RESULTADOS .....</b>	<b>50</b>
<b>Diagnóstico de la situación actual.....</b>	<b>50</b>
<b>Análisis e Interpretación .....</b>	<b>53</b>
<b>Hipótesis.....</b>	<b>54</b>
<b>Comprobación de la hipótesis .....</b>	<b>54</b>
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>55</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>55</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>55</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>56</b>
<b>DISCUSIÓN .....</b>	<b>57</b>
<b>CAPÍTULO V.....</b>	<b>59</b>
<b>PROPUESTA .....</b>	<b>59</b>
<b>TEMA DE LA PROPUESTA: .....</b>	<b>59</b>
<b>JUSTIFICACIÓN.....</b>	<b>59</b>
<b>OBJETIVOS.....</b>	<b>61</b>
<b>OBJETIVO GENERAL .....</b>	<b>61</b>

<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....</b>	<b>61</b>
<b>ESTRUCTURA TÉCNICA DE LA PROPUESTA .....</b>	<b>62</b>
<b>ARGUMENTACIÓN TEÓRICA.....</b>	<b>63</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>70</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>77</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1. Características de la asertividad.....</b>	<b>31</b>
<b>Tabla 2. Causas de la insatisfacción laboral.....</b>	<b>53</b>
<b>Tabla 3. Correlación de Rho de Spearman entre Asertividad y Satisfacción Laboral.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Tabla 4: Propuesta de Talleres .....</b>	<b>77</b>
<b>Tabla 5: Propuesta “Ni sumisión, ni agresividad, el equilibrio es la asertividad”, talleres de asertividad .....</b>	<b>78</b>
<b>Tabla 6: Taller 1 “Pasivo, agresivo y asertivo” .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Tabla 7: Taller 2 “Escuchar para comprender” .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Tabla 8: Taller 3 “Pequeños esfuerzos, grandes logros” .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Tabla 9: Taller 4 “Cero límites” .....</b>	<b>8¡Error! Marcador no definido.</b>

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico N° 1: Factores higiénicos .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.3</b>
<b>Gráfico N° 2: Factores motivacionales .....</b>	<b>4¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Gráfico N° 3: Factores determinantes de la satisfacción laboral .....</b>	<b>48</b>
<b>Gráfico N° 4: Edad.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.3</b>
<b>Gráfico N° 5: Género .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.4</b>
<b>Gráfico N° 6: Estado civil .....</b>	<b>64</b>
<b>Gráfico N° 7: Cargo .....</b>	<b>65</b>
<b>Gráfico N° 8: Escolaridad .....</b>	<b>65</b>

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

**TEMA:** “LA ASERTIVIDAD Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL DISTRITO DE POLICÍA MANUELA SÁENZ DE LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2020”

**AUTOR:** Del Salto González Katherin Cecilia

**TUTOR:** Ps. Guerra Guerra Mónica Paulina, M.Sc.

**RESUMEN**

La presente investigación tuvo como objetivo el estudio de la asertividad y su relación con la satisfacción laboral del personal del Distrito de Policía “Manuela Sáenz”. Los objetivos propuestos fueron de identificar los niveles de asertividad del personal y determinar los niveles de satisfacción laboral, para plantear una propuesta de intervención frente al problema presentado. Con el fin de lograr los objetivos planteados se aplicaron dos reactivos psicológicos que contribuyeron para la recolección de información, considerando a una población de 100 personas los cuales forman parte del personal policial que conforma en la Institución. Para la variable de la asertividad se utilizó la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA) y para la segunda variable de satisfacción laboral se aplicó la Escala General de Satisfacción Laboral. Una vez interpretados los datos se obtuvo que más de la mitad del personal se encuentra en un nivel promedio de asertividad lo que significa que presentan dificultades y pueden expresarse durante sus relaciones interpersonales y más de la mitad del personal posee un nivel alto de satisfacción laboral refiriéndose a que la mayoría del personal se encuentra a gusto en su lugar de trabajo. Al realizar el estadístico correspondiente se demostró que efectivamente si existe correlación entre las variables planteadas, aceptando la hipótesis alterna es decir la asertividad si influye en la satisfacción laboral del personal del Distrito de Policía. Por lo tanto, se planteó una propuesta para los colaboradores de la institución para potenciar la asertividad a través de una metodología participativa para procurar un ambiente laboral favorable.

**Palabras claves:** Asertividad, Satisfacción Laboral, Relaciones Interpersonales.

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA**  
**FACULTY OF HUMAN SCIENCES AND HEALTH**  
**PSYCHOLOGICAL SCIENCE CARRER**

**THEME:** “THE ASSERTIVENESS AND THEIR RELATIONSHIP WITH THE LABOR SATISFACTION IN THE "MANUELA SÁENZ" POLICE DISTRICT AT QUITO IN THE YEAR 2020”.

**AUTHOR:** Del Salto González Katherin Cecilia

**TUTOR:** Ps. Guerra Guerra Mónica Paulina, M.Sc.

**ABSTRACT:**

The present investigation has like object the study of the assertiveness and its relationship with the labor satisfaction of the personnel of Police's District “Manuela Sáenz.” The proposed objectives are to identify the levels of assertiveness of the personnel, to determine the levels of labor satisfaction and to outline an intervention proposal in front of the presented problem. With the purpose of achieving the outlined objectives two psychological reagents they were applied that contributed for the gathering of information, whereas clause to a population of 100 people which are part of the police personnel that conforms in the Institution. For the variable of the assertiveness the Multidimensional Scale of Assertiveness was used (EMA) and for the second variable of labor satisfaction the General Scale of Labor Satisfaction was applied. Once deciphered the data were obtained that more than half of the personnel they are in a level assertiveness average what refers they don't present difficulties and they can be expressed during their interpersonal relationships and more than half of the personnel it possesses a high level of labor satisfaction referring to that most of the personnel is to pleasure in their working place. When carrying out the statistical one corresponding it was demonstrated that indeed if correlation exists among the outlined variables, accepting the alternating hypothesis that is to say the assertiveness if it influences in the labor satisfaction of the personnel of Police's District. Therefore he/she thinks about a proposal for the collaborators of the institution to develop the assertive capacity through a methodology participative to offer a favorable labor atmosphere.

**Key words:** Assertiveness, Labor Satisfaction, Relate Interpersonally.

# **CAPITULO I**

## **INTRODUCCIÓN**

La presente investigación se ha desarrollado con la finalidad de identificar los niveles de asertividad y su relación con la satisfacción laboral en el personal del Distrito de Policía “Manuela Sáenz”, de la ciudad de Quito. La asertividad está considerada como una habilidad social la cual permite expresar pensamientos, sentimientos, opiniones, criterios entre otros, además en la vida cotidiana de los seres humanos la asertividad es importante para la expresión de buenas relaciones dentro de un marco laboral de una organización para mejorar la productividad que requiere tanto la institución como el puesto que ocupa cada uno de los trabajadores. Dentro de este estudio se ha realizado la aplicación de los test, los cuales corresponden a las dos variables que se han propuesto para determinar cuál es el grado de asertividad y de satisfacción laboral en el personal que labora en dicha organización.

Este trabajo investigativo se desarrolló en los siguientes capítulos, que a continuación serán detallados. Capítulo I se establece la descripción del problema, la contextualización donde se desarrolla el macro, meso y micro, los antecedentes, la contribución social, teórica y económica, el detalle teórico conceptual de las dos variables de estudio, la justificación y los objetivos que se pretende con el presente trabajo de estudio. En el Capítulo II se describe la metodología, se aplicó un enfoque cuantitativo por lo que se utilizó instrumentos de recolección y análisis de datos que sirven para contestar las interrogantes de la investigación y de esta manera probar hipótesis previamente establecidas las cuales fueron analizadas a través de la herramienta estadística Spss, para finalizar las actividades desarrolladas. El Capítulo III contiene el análisis de los resultados y

describe la interpretación de los datos que han sido obtenidos durante el estudio y la comprobación de la hipótesis anteriormente planteada. El Capítulo IV en las conclusiones y recomendaciones refiere a los resultados que se han obtenido del estudio y finalmente se da paso a la discusión. El Capítulo V para finalizar se realiza la propuesta de intervención en la cual se desarrollará la justificación, objetivos, estructura técnica, argumentación teórica y el diseño técnico.

## **EL PROBLEMA**

La asertividad hoy en día es una habilidad social que permite una comunicación de manera efectiva en relación con la personas que se encuentran alrededor de cada uno, es manifestar sus deseos, opiniones, sentimientos, respetando a los demás en todos los ámbitos del desarrollo humano incluido el ámbito laboral. Mayer (2010) plantea que la asertividad es una forma de comportarse con los demás y que de esta manera favorezca a que las relaciones sean buenas, en lo cual se debe tener en cuenta que deben respetar y también pueden defenderse de ataques verbales, ofensas y discusiones, ya que las opiniones que se tengan van a mantenerse de manera correcta y aceptando las opiniones de los demás, esto se da en todo tipo de relaciones profesionales, laborales y personales. Por esa razón es importante considerar que la asertividad en una organización es primordial debido al gran impacto que se manifiesta en las habilidades sociales que presentan cada uno de los trabajadores, por lo que se toma en cuenta el efecto que se presenta en la satisfacción por parte de cada uno de estos, de esta manera haciéndoles partícipes de las actividades internas de la organización a la que pertenecen, por lo que es de gran importancia conocer cual esa la trascendencia que presentan en beneficio de la organización (González y Galvanovskis, 2009).

### **Contextualización**

#### **Macro**

Según un estudio realizado por Sánchez y Fuentes en la Universidad de Córdoba (2013), sobre los rankings internacionales de satisfacción laboral, señalan que la Unión Europea, ha llamado la atención sobre la importancia de mejorar la calidad del trabajo, haciendo hincapié para promover

la inclusión social y el empleo, es decir, en Dinamarca, el país con mayor satisfacción laboral es el 93,4%, seguido por Reino Unido con 92,7%, Austria representa el 89,6%, Bélgica con 89,5%, Suecia aproximadamente el 85,3%, pero España se sitúa cerca de 76,6%, Italia y Grecia se presentan con el 59,9% de trabajadores satisfechos de la Unión Europea.

En general, los empleados europeos muestran una alta satisfacción laboral con sus trabajos, y más del 80% de los empleados están satisfechos o muy satisfechos. Recientemente, dado que se han excluido en los países que la unión Europea ha perdido, se ha determinado que además de las naciones de República Checa, Malta y Chipre, el porcentaje de empleados satisfechos en otras regiones también es bajo, incluso en los países como España e Italia, que se considera que arrojaban los peores resultados, en Europa la economía, el porcentaje de satisfacción laboral que es relativamente bajo, excepto en Francia, aunque el porcentaje en este país ha ido disminuyendo gradualmente y aumentando con satisfacción (Sánchez y Fuentes, 2013).

Beltrán (2017) manifiesta que la comunicación asertiva en el contexto laboral es tomada en cuenta como base fundamental y una parte indispensable para lograr los objetivos propuestos. Con la intervención de todos los miembros de la reunión que ha sido desarrollado para que se pueda lograr mediante la optimización de los procesos de esta forma mejorar el ambiente de trabajo y el desarrollo de las habilidades de cada uno de los trabajadores. Teniendo en cuenta la situación anterior, es esencial que exista un trato cordial y con sinceridad, usando mecanismos de incentivos para alentar a todas las personas a formar una organización a través de estrategias y respetarse mutuamente.

## **Meso**

Camargo (2015) realizó una investigación referente a la asertividad a estudiantes de primer semestre de una Universidad de Santa Marta, Colombia y menciona que las habilidades sociales se refieren a una serie de comportamientos expresados por los individuos en las relaciones interpersonales, expresa los sentimientos, actitudes, deseos, criterios o derechos del sujeto de una manera apropiada a la situación y respeta los comportamientos de los demás. Sin embargo, el resultado de esta investigación es que la asertividad indirecta es utilizada por los estudiantes es el 73% es decir, los individuos no pueden confrontar directamente a otros en diferentes situaciones; en cuanto a la no asertividad utilizada por los estudiantes, se encuentra que el 63% de las personas tienen la capacidad de expresar sus limitaciones, sentimientos, opiniones e incluso de hacer peticiones, de igual manera, en cuanto a la asertividad el 66% se considera que los individuos pueden iniciar interacciones con otros ciudadanos; por lo tanto, debido a las puntuaciones obtenidas en los tres aspectos de la asertividad, se considera que la habilidad no está plenamente desarrollada, lo que indica que bajo cualquier circunstancia es posible mostrar que los estudiantes que no pueden expresarse y confrontarse directamente en la vida diaria.

Un estudio realizado por Grijalva, Palacios, Patiño y Tamayo (2017) muestran que la satisfacción laboral de los trabajadores es la fuerza impulsora de la productividad social y el desarrollo social. Se estimó en qué medida las características personales y laborales afectarán la probabilidad de que los trabajadores estén satisfechos con su labor. De manera representativa en Ecuador en los períodos de diciembre 2007 y diciembre de 2011; el 63,4% de los trabajadores estaban satisfechos y en el 2015 esta cifra aumentó en un 10%. Por lo tanto, es necesario comprender si los factores internos o externos tienen un mayor impacto en la mejora de la satisfacción laboral a lo largo del tiempo.

El Instituto Ecuatoriano de Estadística y Censos, INEC, señala en un estudio realizado sobre factores relacionados con la satisfacción laboral en el Ecuador. Los resultados arrojaron que existen motivos de insatisfacción laboral, entre ellos las personas de bajos ingresos representan el 95,1 % ocupando el primer lugar, de la posibilidad de algún progreso es de 73,5%. Además, debido a la falta de estabilidad en el trabajo, el puntaje es de 54,3%, por lo que no hay bonificación por continuar las horas de trabajo, y la carga de trabajo por más de 8 horas adicionales es de 20,0% (citado por Grijalva, Palacios, Patiño y Tamayo 2017). En otras palabras, el bienestar social estimula positiva o negativamente la impresión de los trabajadores sobre su empleo.

## **Micro**

En el Distrito de Policía “Manuela Sáenz” de la ciudad de Quito, no se han encontrado investigaciones sobre el tema de Asertividad y Satisfacción Laboral esto se comprueba a través de la búsqueda de información y de la referencia que brindan las autoridades de la misma.

## **Antecedentes**

Para el estudio de las variables y su correlación, considerando la importancia de actividad de la organización y posterior a la revisión de algunos proyectos afines, se ha decidido examinar algunos aportes como son Garcés (2015) en su estudio de investigación de la asertividad y su influencia en la satisfacción laboral del personal operativo de la Empresa Ecuatran S.A concluye de acuerdo con los resultados obtenidos, de acuerdo a un enfoque mixto en el que cual estaba orientado a recabar información de la población investigada, lo que significa que es de carácter cualitativo y cuantitativo, demuestra que la asertividad si influye en la satisfacción laboral, es decir, las personas para ser asertivas en su trabajo deben poseer una mayor satisfacción. Flores (2017) indica que de acuerdo con los niveles de asertividad del personal de la organización, más de la mitad de la

población evaluada se encuentran en un nivel de no asertividad lo que indica que presentan dificultad para poder expresarse durante las relaciones interpersonales, generalmente son sujetos inseguros, pierden el control de las situaciones y carecen del poder para poder solucionar, más de la cuarta parte se encuentra en un nivel de asertividad indirecta, es decir que las personas que se encuentran en este punto, presentan adecuada comunicación con los demás, en otras palabras, tienen la habilidad de expresar sus sentimientos, decir lo que sienten y piensan, finalmente más de la décima parte de la población se encuentra en un nivel de asertividad, lo que se refiere que expresan sus sentimientos y opiniones, en otras palabras, son individuos socialmente hábiles, es por eso que tienen una gran libertad de manifestar sin ofender a nadie, son empáticos y pueden comunicarse fácilmente con cualquier persona que desee. En cuanto a los niveles de satisfacción laboral, muestra que más de la mitad de la población posee un nivel imparcial de satisfacción laboral, significa que la organización solo debe enfocarse en mejorar el nivel de satisfacción de los empleados, más de la cuarta parte de la población tienen un nivel satisfactorio refiriéndose a que la organización debe mantener y elevar el nivel del empleado en función del trabajo completado, más de la décima parte de la población menciono que el nivel no es ideal ya que es insatisfactorio, representando como un punto de preocupación debido a que el ambiente de trabajo puede existir deficiencia y una pequeña parte de ausencia de la empresa, una mínima parte detalla que su nivel es insatisfactorio refiriéndose a un punto crítico, lo que puede conducir a un bajo rendimiento y afectando la producción de la organización, sin embargo, ningún trabajador mostro un nivel muy satisfactorio, esto significa que todos los trabajadores deben esforzarse por lograr este objetivo. En base a los resultados obtenidos, es esencial fortalecer la asertividad, donde se debe establecer una reunión aplicando técnicas que permitan consolidar las relaciones interpersonales donde incluya el desempeño laboral para finalmente optimizar a toda la organización (Flores,2019).

## **Contribución**

La presente investigación en el ámbito teórico debido a la información recaba de anteriores investigaciones, más la que se resuelve con la obtención de datos de los reactivos aplicados servirá para aportar de manera teórica a la comunidad científica que está siempre en constante búsqueda de información actualizada, sobre todo en el país ya que casi no existe indagación sobre el tema de la Asertividad y la Satisfacción Laboral, en este caso se realizará con la población del Distrito de Policía “Manuela Sáenz”, ya que en la misma no se ha realizado investigaciones previas con ambas variables. La contribución social va orientada al personal policial de la institución con un trabajo diseñado a través de talleres, de manera que mejorará la asertividad y la satisfacción laboral que influye en el medio laboral ya que va existir una mejor comunicación y buen desempeño por parte del personal de la Institución; será el principal objetivo para elevar la calidad de servicio que ofrece la Institución, de esta manera los policías podrán satisfacer sus dudas y necesidades que se presentan de acuerdo a las diferentes actividades que se realizan en la institución.

## MARCO TEÓRICO

### Asertividad

La asertividad es un concepto que está estrechamente relacionado con la inteligencia emocional y se refiere a la comunicación con los demás, ser asertivo es comunicar de manera efectiva, decir lo que queremos comunicar con firmeza, respetando y empatizando con los demás y con nosotros mismos.

Para entender la asertividad se debe entender su origen; la asertividad de la palabra aseverar, que proviene del latín *asserere* o *assertum*, que significa afirmar o defender de una manera positiva segura, simple y poderosa (Caballo, 2018). Con este fin, la asertividad es el significado de afirmar la personalidad, y en la que el sujeto se expresa con su comportamiento en diferentes contextos ya sea en el lugar de trabajo o en la vida diaria.

Para Caballo (2018), la conducta asertiva es conocida como:

Las que presenta un individuo en un entorno interpersonal, expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de la persona de manera apropiada de acuerdo con el entorno, mientras respeta estos comportamientos de los demás, por lo general puede resolver los problemas directos de la situación actual, al mismo tiempo minimiza la posibilidad de problemas futuros (p.54).

Pérez (citado por Guasco, 2020) menciona que la asertividad debe entenderse de manera razonable, consistente, clara, inmediata e imparcial, porque su propósito es defender ideas y sentimientos o defender los derechos legales sin generar daños (p.11). De esta manera, comenzando desde el aspecto interno de la autoconfianza, significa que la asertividad puede ayudar

a comprender los derechos al ingresar al campo de trabajo en un entorno que sea más confiable y cómodo al momento de laborar.

Pereira (citado por Guasco, 2020) menciona que la asertividad se refiere a las actuaciones mostradas por dichos sujetos en su amistad con terceros de tal manera que las conductas de los individuos sean coherentes con sus actitudes, dichas acciones y proceder particularmente son favorables formando destrezas sociales (p.12). Esto ayudará a establecer una buena relación en diferentes situaciones de la vida diaria humana en un momento específico, al hablar del comportamiento humano los diferentes ámbitos en los que se desenvuelve permitirá integrarlos en la vida cotidiana y en la sociedad.

García y Magaz señalan que la asertividad expresa diferentes sentimientos, ideas y opiniones, de manera libre, clara y sencilla, por lo tanto, busca la forma correcta de comunicarse con las personas adecuadas puede llevarse a cabo de manera efectiva un entorno social y laboral (citado por Matos, 2014).

Sosa (2011) considera que la asertividad puede referirse a la capacidad de expresar y defender sus deseos, creencias, intereses y emociones, teniendo en cuenta el respeto de los demás y haciéndolos intervenir de forma adecuada en el momento apropiado. Es la capacidad de expresarse de manera apropiada en diferentes situaciones y ámbitos de la sociedad. El sujeto puede defender a las personas que lo rodean en el momento adecuado.

Shelton y Burton creen que la asertividad es la habilidad que permite a las personas expresar sus sentimientos sin ofender a los demás, respetando los deseos y opiniones de cada persona y, por lo tanto, resolviendo fácilmente los problemas entre ellos (citado por Tataje, 2019). Se puede decir que la asertividad es una habilidad social mediante la cual se aprende a respetar los derechos de

los demás; una persona que sea asertiva comprenderá que debe haber una manera adecuada de comportarse en el entorno, en el que debe ser libre de conflictos si hablamos del campo del trabajo o cuando el sujeto se siente rodeado de un cierto número de personas, deben coexistir e interactuar.

Autores como Sánchez (citado por Menor, 2013) comparten que:

La asertividad ha sido definida por varios autores como una habilidad social que conserva en mayor o menor medida de acuerdo al contexto en el cual esté presente a través del desarrollo de la vida diaria de cada sujeto, lo cual está ligado tanto a la personalidad como al carácter de cada persona, lo que significa que pueden mostrar más o menos asertividad en función con la interacción social que se presenta a lo largo de su existencia, se considera que la asertividad se da a partir de la evolución del ser social y los conocimientos de cada persona, lo que es una ventana que detecta varios aspectos propios de cada persona; como son la autoestima, la falta de confianza y carece de la actitud astuta para deshacerse de una determinada situación (pp. 7-8).

Albornoz, Navarro y Varas consideran que el desarrollo de la asertividad y las habilidades de comunicación, el control de los impulsos y el manejo emocional de una persona ya que puede establecer relaciones interpersonales y laborales más satisfactorias (citado por Velásquez, Arellanez y Martínez, 2017). Comprensiblemente, en la vida, el manejo de las emociones juega un papel muy importante, por lo que cada sujeto experimenta emociones diferentes, y sus emociones están enraizadas en la situación en la que cada persona se encuentra en una etapa diferente de desarrollo de trabajo o vida cotidiana.

Soria y Alvarado (citado por Soria y Pérez, 2010) indican que la comunicación es esencial para las construcciones satisfactorias de relaciones vinculadas tanto en lo laboral como personal,

orientar la comunicación asertiva siendo esta un prisma que por lo general genera oportunidades que no son tomadas en cuenta (p.4). En algunos casos, no existe un buen diálogo y por falta de comunicación no es posible tomar decisiones sobre nuevas oportunidades relacionadas con la búsqueda de un ambiente laboral más satisfactorio, por lo que si se tiene una buena comunicación se mejorará la organización interna con todo el personal, para que la empresa sea eficaz y productiva.

### **Tipos de Conductas Asertivas**

Las conductas asertivas, se entiende como la capacidad de defender nuestros derechos mientras respetamos a los demás y puede ayudar a mejorar el papel de emisores y receptores. Por lo tanto, la comunicación significa la capacidad de enviar y recibir información, sentimientos, creencias u opiniones de propias de manera honesta, oportuna y respetuosa que permita obtener lo que se desea sin causar malestar a los demás.

Según los autores definen los siguientes términos de la siguiente manera:

Llacuna y Pujol mencionan que el tipo de conducta asertiva implica la expresión estable de pensamientos, sentimientos y creencias de manera directa, decente y apropiada sin violar los derechos, es la manera de expresar directamente las opiniones, sentimientos, deseos sin amenazar o castigar a los demás, sin violar los derechos de esas personas (citado por Allasi y Sánchez, 2014).

La razón por lo que la persona la cual expresa una conducta asertiva sabe cuáles son sus derechos personales y puede usar algunas habilidades de comportamiento para defender sus derechos, lo que lo hará más objetivo y respetará a los demás. Esto puede evitar algunos incidentes

desagradables durante el intercambio, es decir, cuando las dos partes tienen un diálogo, ambas partes pueden entenderse entre sí y se reducirán los problemas desfavorables.

Al mismo tiempo, la conducta pasiva se considera una forma de escapar, lo que significa que vulneran sus derechos porque no pueden expresar directamente sus sentimientos, pensamientos y opiniones (Peñañiel y Serrano, 2011). Al incurrir en la conducta pasiva pueden surgir conflictos que no pueden ser deseables tanto como para la persona la cual se está comportando de manera no asertiva o los que están interactuando con ellas, el motivo por el que se comporta de esa manera es que no existe una buena comunicación la cual no satisface sus necesidades, por lo que se siente incomprendida, no tomada en cuenta y a la vez manipulada.

Se entiende que, además de esto puede sentirse molesta, debido al resultado de la situación que se presente y puede volverse hostil o irritable con los demás, eventualmente puede explotar ya que puede tener un límite considerado respecto a la frustración que un individuo puede almacenar dentro de sí mismo.

La conducta agresiva es una expresión de manera inapropiada de sus propias emociones e intereses, por lo que lo utilizan para transgredir los derechos de las demás personas. Vega (citado por García y Reyes, 2017) menciona que esta situación se puede expresar de forma directa o indirecta a través de la agresión verbal directa, incluidos los delitos verbales que pueden ser agravios, amenazas; mientras que la agresión verbal indirecta incluye comentarios maliciosos o vergonzosos (p.3).

## **Tipos de respuesta asertiva**

Aquellos que quieren aprender a ser asertivos deben tener confianza en sí mismos, deben saber que comportamientos específicos deben exhibir. En la asertividad, se puede analizar los tipos de respuestas asertivas en el tema de entorno social e incluso en el lugar de trabajo.

Los tipos de respuesta asertiva son:

### **La asertividad subjetiva**

Este tipo de respuesta se usa en situaciones en las que se sabe que la otra parte no desea atacar conscientemente, o sentir que el daño es indirecto e inconsciente, pero nos afecta.

Castanyer señala que el tipo de asertividad se refiere cuando alguna persona no ha querido agredirnos, lo cual es ver como la otra persona va reaccionar ante la situación que se pueda presentar (citado por Villagrán, 2014). La asertividad subjetiva describe a otra persona, de diferente manera sin juzgar el comportamiento, sin tomar en cuenta que la persona puede tener sentimientos apropiados.

Al referirse a este tipo de respuesta, puede proporcionar la posibilidad de emociones negativas sin mostrar agresividad, evitando así que otros se sientan heridos, por lo que es importante ser claro y hablar directamente sobre cada problema enfrentando sentimientos y causas de reacciones positivas o negativas. Centeno (2015) muestra que hay una respuesta muy hábil en este tipo de respuesta, porque una vez que se asigna al individuo a quienes expresa el contenido anterior, nunca puede demostrar que se le ataca, es decir, cuando ocurre una agresión lo usará de forma inconsciente por la otra persona.

### **Respuesta asertiva con conocimiento**

En este caso, esta respuesta se usa por alguna razón, con la intención que la otra persona no se sienta herida, pero tampoco se desea pasar pasado por alto uno mismo, es una forma de detener un ataque agresivo ya que se pone en el lugar del otro y así se le comprende las razones que tiene para actuar de esa manera, para después así poder reivindicar que todos tienen los mismos derechos.

Villagrán (citado por Sebastián, 2018) dice que la reacción decisiva del conocimiento refiere que esto transferirá el reconocimiento de otra persona, a fin de proponer diseños futuros basados en sus propios derechos e intereses, para que el bienestar de otra persona pueda ser respondido positivamente, para mejorar los intereses de los demás y el rendimiento laboral (p.24).

De esta manera es capaz de ponerse en la posición de otros para comprender sus argumentos, pero no necesariamente compartirlos con otros. Esto implica conseguir la aprobación de los demás, esta respuesta puede ser una estrategia para detener los ataques ofensivos para evitar un conflicto más amplio.

### **La asertividad positiva**

Consiste en expresar, lo que quiere en el momento adecuado de una manera apropiada y expresar evaluaciones positivas de los demás, lo que puede hacer que se sientan bien en un ambiente tranquilo y positivo donde desarrollan sus conocimientos.

Villagrán refiere que al expresarse completamente con toda la amabilidad y el valor que puede ver en los demás, no busca hacer daño, no juzga el comportamiento, los sentimientos y lo que desea la persona, por lo que puede realizarse en el campo laboral para obtener una buena convivencia (citado por Sebastián, 2018).

Este tipo de asertividad se puede expresar de manera positiva con los demás y es en el momento adecuado cuando se manifiesta correctamente la opinión del individuo, el elogio, halagos, reconocimiento y la franqueza.

### **La respuesta asertiva elemental**

En este tipo de asertividad elemental indica es cuando busca ver por los propios intereses, son las situaciones en las que este tipo de respuesta asertiva se presenta como el deseo de interrumpir, descalificar y desvalorizar, siempre y cuando no se sientan valorados por otras personas. Por eso es importante que cada persona busque la manera adecuada para poder expresar que no tolera ser pasado por alto y que también tiene derechos para poder expresar lo que siente.

Castanyer (citado por Centeno, 2015) menciona que las circunstancias que hacen dignos de estos comportamientos se encuentran entre varios obstáculos y exclusiones, es decir, en algunos casos, han sido violados o no por otros de forma verbal, es fundamental guardar las características propias de la asertividad en las que se obvie la agresividad (p.15).

### **La respuesta asertiva ascendente**

Se trata de mantenerse firme y aumentar gradualmente la respuesta al interlocutor, no es solo una forma de responder, sino también un modo de comportamiento. Es más, como un acto, la otra parte no se verá afectada al tratar de ignorar a los demás y sus respectivos derechos en cualquier momento.

Centeno (2015) señala que las personas muestran una actitud firme, es decir, la confianza en sí mismo de cada sujeto mejora constantemente. Cuando es posible, la declaración no solo es

suficiente para hacer que otros respeten los derechos de los demás, sino que también deben tener en cuenta que los problemas humanos pueden afectar en cierta medida en el comportamiento.

### **La respuesta asertiva frente a la no asertividad o a la agresividad**

Se utiliza principalmente como defensa contra ataques agresivos, por otra parte, también puede aplicar para aclarar ciertas dudas que tenga una persona que no es asertiva. Villagrán manifiesta que este tipo de respuesta consiste en que se salgan del tema del cual están hablando, y así reflejar su comportamiento y conducta que está deteniendo una comunicación asertiva con los demás (citado por Sebastián, 2018).

### **Causas de la no asertividad**

Las causas pueden presentarse desde la niñez pueden ser por algunos motivos, en los cuales han sido reprobadas por parte de sus padres las conductas asertivas que han sido manifestadas por los niños, por el motivo en el que se basan diciendo que los “hijos no deben contestar a sus mayores”, ante esta conducta asertiva que es presentada por parte del niño, si el motivo por el cual no se desarrolla es porque no ha sido motivado.

Las personas que encuentran dificultades al tratar de mostrar confianza en sí mismas pueden tener un fuerte sentimiento, que puede ser ansiedad, lo que les impide expresar lo que desean y les hace actuar pasivamente o con ira (Olivari y Pezzia, 2018). Algunas conductas asertivas no establecidas pueden ser causadas por varias circunstancias: durante la infancia, los padres han fallado en las conductas asertivas que exhibieron, porque lo cual las conductas de asertividad no se han fortalecido y desarrollado de forma adecuada.

Riso (2013) señala que cuando se habla de la falta de asertividad, se encuentran varias razones que conducen al ser o no asertivo, es decir, comportamientos o habilidades, hábitos o patrones de aprendizaje, como:

- Carencia de refuerzo en las conductas asertivas, la persona no ha logrado reforzar esta conducta como algo positivo.
- Las personas no han llegado a estimar el esfuerzo social, si a alguien le son indiferentes las alabanzas, sonrisas, muestras de cariño de los demás, no aprecia ninguna conducta que esta vaya orientada a obtenerlos.
- Las personas obtienen más refuerzo por las conductas no asertivas o agresivas, que pueden presentarse en el caso de la persona tímida, indefensa, a la cual siempre se debe ayudar y apoyar.
- Estas personas no saben diferenciar de manera adecuada las situaciones en las que se debe emitir una respuesta concreta.

### **Asertividad y sus características**

La asertividad se refiere a la capacidad de defender los derechos de uno y de la misma manera respetar los derechos de los demás, donde se observa el comportamiento, los pensamientos y los sentimientos de las personas.

Alberti (citado por Miranda, 2015) propone las siguientes características de la asertividad:

**Tabla Características de la asertividad**

<b>Características de la asertividad</b>
Es una particularidad de la conducta, no de los seres humanos.
Es concreta al sujeto y al contexto, no universal.
Debe contemplarse en el ambiente cultural del sujeto.
Está establecida en la capacidad de que una persona pueda escoger libremente su acción.
Es una cualidad de la conducta socialmente eficaz, no perjudicial.
Amparar sus propios derechos.
Expresar opiniones particulares, donde puede estar incluido el desacuerdo.
Expresión donde se justifica el disgusto, contrariedad o enfado.
Saber afrontar cualquier crítica.

Tabla N°1 Características de la Asertividad

Fuente: Asertividad y Estrategias de aprendizaje en alumnos del nivel superior (2015)

Elaborado por: Katherin Del Salto

Se entiende que la asertividad es la capacidad de tener claro los propios derechos los cuales no se permiten que sean manipulados y tampoco se manipula a los demás, es la forma en cómo se siente, piensa y se comporta la persona. Buck señala que la mayoría de las personas que van a depender del desarrollo de la asertividad va a ser de acuerdo a la maduración de la personalidad y de las experiencias de aprendizaje, que haya tenido un individuo en alguna situación en particular (citado por Miranda, 2015)

La sinceridad es una característica distintiva de las personas asertivas, porque defienden la realidad y la relacionan con los hechos tal como ocurren, sin distorsionarlos ni exagerarlos, por lo que quieren saber quiénes son y quienes los rodean. Castanyer (citado por Mestanza, 2017) menciona que al hablar de la satisfacción podemos decir que las personas asertivas conocen los propios derechos y los defienden, es decir que las personas que respetan a los demás tienen las siguientes características:

- a) **Comportamiento externo.** – es la habilidad para expresarse, las personas muestran un habla fluida y segura sin ningún bloqueo, mantienen el contacto visual, demostrando una relajación corporal y comodidad en su postura.
- b) **Patrones de pensamiento.** - la persona conoce los derechos para sí mismo y los demás, es racional por esto poseen lógica, coherencia y no se apartan de la realidad objetiva en la que los beneficios no son solo individuales sino colectivos.
- c) **Sentimientos y emociones.** - los individuos presentan una autoestima apropiada queriéndose así mismo sintiéndose ser apreciados por otros, estas personas no se sienten superiores ni inferiores a los demás, saben respetar a sí mismos y a los de su alrededor (p.39).

## **Manifestaciones de la asertividad**

### **Asertividad no verbal**

La mayor parte de la comunicación es no verbal, porque los gestos son formas de enviar información a otros a través de nuestra postura, la forma de presentarse, caminar, movimientos de las manos y otros. Debe recordarse para que esta comunicación asertiva ejerza eficazmente, debe combinarse por un lenguaje no verbal asertivo.

## **Asertividad verbal**

Este tipo de comunicación significa que todos los aspectos del habla deben ser considerados, las palabras que son utilizadas, cuando son expresados y el tono. Debe mantenerse un tono apropiado y no causar daño. Es importante mantener un volumen adecuado durante la conversación, no se debe dudar en hacer ciertas preguntas que no se comprendan o que puedan considerarse errores, utilizar las preguntas con cortesía y que éstas no provoquen confrontaciones entre iguales.

López (citado por Olivaria y Pezzia, 2018) refiere que la asertividad verbal y no verbal son un complemento, porque esta comunicación puede conducir a una notable asertividad, por lo que la otra parte puede observar cómo se expresan verbal y físicamente (p.45).

## **Tipos de asertividad**

Se entiende que las técnicas para afirmar una comunicación asertiva son muy similares en todos los casos de uso, los expertos en este tema a veces describen varias versiones diferentes de este tipo de comunicación. Jakubowski y Lange (citado por Nicanor y Solórzano, 2017) hacen énfasis en cuatro tipos de conductas asertivas, entre las cuales se puede nombrar:

### **La Asertividad Básica**

Se refiere a la simple expresión de los derechos, creencias, pensamientos y sentimientos hacia los demás. Este tipo de asertividad, su ideal no debe estar directamente involucrado con alguien, sino expresarlo en el momento y lugar adecuado que cada uno lo determine, es importante que la comunicación se dé con un tono de voz firme y claro, pero que no sea agresivo.

## **La Asertividad Empática**

Este tipo de asertividad se utiliza cuando están interesados en que otras personas no se sientan heridos, pero tampoco no quieren dejar de ser tomados en cuenta, esta asertividad es una forma de detener a las personas agresivas, ya que al momento de ponerse en el lugar de otro va entender lo que sucede y las razones en su comportamiento. Se refiere a transmitir las opiniones que todos tienen hacia los demás sin renunciar a los derechos que tienen, mostrando así a los involucrados una tendencia positiva.

## **Asertividad Escalar**

Este tipo de asertividad debe comprender cuáles son los requisitos de comunicación cuando los sujetos continúan realizando actividades con una actitud agresiva, deben ser conscientes de que sus requisitos son insuficientes, por lo que su impacto se reducirá, de lo contrario se evitarán conflictos. En diferentes situaciones, la confirmación unilateral del oyente no es suficiente para respetar los derechos u opiniones de cada persona y referirse hacia los demás.

## **Asertividad Confrontativa**

La asertividad confrontativa es cuando el sujeto se enfrenta al hecho de expresar lo que quiere de la otra parte, sin ninguna apreciación, esto puede confundirse con el radicalismo, lo que significa juzgar a las personas para que se sientan heridas. Implica decirle desinteresadamente a la otra parte lo que harán, o describir lo que realmente hace, describiendo así sus sentimientos y expresando demandas a la otra parte, esto es útil en la familia, las relaciones interpersonales y los amigos porque puede hacerse aclaraciones de lo sucedido durante un período de tiempo.

## **Asertividad en el Trabajo**

La asertividad en el trabajo es de gran beneficio para los trabajadores y las organizaciones, en la vida laboral, interactúan constantemente con diferentes tipos de personas, lo que no siempre es fácil, podemos encontrarnos con colegas emprendedores, jefes exigentes o clientes negativos. La asertividad juega un papel muy importante aquí, además de ser asertivo en trabajo es esencial para gestionar nuestras opiniones y evitar conflictos con jefes, colegas, empleados y clientes, también es importante para mejorar el entorno de trabajo de la empresa.

Cada vez más las personas deben asumir compromiso y liderazgo para la productividad del trabajo que logren de una forma innovadora y autosuficiente, del mismo modo, se elogia y se recompensa la calidad a través de un mejor desempeño y se buscan trabajadores que tienen la capacidad de corregir ellos mismos las dificultades que pueden presentarse en el trabajo (Moraga, 2013).

Según Pérez (citado por Berríos, 2016) indica que:

La importancia de la asertividad se refleja en las poderosas herramientas de comunicación utilizadas en el entorno de trabajo, lo que demuestra que tener iniciativa, autogestión, liderazgo y motivación para el logro y el desarrollo, búsqueda activa de soluciones, innovación y mejoras, no es lo que se esperaba de las personas en el trabajo. En el lugar de trabajo, se tenía en cuenta la capacidad de normas y límites, dependiendo de la función asignada, y tiene la capacidad de realizar las tareas determinadas en su plan, pero el mundo ha cambiado y no se le ha advertido por completo que realice los ajustes necesarios; también cambio los requisitos y expectativas de las personas (p.14).

Cuando el sujeto se encuentra satisfecho con su trabajo, teniendo en cuenta que aprende a ir más allá de las preocupaciones que le incomodaban, llegando a obtener un mayor control respecto a las situaciones que le hacen daño, es decir es un ser asertivo. Los empleados no solo deben esperar a que la compañía y sus superiores los inspiren, sino que la automotivación significa que hay una buena razón para permitir que la tarea se realice y se sientan leales a la organización y a los colegas, de acuerdo, con esto la recompensa será más alta.

La asertividad forma un equipo invisible, y pocas compañías consideran usarlo en la gestión de conflictos para desarrollar e incluir habilidades de comunicación incorporadas en el método de acción cuanto sean para el manejo de conflictos (Centeno, 2015).

### **Satisfacción laboral**

La satisfacción laboral es el grado de conformidad de los empleados con su trabajo, lo cual es muy importante porque está directamente relacionado con la buena gestión de la organización, la calidad del trabajo y el nivel de productividad. Para aquellos empleados que están autorizados para administrar la empresa, la satisfacción laboral de los mismos su trabajo es extremadamente relevante, y la lealtad de la empresa depende en gran medida de la satisfacción laboral (Sánchez y García, 2017).

Para muchos autores como García (citado por Mercado, 2015) menciona que:

La satisfacción está directamente relacionada con el conocimiento de las personas dentro de la empresa en este caso, puede expresarse como un tema o una actitud hacia el entorno laboral. Algunos comportamientos pueden mencionarse en el lugar de trabajo o en ciertos aspectos específicamente, este es un concepto global que se refiere a las actitudes de las

personas en todos los aspectos del trabajo, los empleados buscan que sus superiores sean amigables y comprensibles, que escuchen sus opiniones, la satisfacción laboral es la actitud que la persona ha tomado antes del trabajo, y refleja las actitudes, sentimientos, emociones y comportamientos relacionados con las actividades laborales (p.51).

La satisfacción laboral presenta una correlación entre la satisfacción y la insatisfacción, tiene muchas consecuencias organizativas, porque la mayoría de los empleados trabajan para un determinado propósito u objetivo. Por otro lado, Bravo (citado por Ojeda y Chiang, 2011) señala que la satisfacción es la base para estudiar las actitudes laborales y los compromisos organizacionales, ante las condiciones laborales que se presenten ya que son importantes para poder tener un mejor desempeño (p. 44).

Zayas, Báez, Zayas y Hernández (2015) destacan que la satisfacción laboral no solo resalta desde un punto de vista económico ni social, porque los beneficios que se obtienen afectarán a la sociedad, haciendo que el marco de trabajo de los empleados sea más importante (p.38). Se cree que la satisfacción laboral cambia en la vida y la naturaleza del entorno de trabajo personal. Además, los sentimientos y emociones de los trabajadores ya sea en el trabajo o fuera del trabajo intervendrán, por lo que en varios empleados afectará y van encontrarse insatisfechos en su labor profesional.

Por esta razón, Newstrom menciona que los gerentes deben no solo deben tener cuidado con el trabajo de los empleados, sino también con la actitud de cada empleado en diferentes aspectos de la vida, lo cual llega a ser significativo para cada uno de estos (citado por Benalcázar, 2014).

Para Gómez y Borra (2012) es importante que:

Los líderes deben prestar atención a los cambios en la satisfacción de los empleados, deben detectar cuándo los empleados están en un nivel bajo y utilizar el conocimiento del comportamiento organizacional para desarrollar la mejor organización para optimizarlos y que sean tan beneficiosos para la sociedad. Por lo tanto, la satisfacción laboral o insatisfacción laboral, está relacionado con otros comportamientos y consecuencias que son altamente relevantes para el empleado; esto incluye la satisfacción de todos con la vida, la satisfacción con la responsabilidad social corporativa dentro de la organización o la productividad o competitividad de toda la sociedad (p.26).

Todo lo que experimenten en su vida afectará la satisfacción laboral. Si alguien no está satisfecho en otras áreas, afectará la capacidad de encontrarse satisfecho, por lo cual, si una persona no está satisfecha con ella, esto puede afectar la situación de su vida, en otros aspectos los cuales sean importantes para este individuo.

Hellriegel señala que este es un grupo de actitudes que incluyen diferentes aspectos del trabajo, estas maneras simbolizan una actitud general, los sujetos toman acciones basadas en factores que aparecen en su trabajo (citado por Ponce, 2015). Se refiere a si afecta la ineficiencia laboral, estas actitudes merecen un estudio en profundidad, en el que se puedan identificar métodos alternativos en los cuales permitan a los trabajadores participar en su trabajo y así saber que es lo que está incidiendo en cada uno de ellos.

Loitegui (citado por Hannoun, 2011) señala que la satisfacción laboral es una estructura multidimensional que debe obedecer no solo las características personales de las personas, sino también las características específicas del trabajo que realizan, esta es la respuesta emocional

general de una persona a todos los aspectos del lugar de trabajo (p.22). Es muy importante que los superiores obtengan información sobre el impacto de las reglas, políticas y regulaciones de la organización para que puedan tomar decisiones apropiadas y puedan alcanzar los objetivos de la empresa.

Por lo tanto, como se mencionó anteriormente, la satisfacción en el lugar de trabajo y el logro laboral proporcionarán más satisfacción laboral, lo que beneficiará a las personas en lugar de a diferentes áreas de comportamiento simbólico y social. La organización está constituida por personas que dedican todo su tiempo a ellas, laboran en un lugar donde es muy importante y se sienten comprometidos en este trabajo.

### **Importancia de la satisfacción laboral**

Para los trabajadores que se encuentran en cada organización, el puesto en el que se desempeñan es muy importante, ya que puede generar energía positiva, lo que puede traer una mejor motivación para lograr los objetivos deseados.

En la actualidad, el valor que las personas tienen en cualquier organización es importante para lograr sus objetivos, porque al inspirar a las personas y lograr que se sientan satisfechas con su trabajo y organización, se puede mejorar su desempeño y calidad en el servicio que brindan. Carrillo, Solano, Martínez y Gómez (2013) afirman que la satisfacción laboral es uno de los servicios más importantes del trabajo humano, ya que siempre se ha relacionado con el desempeño y los trabajadores que alcanzan una satisfacción positiva, a menudo muestran un mejor desempeño. (p. 2).

La satisfacción laboral es un factor intermedio entre el estado laboral y los efectos organizacionales y personales, por lo tanto, es muy importante para las compañías ajustar las necesidades de la compañía de acuerdo con los requisitos de las personas en el trabajo. Lo importante es que el comportamiento del trabajador no es solo el resultado de factores organizativos, sino que depende en gran medida de las actividades, interacciones, motivaciones y la cadena de hábitos que contribuyen a la empresa (Zubiri, 2013).

En los últimos años, la gestión de recursos humanos ha realizado y valorado conjuntamente la importancia de implantar el mejor entorno de trabajo, mejorando así la calidad de vida para todos.

La importancia de la satisfacción laboral es donde intervienen las organizaciones ya que implementan intervenciones o programas de capacitación que no estudian de manera efectiva todos los elementos importantes que deben corregirse, mientras ignoran la historia de la empresa y la complejidad de los modelos que explican la historia de la empresa. Palma señala que la satisfacción laboral está estrechamente relacionada con la organización, porque reconoce la capacidad de satisfacer las necesidades de sus empleados y admite que, si los empleados que se encuentran insatisfechos van a presentar más ausencia, demostrará que el propósito de la rotación es mayor porque no se sienten a gusto en el lugar de su trabajo (citado por Cainicela y Pazos, 2016).

### **Teorías de la satisfacción laboral**

Debe tenerse en cuenta que las teorías de satisfacción laboral ayudan a identificar cuáles son los factores que intervienen en el bienestar de los trabajadores, que se encuentran dentro de la organización y, por lo tanto, ver qué se puede hacer para obtener una mayor satisfacción en el lugar de trabajo. Andrade (2016) considera que la satisfacción es un fenómeno complejo y

multidimensional con diferentes bases teóricas, que proporcionan varios enfoques para su estudio. En este momento la transformación de la cultura organizacional requiere diferentes contribuciones en la satisfacción laboral, por lo que su estudio es de gran importancia (p.6). Actualmente, existe una variedad de criterios y modelos teóricos que explican las actitudes que se transfieren a la satisfacción laboral, sin embargo, a los efectos del presente estudio, se indican las teorías más importantes.

### **Teoría de la jerarquía de las necesidades**

En las teorías de la jerarquía de necesidades personales, se muestra que cuando las personas satisfacen sus necesidades más básicas, de esta forma desarrollan otras necesidades y deseos más elevados de mejora. Maslow (citado por Salazar, 2018) menciona que no solo las necesidades sociales son responsables de la satisfacción laboral, sino que hay diferentes necesidades que buscan ser compensadas, comenzando por las más fundamentales, como la comida, la ropa, las necesidades de realización personal y el reconocimiento (p.23).

Los sujetos que valoran su empleo son por lo que están motivados en su lugar de trabajo, los superiores están a cargo de proteger a cada uno de los empleados de los peligros que puedan existir a su alrededor, por lo tanto, brindan seguridad a cada uno de ellos verificando que todo se encuentre en buen estado y que el personal esté satisfecho.

Pueden satisfacerse teniendo en cuenta las necesidades básicas, aquellas que están relacionadas con la fisiología y la seguridad del sujeto; las necesidades secundarias, donde se tienen en cuenta la satisfacción social, la autoestima y la realización personal. Zerda (2018) señala que estas necesidades son notables, aunque no se encuentran totalmente satisfechas, deja de motivar y esta

será la siguiente jerarquía más amplia que lo determine, esto no pone en juego una necesidad mayor siempre que la inminentemente inferior no esté considerablemente satisfechas (p.16).

### **Teoría de expectativas**

Esta teoría presenta la forma de actuar ante una determinada situación, que es el acto por el cual el individuo tiene la expectativa o idea de un determinado resultado y qué tan positivo es para este en su trabajo. Porter y Lawler (citado por Salazar, 2018) afirman que la satisfacción laboral depende de las recompensas recibidas por el trabajador y el nivel de desempeño alcanzado, cuando hay correspondencia se espera habrá satisfacción, pero como cuando hay desigualdad habrá insatisfacción (p.26). Esta teoría parece provista por la creencia que posee el sujeto de lo que será recompensado por su esfuerzo, esta recompensa que tiene valor por lo que le gusta al trabajador.

Es importante saber qué se espera del empleado. La recompensa se otorga cuando se alcanza la meta, ya que se deben presentar metas realistas y el trabajador estar seguro de que podrá cumplir con cada una de las metas propuestas para el negocio.

Judge y Robbins (citado por Ortiz, 2013) plantean que:

"Los empleados estarán motivados para desarrollar un nivel de esfuerzo cuando crean que esto los transportará para obtener una excelente evaluación de desempeño, lo que conducirá a recompensas organizacionales como bonos, salarios, promoción, que estos premios alcanzan para satisfacer a los trabajadores". (p .47)

### **Teoría de los dos Factores de Herzberg**

Esta teoría se entiende como el comportamiento que las personas presentan ante diversas situaciones laborales, lo que se tiene en cuenta es que los dos factores como son los higiénicos o

los extrínsecos los cuales guían el comportamiento de los individuos. Andrade (2016) revela que las condiciones de trabajo y en el que se manifiesta la presencia de factores que determinan la satisfacción o insatisfacción de los empleados, se afirma que la satisfacción laboral se considera como la teoría de la motivación ya que es una jerarquía de necesidades que tienen los individuos para poder sentirse gustosos (p.8).

Herzberg (citado por Huarca y Ruiz, 2016) propone una teoría de la motivación en el trabajo, que está determinada por dos tipos de necesidades que afectan el comportamiento humano:

**Factores higiénicos o factores extrínsecos**

Ellos son los que se corresponden con la insatisfacción, y esas situaciones son dirigidas y resueltas por la organización

Los factores higiénicos más importantes son:

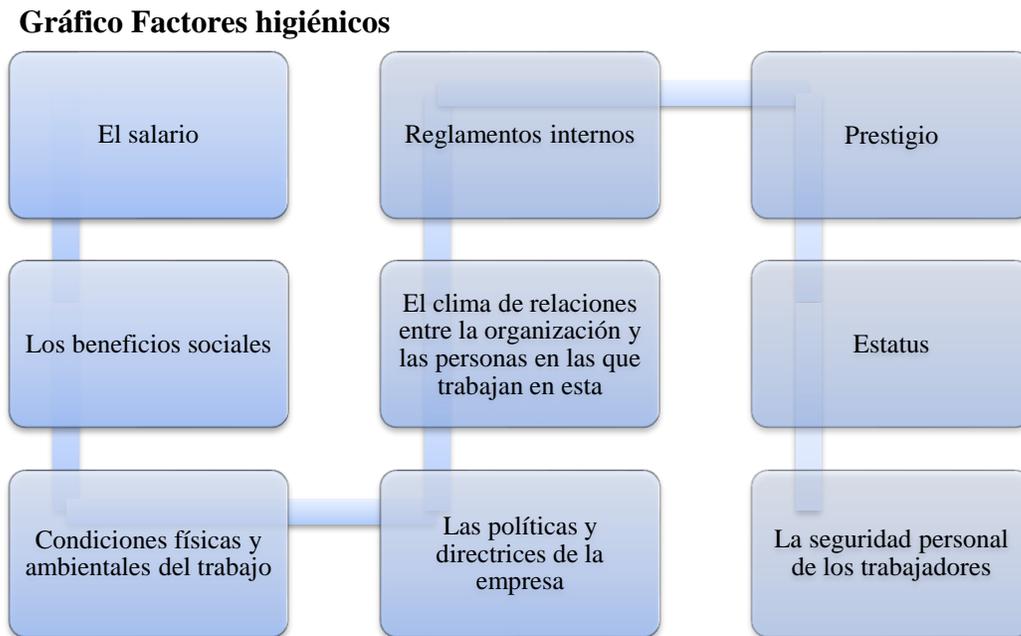


Gráfico N°1 Factores Higiénicos  
 Fuente: Satisfacción Laboral y bienestar psicológico (2016)  
 Elaborado por: Katherin Del Salto

## **Factores motivacionales o factores intrínsecos**

Son aquellos que corresponden a la satisfacción que tienen con el trabajo y las tareas que elabora el personal, estos factores están bajo el control del individuo que pertenece a lo que hace y realiza.

Los factores motivacionales importantes son:

### **Gráfico Factores motivacionales**



Gráfico N° Factores motivacionales  
Fuente: Satisfacción Laboral y bienestar psicológico (2016)  
Elaborado por: Katherin Del Salto

## **Teoría de adaptación al trabajo**

Se le da importancia a esta teoría porque la organización, el ambiente de trabajo, las condiciones de trabajo que a veces cambian en algunas empresas, pueden afectar el desempeño del empleado o también que no está satisfecho con lo que hacen y, por lo tanto, la productividad puede disminuir.

La intención de esta teoría es la interacción entre el individuo y el ambiente de trabajo. El personal trata de desarrollar y mantener una cierta correspondencia con el ambiente de trabajo que se realiza. Dos tipos de correspondencia se mencionan, primero por el grado de correspondencia entre atributos individuales, habilidades y competencias propias, mientras que el segundo se refiere a la correspondencia entre el contexto de trabajo y las necesidades propias (Huarca y Ruiz, 2016).

### **Teorías de la motivación**

Se manifiesta como el impulso de que todos tenemos que actuar de alguna manera para lograr un objetivo, tanto personal como laboral, y esto permite que el personal se sienta satisfecho porque está cumpliendo los objetivos que se han establecido. García (2012) manifiesta que estas teorías se centran en los estímulos que faltan en la forma de proceder de cada una de las personas, el grado de motivación dependerá de su forma de actuar al momento de desempeñarse en su lugar de trabajo.

Se puede distinguir dos tipos de motivación:

- Teorías de contenido son las que estudian ciertos elementos los cuales motivan a las personas.
- Teorías de proceso es aquellas que se encargan del proceso de la motivación, cuáles son sus orígenes y como se va desarrollando.

Se ha demostrado que las teorías motivacionales, después de cierto tiempo, constituyen un soporte teórico incomparable, que es el que puede relacionar ciertas variables que conducen a motivar a un sujeto en el que se puede llevar a cabo una tarea propuesta (Cadena, 2019). De esta manera, estas teorías son aquellas que consideran cuáles son los elementos que motivan a los

sujetos a poder trabajar, que se preocupan por la observación de los procesos, ya que su permanencia es trascendental para formar relaciones que ocurren con el tiempo.

Estas teorías pueden usarse como un punto para crear prácticas, procedimientos y procesos que pueden afectar la motivación de cada trabajador en todo el lugar de trabajo. Cerón (2015) indica que todos los trabajadores quieren ser más productivos, pero esto depende de sentirse lo suficientemente motivado para lograr lo que posiblemente sea inalcanzable para cada uno de los trabajadores de la organización.

### **Determinantes de la satisfacción laboral**

La satisfacción laboral se puede entender por el hecho de que depende de la remuneración dada al desempeño laboral del trabajador. Si la remuneración es más alta que las expectativas de la persona, la remuneración se considera el grado de satisfacción que puede obtener y si en otros casos es más bajo de lo esperado puede causar insatisfacción en los trabajadores, pero se debe tener en cuenta que no solo remuneración económica va depender de la satisfacción del personal sino también otros factores los cuales incidan en la organización como; buen clima laboral, seguridad en el empleo, compañerismo, entre otros.

Padrón (citado por Locayo, 2017) señala que la satisfacción personal y profesional está relacionada con la salud mental y el equilibrio personal, y la satisfacción se verá afectada por las condiciones de trabajo y las características de personalidad de todos (p. 24).

Para el autor, la satisfacción se puede entender desde dos aspectos:

- a. Perspectiva personal.** - Al predecir las necesidades apropiadas de una persona de manera satisfactoria, el sentido de satisfacción se establece a través del trabajo apropiado realizado por cada persona.
- b. Perspectiva profesional.** - Esta satisfacción se establece por el ambiente de trabajo que realiza y las relaciones interpersonales que tiene cada sujeto.

Los determinantes que afectan la satisfacción pueden agruparse interna y externamente. Algunos de estos factores pueden ser más importantes que otros y tener un mayor impacto en su desarrollo (Valle y Velásquez, 2017).

### **Factores determinantes de la satisfacción laboral**

Debe tenerse en cuenta que los factores son aquellos que están relacionados con el nivel de satisfacción que puede tener el empleado, ya sea por las tareas que lo motivan a realizar, las recompensas, las posibilidades de promover un puesto, las condiciones de cómo se gestiona la organización y cómo es la relación entre colegas.

Boada y Tous afirman que la satisfacción laboral es un factor que establece el grado de bienestar que un sujeto presenta en su trabajo, que se está convirtiendo en un problema central para la investigación de la empresa, este es uno de las áreas de calidad de vida laboral que han adquirido una gran utilidad (citado por Chiang et al, 2011).

Según Márquez (citado por Castro, 2014) indica que:

La falta de satisfacción también está relacionada con la compensación que está sujeta al deseo de una remuneración principal que, si no es insuperable, puede llegar a presentar

quejas, bajo rendimiento laboral, la búsqueda de un puesto con un mejor salario, cambiado al absentismo y rotación que está presente en la organización. Esta falta de satisfacción puede conducir al deterioro de la salud mental, sentir pérdida de tiempo y el rechazo psicológico, por lo cual la persona va a comenzar a presentar inseguridad por los cambios que pueden estarse presentando cada momento (p.23).

Robbins (citado por Eustaquio, 2016) con respecto a las reuniones, consultas y conocimientos reservados que se consideran los factores organizativos importantes de cada empresa que establecen la satisfacción laboral son:

### Factores determinantes de la satisfacción laboral

**Gráfico Factores determinantes de la satisfacción laboral**

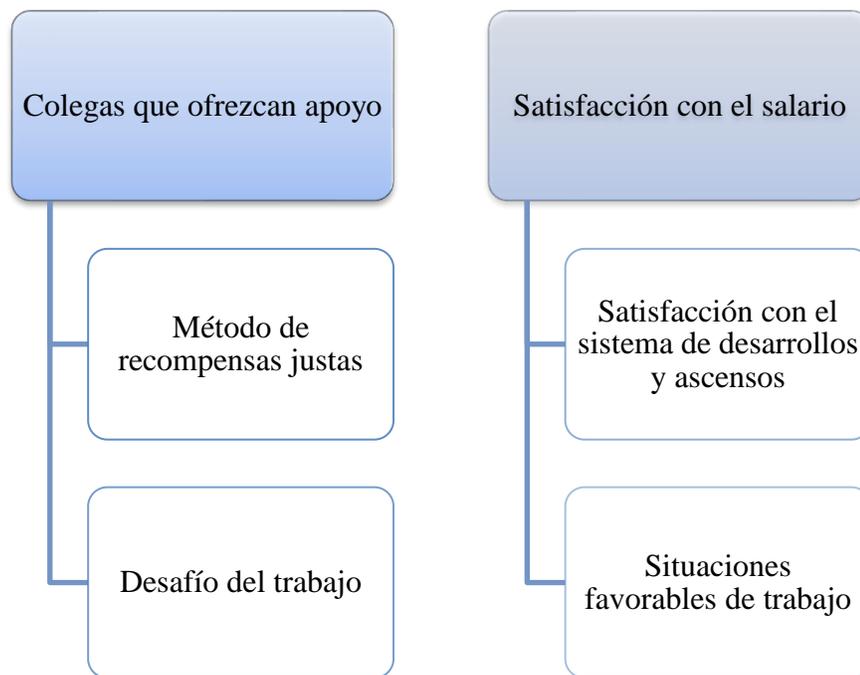


Gráfico N°3 Factores determinantes de la satisfacción laboral

Fuente: Relación entre las dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral (2016)

Elaborado por: Katherin Del Salto

## **Indicadores de la satisfacción laboral**

Los indicadores de la satisfacción laboral pueden identificar la causa por punto de medición, el servicio que no se ajusta de acuerdo con la eficiencia del uso de recursos generales, recursos humanos, y el desarrollo de la empresa. Paredes y País (2015) destacan que la satisfacción laboral es uno de los indicadores más clásicos que se utilizan al tratar de comprender las actitudes generales de las personas ante su vida laboral, porque es un aspecto que puede afectar la cantidad y la calidad del trabajo realizado por un sujeto, así como otras variables laborales, como el absentismo, irse de la empresa, altas tasas de tendencia de rotación.

La satisfacción laboral es un indicador de calidad. Aunque la satisfacción laboral es un indicador de naturaleza subjetiva puede entenderse como la suma de factores objetivos y factores subjetivos, porque la satisfacción no es una simple suma de factores independientes, sino una combinación de factores que se influyen mutuamente, cada uno tiene sus propias valoraciones diferentes (Cantonnet, Iradi, Larrea y Aldasoro, 2011).

## **Niveles de Satisfacción Laboral**

Los niveles están asociados con la alta satisfacción laboral que pueden incluir tareas intelectualmente estimulantes, desafíos continuos, salario justo, posibilidades prácticas de promoción, ambiente apropiado, condiciones de salud y seguridad, buenas relaciones con los superiores y colegas.

Fuente (2012) según los niveles de satisfacción laboral, se establecen dos tipos de análisis sobre satisfacción laboral.

### **a) Satisfacción general**

Se refiere a cómo se sienten los empleados de una empresa u organización de acuerdo con el trabajo en el que desempeñan, cómo se sienten con sus superiores, colegas y el entorno laboral. Es por eso que es el que indica el promedio que los trabajadores sienten en comparación con las diferentes facetas que aparecen en su trabajo.

### **b) Satisfacción por facetas**

De acuerdo con el lugar donde trabajan en ciertas situaciones, indican el nivel de satisfacción que tienen en esta forma en que se sienten en los diferentes contextos que surgen en el lugar de trabajo, lo que significa que es el grado de satisfacción, mayor o menor, en comparación con los aspectos específicos de su trabajo pueden ser los beneficios, las condiciones de trabajo, las políticas de la empresa, esta satisfacción está relacionada con el clima organizacional.

### **Incentivos en la organización**

Las organizaciones y los empleadores son los principales actores en el área del trabajo, la buena relación y el vínculo que se forma entre las dos partes es esencial para lograr los objetivos comerciales para aumentar la productividad. Infante afirma que uno de los factores de mayor capacidad motriz en todas las organizaciones es el talento humano, ya que el desempeño en los procesos integrados de las empresas dependerá del éxito de los planes creados y el cumplimiento de los objetivos (citado por Aguiar, Pérez y Madriz, 2012).

Aguiar et al, (2012) mencionan que:

Los incentivos se han convertido en un factor necesario para lograr una mayor producción por parte de los trabajadores, lo que acentúa la importancia de esta forma de compensación.

Un aumento en la satisfacción para establecer un desempeño en el servicio comunitario, lo que provoca elevaciones de buenos servicios, por esta razón, se analiza la contribución del trabajador para lograr el objetivo comercial, ya que es el talento humano el que da los valores agregados a la organización y promueve la productividad del sistema (p.34).

Los incentivos se han convertido en un factor necesario para lograr una mayor producción por parte de los trabajadores, lo que acentúa la importancia de esta forma de compensación.

Indican que los incentivos son diferentes señales que inducen al comportamiento de los empleados hacia actividades de innovación organizativas, tecnológicas y productivas. Los incentivos se manifiestan a través de mecanismos de origen que provienen de diferentes empresas o instituciones; incorporan diferentes indicaciones que condicionan, alientan o inducen los comportamientos de los individuos hacia las actividades de innovación organizacional, tecnológica y productiva. Los incentivos llegan a manifestarse a partir de los mecanismos provenientes de las diferentes instituciones (Amaro y Villavicencio, 2015).

### **Tipos de incentivos en la organización**

Los tipos de programas de incentivos más comunes que son utilizados en las organizaciones incluyen: aumentos salariales por el desempeño, bonificaciones por desempeño individual, salarios y comisiones, incentivos grupales por desempeño y participación en las ganancias, lo cual esto que puede llegar a brindar cada empresa para los empleados pueden sentirse satisfechos por lo que reciben. Existen diferentes tipos de incentivos que se crearon con el propósito de mejorar la productividad del personal, que son los siguientes: incentivos económicos, incentivos no económicos y sistemas mixtos.

Los incentivos económicos son el pago en efectivo que la empresa proporciona al empleado para mejorar el desempeño, de la misma manera que los incentivos que no son económicos consisten en los aspectos interiores del trabajo (Lope y Reyna, 2012). Su objetivo es mejorar el rendimiento del individuo, como el diseño o el entorno de trabajo, la toma de decisiones y el enriquecimiento de las tareas, finalmente tenemos sistemas mixtos que son la mezcla de la combinación de los dos tipos de incentivos.

### **Clasificación de incentivos**

Gracias a la gran cantidad de incentivos que encontramos hoy en día, podemos clasificar diferentes formas de proporcionar incentivos. Según su naturaleza tenemos aquellos que son estímulos extrínsecos o intrínsecos, que relacionan con el diseño del trabajo, así como con los premios formales e informales para obtener algunos logros específicos.

Tenemos los incentivos por porcentajes o por comisiones, como la cantidad determinada por proyecto o por cada curso de investigación en el que participa el empleador y los incentivos no monetarios son aquellos que establecen el salario en un campo independiente y, por otro lado, son los ingresos, lo más importante es la estabilidad laboral que con el paso del tiempo ha ido perdiendo (Lope y Reyna, 2012).

### **Insatisfacción laboral**

Insatisfacción con el trabajo, se puede definir como la reacción negativa de los empleados a su trabajo, esta respuesta negativa o rechazo dependerá de gran medida de las condiciones de trabajo y la personalidad de todos.

Valenzuela (2016) resalta que a pesar del hecho de que existen personas que no están satisfechas con su trabajo, permanecen en ellos porque no tienen otra opción que continuar, donde están ya que llegan a pensar que no existe algo mejor para cada uno de ellos, lo cual permanecen realizando las mismas tareas en su entorno de trabajo y en otras cosas las personas también pueden sentirse insatisfechas porque en realidad no saben lo que desean, talvez no hayan sabido y en la primera oportunidad aceptaron el trabajo que les ofrecieron en ese momento, cuando una persona no sabe claramente lo que desea para su vida profesional y laboral, no va a sentirse satisfecha en el lugar en el que se desempeña. (p. 949).

**Tabla Causas de la insatisfacción laboral**

<b>Causas de la insatisfacción laboral</b>	
Trabajo repetitivo que produce aburrimiento.	Muy poco tiempo libre.
Una gran cantidad de trabajo con salario bajo. Síndrome de estar quemado (burnout) debido al estrés excesivo.	Ambiente laboral que no tiene en cuenta las necesidades y sugerencias de los empleados.
Demasiados años en el mismo trabajo, de manera que ya no supone un reto.	Ambiente laboral autoritario, con gran cantidad de hostilidad.
Falta de formación que impide ascender a puestos superiores.	Bajo prestigio y estatus debido al tipo de trabajo realizado.
Realizar un trabajo que está por debajo de tus habilidades o formación.	

Tabla N°2 Causas de la Insatisfacción Laboral  
Fuente: Análisis de la insatisfacción laboral (2016)  
Elaborado por: Katherin Del Salto

En el trabajo existe frustración por parte del empleado, por lo que puede conducir a ciertas conductas agresivas, puede manifestarse por diferentes razones, como sabotaje o agresión directa. Flores, en el 2016 (citado por Valenzuela et al, 2016) señala que dichas conductas generadas por la insatisfacción laboral que encontramos en dos respuestas principales: activo-pasivo y destructivo-constructivo (p.949).

De acuerdo con el tema, podemos definir que la insatisfacción laboral es una respuesta del empleado que tiene de manera negativa hacia su propio trabajo. El rechazo dependerá en cierta medida de las condiciones de trabajo y la personalidad de los empleados que puede llegar a generar afectaciones emocionales como ansiedad y depresión lo cual una persona no puede encontrarse satisfecha en el lugar en el que labora.

## JUSTIFICACIÓN

Este trabajo de investigación cuyo título tuvo como objetivo identificar la relación entre la asertividad y la satisfacción laboral del personal del Distrito de Policía Manuela Sáenz de la ciudad de Quito en el año 2020; se realizó con el fin de conocer como la asertividad cumple un papel fundamental en el desarrollo de las actividades laborales de los policías y así determinar cuáles serían los aspectos de mejora, no solo en los policías sino también en las personas de su entorno laboral. Para la mejora de este proyecto, la indagación que se realizó sobre la temática propuesta es original por lo que esta investigación no se ha realizado anteriormente en la institución, ya que son estas variables son de un gran aporte científico para el ámbito organizacional.

Frente a la situación actual que viven muchas instituciones públicas, donde la comunicación, la satisfacción, el clima laboral y las relaciones interpersonales, muchas veces queda olvidado, dejando así problemas evidentes, los cuales se pueden reflejar al final en la forma de desempeñarse de una persona.

Estudios previos realizados sobre la asertividad permiten que la aplicación de este trabajo de estudio sea factible, lo cual permita establecer un programa de intervención para el personal del Distrito de Policía “Manuela Sáenz”, donde se incremente la asertividad y contribuya a la satisfacción laboral de los trabajadores de esta institución.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Evaluar la relación entre el asertividad y la satisfacción laboral del personal del Distrito de Policía Manuela Sáenz de la ciudad de Quito en el año 2020.

### **Objetivos Específicos**

1. Identificar los niveles de asertividad del personal del Distrito de Policía Manuela Sáenz de la ciudad de Quito en el año 2020.
2. Determinar los niveles de satisfacción laboral del personal del Distrito de Policía Manuela Sáenz de la ciudad de Quito en el año 2020.
3. Plantear una propuesta de intervención frente al problema que responda a los resultados obtenidos del personal del Distrito de Policía Manuela Sáenz de la ciudad de Quito en el año 2020.

## **CAPITULO II**

### **METODOLOGÍA**

#### **Diseño del Trabajo**

La presente investigación es correlacional porque previamente se describe las características que tienen en relación de las dos variables planteadas que son la Asertividad y la Satisfacción Laboral, temporalidad transversal y se basa en un enfoque cuantitativo.

Se aplicó la investigación de campo, ya que se realizó en el en la Institución donde se estuvo en contacto directo con la población de estudio mediante el uso de instrumentos de evaluación.

#### **Área de estudio**

**Campo:** Psicología

**Área:** Psicología Organizacional

**Aspecto:** Asertividad

**Delimitación espacial:** Distrito de Policía “Manuela Sáenz”

**Provincia:** Pichincha

**Cantón:** Quito

**Delimitación Temporal:** La investigación se realizará en el año 2020.

## **Enfoque**

La presente investigación tiene un enfoque de tipo cuantitativo, el cual permite obtener información completa del fenómeno a estudiar. El enfoque cuantitativo utiliza la recolección, análisis de datos y utiliza la medición estadística y numérica para la comprobación de las hipótesis establecidas.

## **Población y muestra**

La población estuvo constituida por 255 policías pertenecientes al Personal Preventivo del Distrito de Policía “Manuela Sáenz” de la ciudad de Quito y la selección de la muestra fue intencional o no probabilística y quedó integrada por 100 participantes que cumplieron los criterios de inclusión.

Criterios de inclusión; expresar su consentimiento informado, tener más de seis meses en la Institución.

Criterios de exclusión; participantes que expresaron su deseo de no participar en el estudio.

## **Instrumentos de investigación**

Para la realización de esta investigación se utilizaron dos instrumentos, la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA) el cual es un instrumento para evaluar el tipo y grado de asertividad que presente los policías y la Escala General de Satisfacción Laboral que es una escala que operacionaliza el constructo de satisfacción laboral, reflejando la experiencia de los trabajadores de un empleo remunerado.

La Escala Multidimensional de Asertividad (EMA) de Flores y Díaz es un instrumento que se ha venido desarrollando desde el año de 1989 hasta la fecha; constituye el producto de diferentes técnicas y versiones exploratorias, de las cuales se han tomado las características culturales e idiosincrásicas plasmadas en las diversas versiones del test que se han reflejado en los diferentes análisis psicométricos realizados a través de los años. (Cueva, 2014).

De este modo, es elaborada la Escala Multidimensional de Asertividad que consta de 45 afirmaciones tipo Liker, de cinco opciones de respuesta, que consta de tres dimensiones que son:

a) Asertividad indirecta: Es la inhabilidad del individuo para tener enfrentamientos directos, cara a cara, con otras personas en situaciones cotidianas o de trabajo, ya sea con familiares, amigos, jefes o compañeros de trabajo; llevándolos por tanto a expresar sus opiniones, deseos, sentimientos, peticiones, limitaciones personales, realizar peticiones, decir no, dar y recibir alabanzas, y manejar la crítica, a través de cartas, teléfonos u otro medios. b) No asertividad: Es la inhabilidad del individuo para expresar sus deseos, opiniones, sentimientos, limitaciones, alabanzas, iniciar la interacción con otras personas y manejar la crítica. Y por último c) Asertividad: es la habilidad del individuo para expresar sus limitaciones, sentimientos, opiniones, deseos, derechos, para dar y recibir alabanzas, hacer peticiones y manejar la crítica. (Cueva, 2014)

El segundo instrumento que es la Escala general de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall (1979) creada para evaluar la satisfacción intrínseca (SI) y satisfacción extrínseca (SE), ambos medidos desde un enfoque de disposición actitudinal. (Boluarte y Merino, 2015)

Esta escala fue creada a partir de detectarse la necesidad de escalas cortas y robustas que pudieran ser fácilmente completadas por todo tipo de trabajador con independencia de su formación. A partir de la literatura existente, de un estudio piloto y de dos investigaciones en

trabajadores de la industria manufacturera de Reino Unido, se conformó la escala con los quince ítems finales. La escala se sitúa en la línea de quienes establecen una dicotomía de factores y está diseñada para abordar tanto los aspectos intrínsecos como los extrínsecos de las condiciones de trabajo. Está formada por dos subescalas: a) Subescala de factores intrínsecos: aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc. Esta escala está formada por siete ítems (números 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14). b) Subescala de factores extrínsecos: indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, etc. Esta escala la constituyen ocho ítems (números 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15). (Pérez y Fidalgo, 2010)

### **Procedimientos para obtención de análisis de datos**

Se realizó un análisis de los instrumentos psicológicos que se pueden aplicar en esta investigación y como se mencionó anteriormente los instrumentos que se eligieron fueron la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA) de Flores y Díaz (1989) y la Escala General de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall (1979), posteriormente se procedió a la selección de la muestra la cual fue de 100 policías del Distrito de Policía “Manuela Sáenz” en la ciudad de Quito.

Previa obtención del consentimiento informado se continuó con la aplicación de los instrumentos durante una semana, después de la participación de los policías se realizó la calificación de los instrumentos y se ingresaron las puntuaciones a la base de datos Excel para ingresar al programa SPSS.

## **Actividades**

- Para el desarrollo de la presente investigación se indagó para proceder con el planteamiento del problema.
- Se procedió a la búsqueda de los instrumentos psicológicos que midan la asertividad y la satisfacción laboral.
- Se realizó una amplia revisión bibliográfica para elaborar el marco teórico que permitió conceptualizar las variables.
- Se emitió la solicitud dirigida a la oficina del Coronel de Policía de E.M, para su aprobación y se procedió a la explicación al personal policial para la aplicación de los instrumentos psicológicos relacionados con la asertividad y la satisfacción laboral.
- Se realizó la tabulación de los datos, se ingresaron a Excel, con el fin de visualizar los resultados y elaborar gráficos estadísticos.
- Posteriormente después de la aplicación de los instrumentos donde se pudo evaluar de manera satisfactoria, se concluyó con la aplicación, inmediatamente de ello se procedió a la elaboración de la matriz de calificación de los reactivos aplicados para la realización de los análisis cuantitativos en el software estadístico SPSS con el fin de calcular el cuadro el cual arroja que la asertividad si influye en la satisfacción laboral del personal del Distrito.

## CAPITULO III

### ANÁLISIS DE RESULTADOS

#### Diagnóstico de la situación actual

En la investigación realizada el diagnóstico de la situación actual a partir de las variables de Asertividad y Satisfacción Laboral, proporcionaron datos significativos. El personal policial evaluados pertenecientes al Distrito de Policía “Manuela Sáenz” de la ciudad de Quito, con un total de 100 de evaluados, entre hombres y mujeres, según los resultados obtenidos indica que existe un nivel de asertividad alto en la mayoría de los colaboradores y un nivel sobresaliente en la satisfacción laboral de los mismos lo cual influye en su desempeño.

#### Gráfico Edad

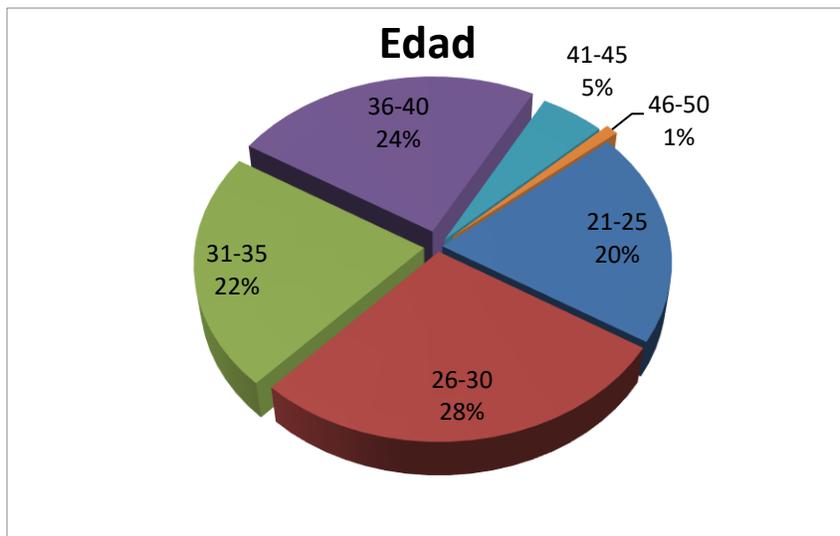


Gráfico N°4: Edad  
Elaboración propia  
Fuente: Investigación de campo

**INTERPRETACIÓN:** El gráfico N°4, muestra que en el dato demográfico edad, la edad que más predominó fue la de 26 a 30 y de 36 a 40 años de edad de los participantes, el rango de 21 a 25 años refleja un 20 %, en el rango de 26 a 30 años un 28%, de 31 a 35 años el 22%, de 36 a 40 años el 24%, de 41 a 45 el 5%, mientras que en el rango de 46 a 50 años se encuentra el 1% de los participantes.

### Gráfico Género

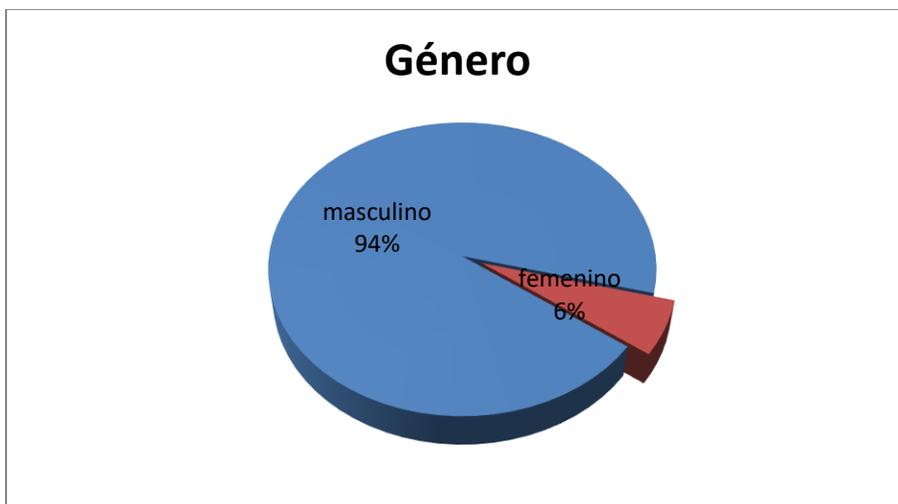


Gráfico N°5: Género  
Elaboración propia  
Fuente: Investigación de campo

**INTERPRETACIÓN:** El gráfico N°5, muestra que en el dato demográfico género es un dato predominante que el 94% de los participantes son masculino mientras que el 6% son femenino.

### Gráfico Estado civil

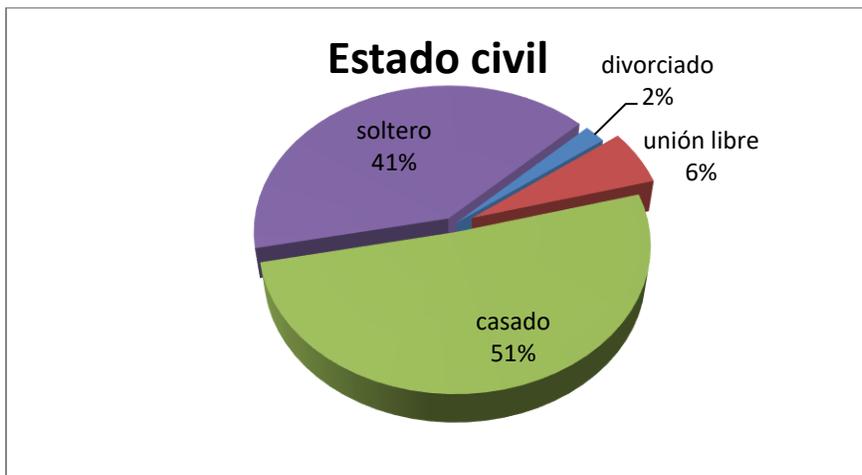


Gráfico N°6: Estado civil  
Elaboración propia  
Fuente: Investigación de campo

**INTERPRETACIÓN:** El gráfico N°6, muestra que en el dato demográfico estado civil, lo que más predominó son los participantes que se encuentran casados y los solteros, el 51% de los participantes son casados, el 41% solteros, el 6% unión libre, mientras que el 2% son divorciados.

### Gráfico Escolaridad



Gráfico N°7: Escolaridad  
Elaboración propia  
Fuente: Investigación de campo

**INTERPRETACIÓN:** El gráfico N°8, muestra que en el dato demográfico escolaridad, lo que más predominó de los participantes que cursaron la secundaria y los que cursaron la superior, secundaria 66% de los participantes, en superior el 32%, mientras que en técnico y posgrado se encuentran el 1% de los participantes.

### Correlación de Variables

Correlaciones			Asertividad puntaje	Satisfacción general
Rho de Spearman	Asertividad puntaje	Coeficiente de correlación	1,000	,220*
		Sig. (bilateral)	.	,028
		N	100	100
	Satisfacción general	Coeficiente de correlación	,220*	1,000
		Sig. (bilateral)	,028	.
		N	100	100

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Tabla N°3: Correlación de Rho de Spearman entre Asertividad y Satisfacción Laboral  
Elaboración propia  
Fuente: Investigación de campo

### Análisis e Interpretación

Utilizando el estadístico correlacional de Rho de Spearman, nos muestra que existe una correlación positiva directamente proporcional de ,220\* en relación a la puntuación de “la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA) y la Escala General de Satisfacción Laboral”; lo que significa que si al momento de mejorar la Asertividad aumentará la Satisfacción Laboral. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2colas).

## **Hipótesis**

**H1:** La Asertividad si influye en la Satisfacción Laboral del personal del personal del Distrito de Policía “Manuela Sáenz” de la ciudad de Quito.

**H0:** La Asertividad no influye en la Satisfacción Laboral del personal del personal del Distrito de Policía “Manuela Sáenz” de la ciudad de Quito.

### **Comprobación de la hipótesis**

Los resultados obtenidos durante la investigación determinaron que se cumple la H1 y se rechaza la H0. Por medio del análisis de correlación de Rho de Spearman se deduce que se confirma la comprobación de la hipótesis alterna en la cual, la Asertividad influye en la Satisfacción Laboral del personal del Distrito de Policía “Manuela Sáenz” de la ciudad de Quito. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H0) y aceptamos la hipótesis alterna, tomando en base el análisis estadístico de la correlación Rho de Spearman antes explicada.

## CAPÍTULO IV

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### CONCLUSIONES

1. Mediante la investigación realizada se obtuvo los resultados de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Spearman que dio como resultado un valor calculado de ,220\* equivalente de correlación positiva entre Asertividad y Satisfacción Laboral, lo que implica que, se aprueba la hipótesis planteada en la que se confirma que la Asertividad si influye en la Satisfacción Laboral del personal del Distrito de Policía Manuela Sáenz de la ciudad de Quito.
2. De acuerdo con los niveles de asertividad dados por la población policial de la organización, la mayoría del personal evaluado se encuentro en un nivel promedio de asertividad lo que se refiere que los participantes no presentan dificultades y pueden expresarse durante sus relaciones interpersonales, mientras que la tercera parte se encuentro en un nivel alto de asertividad lo que indica que son capaces de expresar sus limitaciones, sentimientos, opiniones, es decir, son personas sociales, finalmente la mitad de la población se encontró en un nivel bajo de asertividad lo que se refiere que pueden tener problemas para poder expresarse durante las relaciones interpersonales y tienen dificultades de comunicarse con facilidad con cualquier individuo que desee.
3. En cuanto a los niveles de satisfacción laboral, los datos muestran que más de la mitad de la población posee un nivel alto de satisfacción laboral, refiriéndose a que la mayoría del

personal se sienten a gusto en las condiciones del trabajo en las cuales se desempeñan con responsabilidad en las actividades que realizan y se encuentra satisfechos con lo que hacen, mientras que la mitad de la población tiene un nivel bajo de satisfacción laboral, lo que indica que se encuentran insatisfechos con el lugar de trabajo, la organización que existe en la institución, sus horarios, remuneración , por lo que no se están inconformes en donde se desempeñan.

4. A partir de los resultados obtenidos se diseñó una propuesta de intervención para incrementar la asertividad y la satisfacción laboral con el personal del Distrito de Policía “Manuela Sáenz”.

## **RECOMENDACIONES**

1. Luego de contrastar la hipótesis, es recomendable promover un programa de intervención desarrollado en base al diagnóstico inicial, es importante que se mantengan talleres sistemáticos para el personal nuevo que se integran a la Institución.
2. Es recomendable implementar y ejecutar un plan de comunicación asertiva, que debe enfocarse en la participación efectiva para que permitan al personal interactuar plenamente en el lugar de trabajo, reduciendo así los problemas de la organización.
3. Ejecución y evaluación de manera sistemática de los talleres para el personal que ya encuentra laborando, de igual forma para los nuevos integrantes que se incorporan ya que es una Institución que un gran porcentaje de rotación del personal.
4. Diseñar talleres para potenciar la asertividad, a través de una metodología participativa para procurar un ambiente laboral favorable.

## DISCUSIÓN

Garcés (2019) desarrolló un estudio en Ambato titulado “La Asertividad y su influencia en la Satisfacción Laboral del Personal Operativo de la Empresa Ecuatran S.A.”, para lo cual en base a los resultados obtenidos muestran que la asertividad si influye en la satisfacción laboral, según los resultados que han obtenido de acuerdo al enfoque cuantitativo que ha utilizado, lo que significa que una persona para ser asertiva en el trabajo necesariamente debe poseer una mayor satisfacción. Para lo cual se aplicó la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA) que fue elaborada por Mirta Margarita Flores Galaz y Rolando Díaz Loving (2004) y el Cuestionario de Satisfacción de Minnesota la versión corta que fue desarrollada por Weiss, Dawis, Eglund y Lofquist (1977). Por lo que se evidencia que, en relación a los resultados obtenidos de acuerdo al enfoque cuantitativo, se confirma es decir la asertividad si influye en la satisfacción laboral del personal.

Según un estudio de Escriba (2019), realizado en Perú titulado “Relación entre asertividad y satisfacción laboral en los trabajadores del hospital IIE-Bellavista en el año 2015”, mostró que el puntaje promedio de los trabajadores fue de 3.56, lo que significa que casi siempre son asertivos y tiene la confianza para expresarse, mientras que la satisfacción es de 2.97, que es un nivel promedio, por lo que no están ni satisfechos ni insatisfechos. En esta investigación se utilizó la escala de medición fue el instrumento de asertividad y de satisfacción laboral que fue de tipo Likert. Por lo tanto, de acuerdo a la puntuación comparada la asertividad está directa y significativamente relacionada con la satisfacción laboral, es decir, que a medida que aumenta la asertividad, también mejora la satisfacción laboral en los trabajadores.

Por otro lado, en un estudio realizado por Izurieta (2016) en Babahoyo, en el cual esta titulado como “Comunicación asertiva y su incidencia en la Satisfacción de los usuarios del personal de estadísticas del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social” a partir de los resultados obtenidos de la Chi cuadrada calculada es de 16,77 es un valor mayor que 7,815 que el de la Chi cuadrada teórica, por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, ya que se pudo evidenciar que la asertividad si interviene en la satisfacción de los usuarios del personal antes mencionado y de igual forma en la presente investigación se confirma.

En similitud a la investigación se evidencia que en efecto para que el personal se sienta amparado por la Organización debe existir la correspondiente libertad y confianza para poder expresarse y así poder cumplir con las funciones en las cuales les corresponde, por lo que los resultados coinciden con la mayoría de las investigaciones realizadas que además destacan que para que la satisfacción laboral se incremente es importante que los trabajadores sientan que puedan hablar de una manera que puedan ser escuchados y se respeten sus opiniones.

## **CAPÍTULO V**

### **PROPUESTA**

#### **TEMA DE LA PROPUESTA:**

“Ni sumisión, ni agresividad, el equilibrio es la asertividad”, es una propuesta para potenciar la asertividad a través de una metodología participativa para procurar un ambiente laboral favorable del personal del Distrito de Policía “Manuela Sáenz” de la ciudad de Quito.

#### **JUSTIFICACIÓN**

Una vez finalizada la investigación y obteniendo los resultados de los test psicológicos aplicados sobre las variables presentadas de Asertividad y Satisfacción laboral, se va efectuar esta propuesta para mejorar o potenciar estos aspectos que pueden incrementar la satisfacción del personal del Distrito de Policía “Manuela Sáenz” de la ciudad de Quito.

Este es un tema de investigación muy importante, por lo que se brindará apoyo a la institución y al personal, así como la preparación de talleres de Asertividad, que ayudará a convertirse en una persona que pueda expresar claramente sus puntos de vista, sentimientos y opiniones, para que las personas puedan defender sus propios intereses.

La propuesta es original porque se destaca por lo que la institución no ha realizado un programa similar, ya que no existen antecedentes de intervención que aborden estas variables lo cual es factible porque además de contar con materiales adecuados, también requiere información relevante, espacio y tiempo.

La estructura de la propuesta es factible porque se elaboró tomando en cuenta los aportes teóricos mediante la revisión bibliográfica y se cuenta con los recursos materiales y económicos para la elaboración de los talleres, y lo más importante, cuenta con el apoyo de las autoridades del Distrito de Policía “Manuela Sáenz” de la ciudad de Quito.

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Potenciar la asertividad a través de una metodología participativa para incrementar la satisfacción laboral del personal del Distrito de Policía “Manuela Sáenz” de la ciudad de Quito.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Realizar talleres para mejorar la asertividad a través de una metodología participativa para procurar con un ambiente laboral favorable del personal del Distrito de Policía “Manuela Sáenz” de la ciudad de Quito.
- Desarrollar estrategias adecuadas mediante los talleres para el fortalecimiento de la asertividad del personal del Distrito de Policía “Manuela Sáenz” de la ciudad de Quito.
- Definir técnicas que favorezcan la cohesión grupal que permitan la integración del personal del Distrito de Policía “Manuela Sáenz” de la ciudad de Quito.

## **ESTRUCTURA TÉCNICA DE LA PROPUESTA**

La propuesta se basa en el propósito de realizar talleres para mejorar la asertividad a través de una metodología participativa para procurar un ambiente laboral favorable del personal del Distrito de Policía “Manuela Sáenz” de la ciudad de Quito. La propuesta se encuentra distribuida en distintos talleres, cada uno se especifica la técnica, desarrollo de las actividades, recursos, tiempo y responsable. La ejecución de cada taller debe realizarse en equipo para fortalecer cada una de las dimensiones en las que se va desarrollar.

Se dividirá al grupo de 100 policías en cuatro grupos de 25 personas, con el fin de mantener un control y manejo adecuado de los participantes y en el manejo de las actividades que se va a desarrollar en cada taller.

La estructura de la propuesta consta de cuatro talleres, orientados a resolver los problemas que permitan el logro de los objetivos anteriormente mencionados, en cada taller se realizarán actividades para que los participantes comprendan claramente el tema y de esta manera cada uno de ellos puedan fortalecer para que sean empáticos y asertivos, así llevarlo a cabo en el lugar de su trabajo. Las técnicas que se utilizará dentro de los talleres contribuyen a la corriente Humanista debido a que refiere que el sujeto es un ser condescendiente es decir trabaja en conjunto más no como ser individual, lo que permitirá la modificación del comportamiento del personal del Distrito de Policía, mediante el cumplimiento de las actividades que permitirá mejorar a los policías la asertividad a través de una metodología participativa para procurar un ambiente laboral favorable.

Se realizará 4 talleres, cada uno con una duración de 3 horas cada uno de estos, las mismas que se llevarán a cabo en las instalaciones del Distrito de Policía “Manuela Sáenz” ubicado en el sector de la Marín del centro de Quito.

Finalmente, a través del diálogo con los participantes, se procede a realizar una retroalimentación sobre los temas tratados en los talleres, estableciendo compromisos y reflexiones con los policías, dando por terminadas las jornadas con la despedida y agradecimiento respectivo.

## **ARGUMENTACIÓN TEÓRICA**

El desarrollo de los talleres se centra en la corriente humanista, debido a que se basa en un aprendizaje cultural, afectivo, existencial del individuo, aunque no se enfoca únicamente en satisfacer sus necesidades sino también en desarrollar sus habilidades, enfatizando la experiencia adquirida por cada uno de ellos.

Para Carl Rogers (1902 – 1987), el enfoque indica que los seres humanos nacen con un sentido de logro, es decir, si no existe algo que afecten en el período de desarrollo, se puede definir como personas plenamente funcionales. Es decir, puede ser considerado como una persona que puede aceptar nuevas experiencias de forma espontánea y que puede apreciar a los demás, mientras que una persona que no se adapta es una persona cerrada, rígida y autocrítica. También mencionó que la empatía es uno de los factores más importantes para el cambio, de acuerdo a las técnicas que es el psicodrama que favorecen a la descarga emocional llegando así al insight, es decir, a la conciencia o a la comprensión de cada persona a través de la propia dramatización, esta técnica permite tener contacto con lo que cada uno piensa y siente ante determinada situación que se presente, esto permite que la persona este en contacto real con su realidad que se encuentra. Por lo tanto, es importante desarrollar estrategias para mejorar la asertividad a través de una metodología participativa, siendo estas las dimensiones a trabajar para obtener una asertividad óptima.

## DISEÑO TÉCNICO DE LA PROPUESTA

<b>FASE</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>Logística</b>	Adecuación del lugar y preparación de los materiales que serán utilizados para los talleres.	Socializar sobre las actividades que se van a realizar y el objetivo que tiene cada taller.	Recurso Humano y material físico: sillas, mesas, pizarrón	Investigadora
<b>Socialización</b>	Introducción a los contenidos de cada uno de los talleres previamente establecidos.	Brindar la información pertinente para mejorar la problemática.	Bibliografía, material electrónico de apoyo.	Investigadora
<b>Talleres</b>	Desarrollo de talleres de Asertividad.	Mejorar la comunicación asertiva a través de una metodología participativa para procurar un ambiente laboral favorable.	Bibliografía, material electrónico de apoyo, material didáctico.	Investigadora

**Tabla 4:** Propuesta de talleres

**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** Katherin Del Salto



*“Ni sumisión, ni agresividad,  
el equilibrio es la asertividad”*

<b>TALLER</b>	<b>TEMÁTICA A TRABAJAR</b>	<b>TEMA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>TIEMPO</b>
<b>TALLER 1</b>	Asertividad y tipo de comunicación.	Pasivo, agresivo y asertivo.	Fomentar relaciones de confianza para un ambiente de trabajo más eficiente.	Cartulina Hojas de papel bond Esferos Marcadores Computadora Proyector	3 horas
<b>TALLER 2</b>	Conociendo la comunicación asertiva.	Escuchar para comprender.	Desarrollar la capacidad asertiva entorno a la comunicación del personal.	Música Hojas de papel bond Proyector Computadora Ovillo de lana	3 horas
<b>TALLER 3</b>	Logrando metas en base a las conductas asertivas.	Pequeños esfuerzos, grandes logros.	Fomentar el manejo y resolución de conflictos en el personal.	Computadora Proyector Hojas Esferos Post-it	3 horas
<b>TALLER 4</b>	Trabajando en equipo, llegando al éxito.	Cero límites.	Fortalecer el trabajo en equipo y alcanzar los objetivos comunes.	Proyector Computadora Disfraces improvisados Cartulina Esferos Paletas con frases	3 horas

**Tabla 5:** Propuesta “Ni sumisión, ni agresividad, el equilibrio es la asertividad”, talleres de asertividad.

**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** Katherin Del Salto

## PASIVO, AGRESIVO Y ASERTIVO



**Tema:** Asertividad y tipo de comunicación

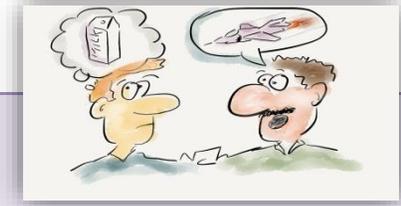
Fase	Técnica/ Actividad	Objetivo	Recursos	Tiempo
<b>Fase I Inicio</b>	Bienvenida.	Generar empatía con los participantes.	Cartulina con los nombres de cada participante	10 minutos
	Animales en pareja, se entrega a cada participante una tarjetita con un dibujo de un animal mediante mímicas deberá encontrar a su pareja.	Facilitar la integración de cada uno de los participantes.	Hojas con dibujos de animales	15 minutos
	Exposición de la asertividad y tipos de comunicación.	Brindar a los participantes la información de las técnicas y actividades que se va a desarrollar.	Computadora Proyector Diapositivas	30 minutos
<b>Fase II Procedimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lluvia de ideas acerca de la asertividad</li> <li>• De forma individual deberá pensar en la persona más sumisa que conozcan y apuntar las características de su comportamiento, todos deben actuar de manera sumisa, manejando el lenguaje no verbal</li> <li>• Se pide que se queden quietos y cambien el comportamiento sumiso a agresivo, los participantes deben en grupo hacer una lista de los comportamientos de una persona asertiva y se realiza un debate donde se analizan los diferentes estilos de comunicación</li> </ul>	Diferenciar distintos tipos de comunicación.	Hojas Esferos Pizarra Marcadores	1 hora y 30 minutos
<b>RECESO</b>				15 minutos
<b>Fase III Cierre</b>	Preguntas y respuestas sobre elementos principales del taller.	Comprobar la información impartida a través de las preguntas.		20 minutos

**Tabla 6:** Taller 1 “Pasivo, agresivo y asertivo”

**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** Katherin Del Salto

## ESCUCHAR PARA COMPRENDER



**Tema:** Conociendo la comunicación asertiva.

Fase	Técnica/ Actividad	Objetivo	Recursos	Tiempo
<b>Fase I Inicio</b>	Dinámica del grupo el “baile”	Incrementar la cohesión del grupo	Música Hojas de papel bond	15 minutos
	Brindar información acerca del tema a tratar conociendo la comunicación asertiva.	Socializar información con los integrantes.	Diapositivas Proyector Computadora	30 minutos
	Video de reflexión	Facilitar la integración de cada uno de los participantes.		10 minutos
<b>Fase II Procedimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La psicóloga introducirá un tema el cual se va a desarrollar</li> <li>• Debe formarse equipos</li> <li>• Debe la persona comenzar a pasar el ovillo de lana y debe compartir algo que desee, después pasar a su compañero para que de igual forma realice y así hasta que participen todos</li> <li>• Al finalizar todos acompañados y unidos por el ovillo de lana deben presentar una reflexión de lo que nace entorno al grupo que han trabajado en equipo y las relaciones que surgen dentro del mismo</li> </ul>	Compartir sentimientos con los demás de participantes	Ovillo de lana	1 hora y 30 minutos
<b>RECESO</b>				15 minutos
<b>Fase III Cierre</b>	Abrazo grupal (Retroalimentación)	Analizar el taller		200 minutos

**Tabla 7:** Taller 2 “Escuchar para comprender”

**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** Katherin Del Salto

## PEQUEÑOS ESFUERZOS, GRANDES LOGROS



**Tema:** Logrando metas en base a las conductas asertivas.

Fase	Técnica/ Actividad	Objetivo	Recursos	Tiempo
<b>Fase I Inicio</b>	Dinámica de grupo “La carga eléctrica”	Integración de los grupos		15 minutos
	Presentación de los contenidos logrando metas en base a las conductas asertivas.	Socializar los temas que se van a tratar para mejorar la interacción con cada una de las personas.	Computadora Proyector Diapositivas	30 minutos
	Anécdota sobre un propósito en la vida.	Facilitar la integración de los participantes.		15 minutos
<b>Fase II Procedimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Integración para trabajar en grupos de 5 o 6 integrantes.</li> <li>Se les coloca a los participantes alrededor de un objeto, se le pide a cada persona que escriban una breve descripción de una parte del objeto.</li> <li>Se socializa por cada persona del grupo y se trata de entender lo que cada persona describe o percibe depende de lo que desee lograr y como cada uno ve las maneras de poder alcanzar</li> </ul>	Identificar las perspectivas de otras personas	Hojas Esferos	1 hora y 30 minutos
<b>RECESO</b>				15 minutos
<b>Fase III Cierre</b>	Entregar a cada participante un post-it con una frase correspondiente al tema del taller y se lleva de recuerdo del mismo.	Analizar el taller	Post-it	15 minutos

**Tabla 8:** Taller 3 “Pequeños esfuerzos, grandes logros”

**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** Katherin Del Salto

## CERO LÍMITES



**Tema:** Trabajando en equipo, llegando al éxito.

Fase	Técnica/ Actividad	Objetivo	Recursos	Tiempo
<b>Fase I Inicio</b>	Dinámica de Grupo “El marranito”.	Integración de los grupos		15 minutos
	Presentación de los contenidos trabajando en equipo, llegando al éxito.	Compartir información a los participantes acerca del tema que se va a tratar.	Diapositivas Proyector Computadora	30 minutos
	Cortometraje (la clave del éxito).	Reflexionar sobre la importancia de proponerse objetivos a corto y largo plazo.		10 minutos
<b>Fase II Procedimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dramatización</li> <li>• Formar tres o cuatro grupos</li> <li>• Deben hacer una dramatización con los materiales que tengan en el momento del taller, y ver como trabajarían para llegar a ser exitosos en un trabajo en equipo</li> </ul>	Concienciar la importancia y el beneficio del trabajo en equipo.	Disfraces improvisados	1 hora y 30 minutos
<b>RECESO</b>				15 minutos
<b>Fase III Cierre</b>	Escribir en una cartulina una meta a corto, mediano y largo plazo.	Rol-playing de dramatización de las conductas asertiva, pasiva y agresiva.	Cartulina Esferos Paletas con frases motivacionales.	20 minutos

**Tabla 9:** Taller 4 “Cero límites”

**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** Katherin Del Salto

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguiar, M., Pérez, F., Madriz, D. y Madriz, D. (2012). Incentivos laborales como aporte a la productividad y a la calidad de servicio en las empresas del rubro farmacias. *Ingeniería industrial. Actualidad y nuevas tendencias*, 3 (9), 33-48.
- Albornoz, J., Navarro, G. y Varas, M. (2017). Asertividad: Diferencias de sexo en estudiantes universitarios chilenos medidas a través del Inventario de Gambrill y Richey. *Revista de Estudios y Experiencias en Educación*.16 (31) ,55-68.
- Allasí, A. y Sánchez, A. (2018). *Nivel de asertividad en los estudiantes del ciclo avanzado de la institución educativa la victoria de ayacucho del distrito de ascensión, 2017(Tesis de Pregrado)*. Universidad Nacional de Huancavelica. Perú.
- Alonso, M., Cantero, I. y González, M. (2012). La asertividad laboral. *Revista gallega de psiquiatría y neurociencias*, 11(10), 81-88.
- Andrade, E. (2016). *Estudio de la Satisfacción Laboral en Ejecutivos de Venta de Segmento Masivo de Claro Ecuador Telecom de la ciudad de Guayaquil durante el último bimestre del 2014 y el primer trimestre del 2015 (Tesis de Pregrado)*. Guayaquil.
- Amaro, M. y Villavicencio, D. (2015). Incentivos a la innovación de la biotecnología agrícola-alimentaria en México. *Estudios sociales (Hermosillo, Son.)* ,23(45), 33-45.
- Berrios, R. (2016). *Entrenamiento en conductas asertivas para el fortalecimiento del liderazgo gerencial en el equipo administrativo de la caja de salud de la banca privada la paz (Tesis de Pregrado)*. Universitas Major Pacensis Divi Andre. La Paz: Bolivia.
- Benalcázar, W. (2014). *La Satisfacción laboral del personal de ventas y su relación con la productividad de la Empresa Productos Paraíso del Ecuador (Tesis de Pregrado)*. UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR. Quito.
- Borra, C. y Gómez, F. (2012). Satisfacción laboral y salario: ¿compensa la renta laboral las condiciones no monetarias del trabajo? *Revista de Economía Aplicada*, XX (60), 25-51.
- Caballo, V. E. (2018). Asertividad: definiciones y dimensiones. *Estudios de psicología*, 4(13), 52-62

- Cadena, E. (2019). *La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa envatub s.a. de la provincia de pichincha (Tesis de Pregrado)*. Pontificia universidad católica del ecuador sede Ambato. Ambato, Ecuador.
- Cainicela, F. y Pazos, P. (2016). *La relación entre satisfacción laboral, compromiso organizacional e intención de rotación en profesionales de una empresa minera en el Perú (Tesis de Maestría)*. Universidad del pacífico. Perú.
- Cantonnet, M., Iradi, J., Larrea, A. y Aldasoro, J. (2011). Análisis de la satisfacción laboral de los arquitectos técnicos en el sector de la construcción de la Comunidad Autónoma del País Vasco. *Revista de la Construcción*, 10 (2), 16-25.
- Carrillo, C., Solano, M., Martínez, M. y Gómez, C. (2013). Influencia del género y edad: satisfacción laboral de profesionales sanitarios. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*, 21(6), 1314-1320.
- Castro, C. (2014). *Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del hospital pablo Arturo Suárez, período agosto-noviembre 2013 (Tesis de Pregrado)*. Pontificia universidad católica del Ecuador. Quito.
- Centeno, G. (2015). *La asertividad y su relación con la comunicación organizacional en los colaboradores del Instituto Técnico Superior Libertad (Tesis de Pregrado)*. Universidad central del ecuador. Quito.
- Cerón, J. (2015). *La importancia de la motivación en las empresas (Tesis de Diplomado)*. Universidad militar nueva granada. Bogota, d.c., colombia.
- CHIMBOTE (Tesis de Pregrado)*. Universidad privada Antenor Orrego. Trujillo: Perú.
- Chiang, M., Martín, M. y Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid, España: S.L.
- Chiang, M. y Ojeda, J. (2011). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Contaduría y Administración*, 58(2), 39-60.
- Chiang, M., Salazar., Martín, M. y Nuñez, A. (2011). Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. *Salud de los trabajadores*. 19(1), 5-16.
- Condori, G. y Calsin, R. (2014). *Relación de la conducta asertiva y el rendimiento académico en el área de matemáticas con estudiantes de 5° grado de secundaria de la institución educativa carlos*

*fermín fitzcarrald (Tesis de Pregrado)*. Universidad nacional amazónica de madre de dios. Madre de dios, Perú

De la Villa, M., Sirvent, C. y Blanco, P. (2011). Adicciones y déficits en asertividad. *Revista psicología. com*, 15(8), 1-21.

Escriba, J. (2019). *Relación entre asertividad y satisfacción laboral en los trabajadores del hospital IIE-Bellavista en el año 2015 (Tesis de Postgrado)*. Universidad César Vallejo. Tarapoto, Perú

Eustaquio, C. (2016). *Relación entre las dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del módulo básico de justicia del distrito de la esperanza enero-julio 2016 (Tesis de Pregrado)*. Universidad privada del norte. Trujillo, Perú.

Flores, M. (2017). *La comunicación asertiva y la satisfacción laboral de los trabajadores de empresa de calzado grupo Montalvo (Tesis de Pregrado)*. Universidad técnica de Ambato. Ambato

Frías, P. (2014). *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y (Tesis de Maestría)*. Universidad de Chile. Santiago

Fuente, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango (Tesis de Pregrado)*. Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango

Gaeta, L. y Galvanovskis, A. (2009). Asertividad: un análisis teórico-empírico. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 14(2) ,403-425.

Garcés, A. (2019). *La asertividad y su influencia en la satisfacción laboral del personal operativo de la empresa ecuatran s.a. (Tesis de Pregrado)*. Universidad Tecnológica Indoamérica. Ambato

García, A. y Reyes, L. (2017). Construcción y validación de una escala de asertividad en la relación paciente-médico. *Acta de investigación psicológica*, 7(3), 2793-2801.

García, V. (2012). *LA MOTIVACIÓN LABORAL ESTUDIO DESCRIPTIVO DE ALGUNAS VARIABLES (Tesis de Pregrado)*. Universidad de Valladolid. España

García, Y., Martínez, M., Rivera, M. y Gutiérrez, G. (2016). Satisfacción laboral del personal de enfermería en dos instituciones de salud públicas: caso hidalgo, México.

González, M. (2013). *Asertividad: estudio comparat yo en colaboradores de turno diurno y nocturno (Tesis de Pregrado)*. Universidad mariano Gálvez de Guatemala. Guatemala.

- Grijalva, A., Palacios, J., Patiño, C. y Tamayo, D. (2017). Los factores asociados a la satisfacción laboral en Ecuador en 2007 y 2015 utilizando la encuesta de empleo, desempleo y subempleo. Ecuador: Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC).
- Guasco, L. (2020). En el Justo Medio: Ser Asertivo. *Vida Científica*, 4(15), 9-19
- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción Laboral (Tesis de Pregrado)*. Universidad Nacional de Cuyo. Mendoza, Argentina.
- Huarca, P. y Ruiz, K. (2016). *Satisfacción laboral y bienestar psicológico en trabajadores obreros de empresas de intermediación laboral del sector minero en arequipa (Tesis de Pregrado)*. Universidad nacional de san agustin. Arequipa, Perú.
- Izurita, C. (2016). *Comunicación asertiva y su incidencia en la satisfacción de los usuarios del personal de estadísticas del instituto ecuatoriano de seguridad social cantón Babahoyo, provincia los ríos (Tesis de Pregrado)*. Universidad técnica de Babahoyo. Babahoyo
- Jaik, A., Tena, J. y Villanueva, R. (2010). Satisfacción laboral y compromiso institucional de los docentes de posgrado. *Revista electrónica diálogos educativos*, 19 (8), 119-130.
- Lacayo, J. (2017). *Los factores determinantes de la satisfacción laboral en el personal administrativo y operativo de una empresa que se dedica a la venta de seguros diversos en Guatemala (Tesis de Pregrado)*. Universidad rafael landívar. Guatemala de la Asunción.
- Lope, L., Reyna, C. y Hernández, F. (2013). Recursos humanos: la importancia de la motivación e incentivos para los trabajadores. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 185.
- Matos, M. (2014). *Asertividad y adaptación de conducta en estudiantes del nivel secundario de una institución educativa estatal de chimbote (Tesis de Pregrado)*. Universidad privada antenor orrego. Trujillo: Perú.
- Mayer, O. (2010). *La asertividad: expresión de una sana autoestima*. Desclée de Brouwer.
- Menor, M. (2013). *Asertividad*. *Jesuitas Lat.* 3(6), 1-17.
- Mercado, S. (2015). *Las condiciones laborales y el medio ambiente de trabajo como factores de satisfacción en el trabajador (Tesis de pregrado)*. Universidad autónoma del estado de México. Toluca, México.
- Mestanza, J. (2017). *Grado de relación entre seguridad de sí mismo y asertividad estudiantil en la especialidad profesional de educación primaria intercultural bilingüe, universidad nacional*

*toribio rodríguez de Mendoza, sede santa maría de nieva, 2017 (Tesis de Pregrado)*. Chachapoyas, Perú

Miranda, M. (2015). *Asertividad y estrategias de aprendizaje en alumnos del nivel superior (Tesis de Pregrado)*. Universidad autónoma del estado de México. México.

Mollinedo, F. (2018). *Asertividad en estudiantes del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos -sede San Juan de Lurigancho (Tesis de Pregrado)*. Universidad inca Garcilaso de la vega. Lima, Perú.

Moroga, M. (2013). *Relación entre el nivel de asertividad y la actitud laboral en los trabajadores de una empresa productora de alimentos (Tesis de Pregrado)*. Universidad Rafael Landívar. Guatemala de la Asunción.

Nicanor, G. y Solórzano, J. (2017). *Los tipos de asertividad y clima en el aula en niños de preescolar con maltrato entre compañeros en la dinámica del acoso escolar (Tesis de Pregrado)*. Universidad pedagógica nacional. Colombia.

Olivari, P. y Pezzi, C. (2018). *Asertividad y agresividad en estudiantes de psicología y medicina humana de una universidad particular en lima aplicando el inventario de bakker adaptado (Tesis de Pregrado)*. Universidad Ricardo palma. Lima: Perú.

Ortiz, K. (2013). *Satisfacción laboral y detección de factores motivacionales en empleados en una organización de la sociedad civil (Tesis de Maestría)*. Universidad autónoma de nuevo león. Monterrey, nuevo león

Paredes, M. y País, D. (2015). Satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque. *Salud & Vida Sipanense*, 2 (1), 17-17.

Ponce, F. (2015). *La comunicación organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito cámara de comercio de Ambato Ltda. De la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua (Tesis de Pregrado)*. Universidad técnica de Ambato. Ambato

Regalado, S. (2016). *Presión laboral y satisfacción laboral en docentes de una universidad privada de Trujillo (Tesis de Pregrado)*. Universidad privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú

Regalado, M. (2018). *Influencia de las estrategias de motivación para la satisfacción laboral del cliente interno del hotel fundo san José lodge - Chanchamayo 2017 (Tesis de Maestría)*. Universidad de san Martín de Porres. Lima, Perú

- Rodríguez, M., Paz, M., Lizana, J. y Cornejo, F. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. *Salud & Sociedad*, 2(2), 219-234.
- Salazar, P. (2018). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana (Tesis de Maestría)*. Universidad Andina Simón Bolívar. Quito.
- Sánchez, M. y García, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22(2), 161-166.
- Sánchez, S. y Fuentes, F. (2013). Rankings internacionales de satisfacción laboral. Universidad de Córdoba, Argentina.
- Sebastián, K. (2012). *Relación entre asertividad y calidad de vida en pacientes con enfermedad renal crónica en tratamiento de hemodiálisis en una clínica de lima metropolitana (Tesis de Pregrado)*. Universidad peruana cayetano Heredia. Lima, Perú.
- Soria, R. y Pérez, A. (2010). *Importancia de la comunicación organizacional como factor de efectividad organizacional: el caso comparativo de tres organizaciones no gubernamentales en jalisco (Tesis de Maestría)*. Núcleo Universitario Los Belenes. Zapopan Jalisco: México.
- Sosa, M. (2011). *Influencia de la asertividad en el estilo comunicacional de los miembros de parejas de entre uno y cinco años de convivencia en la ciudad de rosario (Tesis de Pregrado)*. Universidad Abierta Interamericana. Rosario: Argentina
- Tantaleán, L. (2012). Efectos de un programa de asertividad en adolescentes de una institución educativa privada de ventanilla-callao. *Temática Psicológica*, 8 (1), 43-53.
- Tataje, M. (2019). *Asertividad en adolescentes del colegio privado BF Skinner La Molina 2018(Tesis de Pregrado)*. Universidad inca Garcilaso de la vega. Lima: Perú.
- Triana, A. y Velásquez, A. (2014). Comunicación asertiva de los docentes y clima emocional del aula en preescolar. *Voces y silencios. Revista Latinoamericana de Educación*, 5(1), 23-41.
- Valenzuela, N., Buentello, C. y Ramos, G. (2016). Análisis de la insatisfacción laboral en una medina empresa de sector servicios. *Red Internacional de Investigadores de Competitividad*, 9 (1), 945-963.
- Valle, C. y Velásquez, C. (2017). *Factores internos y externos de la satisfacción laboral de los trabajadores de la concesionaria de alimentos servicios generales “el piurano” e.i.r.l., Arequipa – 2017 (Tesis de Pregrado)*. Universidad nacional de san agustín de arequipa. Arequipa, Perú.

- Villagrán, W. (2014). *Bienestar psicológico y asertividad en el adolescente (Tesis de Pregrado)*. Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango.
- Zayas, P., Báez, R., Zayas, J. y Hernández, M. (2015). Causas de la satisfacción laboral en una organización comercializadora mayorista. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas de Universidad Militar Nueva Granada, XXIII (2)*, 35-51.
- Zerda, E. (2018). *Factores que inciden en la satisfacción laboral en el personal de los dispensarios de salud del seguro social campesino de la provincia de el oro (Tesis de Pregrado)*. Universidad católica de Santiago de guayaquil. Guayaquil, Ecuador.
- Zubiri, F. (2013). Satisfacción y motivación profesional. *In Anales del sistema sanitario de Navarra, 36(2)*, 193-196.

## ANEXOS



Quito, 05 de marzo del 2020

**Coronel de Policía de E.M.**

**Camilo Patricio Sarabia Vega**

**Comandante del Distrito de Policía "Manuela Sáenz"**

Presente

De mi consideración,

Yo, Katherin Cecilia Del Salto González, con CI. 020195810-5, estudiante de noveno semestre de la carrera de Psicología de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Salud de la Universidad Tecnológica Indoamérica Sede Quito, solicito a usted, muy comedidamente, se digne autorizarme la aplicación de dos instrumentos psicológicos para la elaboración de mi tesis, cuyo tema es **"LA ASERTIVIDAD Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL"** en la prestigiosa Institución que usted muy acertadamente dirige.

Cabe señalar que los instrumentos que se aplicarán serán en el transcurso de este mes, a partir de la semana del 09/03/2020 ya que necesito su autorización para poder evaluar a 100 policías de la Institución, lo cual quisiera realizar la evaluación en grupos de dos los cuales sean 50 en un día y los siguientes otro día. El tiempo de los test que se aplicará tendrá una duración de media hora aproximadamente.

Es mi compromiso personal, moral y ético, una vez terminada la investigación, presentar el respectivo informe de los resultados a cada uno de los participantes incluyendo a las autoridades pertinentes, enfatizando la confidencialidad del proceso de evaluación.

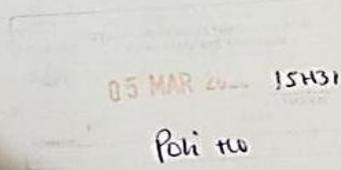
Seguro de contar con su aceptación a este pedido, me permito agradecer y reiterar a usted mi más grato sentimiento de consideración y estima.

Atentamente,

Katherin Cecilia Del Salto González

CI. 0201958105

Estudiante de la Carrera de Psicología UTI



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

**Esta parte debe ser completada por el Investigador:**

Yo, Katherin Cecilia Del Salto González estudiante de Psicología de la Universidad Tecnológica Indoamérica, manifiesto que he explicado al Sr(a). \_\_\_\_\_ sobre la aplicación de los reactivos psicológicos que servirá para medir la asertividad y la satisfacción laboral. De igual manera, ponemos en conocimiento que esta autorización es de carácter libre y voluntario ya que hace parte de este proceso integral para el personal.

Entendiendo que como parte de la metodología de las jornadas y los encuentros grupales con el personal se podrá realizar un registro fotográfico (solo durante la aplicación de los test), el cual será compartido con los jefes del Distrito con el fin de mostrar los avances de la investigación a realizar, manteniendo siempre la confidencialidad.

Una vez concluida la explicación, se procedió a firmar el presente documento.

\_\_\_\_\_  
Firma del investigador.

Fecha: \_\_\_\_\_

Yo \_\_\_\_\_ he leído y comprendido la información anterior y mis preguntas han sido respondidas de manera satisfactoria. He sido informado y entendido que los datos obtenidos en el estudio pueden ser publicados o difundidos con fines científicos. Convengo en participar en este estudio de investigación.

\_\_\_\_\_  
Firma

Fecha: \_\_\_\_\_

