



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
INDOAMÉRICA**

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD

CARRERA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

TEMA:

**“LA ASERTIVIDAD Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL DEL
PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIO DE LA UNIVERSIDAD
TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA”**

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

Autor

Mogollón Tapia Andrés Daniel

Tutor

Dra. Escobar Parra Norma Dalinda. Mg

AMBATO- ECUADOR

2018

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

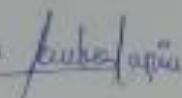
Yo, Andrés Daniel Mogollón Tapia declaro ser autor del Trabajo de Titulación, como requisito para optar al grado de “Psicólogo General”, autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital 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 Ambato, a los días del mes de Marzo de 2018, firmo conforme:

Autor: Andrés Daniel Mogollón Tapia

Firma 

Número de Cédula: 1717834111

Dirección: Baños, calles Maldonado y Rocafuerte

Correo Electrónico: tapiaandres49@gmail.com

Teléfono: 0987696881

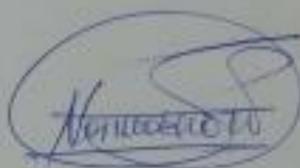
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Escobar Parra Norma Dalinda con cédula de ciudadanía número 0602584773, en mi calidad de tutor del trabajo de titulación nombrado por el Comité Curricular de la Facultad de Ciencia Humana y de la Salud de la Universidad Tecnológica Indoamérica:

Certifico:

Que el Trabajo de Titulación: LA ASERTIVIDAD Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIO DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA desarrollado por Mogollón Tapia Andrés Daniel, estudiante de la Carrera de Psicología, para optar por el Título de Psicólogo 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.

Ambato, 29 de Marzo de 2018

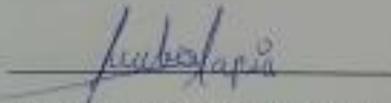


Dra. Norma Dalinda Escobar.Parra. Mg

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

El abajo firmante, en calidad de estudiante de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Salud 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 Titulación.

Ambato, 29 de Marzo de 2018



Andrés Daniel Mogollón Tapia

171783411-1

APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Investigación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: "LA ASERTIVIDAD Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIO DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA", previo a la obtención del Título de Psicólogo General, reúne los méritos suficientes para ser sometido a disertación pública.

Para constancia firman:

Psic. Cl. Vasco Álvarez Mónica Maribel. Mg

Psic. Ind. Taruchain Pozo Luis Fernando Mg.

Psic. Ind. Acosta Pérez Paúl Bladimir. Mg

Ambato, 29 de Marzo de 2018

DEDICATORIA

El presente trabajo es dedicado a las personas que han sido apoyo a lo largo de mi formación académica y que han sabido guiarme en las adversidades que se han presentado.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a los docentes, compañeros y familia por haber sido participes en el desarrollo de mi formación académica brindándome día a día nuevos conocimientos.

ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA.....	i
AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR.....	¡Error! Marcador no definido.
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	¡Error! Marcador no definido.
APROBACIÓN TRIBUNAL	¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN EJECUTIVO	xii
ABSTRACT	¡Error! Marcador no definido.
INTRODUCCIÓN	xiii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA	1
Contextualización.....	3
Antecedentes	4
Contribución teórica, social, económica, y/o tecnológica	6
FUNDAMENTACIONES.....	6
Fundamentación Epistemológica	6
Fundamentación Psicológica	7
JUSTIFICACIÓN	9
OBJETIVOS.....	10
Objetivo General	10
Objetivos Específicos.....	10
MARCO CONCEPTUAL	11
ASERTIVIDAD	11

CLIMA LABORAL	21
CAPÍTULO II	
METODOLOGÍA	31
Diseño del trabajo.....	31
Modalidad de la Investigación.....	31
Área de estudio	32
Población y muestra	32
Instrumentos de investigación	33
Categorías Diagnosticas de la Escala Multidimensional de la Asertividad (EMA).....	35
Categorías Diagnosticas de la Escala de Clima Laboral CL-SPC.....	36
Procedimientos para obtención y análisis de datos	37
Actividades	37
CAPÍTULO III	
ANÁLISIS DE RESULTADOS	38
Comprobación de las hipótesis.....	47
CÁLCULO DEL CHI CUADRADO.....	48
Decisión	49
CAPÍTULO IV	
CONCLUSIONES.....	50
RECOMENDACIONES.....	52
DISCUSIÓN	53
CAPÍTULO V	
PROPUESTA	54
JUSTIFICACIÓN	54
Objetivos	55

Objetivo General	55
Objetivos Específicos.....	55
ESTRUCTURA TÉCNICA DE LA PROPUESTA	56
Argumentación Teórica	57
Técnicas a utilizar en la propuesta	59
Desarrollo Taller I.....	65
Desarrollo Taller II	70
Desarrollo Taller III.....	75
BIBLIOGRAFÍA.....	79
ANEXOS	81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Distribución de la Población.....	33
Tabla N° 2 Distribución de Datos de la Escala de Asertividad.....	38
Tabla N° 3 Distribución de Datos de la Escala de Clima Laboral.....	40
Tabla N° 4 Distribución de Datos de la Subescala Autorrealización.....	42
Tabla N° 5 Distribución de Datos de la Subescala Involucramiento Laboral.....	43
Tabla N° 6 Distribución de Datos de la Subescala Supervisión.....	44
Tabla N° 7 Distribución de Datos de la Subescala Comunicación.....	45
Tabla N° 8 Distribución de Datos de la Subescala Condiciones Laborales.....	46
Tabla N° 9 Frecuencias Observadas.....	47
Tabla N° 10 Frecuencias Esperadas.....	47
Tabla N° 11 Calculo del Chi Cuadrado.....	48

Tabla N° 12 Grados de Libertad.....	48
--	-----------

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Distribución de la Población.....	33
---	-----------

Gráfico N° 2 Distribución de Datos de la Escala de Asertividad.....	38
--	-----------

Gráfico N° 3 Distribución de Datos de la Escala de Clima Laboral.....	40
--	-----------

Gráfico N° 4 Distribución de Datos de la Subescala Autorrealización.....	42
---	-----------

Gráfico N° 5 Distribución de Datos de la Subescala Involucramiento Laboral.....	43
--	-----------

Gráfico N° 6 Distribución de Datos de la Subescala Supervisión.....	44
--	-----------

Gráfico N° 7 Distribución de Datos de la Subescala Comunicación.....	45
---	-----------

Gráfico N° 8 Distribución de Datos de la Subescala Condiciones Laborales.....	46
--	-----------

Gráfico N° 9 Chi Cuadrado.....	49
---------------------------------------	-----------

Cuadro N° 1 Interpretación de Niveles de Asertividad.....	35
--	-----------

Cuadro N° 2 Interpretación de Niveles de Clima Laboral.....	36
--	-----------

Cuadro N° 3 Planificación Para la Ejecución de la propuesta.....	62
---	-----------

Cuadro N° 4 Estructura Técnica de la Propuesta.....	63
--	-----------

Cuadro N° 5 Comunicando Asertivamente.....	64
---	-----------

Cuadro N° 6 Conductas Asertivas.....	69
---	-----------

Cuadro N° 7 La asertividad en la Práctica.....	74
---	-----------

ÍNDICE DE CUADROS

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

RESUMEN EJECUTIVO

TEMA: “LA ASERTIVIDAD Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIO DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA”

Autor: Andrés Daniel Mogollón Tapia

Tutor: Dra. Norma Dalinda Escobar Parra. Mg

RESUMEN:

La presente investigación tiene como objetivo el estudio de la Asertividad y el Clima Laboral en el personal administrativo de la Universidad Tecnológica Indoamérica. La asertividad engloba características que determinan la calidad de la interacción para con las demás personas, mientras que el clima laboral es una variable que se encuentra en constante cambio y se forma sobre la base de sus diferentes interacciones. Para la recolección de la información se contó con la participación del personal administrativo y de servicio, conformado por 85 personas, a las cuales se aplicaron dos cuestionarios, la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA) y la Escala de Clima Laboral CL-SPC, respectivamente. Concluido el proceso de análisis de datos, se obtuvo que el 52% de la población presentó un nivel bajo en expresión de asertividad, mientras que para la variable dependiente, el 73 % de los evaluados se encuentran en un nivel medio y favorable en la percepción global del clima laboral. Sobre la base del estudio realizado se determina que la asertividad influye sobre el clima laboral de la población estudiada, por lo que se elabora una propuesta enfocada hacia el desarrollo de la asertividad. De modo que, a través del diseño de talleres permita potenciar habilidades comunicacionales, para mejorar las relaciones interpersonales.

Palabras claves: asertividad, clima laboral, comunicación, relaciones interpersonales.

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

THEME: "ASSERTIVENESS AND ITS INFLUENCE ON THE WORK ENVIRONMENT OF ADMINISTRATIVE AND SERVICE STAFF OF UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA"

Author: Andrés Daniel Mogollón Tapia

Tutor: Dra. Norma Dalinda Escobar Parra, Mg

ABSTRACT

The goal of this research is the study of assertiveness and work environment in the administrative staff of Universidad Tecnológica Indoamérica. Assertiveness includes characteristics that determine the quality of interaction with other people, whilst work environment is a variable that is constantly changing and it is formed upon the basis of different interactions within. The participation of administrative and service staff was required for collection of information; it consisted of 85 people to whom two questionnaires were applied: the Multidimensional Assertiveness Scale (EMA) and the CL-SPC Labour Climate Scale. Once the data analysis process was completed, it was found that 52% of the population had a low level of expression of assertiveness, whilst for the dependent variable, 73% of those evaluated were at a medium level and favourable global perception of work environment. On the basis of the study carried out, it is determined that assertiveness influences the work environment of the studied population, for which reason a proposal focused on the development of assertiveness is elaborated, so that, through the design of workshops, it allows to enhance communication skills, to improve interpersonal relationships.

Keywords: assertiveness, communication, interpersonal relationships, work environment.



INTRODUCCIÓN

Con el pasar de los años la psicología ha ido evolucionando con el sin número de investigaciones que se han realizado, las cuales aportan día a día sobre las diferentes ramas psicológicas, permitiendo al ser humano dotarse de una visión más amplia para entender los sucesos que ocurren en la vida cotidiana, es por ello que en esta ocasión se ha presentado la oportunidad de realizar una investigación en el área organizacional de una institución educativa para que del mismo modo, se pueda entender los sucesos negativos que acontecen en su interior para que el problema persista, el tema a investigar se ha planteado de la siguiente manera: La asertividad y su influencia en el Clima Laboral del personal administrativo y de servicio, mismo que posee una fundamentación teórica sustentada bibliográficamente que permitirá contrastar lo concluido con los antecedentes investigativos y además ayudará a encontrar posibles soluciones a la problemática existente en la población.

La investigación está estructurada por capítulos que van de la siguiente manera. En el Capítulo I se realizará varios procedimientos como son: el planteamiento del problema; los antecedentes investigativos relacionados con el tema y la contextualización; además incluirá la redacción de la teoría respecto a cada una de las variables de investigación, la justificación y finalmente se mencionaran los objetivos que se desean concluir. El Capítulo II es la descripción metodológica, por lo tanto, se menciona la población, muestra y el tipo de investigación. El Capítulo III, comprende los análisis e interpretaciones de los datos obtenidos producto de la calificación de las encuestas aplicadas, los cuales incluyen datos cuantitativos y cualitativos para que a través de la utilización de un estadístico se compruebe las hipótesis. El Capítulo IV, muestra las conclusiones y recomendaciones las cuales se realizan según los análisis y resultados que se encuentran en el capítulo 3 y se finaliza con la decisión. En el Capítulo V, se realiza la presentación y diseño de una propuesta la cual mejorará datos elementales para solucionar el problema; la propuesta se forma de la siguiente manera: se plantea el tema con la respectiva justificación y objetivos a lograr, se argumenta teóricamente y se diseña su planificación, la cual deberá incluir los temas a tratar las técnicas y tiempo que se empleará. Finalmente se menciona la bibliografía.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

La Universidad Tecnológica Indoamérica, ubicada en el Cantón Ambato; es una institución dedicada a formar profesionales competentes y socialmente responsables mediante una educación de calidad, por lo tanto en base al servicio que brinda este centro de educación superior, las relaciones interpersonales que se manejen en su interior deben ser armoniosas para el correcto funcionamiento de los procesos que se lleven a cabo en sus interior.

El ambiente de trabajo que se genere en las organizaciones determina el desarrollo y desempeño general de las entidades, sin embargo existe un sin número de factores que intervienen en el deterioro de los mismos, es por eso que el presente autor, en base a la asistencia participativa realizará la investigación de variables que podrían afectar al servicio que brinda la institución.

La asertividad ha sido considerada en las organizaciones para establecer empatía entre el personal, de tal manera que se genere confianza y respeto, con el objetivo de mantener los valores humanos y por ende el clima laboral, el autor Güell (2013) menciona que; “la asertividad parte también de la capacidad humana para elegir conductas, es decir, el valor de la libertad de elección” (p.82).

El clima laboral dentro de las organizaciones ha sido considerado para el desarrollo y crecimiento de la productividad; es así que, el autor Gan y Berbel (2013) menciona que; “el clima laboral está compuesto por factores que envuelven al individuo y su ambiente, tales como, la cultura, el entorno moral y la situación laboral sumados a factores psicológicos” (p.73).

La asertividad y el clima laboral, son variables latentes en las organizaciones, por lo tanto estudiarlas en el personal administrativo y de servicio

de la Universidad Tecnológica Indoamérica, podría comprobar el nivel existente en su interior y determinar la influencia que este tiene sobre el comportamiento de los funcionarios; situación que sería beneficiosa y primordial para el desarrollo de su personal y por ende de la institución.

Tomando en cuenta el planteamiento antes mencionado se origina la siguiente pregunta: ¿De qué manera influye la asertividad en el clima laboral del personal administrativo y de servicio de la Universidad Tecnológica Indoamérica?

Contextualización

De acuerdo a un estudio realizado en Ecuador en Junio del 2014 en el Servicio Nacional de Aduana, después de la aplicación de encuestas a un total 103 personas, se determinó que el 59% de los empleados de dicha institución evidencian falta de iniciativa, este resultado ha afectado directamente en su desempeño laboral, considerando principal culpable a la dimensión del sistema burocrático que se maneja en su interior. El sistema burocrático que manejan las autoridades se caracteriza por un escaso nivel de asertividad lo que afecta al clima laboral, este suceso se manifiesta en la mala atención al usuario interno y externo y como consecuencia de esta acción genera una imagen desfavorable; por obvias razones es necesario se considere a la comunicación asertiva, como herramienta para interactuar entre el personal de una organización y así que las relaciones interpersonales mejoren para desarrollar el trabajo en equipo y favorecer al cumplimiento de los objetivos es así que Martínez (2013) menciona que: “La comunicación engloba características que influyen sobre las relaciones de individuos en donde existe intercambios de información ” (p. 39).

Las organizaciones desde su creación abordan y fortalecen la comunicación de su personal, porque es base fundamental para la ejecución de cualquier proceso. El ser humano es netamente comunicativo y la falta de asertividad dentro de una organización afectará directa e indirectamente en los objetivos organizacionales, es por esa razón que la asertividad que se presente entre el personal administrativo de la organización es fundamental para elevar, mantener y afianzar el clima laboral, interviniendo en el bienestar y aumento de la productividad, además también es importante que las organizaciones posean planes de comunicación ya que estos son decisores de la calidad de las relaciones interpersonales.

En la Provincia de Tungurahua existen varias organizaciones, que han implementado su plan de comunicación interna y sus resultados han sido favorables en cuanto al clima laboral; otras organizaciones se han manejado tradicionalmente bajo un lenguaje autoritario y poco asertivo, dando como resultado conflictos y malestar entre su personal. De acuerdo a una investigación llevada a cabo en el sector del calzado por Sánchez (2017), refiere que el trato que imparten los jefes a

los empleados, no es adecuado; mantienen conductas de discriminación en donde se usa un lenguaje no verbal agresivo e intimidante, basándose en las condiciones de estudios de nivel socio económicos, además se identificó que la remuneración que reciben los trabajadores no son los suficientes para satisfacer sus expectativas, eso ha generado que el ambiente laboral no sea favorable, en la investigación se evaluó a 108 personas de los cuales más de la mitad afirmaron que los comentarios y sugerencias muy pocas veces son acogidos por su jefe, lo que sugiere bajo nivel de comunicación. Los acontecimientos anteriormente mencionados son causantes de la inadaptabilidad al clima de la empresa, por lo tanto no logran desarrollar una buena calidad de vida.

En la actualidad en la ciudad de Ambato aún se evidencian varias organizaciones que utilizan una comunicación rígida (no asertiva), lo que sería causante de dificultades en las interacciones, creando así mal clima laboral, la comunicación se la considera como un recurso laboral en la DTTM del GADMA realizada por Suárez (2016), refiere, que al ser una organización creada recientemente, ha ido formando con una estructura de comunicación espontánea, sin tomar en cuenta el establecimiento de canales de comunicación efectivos, se evaluó a 40 personas entre ellas 13 mujeres y 27 hombres de las cuales la mitad de la población refirió que las relaciones laborales no son favorables y que existen deficientes canales de comunicación.

Debido a la inexistencia de estos canales, la relación entre los colaboradores y mandos superiores es muy limitada, por lo tanto no existe confianza alguna para discutir de posibles conflictos que se puedan desarrollar en los interiores de la organización; determinando que el liderazgo aplicado en la Dirección de Transito es ineficiente, y no generaría motivación en los funcionarios.

Antecedentes

Moraga (2013) desarrolló una investigación para determinar si existe relación entre el nivel de asertividad y la actitud laboral en una empresa de Guatemala, dedicada a la producción de alimentos, concluye que: “El presente estudio demuestra que existe una relación estadísticamente significativa entre asertividad y actitud laboral de los empleados” (p. 57).

Se relaciona con la presente investigación ya que la variable independiente es idéntica, por lo tanto, lo que se desea investigar, incluye a la actitud laboral siendo una variable que interviene para poder determinar el nivel del clima laboral en la Universidad Tecnológica Indoamérica, no obstante, es importante determinar el nivel de asertividad manejada por la institución y relacionarla con la variable dependiente.

Bravo (2012) realizó la investigación para determinar si existe relación entre las variables de satisfacción laboral y las dimensiones de asertividad en una organización de hidrocarburos en la ciudad de Talara, concluye que: “No se encontró relación significativa entre Satisfacción laboral y Dimensiones de asertividad (Auto-asertividad y Hetero asertividad)” (p. 58).

La variable dependiente de la presente investigación se relaciona con la variable independiente de la investigación realizada por Bravo, además se evidencia relación en el área, siendo investigaciones que aportan a la psicología organizacional, la población a aplicar es distinta en cuanto a la muestra por la diferencia del número de personas que la conforman.

Garay (2013) realizó una investigación para determinar si existe incidencia entre las variables de comunicación organizacional y clima laboral en una empresa del Ecuador llamada Comunikt de la ciudad de Latacunga; concluye que:

Los canales de comunicación organizacional instituidos en muchas de las ocasiones genera lentitud en los procesos ya que son comunes y poco llamativos lo que hace que el colaborador no tome en cuenta la información que se le entrega ya que con el tiempo se va perdiendo la importancia que tiene la misma, utilizar el mismo canal de información todos los días durante toda la jornada de trabajo hace que el colaborador se canse y se aburra permitiendo que la información emitida por otras personas no sea correcta llevando que la misma se distorsione dando como resultado un mal clima laboral forjando que los procesos que se llevan a cabo en la empresa no sean tomados en cuenta como cambios, corrección de 106 errores, manipulación de programas permitiendo que el ejecutivo vendedor tenga pérdidas y no logre sus objetivos, metas mensuales. (p.105)

La relación existente entre ambas investigaciones es considerable, abarca similitud en ambas variables, las dos investigaciones aportan al área de psicología organizacional, además tienen en común elaborar una propuesta para solucionar la problemática presente, y en ambas investigaciones se evidenciaría los niveles existentes de las dos variables dentro de la respectiva institución.

Contribución teórica, social, económica, y/o tecnológica

La investigación busca asistir al personal administrativo y de servicio de la Universidad Tecnológica Indoamérica Cantón Ambato a mejorar la comunicación interna por medio de técnicas que fortalecerán al bienestar psicológico y fomentará las relaciones interpersonales en el medio social y laboral, si eso ocurre el ambiente de trabajo aumentará en su nivel y aportará a que el desempeño sea favorable al momento de brindar servicio a sus clientes; de esa manera se cumplirá con las expectativas de los clientes y estudiantes y se sentirán satisfechos.

FUNDAMENTACIONES

Fundamentación Epistemológica

La epistemología como referencia al conjunto de conocimientos e información válida y comprobable muestra la interrelación entre el sujeto y objeto de estudio con el objetivo de lograr transformaciones sociales; para mejorar la calidad de vida a las personas durante su desarrollo, propone diferentes líneas del pensamiento, haciendo referencia a la forma de poder explicar un problema, llegando a manifestarse como un aspecto neutro en donde no se elimine la simplicidad ni aparezca la complejidad

Es así que en los años 1958 Salter empleo un término denominado personalidad excitatoria a lo que hoy en día se lo conoce como conducta asertiva, al pasar el tiempo en la década de los 70 el término se sustituye por competencia conductual o efectividad personal sin embargo, Heimberg y Cols en el año de 1977 proponen el término asertividad, el cual se lo definió como una habilidad social. Y finalmente Joseph Wolpe determina la palabra entrenamiento asertivo como una técnica de la terapia conductual, a partir de ese momento la asertividad se va formando como una habilidad comunicativa, aunque hoy en día su definición no es universalmente aceptada.

Con respecto al ámbito administrativo ha ido evolucionando con la implementación de varios términos, uno de estos es el clima laboral. Autores como Taylor y Fayol fueron los primeros en poner su atención sobre los problemas que se presentaban sobre el área de producción, por lo tanto en su modelo tradicional descubrieron que los trabajadores aumentaban su productividad y sus buenas acciones al recibir incentivos salariales ya que era fuente de satisfacción y cumplían a cabalidad. A partir de ese momento en los años sesenta las diferentes escuelas conductistas, estructuralistas, de relaciones humanas buscan determinar el impacto del bienestar humano en la producción y se empieza a formalizar el término clima organizacional. En el año de 1985 Terry y Franklin determinan que el punto importante en el desempeño administrativo es el bienestar de las personas involucradas y termino se va implementando en las organizaciones actuales.

El Constructivismo es una corriente psicológica y filosófica cuyo supuesto básico es que el ser humano es un agente activo, capaz de construir y alcanzar por sí mismo el conocimiento para lo cual es indispensable la interacción con su entorno Picado (citado por López, 2017) señala que: “La construcción del conocimiento se crearía por el involucramiento directo del autor en la institución, realizando encuestas, confiables, validadas y comprobadas, las mismas que involucran al personal, que será la población de estudio, manteniendo relación con la realidad de la organización” (p. 6).

Fundamentación Psicológica

Ruíz, Díaz y Villalobos (citado por López, 2017) argumenta: “El modelo cognitivo hace énfasis en que los individuos frente a una situación determinada, no responden automáticamente, sino que perciben, interpretan, clasifican y evalúan para asignar un significado al estímulo antes de emitir una respuesta conductual o emocional, lo cual trabaja en función de sus supuestos o esquemas cognitivos” (p. 7).

Tomando en cuenta el tema planteado: “La Asertividad y su influencia en el Clima Laboral” es de importancia centrarse en sus variables, en donde se evidencia el requerimiento que abarca cada una de ellas; es decir la manifestación de conductas previo a procesos mentales de los individuos, por la razón mencionada

anteriormente, se toma en cuenta en la presente investigación la corriente cognitivo-conductual.

Según la teoría de esta corriente psicológica se puede afirmar que cada una de las personas construye y organiza su pensamiento a través de las experiencias vividas, a través de la forma en que cada individuo asimila la información, para que eso suceda intervienen varios procesos como son: la percepción, interpretación, memoria, es así que se va formando la conducta y esta debe ser estudiada acorde a los comportamientos manifestados por las personas.

Por tanto, este enfoque es una forma de entender el pensamiento propio y el de otras personas que nos rodean, teniendo en cuenta que la conducta que manifiesta una persona afecta a los pensamientos y sentimientos del resto.

JUSTIFICACIÓN

La importancia del presente proyecto de investigación se basa en determinar los errores que ocurren en la estructura de comunicación que maneja el Departamento Administrativo y de Servicio. Se tomará en cuenta los análisis e interpretaciones de los resultados de los cuestionarios aplicados, los cuales contienen información sobre el lenguaje asertivo y los niveles de clima laboral con sus respectivas dimensiones; una vez que se concluyan los análisis e interpretaciones de los datos, se establecerá una propuesta que proveerá soluciones para mejorar la comunicación así como también las condiciones de trabajo y el clima laboral de la institución

La comunicación asertiva, da apertura a disminuir la posibilidad de que existan discusiones o conflictos con las personas que se interactúa, ya que genera confianza, para que cada persona pueda expresar su punto de vista de forma respetuosa y tolerante, incentivando a mejorar las relaciones interpersonales.

La factibilidad de esta investigación se basa en concientizar al personal administrativo y de servicio de la Universidad Tecnológica Indoamérica, servirá para mejorar la comunicación en la institución con el apoyo de las autoridades durante el tiempo en el que se realice el estudio; también es factible porque se cuenta con los recursos materiales y económicos necesarios para solventar los requisitos que se presenten y además se utiliza bibliografía pertinente para el tema planteado

La investigación es original; por razón de que es realizada por el presente autor para contribuir al desarrollo de su conocimiento, además es responsable de la elección y aplicación de técnicas e instrumentos en la institución, para la obtención de los resultados según objetivos planteados y así determinar la aceptación de las hipótesis y bajo esos parámetros el autor elaborará una propuesta para solución del problema.

OBJETIVOS

Objetivo General

Investigar la influencia de la asertividad en la percepción del clima laboral del personal administrativo y de servicio de la Universidad Tecnológica Indoamérica.

Objetivos Específicos

1. Determinar el nivel de asertividad en el personal administrativo y de servicio de la Universidad Tecnológica Indoamérica.
2. Identificar el nivel de percepción global del clima laboral que existe en el personal administrativo y de servicio de la Universidad Tecnológica Indoamérica.
3. Elaborar una propuesta para el problema planteado en el personal administrativo y de servicio.

MARCO CONCEPTUAL

ASERTIVIDAD

Hoy en día, la forma de comunicar o interactuar con las demás personas es importante en todos los ámbitos, la información que se envíe puede fomentar el crecimiento de las relaciones o a su vez deteriorarlas, por eso es fundamental que los mensajes que se quieran transmitir sean claros y precisos, con el objetivo de que los receptores lo comprendan.

Las técnicas o habilidades de asertividad son necesarias, estas ayudan a afrontar las distintas situaciones, ponerlas en práctica permitirá reducir el malestar al enfrentarnos a situaciones de conflicto, y favorece para hacer respetar nuestros propios derechos y el de los demás. La persona asertiva respeta y es respetada, de esa forma podrá defender sus intereses de manera cordial.

El término asertividad, se refiere a una forma de interacción afectiva en cualquiera de las situaciones, incluso en aquellos momentos en que predominan relaciones conflictivas, donde se genera dificultad para el que envía un mensaje, pudiendo este disgustar o incomodar a quien lo reciba.

Los seres humanos son netamente comunicativos, cada acción, gesto o postura, necesariamente comunica de alguna forma, es así que se debe manejar inteligentemente una conversación, ya que cada persona posee creencias, sentimientos y deseos divergentes y es por ellos que una situación de diálogo puede descontrolarse y desencadenar conflictos.

La asertividad hace referencia a la forma de expresar los deseos de la persona, manejando las palabras correctas, tono de voz adecuado y postura acorde al contenido del mensaje, si se maneja un buen control de dichas características se podría comunicar los sucesos de las distintas situaciones que se presentan en la vida cotidiana, siempre y cuando se consideren los derechos de las personas involucradas y al mismo tiempo nuestros derechos. Pinillos y Fuster (citado por Suarez, 2016) manifiestan que: “La Asertividad es un estilo de comunicación, abierto, directo y desenvuelto, desde el cual se expresan: pensamientos, opiniones, sentimientos, de una manera respetuosa para con uno y para con los demás” (p. 53).

Se puede decir que este término es reconocido como una competencia esencial en el ámbito laboral, la cual combina el lenguaje hablado y el lenguaje corporal, permitiendo que el individuo pueda dar a entender sus sentimientos y deseos

Una persona que posee un lenguaje comunicativo asertivo presenta las siguientes características: busca soluciones adecuadas al contexto, sin que predomine el sentimiento de ira, suele aceptar errores que ha cometido, tiene la capacidad de decir no sin ofender, pide lo que desea sin molestar a los demás, describe sus sentimientos a otras personas sin sentir vergüenza, mantiene control incluso en momentos de tensión, es tolerante y es dotado de la capacidad de apaciguar pacíficamente a personas no asertivas. La comunicación asertiva ayuda a que las personas puedan interactuar con los demás, de tal manera de que contribuya a mejorar las relaciones interpersonales. Por otra parte Herrera (2013) define la asertividad como: “Una forma de expresión consciente, congruente, clara, directa y equilibrada, cuya finalidad es comunicar las ideas y sentimientos o a su vez defender nuestros legítimos derechos sin la intención de herir, o perjudicar, actuando desde un estado interior de autoconfianza” (p. 33). Conceptualizada así, surgirá a partir de la presencia de una necesidad personal que tiene por objeto cumplir una satisfacción, de modo que el uso adecuado de la comunicación asertiva será responsable de la consecución del requerimiento, es por eso que, ser asertivo es importante porque garantiza que las relaciones se mantengan, y además aumenta la probabilidad de éxito en la vida.

Varios de los autores como Santos, Carvajal, Castro y Campos explican de manera amplia la conducta asertiva, mencionando componentes apropiados para lograr complemento y efectividad en el contenido que comunique un individuo; para la obtención de un mejor resultado en el proceso los componentes son los siguientes:

El primer componente que enmarca la asertividad es el contenido verbal, hace referencia al conjunto de palabras utilizadas en el discurso de una persona. Santos (2013) define al contenido verbal como: “Aquel mensaje a expresar producto de la organización, ordenamiento, clasificación, relación y significado de palabras resultante del razonamiento verbal” (p. 76). Para que el contenido a verbalizar sea

adecuado y asertivo es necesario de un proceso a perseguir por la persona, este se da de la siguiente manera: en primera instancia se da el análisis del requerimiento personal, se analiza el contexto en el que se encuentra, se identifica sus derechos y de las personas que se encuentren, consiguiente se da el proceso de razonamiento verbal y por último la expresión del contenido razonado; el contenido verbal es quizá lo más importante de la comunicación asertiva, así lo mencionan Carvajal y Castro (citado por Suárez, 2016): “se han realizado algunas investigaciones referentes a la evaluación de habilidades sociales, las cuales muestran que se les da un mayor valor a los aspectos verbales” (p. 33). Por lo tanto, hay que mantener en cuenta que en los discursos el contenido verbal facilitará las relaciones interpersonales.

El segundo componente corresponde a la conducta motora verbal, esta hace referencia a la expresión del sujeto, la cual se puede analizar en dos subgrupos de componentes. El primer grupo de componentes está compuesto por aspectos lingüísticos, entre ellos el contenido, el cual se refiere a lo que menciona la persona producto del pensamiento y de su sentir; el contenido representa una respuesta a una situación y puede ser mencionado de diferente manera ya sea demostrando afecto, requerimiento u oposición. El segundo grupo de componentes son los aspectos paralingüísticos en el que se encuentran la entonación y el volumen de la voz, los cuales deben mantener un nivel adecuado sin demostrar pasividad ni agresividad, para que el mensaje no sea percibido de manera agresiva o sumisa y afecte a la relación.

El último componente es la conducta motora no verbal, la cual se ve enunciada por varios indicadores el primero es el mirar a los ojos; una persona asertiva no tiende a bajar la mirada o a esquivarla, por lo contrario, la mantiene el tiempo que se requiera necesaria para generar buen contacto visual con las demás personas, si la mirada es esquiva genera desconfianza, por lo que se puede interpretar que la persona oculta cierta información, lo cual no generaría un ambiente cómodo con el interlocutor; otro indicador es la expresión facial y expresión corporal. El lenguaje corporal es complemento en la comunicación por la razón de que quien imparte un mensaje utiliza movimientos, posturas y gestos,

los cuales son proyectores de las emociones de las personas, este proceso suele realizarse de manera inconsciente el cual actúa en conjunto con la entonación verbal permitirá una mejor expresión del lenguaje.

La comunicación asertiva depende de varias características que deben ser puestas en práctica para que un mensaje sea comprendido, por ello la utilización de habilidades comunicativas son necesarias. Vargas (2017), expresa que: “Son habilidades de socialización, busca dirigir, liderar, motivar a través del correcto uso del lenguaje” (p. 65). En las instituciones día a día existe comunicación entre su personal, dentro de ellos se encuentra un subgrupo destacado el cual es el encargado de controlar y dirigir a todos; por lo general suele ser el personal directivo y administrativo, los cuales necesitan del manejo de múltiples funciones, ya que están en constante interacción con sus subordinados. En las distintas entidades ya sean públicas o privadas se manejan todos los días habilidades comunicacionales, de no manejarlas se pueden generar conflictos que afecten a la productividad institucional, desencadenando en la ausencia de la capacidad para que los directivos puedan mediar, orientar, negociar y liderar a sus seguidores y que a su vez exista distorsión en la información.

Ser hábil para comunicar no significa solo transmitir de manera correcta la información, por lo contrario requiere de otros procesos como escuchar y entender para lograr óptimos resultados. Las habilidades comunicativas, no solo son saber transmitir información sino, tener destreza, aptitud y disposición para lograr el resultado esperado en el proceso de comunicar. La importancia de cada una de las habilidades conlleva a que se genere buena empatía, por la misma razón es importante identificar cada una de ellas.

La primera habilidad es el saber comunicar para aquello se necesita que el contenido verbal sea adecuado. Cantú, Roque y Flores (2015) expresan que: “La competencia comunicativa implica, por un lado el conocimiento lingüístico que está ligado al proceso de comprensión o recepción (escuchar-leer) y, por el otro, al uso de la lengua” (p. 13). Antes de generar un mensaje se debe tomar en cuenta los objetivos que se desean lograr, consiguiente a esto planificar la manera en como influir en los interlocutores de forma asertiva sin crear conflictos y haciendo

respetar su derecho y el de las demás personas por último se trasmite la información a la o los interlocutores.

La segunda habilidad comunicativa corresponde al saber escuchar, para Cantú, Roque y Flores (2015) es: “Una habilidad fundamental que no todos poseemos o hemos desarrollado adecuadamente” (p.20). Poseer la capacidad de saber escuchar beneficia a que el mensaje no se distorsione y se entienda de manera efectiva, lo que atribuye a que la respuesta a lo entendido sea relacionada al mensaje receptado. Existen varios factores que pueden intervenir en esta habilidad como son: razones que impiden escuchar adecuadamente, conductas no productivas cuando se escucha y el lugar en donde se escucha.

La habilidad de saber escuchar es más complicada desarrollarla que la de ser un buen comunicador, una persona que sea buen comunicador y no sepa escuchar corre el riesgo de comunicar información no interesante para las demás personas, por lo tanto, la ausencia de dicha habilidad puede generar conflictos.

Por último, se encuentra la habilidad más compleja que exige persistencia en su aplicación se la denomina el saber responder asertivamente. Para Danelly (2013), implica: “Adaptarse a la interacción que fluya entre dos o más personas para generar flexibilidad en las respuestas y se establezca la empatía” (p. 31). El control de esta habilidad implica un estado neutro emocional, atribuyendo a que el individuo sea capaz de responder a una determinada situación con un buen argumento haciendo respetar su posición sin agredir al resto, las personas que usan el lenguaje asertivo son más seguras de sí mismas, se muestran más transparentes y poseen una comunicación más fluida, además mantienen un lenguaje más directo y honesto, por lo que no acuden con frecuencia a disculparse por lo dicho.

Se puede concluir que las tres habilidades que se han mencionado anteriormente se complementan entre sí, de modo que si un individuo sabe comunicar y sabe escuchar tendrá la capacidad de responder asertivamente a una situación presente haciendo cumplir lo que desee.

La asertividad es un estilo de comunicación que se encuentra mediada por dos conductas, la pasividad y la agresividad, es decir que se encuentra en medio del

extremo inferior que representa la conducta pasiva y del extremo superior que representa la conducta agresiva, por tanto cabe mencionar que ambos extremos están dentro de las conductas no asertivas, debido a lo cual es importante que se mencione cada una de estas.

En primera instancia se menciona la forma de comunicación pasiva, de acuerdo al autor Denelly (2013) es: “Cuando un individuo no ha desarrollado la capacidad de expresar sus sentimientos y pensamientos de modo que sus derechos son violentados dando paso a que se genere desacuerdos y conflictos” (p. 16). Esta forma de comunicación es muy sutil, no utiliza un lenguaje claro y preciso, evitando la comunicación directa, sin poder expresar lo que realmente desea o necesita, está caracterizada por dos tipos de conductas verbal y no verbal. La Conducta no verbal de una comunicación pasiva refiere acciones como: mirada hacia abajo, el tono de voz es muy baja y postura insegura.

La conducta verbal de la comunicación pasiva se caracteriza por actitudes en donde la persona no tiene la capacidad para decir “no”, tiene dificultad para poner excusas o mentir y es muy común la utilización de palabras como: quizás, supongo, realmente no es importante, está bien, etc.; por lo tanto, genera que la persona no pueda hacer respetar sus derechos.

Por otra parte se encuentra la forma de comunicación agresiva en la que Tasso y Luna (citado por Suarez, 2016) manifiestan que la comunicación agresiva es: “Muy contraria a la anterior, anteponiendo y defendiendo sus derechos de una manera ofensiva, manipuladora, deshonesto e inapropiada, pasando por encima de los derechos de los demás” (p. 115). Las personas que utiliza una forma de comunicación agresiva busca influir en los demás fomentando el resentimiento y el odio.

La Conducta no verbal de la comunicación agresiva se caracteriza por: un elevado nivel en el tono de voz, agresividad y exigencia, además busca imponer miedo utilizando una mirada fija sobre su interlocutor, su habla es rápida y fluida y muestra posturas amenazantes e intimidadoras; las cual tiene por objetivo cumplir sus necesidades amedrentando al resto. Por otra parte, la conducta verbal en la

comunicación agresiva es poco asertiva por el contenido de sus mensajes; utiliza palabras y frases como: ten cuidado con lo que vayas a decir, si no lo haces atente a las consecuencias, no me mires, etc. Es una forma de imponerse al resto para lograr sus ambiciones.

Las técnicas asertivas verbales son estrategias que se pueden aplicar en un diálogo, con el objetivo de lidiar con personas que usen un lenguaje no asertivo, la práctica de cualquiera de las técnicas existentes dependen de la situación, contexto y estímulo al que se enfrente una persona, y también de las intenciones u objetivos al que se quiera llegar. Para poder expresar nuestros deseos y sentimientos a otra persona sin perjudicarla existen varias estrategias asertivas.

La primera técnica a mencionar lleva el nombre Disco Rayado ha sido implantado con dicha terminología porque hace referencia a los antiguos discos los cuales por el uso excesivo terminaban rayándose, además ofrecían el mismo contenido sonoro varias veces, de la misma manera es como la técnica funciona. Según Jiménez (2013): “El punto clave para conseguir tener éxito es permanecer firme en la opinión repitiéndola las veces que sean necesarias hasta que desistan en su empeño” (p. 63). Para llevarla a cabo de manera correcta, se necesita de varios componentes, el primero es la repetición, consiste en manifestar una y otra vez el requerimiento de la persona, dejando a un lado el responder a los intentos de manipulación que impartirá la otra persona. El éxito en la culminación de este componente es la perseverancia al mencionar una determinada frase, de tal manera, de que esta sea corta, precisa y concisa, la cual debe ser llevada a cabo así se presenten obstáculos como la interrupción del interlocutor o las diferentes acciones del mismo. Se utiliza cuando se ha determinado que las demás personas no aceptan un no por respuesta, o tienden a ser agresivos, ofensivos e incluso intimidantes.

Otro de los componentes que debe estar presente en la técnica es el lenguaje no verbal el cual debe ser firme y no agresivo, necesariamente debe ir acompañado con la repetición de una determinada frase, en donde la persona debe mostrarse tranquilo con su postura, tono de voz y gestos, de tal forma que no refleje miedo o inseguridad frente a su interlocutor. De existir un tono de voz muy alto, muy bajo o sarcástico existirá la posibilidad de que la técnica no funcione. La expresión debe

ser lo más neutra posible con el objetivo de que no refleje agresividad ni a su vez pasividad, se entiende que es la parte más difícil por la insistencia del interlocutor, pero puede ser combinada con una técnica de relajación, como es la respiración diafragmática la cual permite que una persona tenga mayor facilidad para hablar con claridad sin fatigarse.

Como tercer elemento hay que tomar en cuenta varias aclaraciones, en las que se menciona que la técnica no debe ser utilizada con personas que se tenga una relación emocionalmente estrecha, por razón de que se puede parecer ser una persona fría, desafiante o distante, aparentando ser una persona poco empática y no asertiva. Es mejor aplicarla con personas con las que la relación sea más distante y esporádica. Si se presenta la ocasión en el que exista algún conflicto con una persona con la que se mantenga un fuerte vínculo afectivo, no es recomendable usar la técnica del disco rayado sino más bien es factible complementarla con otras técnicas en donde intervenga la empatía, la cual más adelante se la mencionará.

Otra de las técnicas asertivas es “El banco de niebla” funciona en situaciones en las que una persona es insultada o criticada, su utilización actúa como una cortina de niebla que cubre las ofensas sin poder llegar a herir o agredir verbalmente al receptor. Téllez (2014) manifiesta que la técnica busca encontrar un punto limitado de verdad sobre el comentario que ha generado un interlocutor, para establecer un acuerdo entre los involucrados; De esta manera una persona puede mantener su postura y a su vez comprender la de los demás impidiendo una discusión de quien tiene o no la razón de una situación. No contradecir a las demás personas se convierte en el manto de niebla, porque de esa forma se evitara que se genere una discusión sobre el objetivo que desee alcanzar una individuo no asertivo; por otra parte, si la contradicción llegara a presentarse se abrirá paso a una lucha verbal y si esto sucede no se estaría cumpliendo con el objetivo de la técnica que es lograr mantener la conversación cerrada sin dar paso a una disputa. Es importante tener en cuenta que hay que hacer respetar la posición o criterio, sin tratar de que se convierta en una creencia para las demás personas, para esto se necesita saber que cada una de las situaciones que se presenten tienen un sin número de soluciones, opiniones y alternativas. La técnica Banco de Niebla tiene por objetivo que una persona no

asertiva o agresiva verbalmente, sienta que su comentario inadecuado es recogido o asimilado por la otra persona, aunque esto no suceda, ya que quien use esta habilidad no dará razón alguna al comentario inadecuado, sino más bien buscara un punto de acuerdo en el discurso del interlocutor, de tal manera de que esta acción no sea considerada como ofensa y que en otra ocasión se reconsidere nuevamente la situación.

La tercera técnica a mencionar se denomina Asertividad empática, la utilización correcta de esta permitirá ponerse en el lugar de la otra persona, de esa manera se comprenderá su punto de vista, y dará paso a que se respete el nuestro. Vargas (2016): “Es la habilidad de comprender e intentar actuar sobre el requerimiento de otras personas, sin omitir cumplir las propias necesidades” (p.16). Esta técnica consta de dos pasos fundamentales que necesariamente deberán ser cumplidos para su consecución, el primero es la escucha activa, en donde se debe prestar atención al discurso del interlocutor para reconocer las emociones presentes en la persona estas pueden ser: tristeza, ira, miedo, felicidad y amor, también es importante identificar sus deseos por ejemplo: un aumento salarial, necesidad de recompensa o inconformidad, por último es necesario darse cuenta de cuáles son sus creencias. El segundo paso a realizar se denomina aserción empática, es aquí donde se expone la situación, deseos y creencias de tal manera que se realiza un consenso sobre ambos criterios para poder llegar a una decisión.

La última técnica a mencionar es la asertividad confrontativa, Vargas (2016) manifiesta que: “El procedimiento consiste en describir la conducta no deseada de otra persona, determinar el sentimiento negativo que provoca malestar, explicar la conducta deseada y manifestar los beneficios del cambio deseado” (s.n.p). La técnica es factible utilizar cuando una persona discrepa en sus comentarios como por ejemplo cuando sus palabras no concuerdan con los hechos o acciones; en el entorno laboral también puede presentarse al momento en que se pide a un trabajador realizar varias actividades, las cuales pueden no estar acordes a las funciones del puesto de trabajo, de ser este el caso el colaborador de la empresa usaría la técnica manifestando la incongruencia de lo que se le ha pedido que

realice, de esa manera estará confrontando la situación haciendo respetar sus derechos.

Las técnicas mencionadas anteriormente deben ser aplicadas en los momentos oportunos, y de manera estratégica; en el campo laboral u organizacional la asertividad ha sido considerada como una de las competencias más importantes en los trabajadores, ya que es causante de la mejora de la comunicación. El uso de las técnicas asertivas no siempre serán útiles en todas las situaciones o conflictos que se presenten en una institución, pero se debe tomar en cuenta que estas son infalibles y que en cualquier circunstancias deben estar presentes.

CLIMA LABORAL

En la actualidad el clima laboral es uno de los componentes más importantes en el desarrollo empresarial, tanto así que la estabilidad de este factor puede perpetuar la existencia de una organización; La razón por la que el clima laboral es tan significativo es por que engloba todo el medio ambiente físico y humano en donde un grupo de personas desarrollan su labor cotidiana y por ello se convierte en el principal influente del sentir emocional de sus colaboradores. Los directivos de una organización o institución son la base de la difusión de un ambiente cálido y acogedor en el área de trabajo, para que genere satisfacción en las personas que realizan sus funciones en el día a día, esto quiere decir que, si existe la propagación del mismo se evidenciará un buen rendimiento, y si sucede lo contrario las mismas personas no tendrán un nivel de motivación alto.

El clima laboral es una variable que está en constante cambio en las organizaciones esta puede aumentar o disminuir en su nivel de percepción, es decir que si se efectúa una evaluación y se analizan estadísticamente las falencias que tienen sus componentes se puede aplicar métodos de mejora para ver cambios positivos en el rendimiento y así que los resultados a nivel de objetivos empresariales sean favorables. Un factor que puede afectar al clima laboral es la comunicación poco asertiva que se maneja entre las distintas jerarquías que existen en el campo de trabajo; por otra parte si la motivación prevalece en la organización será variable que determine un clima laboral favorable.

La actitud y el pensamiento independiente de cada individuo que pertenece a una organización, son factores que pueden aportar bienestar o malestar sobre el ambiente de trabajo ya que actúan sobre la percepción de los demás; también hay que tomar en cuenta de que son componentes multidimensionales que operan el de liderazgo, la motivación, reciprocidad y estilos de comunicación que los individuos manejen.

El clima laboral desglosa aquellas percepciones de los profesionales sobre los comportamientos organizativos que afectan a su rendimiento en el trabajo. Se refiere concretamente a todos aquellos elementos relacionados con los procesos de gestión, ya sean formales o informales (soportados por la cultura de la organización

en los procedimientos establecidos o en la interpretación y uso que los líderes transmitan a los equipos y que influyen positiva o negativamente en las personas.

El clima laboral es una variable subjetiva, no se la puede observar, pero está presente en cada una de las organizaciones independientemente de la tradición, cultura y métodos de acción que esta maneje. Domínguez y Aguirre (2013) refiere al clima organizacional como: “Actitudes que reflejan un estado psicológico relacionado con los valores y objetivos de una organización” (s.n.p). El clima laboral enmarca varios aspectos que intervienen como determinantes de que este aumente o disminuya, entre los cuales se encuentran las políticas que la organización maneje, los procesos que se lleven en su interior, las relaciones entre compañeros, el estilo de liderazgo con el que operan las máximas autoridades, las remuneraciones y por último el tipo de comunicación.

Chiavenato (citado por Suárez, 2016), define al clima laboral como: “Al ambiente existente entre los miembros de la organización, está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional.” (p.47). Se puede manifestar en diferentes niveles ya sea muy favorable, favorable, neutral, desfavorable, y muy desfavorable; los líderes de las empresas buscan alcanzar un nivel alto para que exista un beneficio en todos los aspectos para que se fomente la satisfacción en los colaboradores y cumplan con las funciones. Los elementos a considerar para que se pueda llegar a un nivel muy favorable son varios entre ellos se encuentra: la responsabilidad, el nivel de confianza existente, la calidad de liderazgo de las máximas autoridades, implicación y participación de los empleados, recompensas justas por parte de los superiores, comunicación eficaz, presiones razonables de trabajo, nivel de confianza, oportunidades, control, estructura y burocracia.

Los autores Litwin, Stinger, y Rubio han planteado diferentes enfoques, cada uno de ellos consideran la existencia de dimensiones que son decisores del clima laboral en una organización, a continuación se mencionara cada uno de ellos.

Para Litwin y Stinger (citado por Segredo, 2013), menciona que el clima laboral se entiende como aquella opinión que cada uno de los trabajador se forma

en torno de la organización, y plantea nueve propiedades que intervienen en el ambiente laboral.

La primera dimensión es la estructura que constituye una aproximación de la referencia que tienen los colaboradores sobre la empresa en relación a los procedimientos, reglas, trámites y limitaciones que imponen sus normas internas, las cuales aparecen en el desarrollo de las actividades que se realizan en el trabajo. Además tiene la función de implantar autoridad y jerarquía a través de la estructura de los organigramas. La segunda dimensión mencionada por el autor, es la responsabilidad; esta hace referencia al sentimiento de autonomía de los trabajadores, con respecto a la toma de decisiones en las distintas situaciones que suelen suscitar en los puestos de trabajo, por lo cual es de suma importancia el autocontrol, la autoconfianza y mantener en cuenta el sentimiento de ser su propio jefe. Las recompensas son la tercera dimensión, la cual se manifiesta como un incentivo a los trabajos bien realizados, es importante distinguir si la organización fomenta la utilización de premios o de castigos los cuales pueden actuar como reforzadores para mantener o extinguir conductas laborales. El cuarto elemento mencionado por el autor es el desafío; siendo la percepción que los trabajadores tienen acerca de los retos que se presentan en el día a día al desarrollar su trabajo; Los desafíos son imprevistos, pues se pueden presentar en cualquier circunstancia o contexto, si el desafío aparece en una situación ambigua y no se halla su solución causara una mala experiencia en la persona, de lo contrario si este es superado el trabajador se dotará de experiencia y confianza. Las relaciones que se forman entre compañeros de trabajo vienen a ser el quinto elemento que menciona el autor, es la forma en como los colaboradores interactúan entre sí, mientras haya buena comunicación, respeto, e igualdad ya sean jefes, subordinados o pares se establecerá un ambiente de trabajo placentero para cumplir con las actividades diarias.

El sexto elemento es la cooperación; se manifiesta como el sentimiento de los colaboradores a ser apoyados por el personal directivo y sus pares, recibiendo soporte mutuo en la realización de cualquiera de las tareas que existan en su momento.

Los estándares reflejan la apreciación que tienen los miembros de la organización respecto a la presión normativa que actúa sobre el rendimiento, la cual es establecida por la organización para que las funciones respectivas de cada puesto se cumplan de manera eficaz. Los conflictos que surgen entre los integrantes de una entidad son considerados el octavo elemento, suelen aparecer como ideas discrepantes entre compañeros y terminar en consecuencias mayores que afecten la imagen de la organización, si sucede lo antes mencionado producirá malestar en el ambiente laboral. El último elemento es la identidad, es el sentimiento del trabajador de ser parte del conglomerado de una entidad, es importante sentirse parte del grupo y ser considerado efectivo en el desarrollo de las actividades, el cumplimiento de este elemento influye positivamente sobre el clima laboral.

El segundo modelo a mencionar contiene varios elementos que actúan sobre el clima laboral, Navarro (citado por Fuentes, 2013), menciona que existen 5 dimensiones que actúan de forma integral sobre una organización, las cuales pueden ser evaluadas a través de la aplicación de instrumentos. El liderazgo, es la competencia fundamental que las altas jerarquías de cada empresa o institución deben poseer, para guiar a la consecución de las metas propuestas, siguiendo un proceso ecuánime con cada uno de los trabajadores que forman parte del conglomerado, si existe un buen trato con los demás y flexibilidad para con cada una de las situaciones que se presente en el ámbito laboral, se generará un clima agradable lo cual ayudará a llegar al éxito. La organización es el segundo elemento a considerar según este enfoque, consiste en determinar la existencia de métodos de operación ya establecidos para el campo laboral. El tercer elemento es el reconocimiento el cual hace énfasis en el sistema que una empresa o institución posea para brindar un incentivo a los trabajadores que muestren un buen desempeño en su trabajo, de no reconocer una labor bien hecha puede desencadenar en apatía por parte de los integrantes de la organización. La remuneración es un elemento indispensable que actúa como incentivo a que los trabajadores realicen bien su trabajo, un salario bajo o medio que se mantenga y no aumente con el tiempo no es favorable para el clima laboral ya que no contribuye a que el individuo se sienta satisfecho y motivado, caso contrario si el salario es alto y se aumenta con el pasar del tiempo reforzara la motivación haciendo que las conductas de esfuerzo se

mantenga o aumenten. El involucramiento laboral es la última dimensión que menciona la autora misma que está completamente ligada a la productividad y al éxito, la forma de involucrar a las personas a su labor tiene su inicio en el proceso de inducción, si se lo realiza de manera empática fomentando un ambiente de confianza, los aspirantes inmediatamente se sentirán parte del equipo de trabajo, por lo que es probable que se entable empatía y que se instaure el sentimiento de ser partícipes de las acciones que se lleven a cabo en el interior de la empresa. Todas las organizaciones son diferentes y cada una de ellas tiene su propio clima laboral algunas con un nivel favorable y otras con un nivel desfavorable, esto es implantado por el tipo de clima laboral que los altos ejecutivos manejan. Likert (citado por Pérez, 2016) manifiesta que el clima laboral posee dos grupos, cada uno de ellos posee características que los diferencian.

El primer grupo son de tipo autoritario en donde se subdivide en: explotador y paternalista, mientras que el segundo grupo son de tipo participativo y se subdivide en: consultivo y grupal. El clima autoritario explotador se da cuando los directivos de las instituciones utilizan su autoridad de forma intimidante impartiendo amenazas para sembrar miedo en los demás, con el objetivo de que todas las órdenes que imponen los altos mandos sean acatadas sin que exista opción a cuestionamientos, es probable que si este tipo de clima se utiliza en una organización el nivel de satisfacción será básico y aleatorio, además son sometidos a presiones y castigos; y rara vez reciben recompensas que motiven su desempeño. El clima autoritario paternalistas prevalece cuando las máximas autoridades manejan una confianza condescendiente ante sus empleados, es decir ellos son los amos y sus subordinados son sus empleados; para ello todas las decisiones son tomadas en la cima y algunas en el nivel inferior a esta, la dirección juega con sus necesidades sociales y pese a esto el ambiente generado es estable y estructurado. Cabe mencionar que este tipo de clima es menos rígido al anterior. El tercer tipo de clima es el participativo consultivo, es aquel en donde la mayor parte de las decisiones son entabladas por las altas jerarquías de la institución, sin embargo dan la posibilidad y apertura a que sus subordinados tomen decisiones específicas debido a la confianza que se les otorga desde un inicio, al igual que los dos tipos de clima mencionados anteriormente permanece una comunicación descendente, sin

embargo por un trabajo bien hecho habrá recompensa y de lo contrario castigos ocasionales. El último tipo de clima laboral es el participativo en grupo, es aquel en donde el proceso de toma de decisiones se realiza con la intervención de todos los integrantes de la organización, además está bien integrado en cada uno de sus niveles y existe excelente comunicación entre jefes y empleados, la cual se da de manera ascendente, descendente y lateral. En este tipo de clima laboral la motivación existente es elevada gracias a la implicación y participación de todos, además también por la relación de amistad que llevan entre superiores y subordinados.

El clima laboral está dado por varios componentes a los cuales se les denomina dimensiones, estas intervienen directamente en la propagación del ambiente de trabajo en una empresa, dichas dimensiones pueden ser medidas a través de la aplicación de reactivos técnicamente estandarizados en un análisis estadístico cuantitativo, arrojando como resultado la percepción global del nivel de clima laboral. Palma (citado por Bravo, 2015) indica que: “Su estudio se extiende a diversos contextos tales como la supervisión realizada por los jefes, la comunicación, las condiciones laborales, la autorrealización y el involucramiento laboral” (p.11). La autora propone cinco componentes en su estudio a continuación se detallarán cada una de estos. La primera dimensión que propone es la autorrealización es la percepción que tiene un individuo perteneciente a una institución sobre las expectativas de poder o no realizar su trabajo y cumplir sus funciones, ya sea en una tarea que realice en el momento, o las que realice a lo largo de su vida; de esta manera la persona irá creando una perspectiva sobre su capacidad productiva a futuro. El involucramiento laboral también ha sido considerado como una dimensión, según Palma hace referencia al sentimiento de las personas por ser partícipes en las actividades a realizarse en el interior de las entidades, siendo el compromiso y los valores influyentes para cumplir o no con las metas de las tareas. La dimensión de supervisión se aplica con frecuencia en las instituciones como estrategia de verificación para apreciar el nivel de funcionalidad y significación de los responsables de procesos, los cuales buscan promover el apoyo y dar retroalimentación de las actividades laborales diarias. La comunicación es la cuarta dimensión que ha propuesto la autora, básicamente hace referencia a la forma en

como los colaboradores interactúan entre las distintas jerarquías existentes dentro de las instituciones evidenciando cual es el nivel de confianza y apertura de acceder a comentar cualquier situación e inquietud sin temor a represalias, siempre y cuando la interacción se efectúe bajo los principios de respeto mutuo, lenguaje claro y coherente y con temas relacionados a sucesos internos. Por último se encuentra la dimensión denominada condiciones laborales; abarca una idea global percibida por cada uno de los colaboradores, la misma que es generada por las circunstancias en las que se encuentran las áreas físicas, es decir las instalaciones en donde se desarrolla las labores, también el contexto de trabajo, y el ambiente general, produciendo influencia sobre la actitud del conglomerado organizacional en sus respectivas funciones.

El ser humano, en cualquier ámbito en el que se encuentre comunica de una u otra manera, ya sea de forma verbal o no verbal. Porret (citado por Suárez, 2016) define a la comunicación como: “una manera de establecer contactos con los demás por medio de ideas, hechos, pensamientos y conductas en busca de una relación del comunicado que se emite” (p.45). En el campo laboral la comunicación es netamente esencial, para que exista lógica del propósito de las actividades que realiza cada persona, también para que haya concordancia con los objetivos institucionales, y que la toma de decisiones de los niveles administrativos y las instrucciones que emitan sus líderes sean fuente de información sustentable para todos los que conforman el conglomerado, de esa manera que exista una idea clara y precisa de lo que se quiere lograr como entidad. Una comunicación de excelencia (asertiva), sería fundamental para el cumplimiento de las funciones administrativas básicas, porque su utilización ayudará en las planificaciones, la organización, dirección y control para el cumplimiento de objetivos y metas, además si lo anterior se cumple, el ambiente laboral será productivo y por consecuencia habrá satisfacción laboral.

La comunicación organizacional se puede manifestar en diferentes tipos, y esta se define según la interacción entre las diferentes jerarquías. El primer tipo de comunicación es la descendente, es aquella en donde la información fluye desde las autoridades hacia los empleados Garay (citado por Suárez, 2016) señala que: “Estas

comunicaciones que van del superior al subordinado son básicamente de cinco tipos: instrucciones de trabajo, explicación razonada del trabajo, información sobre procedimientos y prácticas organizacionales” (p.31). Este tipo de comunicación busca instruir, guiar y ordenar a los subordinados a que realicen las actividades laborales, exponiendo donde, como, y que hacer.

La comunicación ascendente según Garay (citado por Suárez, 2016): “fluye desde los niveles más bajos de la organización hasta los más altos. Incluye buzones de sugerencias, reuniones de grupo y procedimientos de presentación de quejas” (p. 31). Este tipo de comunicación sirve para que los trabajadores puedan manifestar sus opiniones a los superiores a manera de informar.

Otro tipo de comunicación en la organización es la horizontal. Garay (citado por Suárez, 2016) manifiesta que es: “La comunicación que fluye entre funciones, necesaria para coordinar e integrar los distintos trabajos en una organización” (p. 26). Se produce cuando dos o más personas de la misma jerarquía interactúan entre sí buscando organizarse y disponer las actividades que se deben realizar con el objetivo de fortalecer y recibir ayuda mutua para la culminación de las mismas.

Otro tipo de comunicación en la organización es la diagonal. Soria (citado por Suárez, 2016) menciona que: “Es la que cruza distintas funciones y niveles de una organización y es importante cuando los miembros de la misma no pueden comunicarse por medio de los demás canales de comunicación” (2011, p. 23). Se define como la interacción entre los trabajadores de la organización, la cual atraviesa cualquier jerarquía, nivel y funciones y su objetivo principal es agilizar la información de manera de que esta fluya más rápida entre los departamentos existentes para coordinar los esfuerzos y que los objetivos se cumplan.

Por último se encuentra la comunicación informal es aquella que no se torna productiva para la organización debido a su información incierta; Zapata (citado por Suárez, 2016) manifiesta que: “Es la que comprende toda la comunicación no formal entre los grupos de la organización, son la expresión de conducta natural de las personas al comunicarse y que algunas veces utilizan para complementar la información que reciben por canales formales” (p.32). La comunicación informal

es la transmisión de rumores no comprobados y que si estos llegan infiltrarse en toda la organización puede ocasionar seria consecuencias.

Para que la comunicación se lleve a cabo en un espacio laboral requiere de un proceso como en cualquier otro campo. Porret (citado por Suárez, 2016) concluye que: “El proceso de la comunicación está compuesta por los mismos elementos que la conforman: E (emisor), R (receptor), un “canal” que los une (en el cual se supone un mensaje) y otro elemento que es el “código”, que tiene que ser común a los interlocutores” (p.45). Cada elemento mencionado por el autor cumple una función complementaria para que el proceso se lleve a cabo en su totalidad; el mensaje es aquel contenido producido por un emisor el cual está compuesto por signos, los cuales tienen por objetivo transmitir información a quien lo recepte; el canal corresponde a la vía por donde el mensaje antes mencionado circulara de manera que este pase de emisor a receptor: por último se encuentra el código, mismo que es considerado como la transformación de la información en signos, los cuales deben ser perceptibles para las demás personas.

En el proceso de comunicación se evidencia una etapa denominada retroalimentación, la cual consiste en un intercambio de roles en donde quien en un inicio fue emisor pasará a ser receptor, y del mismo modo quien en un inicio fue receptor será el emisor, esto ocurre a través de la interacción mutua. Para dar inicio al proceso surge una necesidad o un propósito que debe ser atendido, por lo que se generará un mensaje el mismo que será enviado con una respectiva codificación a través de un canal para llegar a un receptor quien lo decodifica y lo entiende, de existir una respuesta a ese mensaje se dará la etapa de retroalimentación o cambio de roles ya antes mencionado.

En cada una de las organizaciones, empresas o instituciones existe la presencia de un sin número de compañeros de trabajo, los cuales día a día se comunican y dependen mutuamente entre sí, a esto se le conoce como relaciones interpersonales. Según Sánchez (2014): “Es la relación que se crea entre los individuos para mantener relaciones cordiales, vínculos amistosos, basados en ciertas reglas aceptadas por todos, fundamentalmente en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana” (p.3). Las relaciones interpersonales pueden ser

positivas y negativas por tanto es importante mencionar cada una de ellas ya que de ellas depende el bienestar de los colegas de trabajo.

Según Lacunza y Contini (2016) “Las relaciones positivas suponen habilidades de empatía, cooperación y compromiso por el bienestar de los demás” (p.73). Siendo así, cada integrante de la organización aporta con actitudes y acciones efectivas acorde al momento, para que beneficie a que el ambiente sea acogedor de modo que se pueda realizar las actividades sin la presencia de inconvenientes. Además se caracterizan por mejorar las relaciones sociales, enfocan a construir cosas productivas y guían a los demás por un buen camino. Por el contrario las relaciones interpersonales negativas se caracterizan por empeorar el estatus social, dañar a los demás, y fomentar rencor; por ende si este tipo de relaciones prevalecen en una organización permanecerá un ambiente laboral desfavorable lo que por obvias razones la productividad será ineficiente.

En conclusión el área de talento humano de cada una de las instituciones debe siempre hacerse presente, imponiendo normas de convivencia entre trabajadores, para que el ambiente se agradable y se de paso a crear relaciones de apoyo mutuo, para sobrellevar las adversidades que siempre estarán presentes.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

Diseño del trabajo

En la presente investigación intervienen varios tipos de investigación para su respectivo estudio la cual responde a los tipos: exploratorio, descriptivo. La utilización del tipo de investigación exploratorio es necesario ya que se desarrollará en la “Universidad Tecnológica Indoamérica” ubicada en el sector urbano del cantón Ambato, provincia de Tungurahua. Hay que tomar en cuenta algunos aspectos científicos que ayudan a relacionar de mejor manera las situaciones que se presenten en el transcurso del desarrollo de este trabajo, y poder así explicar a la colectividad la hipótesis planteada en beneficio de los educandos y docentes.

Por otra parte, se utiliza un tipo de investigación descriptivo que ayuda a buscar soluciones con mayor profundidad del fenómeno u objeto de investigación, para obtener nuevos datos y elementos que puedan conducir a formular con mayor precisión las preguntas de la investigación.

Modalidad de la Investigación

La presente investigación mantiene un diseño, acorde al tema planteado responde a dos modalidades las cuales son: bibliográfica-documental y de campo

En primera instancia esta la modalidad bibliográfica documental, ya que busca inferir sobre aspectos del problema, basándose en la utilización de material bibliográfico como son: libros, fuentes de internet, revistas científicas y bibliotecas virtuales. Por otra parte, responde a la modalidad de campo por la razón de que esta investigación se realizará en el lugar en donde el problema está latente, se intervendrá de forma directa recopilando información, evaluando cada una de las variables que intervienen, analizando los resultados y finalmente elaborando una propuesta que ayudará a la institución. La investigación posee un enfoque

cualitativo y cuantitativo. Cualitativo porque es importante indagar sobre la realidad de la institución, razón que sirve para darse cuenta de las dificultades de comunicación que suscitan en su interior, además ayuda a encontrar soluciones. Cuantitativo ya que es parte de un proceso secuencial y práctico que permite explicar los propósitos, realizando una comprobación de la hipótesis, acorde a resultados de las tablas obtenidas de la aplicación de instrumentos.

Área de estudio

Campo: Psicología

Área: Psicología Organizacional

Aspecto: Asertividad y Clima Laboral

Delimitación espacial: Universidad Tecnológica Indoamérica

Provincia: Tungurahua

Cantón: Ambato

Delimitación Temporal: 2017-2018

Población y muestra

En la presente investigación realizada en la Universidad Tecnológica Indoamérica Cantón Ambato no se procede a realizar cálculo de la muestra puesto a que se realiza el estudio con el total de la población que corresponde al personal administrativo y de servicio de la institución los cuales representan un total de 85 funcionarios.

Tabla N°1 Distribución de la población

Personal Administrativo	Hombres	Mujeres	Total	Porcentaje
Administrativo	30	30	60	71%
Servicio	17	8	25	29%
Total	47	38	85	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: El Investigador

Gráfico de Distribución del personal administrativo y de servicio

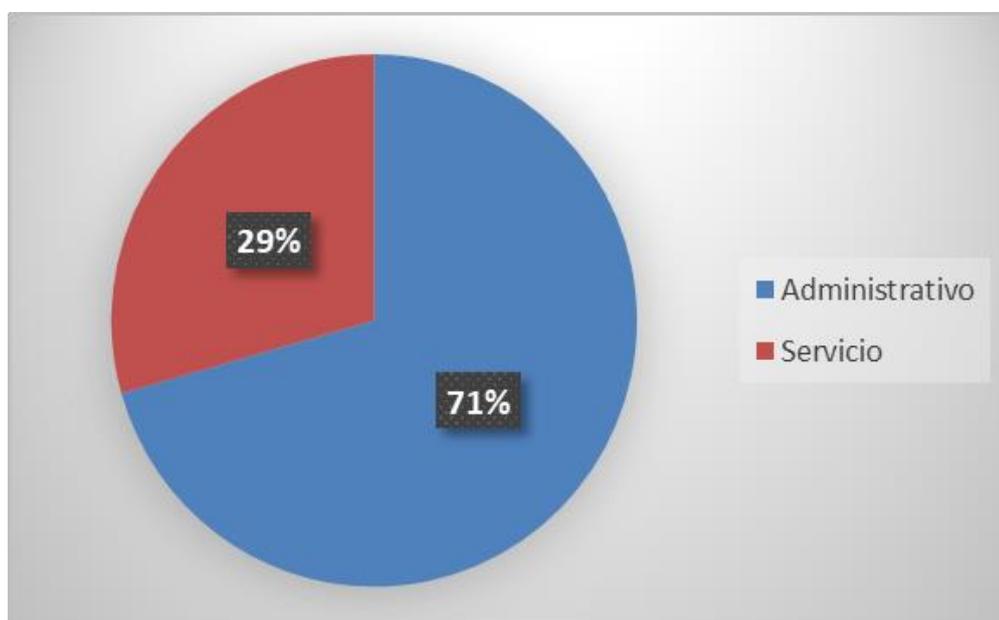


Gráfico N°1 Distribución de la población

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: El Investigador

Instrumentos de investigación

La presente investigación de carácter psicológico consta de dos variables cada una de ellas ha sido medida con un reactivo diferente técnicamente estandarizado; la variable independiente es la asertividad, para la cual se utilizó como técnica la encuesta, usando como instrumento la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA), sus creadores son de Mirta Margarita Flores y Rolando Diaz-Loving fue creada en el año 2004; la EMA evalúa el tipo y grado de asertividad que presenta el individuo, su aplicación puede ser individual o colectiva con una duración estimada de 20 a 30 minutos, se puede aplicar desde la edad de 15 años en

adelante, esta escala es auto aplicable y consta de 45 afirmaciones tipo Likert, de cinco opciones de respuesta que van de Completamente de acuerdo a Completamente en desacuerdo, la escala se compone de tres dimensiones que se descomponen en Asertividad Indirecta, No asertividad y Asertividad, cada una de ellas contiene 15 reactivos respectivamente. En cuanto a su validez se obtuvo a través de un análisis factorial de segundo orden al realizar una comparación entre las poblaciones de la ciudad de Mérida y México obteniendo resultados similares, sin embargo, se decidió tomar la ciudad de México como la de estandarización para obtener los baremos correspondientes. La consistencia interna de la prueba total obtenida a través del coeficiente de Alfa de Cronbach correspondió a 0,91. La segunda variable de la investigación es el Clima Laboral al igual que la primera variable se utilizó como técnica la encuesta, usando como instrumento la Escala de Clima Laboral CL-SPC elaborado por la psicóloga clínica Sonia Palma Carrillo en el año 2004. Se trata de un instrumento diseñado con la técnica Likert comprendiendo en su versión final un total de 50 ítems; evalúa el nivel de percepción global del ambiente laboral y específica con relación a la Autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales cada una de ellas con 10 reactivos o preguntas que se puntúa de 1 a 5 puntos con un total de 250 puntos como máximo en la escala general y de 50 puntos para con cada uno de sus factores. La escala CL-SPC es aplicable individual o colectivamente con un tiempo estimado de 15 a 30 minutos y su aplicación es netamente de tipo organizacional; En cuanto a su validez y confiabilidad la tipificación se adquieren por medio de baremos general para muestra total, por sexo, jerarquía laboral y tipo de empresa cuya validación está estimada por el método de jueces y el análisis del poder discriminativo de los ítems donde se obtiene una correlación de 0.87 y 0.84 respectivamente además un análisis de confiabilidad por medio de alfa de Cronbach de 0.97 y de Split Half de Guttman de 0.90, las categorías diagnosticas son: muy favorables, favorable, media, desfavorable, y muy desfavorable.

Categorías Diagnósticas de la Escala Multidimensional de la Asertividad (EMA)

Cuadro N°1 Interpretación Niveles de Asertividad.

NIVELES	INTERPRETACIÓN
Baja Expresión de Asertividad Autocontrol,	Las personas que se encuentren en este nivel tienen problemas para poder expresarse durante sus relaciones interpersonales, son personas inseguras, pierden control de las situaciones, energía y eficiencia en la solución de conflictos.
Adecuada Expresión de Asertividad	Corresponde a un nivel medio, las personas que se encuentren en este nivel, poseerá un nivel adecuado de comunicación para con los demás, tienen la capacidad de expresar sus sentimientos, decir lo que piensa y lo que siente para lograr satisfacer sus deseos; por lo tanto es un nivel aceptado para promover las relaciones interpersonales.
Expresa Asertividad	Las personas que alcancen dicho nivel son capaces de expresar sus limitaciones, sentimientos y opiniones, etc.; es decir es un individuo hábil socialmente, por ende siente una gran libertad para manifestarse, para expresar sus deseos y sentimientos sin ofender a los demás; es empática, capaz de comunicarse con facilidad y libertad con cualquier persona sea esta extraña o conocida; su comunicación se caracteriza por ser directa, abierta, franca y adecuada, en todas sus acciones y manifestaciones, se respeta a sí misma y acepta sus limitaciones; tiene siempre su propio valor y desarrolla su autoestima; es decir, se aprecia y se quiere así misma, tal como es .

Elaborado por: El Investigador.

Fuente: Escala Multidimensional de Asertividad (EMA).

Categorías Diagnosticas de la Escala de Clima Laboral CL-SPC

Cuadro N°2 Interpretación Niveles de Clima Laboral.

NIVELES	INTERPRETACIÓN
Muy Favorable	La percepción del clima organizacional de las personas que se encuentran en este nivel es excelente, ya que el medio laboral favorece el desarrollo personal y profesional, los trabajadores se identifican en su totalidad con los valores organizacionales, existe optimo compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización, los superiores supervisan la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación de las tareas, la comunicación es fluida, clara, coherente, precisa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios o clientes de la misma, y finalmente la institución se encarga en totalidad de proveer los elementos materiales, económicos y psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.
Favorable	La percepción del clima laboral de las personas que se encuentran en este nivel es buena, debido a que el medio laboral favorece el desarrollo personal, la identificación con los valores organizacionales es buena, los superiores supervisan la actividad laboral en relación de apoyo, la comunicación es buena, clara, coherente, y pertinente al funcionamiento interno de la empresa, y la institución se encarga casi en su totalidad de proveer los elementos materiales, económicos y psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.
Media	La percepción del clima laboral de las personas que se encuentran en este nivel tiende a ser regular por lo tanto la institución ayuda en un nivel medio al desarrollo personal y profesional, el involucramiento para con la entidad es adecuado, la supervisión realizada por los superiores se da de manera ocasional, la comunicación viene a ser fluida pero muy rígida, y por último la empresa provee de materiales básicos y esenciales.
Desfavorable	La percepción del clima laboral de las personas que se encuentran en este nivel tiende a ser mala, de modo que el medio laboral no favorece al desarrollo personal, los valores organizacionales no son respetados, el compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización es escaso, la supervisión por parte de los superiores y el apoyo que estos brindan es ineficiente, la comunicación es poco efectiva entre compañeros y clientes, y la organización no provee con todos los recursos materiales y económicos.

Muy desfavorable	La percepción del clima laboral de las personas que se encuentran en este nivel es pésima , el medio laboral no favorece ni al desarrollo personal ni al profesional, los trabajadores no se sienten identificados en ningún aspecto con los valores organizacionales, el compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización es nulo, no existe supervisión por parte de los superiores en relación de apoyo u orientación de tareas, la comunicación es escasa entre compañeros e incluso con los clientes, y la institución no provee los elementos materiales, económicos y psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.
-------------------------	---

Elaborado por: El Investigador.

Fuente: Escala de Clima Laboral CL-SPC.

Procedimientos para obtención y análisis de datos

En base a la asistencia participativa a la institución se observó una problemática, del cual surgió el tema La Asertividad y su influencia en el Clima Laboral del personal administrativo y de servicio de la Universidad Tecnológica Indoamérica; una vez planteado el tema se realiza un acercamiento al departamento de Talento Humano en donde se realiza un oficio de autorización a realizar dicha investigación; una vez que se habilito el permiso se eligió los instrumentos con los que realizaría la recolección de datos (Escala Multidimensional de Asertividad y Escala de Clima Laboral CL-SPC), se elaboró un cronograma para la aplicación de los reactivos y una vez que se culminó el proceso, de aplicación de encuestas, se realiza el estudio de los datos mediante el estadístico Chi Cuadrado y se comprueba las hipótesis, una vez que se cumplió este último proceso se concluyen los resultados para finalmente elaborar una propuesta con fin de favorecer a la institución.

Actividades

En el desarrollo de la investigación se realizaron las siguientes actividades, en un inicio se hizo un acercamiento a la institución, se realizó un acuerdo con la persona encargada de Talento Humano, una vez que se autorizó la ejecución del proceso, se aplica las respectivas encuestas para que los datos obtenidos sean sujetos a análisis e interpretación, una vez determinado los resultados se ejecutaron los cálculos del estadístico chi cuadrado y se determinó una hipótesis, una vez concluida la investigación se elabora la propuesta para dar solución a las dificultades encontradas.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Diagnóstico de la situación actual

Tabla N°2 Distribución de Datos de la Escala de Asertividad.

Alternativa	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Porcentaje
Baja expresión de asertividad	44	0,52	52
Adecuada expresión de asertividad	30	0,35	35
Expresa asertividad	11	0,13	13
TOTAL	85	1	100

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Investigación de campo

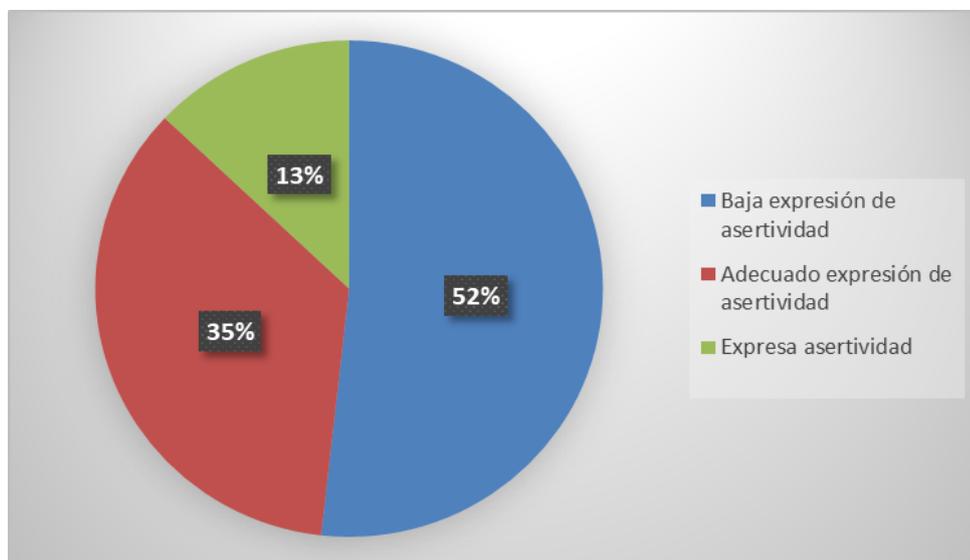


Gráfico N°2 Distribución de Datos de la Escala de Asertividad.

Elaborado por: El Investigador.

Fuente: Escala Multidimensional de Asertividad (EMA).

Análisis e Interpretación

Del total de la población evaluada se puede evidenciar que más de la mitad de los trabajadores de la institución presentan un nivel bajo de expresión de asertividad lo que significa que existe dificultades para poder expresarse entre compañeros, además presencia de inseguridad y pérdida de control de las situaciones; por lo tanto no existe eficiencia en la solución de los conflictos que se puedan presentar, por otra parte la tercera parte del total obtiene un nivel adecuado de expresión de asertividad lo que quiere decir que se encuentran en un nivel medio en donde los individuos poseen adecuada comunicación, capacidad para expresar sus deseos, sentimientos; además tienen la facilidad de decir lo que piensan y lo que sienten. Por último la octava parte de los encuestados expresa asertividad, por lo que se puede determinar que son personas que saben expresar sus limitaciones, sentimientos y opiniones; es decir es un individuo hábil socialmente, por ende siente la libertad para manifestarse, y expresar sus deseos y sentimientos sin ofender a los demás.

Estos resultados hacen evidente que los trabajadores no hacen uso de habilidades asertivas y en situaciones de tensión las personas podrían tornarse impulsivas o a su vez pasivas en la forma de comunicar sus necesidades lo que generaría que la interacción entre los trabajadores no sea favorable, y que las relaciones interpersonales se deterioren.

Tabla N°3 Distribución de Datos de la Escala Clima Laboral.

Alternativa	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Porcentaje
Muy favorable	7	0,08	8%
Favorable	29	0,34	34%
Media	33	0,39	39%
Desfavorable	15	0,18	18%
Muy desfavorable	1	0,01	1%
TOTAL	85	1	100%

Elaborado por: El Investigador.

Fuente: Investigación de campo.

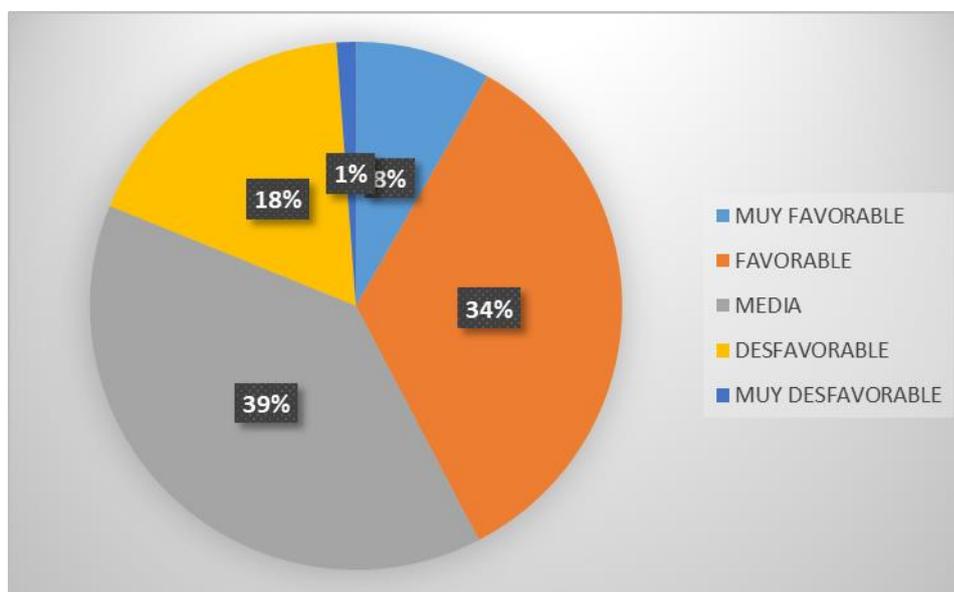


Gráfico N° 3 Distribución de Datos de la Escala de Clima Laboral.

Elaborado por: El Investigador.

Fuente: Escala de Clima Laboral CL-SPC.

Análisis e Interpretación

Del total de la población se puede evidenciar que casi las tres cuartas partes de los evaluados manifiestan que el clima laboral se encuentra entre el nivel medio y favorable lo que significa la institución favorece el desarrollo personal, la identificación de los trabajadores con los valores organizacionales es buena, los superiores supervisan la actividad laboral en relación de apoyo, la comunicación viene a ser fluida pero muy rígida, y la institución se encarga casi en su totalidad de proveer los elementos materiales, económicos y psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas. Por otro lado la quinta parte de los evaluados manifiesta que el clima laboral de la institución es desfavorable lo que

quiere decir que el medio laboral no favorece casi en nada al desarrollo personal, los valores organizacionales no son respetados, el compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización es escaso, la supervisión por parte de los superiores y el apoyo que estos brindan son ineficientes, la comunicación es poco efectiva entre compañeros y clientes, y la organización no provee los recursos materiales y económicos necesarios para el cumplimiento de las funciones laborales. Estos resultados hacen evidente que los colaboradores tienen una percepción favorable sobre las dimensiones del clima laboral: la autorrealización, el involucramiento laboral, la supervisión, la comunicación y las condiciones laborales, sin embargo la implementación de incentivos sería fundamental en la institución para que estos actúen como refuerzos positivos sobre las conductas laborales, de tal manera que estas se mantengan o aumenten en el sentido de que intervenga sobre las personas que manifiestan la existencia de un ambiente desfavorable.

Tabla N°4 Distribución de Datos de la Subescala Autorrealización

Alternativa	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Porcentaje
Muy favorable	7	0,08	8%
Favorable	20	0,24	24%
Media	28	0,33	33%
Desfavorable	19	0,22	22%
Muy desfavorable	11	0,13	13%
TOTAL	85	1	100%

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Investigación de campo

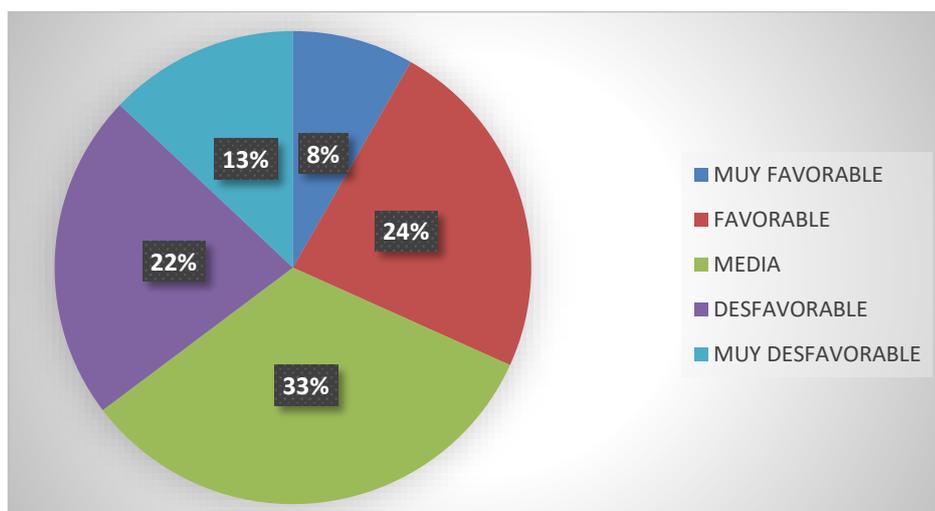


Gráfico N°4 Distribución de Datos de la Subescala Autorrealización

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Escala de Clima Laboral CL-SPC.

Análisis e Interpretación

Del total de la población se puede evidenciar que la tercera parte presenta un nivel medio en cuanto a la autorrealización, lo que significa que las actividades que realizan dentro de la institución lo cumplen de manera regular, por otra parte la cuarta parte de la población obtiene un nivel desfavorable lo que quiere decir que no existe una adecuada percepción acerca de sus expectativas de poder realizar su trabajo. Estos resultados hacen evidente aquella necesidad de nivel superior que implica la valoración del nivel de satisfacción personal respecto a sentirse realizado, ya que esta percepción de logro será independiente para cada persona, y se relacionará con aquellos elementos que sean valorados en cada caso, ya sea la función o el cargo que desempeñe, o tal vez la remuneración, quizás los compañeros o el prestigio de la institución; que lleve siempre a una visión de éxito personal.

Tabla N°5 Distribución de Datos de la Subescala Involucramiento Laboral

Alternativa	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Porcentaje
Muy favorable	21	0,25	25%
Favorable	33	0,39	39%
Media	19	0,22	22%
Desfavorable	10	0,12	12%
Muy desfavorable	2	0,02	2%
TOTAL	85	1	100%

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Investigación de campo

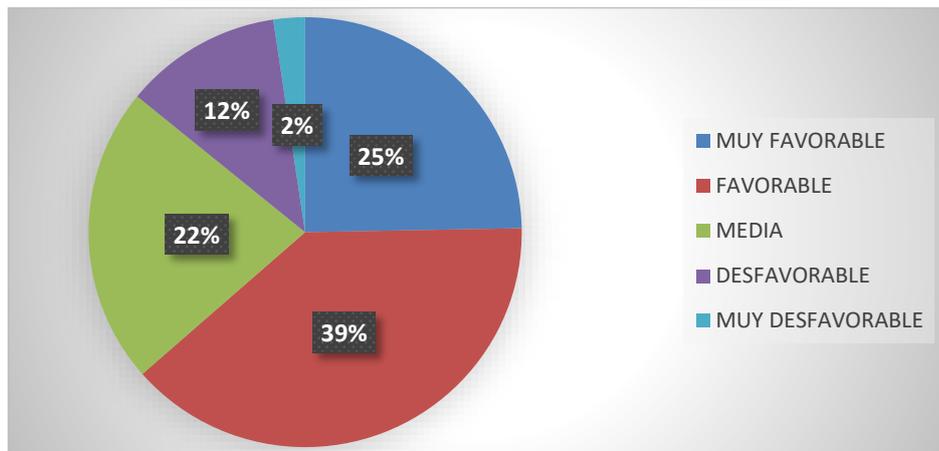


Gráfico N° 5 Distribución de Datos de la Subescala Involucramiento Laboral

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Escala de Clima Laboral CL-SPC.

Análisis e Interpretación

Del total de la población se determinó que más de la tercera parte, presenta un nivel favorable en cuanto al involucramiento laboral, lo que significa que los colaboradores se sienten involucrados y son partícipes en las actividades que realizan dentro de la institución, así mismo casi la cuarta parte de la población obtiene un nivel muy favorable lo que quiere decir que el personal enfoca todas sus acciones netamente en el desarrollo de sus respectivas actividades por otro lado, casi la octava parte de la población obtiene un nivel desfavorable por lo tanto existe un adecuado sentimiento por parte de los colaboradores a ser partícipes de las actividades que se realicen. Estos resultados determinan que los trabajadores se identifican con los valores organizacionales y se comprometen con el desarrollo de la institución, siendo la percepción de cada individuo la que influye en la recolección de buenas experiencias en el interior de la institución.

Tabla N°6 Distribución de Datos de la Subescala Supervisión

Alternativa	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Porcentaje
Muy favorable	7	0,08	8%
Favorable	30	0,35	35%
Media	32	0,38	38%
Desfavorable	14	0,16	16%
Muy desfavorable	2	0,02	2%
TOTAL	85	1	100%

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Investigación de campo

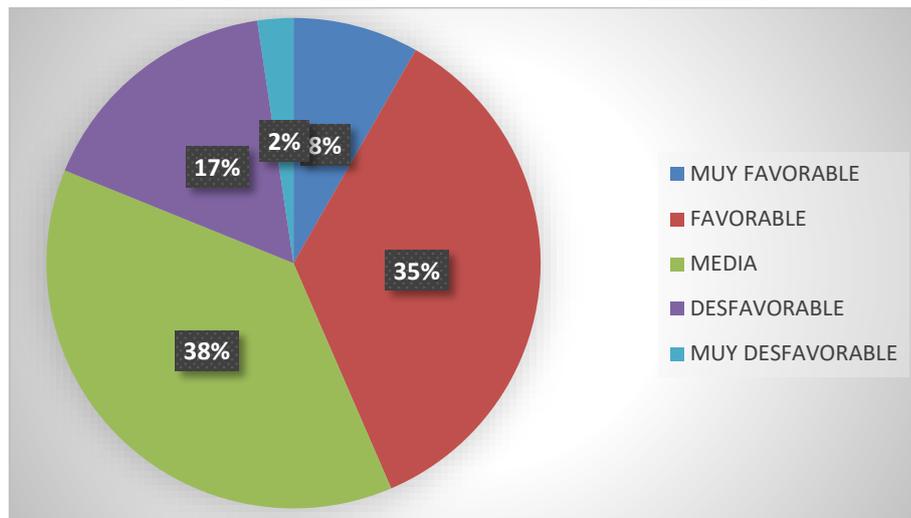


Gráfico N° 6 Distribución de Datos de la Subescala Supervisión

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Escala de Clima Laboral CL-SPC.

Análisis e Interpretación

Del total de la población aproximadamente las tres cuartas partes se encuentran entre el nivel medio y favorable en cuanto a supervisión, lo que significa que la supervisión realizada por los superiores de la institución se da de manera constante, así mismo la relación de apoyo y orientación para el cumplimiento de tareas es adecuada, por otra parte menos de la cuarta parte de la población se encuentra en el nivel desfavorable lo que significa que su percepción acerca de la supervisión que brindan las autoridades sobre el cumplimiento de tareas es inadecuada y nada productiva. Estos resultados hacen evidente que la mayoría de los funcionarios administrativos se sienten conformes con la supervisión que brindan las autoridades.

Tabla N°7 Distribución de Datos de la Subescala Comunicación

Alternativa	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Porcentaje
Muy favorable	8	0,09	9%
Favorable	28	0,33	33%
Media	36	0,42	42%
Desfavorable	12	0,14	14%
Muy desfavorable	1	0,01	1%
TOTAL	85	1	100%

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Investigación de campo

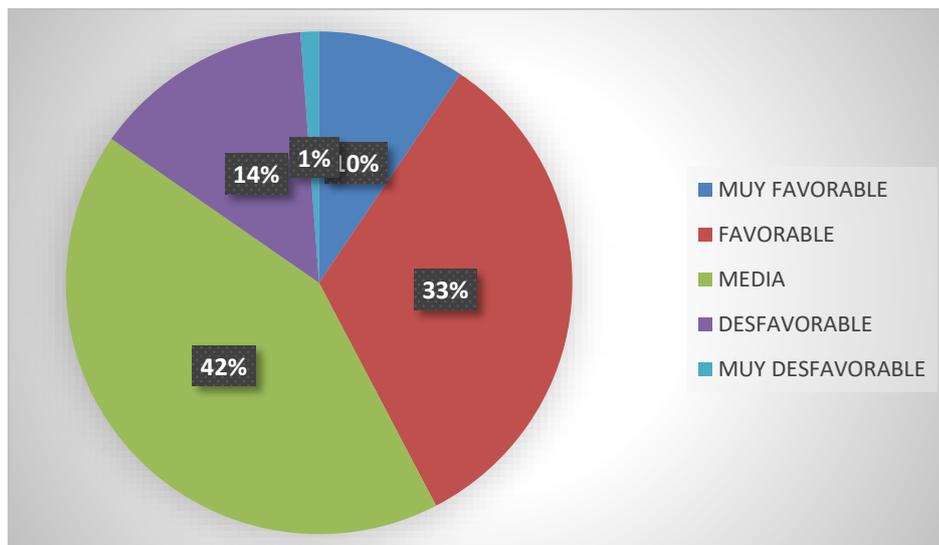


Gráfico N° 7 Distribución de Datos de la Subescala Comunicación

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Escala de Clima Laboral CL-SPC.

Análisis e Interpretación

Del total de la población se determinó que las tres cuartas partes manifiestan que la comunicación se encuentra entre el nivel medio y favorable, lo que significa que existe un buen grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión en la información que se maneja en el interior de la institución, además esto refiere que existe buena atención a usuarios y clientes de la misma, por otra parte menos de la cuarta parte de los evaluados refieren que la comunicación es desfavorable lo que quiere decir que el nivel de claridad y fluidez de información no es adecuada. Estos resultados determinan que los funcionarios administrativos y de servicio poseen habilidades comunicativas adecuadas que han ido adquiriendo en las interacciones diarias con las personas del medio social del que provienen.

Tabla N°8 Distribución de Datos de la Subescala Condiciones Laborales

Alternativa	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Porcentaje
Muy favorable	10	0,12	12%
Favorable	28	0,33	33%
Media	32	0,38	38%
Desfavorable	14	0,16	16%
Muy desfavorable	1	0,01	1%
TOTAL	85	1	100%

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Investigación de campo

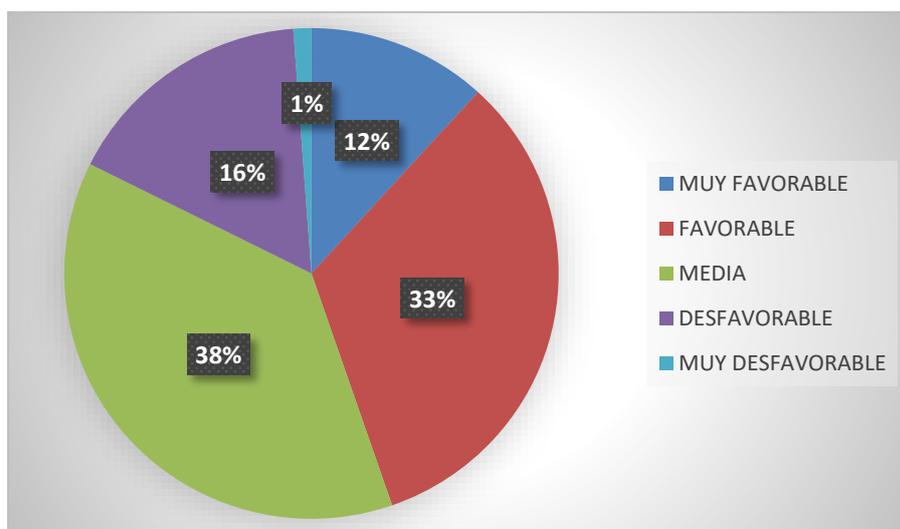


Gráfico N° 8 Distribución de Datos de la Subescala Condiciones Laborales

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Escala de Clima Laboral CL-SPC.

Análisis e Interpretación

Del total de la población se determinó que casi las tres cuartas partes manifiestan que las condiciones laborales se encuentra entre el nivel medio y favorable, lo que significa que la institución brinda a cabalidad los recursos económicos, materiales y psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas, por otra parte menos de la cuarta parte de los evaluados refieren que las condiciones laborales son desfavorables lo que quiere decir que las autoridades no brindan los recursos necesarios para el cumplimiento de las actividades encomendadas. Estos resultados determinan que si las necesidades de las personas son cumplidas el nivel de satisfacción será elevado por lo tanto el desempeño y motivación aumentarán.

Comprobación de las hipótesis

Tabla N°9 Frecuencias Observadas.

ASERTIVIDAD	CLIMA LABORAL					Total
	Muy favorable	Favorable	Media	Desfavorable	Muy desfavorable	
Baja expresión de asertividad	4	20	10	10	0	44
Adecuada expresión de asertividad	2	6	18	4	0	30
Expresa asertividad	1	3	5	1	1	11
TOTAL	7	29	33	15	1	85

Elaborado por: El Investigador.

Fuente: Procesamiento estadístico de datos.

Tabla N°10 Frecuencias Esperadas.

ASERTIVIDAD	CLIMA LABORAL					Total
	Muy favorable	Favorable	Media	Desfavorable	Muy desfavorable	
Baja expresión de asertividad	3,62	15,01	17,08	7,76	0,52	44
Adecuada expresión de asertividad	2,47	10,24	11,65	5,29	0,35	30
Expresa asertividad	0,91	3,75	4,27	1,94	0,13	11
TOTAL	7	29	33	15	1	85

Elaborado por: El Investigador.

Fuente: Procesamiento estadístico de datos.

CÁLCULO DEL CHI CUADRADO

Tabla N°11 Calculo del Chi Cuadrado.

ALTERATIVAS	F.O	F.E	FO-FE	(FO-FE) ²	X ² =(FO-FE) ² /FE
BA/MF	4	3,62	0,38	0,14	0,04
AA/MF	2	2,47	-0,47	0,22	0,09
EA/MF	1	0,91	0,09	0,01	0,01
BA/F	20	15,01	4,99	24,88	1,66
AA/F	6	10,24	-4,24	17,94	1,75
EA/F	3	3,75	-0,75	0,57	0,15
BA/M	10	17,08	-7,08	50,16	2,94
AA/M	18	11,65	6,35	40,36	3,47
EA/M	5	4,27	0,73	0,53	0,12
BA/D	10	7,76	2,24	5,00	0,64
AA/D	4	5,29	-1,29	1,67	0,32
EA/D	1	1,94	-0,94	0,89	0,46
BA/MD	0	0,52	-0,52	0,27	0,52
AA/MD	0	0,35	-0,35	0,12	0,35
EA/MD	1	0,13	0,87	0,76	5,86
TOTAL X²					18,37

Elaborado por: El Investigador.

Fuente: Procesamiento estadístico de datos.

Nivel de Significancia

El nivel de significancia permite determinar la zona de aceptación o rechazo de las hipótesis planteadas, en la presente investigación se utilizara el siguiente valor: 5% o 0,05.

Grados de Libertad

Tabla N°12 Grados de Libertad.

		gl=(F-1)(C-1)		
	Filas	3	(3-1)	2
Gl	Columnas	5	(5-1)	4
Gl		2*4		
Gl		8		

Elaborado por: El Investigador.

Fuente: Procesamiento estadístico de datos.

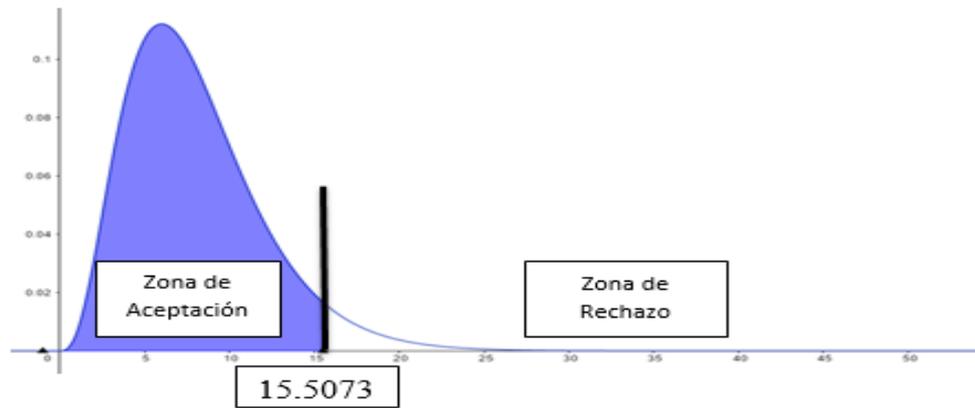


Gráfico N° 9 Chi Cuadrado.

Elaborado por: El Investigador.

Fuente: Procesamiento estadístico de datos.

Decisión

Considerando los valores obtenidos en el cálculo del chi cuadrado se determina que la Hipótesis Alternativa (H_1) es aceptada, debido a que X^2 experimental 18,3693 es mayor que X^2 crítico 15,5073 y la Hipótesis Nula (H_0) es rechazada, por lo tanto se concluye que La Asertividad influye en el Clima Laboral del personal administrativo y de servicio de la Universidad Tecnológica Indoamérica.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

1. A través del cálculo del Chi Cuadrado (tabla N°11), se determina que la Hipótesis Alterna (Hi) es aceptada, debido a que X^2 de la tabla 18,3693 es mayor que X^2 crítico 15,5073 y la Hipótesis Nula (Ho) es rechazada, por lo tanto se obtiene como resultado de que La Asertividad influye en el Clima Laboral del personal administrativo y de servicio de la Universidad Tecnológica Indoamérica. Lo que significa que la comunicación existente en la institución aporta en el aumento o disminución del clima laboral por ser una de sus dimensiones
2. Con los datos obtenidos en la tabla N°2, referente al nivel de asertividad del personal administrativo y de servicio de la Universidad Tecnológica Indoamérica del Cantón Ambato, se determinó que del total de la población evaluada se puede evidenciar que más de la mitad de los trabajadores de la institución presentan un nivel bajo de expresión de asertividad lo que significa que existe dificultades para poder expresarse entre compañeros, además presencia de inseguridad y pérdida de control de las situaciones; por lo tanto no existe eficiencia en la solución de los conflictos que se puedan presentar, por otra parte la tercera parte del total obtiene un nivel adecuado de expresión de asertividad lo que quiere decir que se encuentran en un nivel medio en donde los individuos poseen adecuada comunicación, capacidad para expresar sus deseos, sus sentimientos; también tienen la facilidad de decir lo que piensan y lo que sienten. Estos resultados hacen evidente que los trabajadores no hacen uso de habilidades asertivas y en situaciones de tensión las personas podrían tornarse impulsivas o a su vez pasivas en la forma de comunicar sus necesidades lo que generaría que la

interacción entre los trabajadores no sea favorable, y que las relaciones interpersonales se deterioren.

3. Una vez realizado el proceso de análisis e interpretación de la tabla N°3 que pertenece a los resultados generales del clima laboral, se pudo determinar que el nivel existente en el personal administrativo y de servicio de la Universidad Tecnológica Indoamérica cantón Ambato se encuentra entre el nivel medio y el nivel favorable, lo que quiere decir que la institución favorece al desarrollo personal del personal administrativo, la identificación de los trabajadores con los valores institucionales es buena, los superiores supervisan la actividad laboral en relación de apoyo, la comunicación es fluida, pero muy rígida y la institución se encarga casi en su totalidad de proveer los elementos materiales, económicos y psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas. Estos resultados hacen evidente que los colaboradores tienen una percepción favorable sobre las dimensiones del clima laboral: la autorrealización, el involucramiento laboral, la supervisión, la comunicación y las condiciones laborales, sin embargo la implementación de incentivos sería fundamental en la institución para que estos actúen como refuerzos positivos sobre las conductas laborales, de tal manera que estas se mantengan o aumenten en el sentido de que actúen sobre las personas que manifiestan la existencia de un ambiente desfavorable.
4. Considerando que en la presente investigación se aceptó la hipótesis alternativa la cual manifiesta que la asertividad influye sobre el clima laboral del personal administrativo y de servicio se determinó que la propuesta debe ser enfocada a la mejora de la asertividad (variable independiente) para favorecer el aumento del nivel de clima laboral (variable dependiente), ya que la variable dependiente cambia en función de la variable independiente.

RECOMENDACIONES

- 1.** En base a la conclusión del objetivo general se recomienda que se realice un plan de desarrollo de estrategias de asertividad que permita fortalecer las relaciones interpersonales de modo que los conflictos que se presenten disminuyan y favorezca al desempeño de los trabajadores de la institución.
- 2.** Se recomienda mejorar la comunicación en la organización a través de la elaboración de planes sobre técnicas asertivas lo que servirá para concientizar a los trabajadores a no actuar de manera impulsiva ni ofensiva ante un conflicto de tensión, que ayudará a que los funcionarios administrativos de la institución mantengan una comunicación positiva y respeten el derecho y susceptibilidad de los demás.
- 3.** En base a los resultados generales de la Tabla N°3 en donde se determinó que la percepción del clima laboral se encuentra entre el nivel medio y favorable es recomendable que se realice análisis constantes en los diferentes departamentos para determinar posible cambios políticos o administrativos que puedan afectar al nivel global de la institución, de esa manera se puede prevenir que el desempeño disminuya.
- 4.** Considerando el nivel bajo de expresión de asertividad (Tabla N°2) se recomienda que a través de las autoridades del área de Talento Humano se ejecute talleres enfocados a mejorar la asertividad en el personal administrativo y de servicio de la Universidad Tecnológica Indoamérica, de tal manera que se fomente las buenas relaciones, resolución de conflictos, respeto y empatía, para que a su vez, estas estrategias favorezcan al ambiente laboral.

DISCUSIÓN

Una vez culminada la presente investigación cuyo objetivo principal fue investigar si la asertividad influye en el nivel de percepción global del clima laboral del personal administrativo y de servicio de la Universidad Tecnológica Indoamérica se determina a través del meticuloso cálculo del chi cuadrado en base a la recolección de datos generado por la aplicación de las encuestas, Escala Multidimensional de Asertividad y la Escala de Clima Laboral CL- SPC, en donde la hipótesis alternativa es aceptada. Resultados que evidencian que la variable dependiente varía en función de la variable independiente corroborando la información con la investigación realizada por Suárez (2017) donde concluye que: “El personal de la dirección de tránsito considera que el clima organizacional en el que se desempeñan es negativo. Esto se debe a los 4 factores con falencias, identificados en la investigación que son: comunicación asertiva, reconocimiento del trabajo, relaciones laborales, estilo de liderazgo” (p.70). Sin embargo, Palma autora de la escala de clima laboral CL-SPC no atribuye a la comunicación toda la responsabilidad de influir sobre el clima laboral, sino también a la presencia de otras dimensiones como: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión y condiciones laborales; lo que podría suponer que si en la institución existe baja expresión de asertividad y el clima laboral es favorable, las otras dimensiones obtendrían niveles altos si se los analiza, los cuales serían los responsables de mantener el nivel actual de la institución, este respecto se sustenta en base a la investigación realizada por Zepeda en donde se concluye que existe relación entre el involucramiento laboral y el clima laboral ya que funciona como elemento que interviene en la motivación de los trabajadores de las empresas y por ende en el ambiente de trabajo.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

Tema: “Talleres para fomentar la asertividad en el personal administrativo y de servicio de la Universidad Tecnológica Indoamérica del cantón Ambato”

JUSTIFICACIÓN

Una vez que se ha concluido la investigación y se ha obtenido los resultados globales de las variables planteadas, se elabora una propuesta para dar solución a la problemática evidenciada, y favorecer a la comunicación para que las relaciones interpersonales se tornen pacíficas entre el personal administrativo y de servicio de la Universidad Tecnológica Indoamérica.

Al ser una investigación que aportará a la institución y al personal que la conforma, la importancia de la elaboración de talleres de asertividad se atribuye a la adquisición de nuevas habilidades comunicativas que servirá para que los funcionarios administrativos se desenvuelvan tanto en el área laboral como en su vida personal, para que resuelvan sus conflictos de manera cordial dentro y fuera de su campo de trabajo. La originalidad de la propuesta se determina debido a que no se han realizado estudios similares en la institución y también porque reúne gran parte de los conocimientos del autor, obtenidos a lo largo de la formación académica, por lo tanto su elaboración es diseñada por el mismo. La estructuración de la propuesta es factible debido a que recaba información bibliográfica que es pertinente para sustentarla, además se cuenta con los recursos materiales y económicos para su elaboración y lo más importante se cuenta con el apoyo de las autoridades del departamento de talento humano. Los talleres buscan mejorar los canales de comunicación y las relaciones personales mediante técnicas teóricas y prácticas.

Objetivos

Objetivo General

Fomentar la asertividad en el personal administrativo y de servicio de la Universidad Tecnológica Indoamérica del cantón Ambato.

Objetivos Específicos

1. Desarrollar técnicas para mejorar las relaciones interpersonales en el personal administrativo y de servicio de la Universidad Tecnológica Indoamérica del cantón Ambato.
2. Aplicar técnicas que permitan disminuir la impulsividad en el personal administrativo y de servicio de la Universidad Tecnológica Indoamérica del cantón Ambato.
3. Definir las técnicas apropiadas para integrar al personal administrativo y de servicio de la Universidad Tecnológica Indoamérica del cantón Ambato.

ESTRUCTURA TÉCNICA DE LA PROPUESTA

La propuesta se basa en la elaboración de talleres y actividades que ayuden a los funcionarios administrativos a mejorar la calidad de la comunicación y de las relaciones interpersonales. Su desarrollo se da mediante varias fases o etapas las cuales están construida por actividades referentes al problema las cuales buscan intervenir positivamente en institución; la ejecución debe realizarse en equipo fomentando las relaciones armónicas, involucramiento, trabajo en equipo y comunicación, al fortalecer estos elementos y llevarlos al área de trabajo de cada uno de los funcionarios favorecerá a que la relaciones entre compañeros sean más empáticas y asertivas.

Para el contenido de la propuesta se ha tomado en cuenta realizar tres talleres cada uno de ellos inicia con una dinámica grupal, la cual generara motivación y empatía; se realizará las capacitaciones con ejemplos prácticos y participación de los funcionarios y se retroalimentará con material de apoyo (material audiovisual). La ejecución de cada uno de los talleres tendrá la duración de 1 hora. El enfoque psicológico en el que se basa la elaboración de la propuesta es cognitivo conductual, ya que mediante los talleres se busca estimular el pensamiento de las personas para que las conductas cambien. Cada una de las personas construye y organiza su pensamiento a través de las experiencias vividas, a través de la forma en que cada individuo procesa la información, para que eso suceda intervienen varios procesos como son: la percepción, interpretación, memoria; por lo tanto si la ejecución de talleres positiva generara impacto en las personas y el cambio será evidente.

Antes de culminar cada uno de los talleres se dará el proceso de retroalimentación para lo cual es importante asegurarse de que el conocimiento haya sido receptado, para lo cual se puede ejecutar una conversación sujeta al planteamiento de varias preguntas.

Argumentación Teórica

La elaboración de la propuesta se realizará bajo el enfoque cognitivo conductual, sus máximos exponentes son Aarón Beck y Albert Ellis. El modelo cognitivo según Beck se sujeta a que las perturbaciones de las personas son producto de la distorsión del pensamiento y su influencia en la conducta, por otra parte Ellis atribuye que el modelo Conductual se trata de la intervención de las expectativas, pensamientos y creencias sobre un acontecimiento, de esa manera la persona interpreta el acontecimiento a su manera y genera una acción; La presente propuesta busca intervenir en el esquema mental de los funcionarios para inferir de manera positiva en los sentimientos y conductas que generen un acontecimiento proveniente del ambiente.

Asertividad

Es la habilidad que posee una persona para expresar sus sentimientos de manera cordial, de modo que sus derechos sean respetados es así que Riso (citado por López, 2013) afirma que es: “Defender los derechos personales: decir “no”, expresar desacuerdos, dar una opinión contraria o expresar sentimientos negativos, sin dejarse manipular, como lo haría una persona sumisa y sin violar los derechos de los demás, como hace una persona agresiva” (p. 25). Hacer respetar sus derechos depende de entablar una interacción neutra es decir que el comportamiento no sea agresivo ni pasivo.

Comunicación Pasiva

La comunicación pasiva es considerada no asertiva y es usada por personas con baja autoestima, no busca hacer respetar sus derechos y es susceptible a agresiones verbales e incluso físicas, así lo define Díaz (2013): “Es aquella forma de comunicar los pensamientos, utilizando un lenguaje verbal y no verbal inadecuado, permitiendo que el interlocutor abuse los derechos de la persona, convirtiéndose en un interlocutor pasivo-sumiso” (p.73).

Comunicación Agresiva

Este tipo de comunicación consiste en recurrir a la intimidación o la violencia verbal, deja a un lado los sentimientos de las demás personas así como sus derechos, busca el beneficio propio imponiéndose sobre las opiniones de otras personas.

Autocontrol Emocional

La forma de relacionarse con las personas es muy importante; en el área laboral día a día se convive con presiones y estrés y esto puede ser causante de que las emociones de los funcionarios se desborden y terminen en conductas no adecuadas, las cuales pueden generar conflictos. La inteligencia emocional y su entrenamiento buscan que las personas adquieran control sobre sus emociones al momento en que se manifieste una situación despreciable para la persona, es por ello que existen técnicas de relajación para el control emocional que ayuden a evitar conductas no deseadas.

Relaciones Interpersonales

En las instituciones las relaciones interpersonales hacen referencia a una relación de interacción mutua, que sucede entre dos o más personas que conforman parte del grupo de trabajo. El proceso de comunicación tiene algunos componentes que hacen posible la interacción: el mensaje es aquel contenido producido por un emisor, mismo que está compuesto por signos perceptibles los cuales tienen por objetivo transmitir información a quien lo recibe; el canal corresponde a la vía por donde el mensaje antes mencionado circulará de manera que este pase de emisor a receptor: por último se encuentra el código, mismo que es considerado como la transformación de la información en un lenguaje o en signos, los cuales deben ser perceptibles para otra persona.

Comunicación Interpersonal Mediática

Es aquella en donde la comunicación no se da de manera directa por lo tanto se transmite información a través de instrumentos como periódicos, fotografías, computadoras, videos, televisión, maquetas, internet, trípticos, etc.; este tipo de comunicación permite una reflexión mayor sobre lo que se quiere transmitir y sobre cómo se lo realizará para llegar a las demás personas.

Comunicación Interpersonal No Mediática

Es aquella comunicación que se da en presencia de las personas involucradas es decir cara a cara, la calidad de esta interacción dependerá de las habilidades comunicativas que cada individuo posea.

Técnicas a utilizar en la propuesta

Escucha Activa

La escucha activa es una técnica que asiste al desarrollo de la habilidad para saber escuchar; para su ejecución es necesario cumplir tres competencias.

Comprender

El contenido de los mensajes receptados debe ser entendido, lo cual se lograra a través de la atención, se debe tomar en cuenta las barreras que puedan impedir el proceso, estas son: barreras lingüísticas, utilización de jergas y diferencias culturales.

Retener

Antes de responder a una petición el mensaje debe ser entendido y recordado, las experiencias personales intervienen en este elemento, ya que fácilmente los detalles que son relevantes para nosotros serán comprendidos más fácilmente.

Se deben evitar algunas barreras consideradas potenciales para que el proceso no funciones, estas son: los prejuicios cognitivos y la escucha selectiva, las distracciones y problemas de memoria.

Responder

Las conversaciones deben ser activas no pasivas. Una conversación entre personas no puede producirse sin que exista una respuesta que muestre que entendemos lo que la otra persona nos ha dicho, que hemos prestado atención a sus palabras y que hemos.

Asertividad Empática

Esta técnica consta de dos pasos fundamentales que necesariamente deberán ser cumplidos para su consecución, el primero es la escucha activa, en donde se debe prestar atención al discurso del interlocutor para reconocer las emociones presentes en la persona estas pueden ser: tristeza, ira, miedo, felicidad y amor, también es importante identificar sus deseos por ejemplo: un aumento salarial, necesidad de recompensa o inconformidad, por último es necesario darse cuenta de cuáles son sus creencias.

El segundo paso a realizar se denomina aserción empática, es aquí donde se expone la situación, deseos y creencias de tal manera que se realizará un consenso sobre ambos criterios para poder llegar a una decisión.

Control Emocional de los 4 pasos

La técnica de control emocional como su nombre lo indica tiene como objetivo buscar su estabilidad; cuenta con cuatro pasos y su constante uso beneficiará en sus resultados. El proceso a seguir es el siguiente:

Primero es darse cuenta, se debe tener clara consciencia de que cada vez que se experimente una emoción negativa sea la que sea y por el motivo que sea, se deberá tener en cuenta de que no hay que dejarse llevar por la emoción, más bien por aquello que la produce. A partir de esta toma de consciencia mi la intención fundamental es aprender a tener control emocional. Si una persona se siente desbordado emocionalmente ante una situación de malestar es pertinente alejarse del lugar y realizar lo siguiente: respirar lenta y profundamente mientras depositas tu atención en este proceso, practicar relajación, practicar meditación, hacer deporte, yoga, tai-chi o chikung, o auto masajearse. Una vez que la intensidad de las emociones ha desaparecido, se debe realizar una reestructuración cognitiva y determinar cuáles fueron las emociones presentes en la situación de malestar. Para comprender que es lo que te ha alterado hay que seguir un proceso: en primer lugar identifica cual fue el acontecimiento, interpreta cuales fueron los pensamientos y emociones en ese momento, y consecuencia de estos cual fue tu reacción; a continuación después de haber comprendido de manera empática las causas del comportamiento de la otra persona, se realiza una nueva interpretación y se determina cual ha sido el cambio emocional.

Una vez que el proceso anterior se ha realizado y se ha adquirido nuevas habilidades de serenidad, comprensión, se podrá consolidar la transformación mediante la actuación, lo que ayudará a mejorar las relaciones interpersonales y disminuir los miedos. Por ultimo existen recomendaciones anexas a la técnica las cuales son importantes tomar en cuenta.

Resolución de Problemas

La técnica resolución de problemas es una técnica cognitivo conductual que permite actuar de manera eficaz y mantener una conducta acorde a un

acontecimiento o problema que se presente en un momento determinado, busca evitar consecuencias negativas, la aplicación de la técnica implica un proceso que debe ser llevado a cabo minuciosamente, el cual consiste en descubrir un problema, la decisión para atajarlo, entender el problema, investigar las posibles soluciones, y llevar a cabo las acciones para conseguir nuestros objetivos.

Cuadro N°3 Planificación para la ejecución de la propuesta

FASE	ACTIVIDAD	OBJETIVOS	MATERIALES	Tiempo	RESPONSABLE
Logística	Adecuación del espacio en donde se aplicara los talleres.	Crear un ambiente físico acogedor para ejecutar la exposición.	Materiales Humanos	1 hora	El investigador
Socialización	Exposición del contenido preparado en los talleres para el personal administrativo y de servicio.	Transmitir la información pertinente para la mejora de la problemática.	Bibliográficos Humanos Materiales	2 hora	El investigador

Elaborado por: El investigador

Fuente: Investigación Bibliográfica

Cuadro N°4 Estructura Técnica de la Propuesta

FASE	TEMA	OBJETIVOS	MATERIALES	Tiempo	RESPONSABLE
Talleres	<p>Taller 1 Comunicando Asertivamente</p> <p>Taller 2 Conductas Asertivas</p> <p>Taller 3 La asertividad en la práctica</p>	<p>Mejorar relaciones interpersonales</p> <p>Disminuir impulsividad</p> <p>Integrar al personal</p>	<p>Materiales Humanos Tecnológicos</p>	6 horas	<p>El investigador: Andrés Daniel Mogollón Tapia</p>

Elaborado por: El investigador

Fuente: Investigación Bibliográfica

Cuadro N° 5 Comunicando Asertivamente

Taller I					
Tema: Comunicando Asertivamente					
Objetivo: Desarrollar técnicas para mejorar las relaciones interpersonales					
Fase	Aspecto a trabajar	Técnica	Metas de resultados esperados	Tiempo	Responsable
Fase I – Rapport	Integración del grupo	Dinámica Grupal	Fusionar de grupo	15 minutos	Investigador: Andrés Daniel Mogollón Tapia
Fase II – Introducción	Informar sobre la temática	Exposición	Socializar el contenido	15 minutos	Investigador: Andrés Daniel Mogollón Tapia
Fase III – Procedimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación - Escucha 	<ul style="list-style-type: none"> - Asertividad empática - Escucha activa 	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar la comunicación - Desarrollar habilidad de escuchar 	<ul style="list-style-type: none"> - 30 minutos - 30 minutos 	Investigador: Andrés Daniel Mogollón Tapia
Fase VI – Cierre	Preguntas y elementos principales del taller.	Retroalimentación	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar si la información ha sido receptada 	30 minutos	Investigador: Andrés Daniel Mogollón Tapia

Elaborado por: El investigador

Fuente: Investigación Bibliográfica

Desarrollo Taller I

Fase I – Rapport

Para dar inicio al primer taller se realizará la presentación con los funcionarios administrativos de la Universidad Tecnológica Indoamérica y se informa sobre la temática a tratar y su respectivo objetivo, a continuación se busca generar un ambiente óptimo en donde exista Rapport y empatía.

Técnica

La técnica “Frasas Célebres” es una dinámica para dar paso a integrar al equipo con el que se trabajará, tiene por objetivo fusionar un grupo y además facilita introducir el tema que se va a tratar durante el taller, su duración varía entre 15 y 20 minutos. Para su ejecución se realizará lo siguiente:

1. Se pedirá a los participantes reunirse en grupos de 4 a 6 personas; la distribución se la puede realizar de manera aleatoria.
2. A continuación a cada grupo se le entregará una hoja, la cual contendrá una frase célebre, se les pedirá que se realice una socialización sobre su contenido. Una vez transcurrido 5 minutos deberán contestar las preguntas planteadas. tendrán que contestar de manera individual. (Anexo 4)
3. Luego se pide a los participantes que sus respuestas deben ser compartidas en su grupo, una vez que se lo haya realizado se harán preguntas para determinar si en los grupos existieron respuestas similares, o si existe alguna situación la cual deseen compartir.
4. Para finalizar la técnica, cada grupo deberá extraer una idea principal sobre la frase y compartirlo con todos los asistentes.

Finalización

La técnica “frases célebres” busca concientizar a los participantes que el trabajo en grupo se destaca por resultados eficientes, además ayudará a que el grupo se integre y se involucre en el transcurso de los talleres.

Fase II – Introducción

Una vez que se ha generado rapport se procede a dar una breve explicación mediante la exposición de diapositivas acerca de la temática a tratar en este caso la importancia de la comunicación y la escucha para mejorar las relaciones interpersonales, además se explica las técnicas que se manejarán en el taller las cuales se deberán ejecutar como ejercicio práctico; esta fase tendrá una duración de quince minutos.

Fase III - Procedimiento

En este momento la empatía y cohesión del grupo ya se ha generado además se ha explicado las temáticas a trabajar, es así que se procederá explicar cada una de las técnicas que se han propuesto para la mejora de la comunicación y la escucha.

Técnica 1

La asertividad empática es una técnica que tiene por objetivo comprender las necesidades del interlocutor, y que a su vez también sea comprendido el facilitador. Para su demostración se realiza lo siguiente:

1. El moderador del taller elegirá a una persona del grupo.
2. Se explica a los funcionarios que se desarrollará una dramatización entre la persona que fue elegida y el moderador.
3. A continuación se pide a la persona que imagine una situación que le genere malestar y que la comente.
4. Se deberá prestar total atención a la situación de malestar que es explicada por la persona, de esta manera se demuestra un paso fundamental en el desarrollo de la técnica la cual es la escucha activa, mediante el modelado.
5. Mientras se analiza la situación narrada se identifica las emociones que expresa la persona en ese momento, para lograrlo el moderador debe involucrarse en la situación, identifica lo que sentiría en la misma situación, que emoción prevalecería y que quisiera ante el evento.
6. Ahora es momento realizar la aserción empática, se busca un punto de consuelo para que la persona se sienta comprendida para ello se exponen las creencias; se da razón a la persona sobre el suceso y se detalla el punto de vista expresando las emociones y lo que se quiere.

7. La persona se sentirá comprendida y a su vez ha comprendido el requerimiento del moderador.

Una vez que se ha culminado la demostración de la técnica se hará una discusión acerca de lo observado en la dramatización, se determinaran las ventajas y desventajas de la misma.

En la institución el uso de la técnica beneficiará a la calidad de la comunicación y ayudará a disminuir el nivel de impulsividad en el lenguaje, lo que dará paso a que las relaciones interpersonales se tornen empáticas y ayuden a la solución de conflictos.

Luego se motiva a participar entre compañeros de los diferentes grupos departamentales y se facilita la intención de participar a los demás compañeros.

Técnica 2

La escucha activa es una técnica que asiste al desarrollo de la habilidad saber escuchar; para su ejecución es necesario cumplir tres competencias: comprender, retener y responder, se ejecutará de la siguiente manera:

1. El moderador presentará un video que lleva el nombre “escucha empática”, disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=HPsElyuyky0>
2. A continuación se pedirá al grupo que presten atención al video.
3. Una vez que el video se ha terminado se entregará una hoja a cada participante para determinar si hubo comprensión, retención y pueden responder a la situación. (Anexo 5)

El video buscará ofrecer cualidades para desarrollar la asertividad, escucha activa, optimismo, su aplicación no tiene límite de edad. Este video permitirá desarrollar la escucha y determinar si los funcionarios administrativos prestan la atención necesaria a un evento.

Fase IV- Cierre

Al final se realizará la retroalimentación para conocer si los participantes que asistieron al taller han adquirido el conocimiento planeado, se lo realizará en

base a un resumen general, preguntas y la aportación de experiencias propias, la finalización tendrá la duración de 30 minutos. Por último se pedirá de manera general que las técnicas sean practicadas en su vida laboral y en su vida personal, a continuación se entregará una hoja, la cual deberá ser llenada para el próximo taller, en la hoja se deberá detallar cual ha sido el resultado del uso de las técnicas en su trabajo. (Anexo 6).

Cuadro N°6 Conductas asertivas

Taller II					
Tema: Conductas asertivas					
Objetivo: Aplicar técnicas para disminuir la impulsividad.					
Fase	Aspecto a trabajar	Técnica	Metas de resultados esperados	Tiempo	Responsable
Fase I – Inicio	Saludo Inicial Motivación	Dinámica de Grupal El teléfono descompuesto	Integración grupal	15 minutos	Investigador: Andrés Daniel Mogollón Tapia
Fase II – Introducción	Informar sobre la temática	Exposición	Socializar el contenido	30 minutos	Investigador: Andrés Daniel Mogollón Tapia
Fase III – Procedimiento	Autocontrol emocional	Control emocional de los 4 pasos	- Mejorar el control de las emociones	15 minutos	Investigador: Andrés Daniel Mogollón Tapia
	Expresión de sentimientos		- Facilitar la expresión de sentimientos	15 minutos	
Fase VI – Cierre	Preguntas y elementos principales del taller. Finalización	Retroalimentación	- Verificar si la información ha sido receptada	30 minutos	Investigador: Andrés Daniel Mogollón Tapia

Elaborado por: El investigador

Fuente: Investigación Bibliográfica.

Desarrollo Taller II

Fase I – Inicio

Para dar inicio al segundo taller se realizará una motivación en base a una dinámica denominada “El teléfono descompuesto”

Técnica

Esta técnica tiene por objetivo observar la distorsión de la información en el lapso en el que se le otorga el mensaje a la primera persona hasta la recepción de la última persona, además busca motivar al grupo de trabajo para dar buen inicio al taller. La dinámica se realizará de la siguiente manera:

1. Para realizar la técnica se necesita una hoja de papel y un esfero; el facilitador deberá escribir una frase compleja, en la hoja de papel. Ejemplo: “Daniel le dice a Damián que mañana será el cumpleaños de Ana y que le diga a su hermana que también está invitada pero que deberá llevar un regalo”.
2. Se pide a los integrantes realizar un medio círculo, se elige a la persona que lo encabeza para que pase al frente, a continuación se pide que lea el mensaje y que se lo grabe.
3. Una vez que la persona ya sepa el mensaje lo transmitirá a la segunda persona que se encuentra en el círculo y así sucesivamente hasta que el mensaje llegue a la última persona.
4. Por último se pide a la última persona mencionar el mensaje final y se lo comparará con el inicial para determinar si este ha variado o sigue siendo el mismo.

Al finalizar el ejercicio se discute acerca de lo realizado en el desarrollo de la técnica; a continuación los participantes deberán concluir la dinámica aportando comentarios que enriquezcan el aprendizaje.

Fase II – Introducción

Una vez que se ha generado la motivación se procede a dar una breve explicación acerca de la temática a tratar en base a una exposición mediante diapositivas, y posterior se explicará la técnica del control de emociones de los 4

pasos y la técnica disco rayado y su respectivo beneficio por tanto esta fase tendrá una duración de 30 minutos.

Técnica del control de emociones de los 4 pasos

Previo a la ejecución de la técnica los participantes necesitan de la siguiente información:

Darse Cuenta

Tener clara consciencia de que cada vez que se experimente una emoción negativa sea la que sea y por el motivo que sea, se deberá tener en cuenta de que no hay que dejarse llevar por la emoción, más bien por aquello que la produce.

A partir de esta toma de consciencia, la intención fundamental es aprender a tener control emocional.

Retirarse

Si una persona se siente desbordado emocionalmente ante una situación de malestar es pertinente alejarse del lugar y realizar lo siguiente: respirar lenta y profundamente mientras deposita su atención en este proceso.

Aclarar las ideas

Una vez que la intensidad de las emociones ha desaparecido, se debe realizar una reestructuración cognitiva y determinar cuáles fueron las emociones presentes en la situación de malestar. Para comprender que es lo que te ha alterado hay que seguir un proceso: en primer lugar identifica cual fue el acontecimiento, interpreta cuales fueron los pensamientos y emociones en ese momento, y consecuencia de estos cual fue tu reacción; a continuación después de haber comprendido de manera empática las causas del comportamiento de la otra persona, se realiza una nueva interpretación y se determina cual ha sido el cambio emocional.

Actúa Constructivamente

Una vez que el proceso anterior se ha realizado y se ha adquirido nuevas habilidades de serenidad, comprensión, se podrá consolidar la transformación mediante la actuación, lo que ayudará a mejorar las relaciones interpersonales y disminuir los miedos.

Fase III- Procedimiento

En este momento se buscará mejorar la impulsividad en base a la aplicación de técnicas que ayuden al control emocional y a la expresión de sentimientos, la duración para aplicar las dos técnicas será de 1 hora.

Técnica 1

Para ejecutar la técnica del control emocional de los 4 pasos el moderador a cargo del taller, manifestará lo siguiente:

1. Para ejecutar el proceso antes explicado se realizará un juego de roles.
2. Se propondrá una situación de conflicto en donde el autocontrol debe ser manejado
3. La persona que será afectada ante la situación deberá realizar el primer paso
4. La persona identificara la emoción negativa de la situación, esta puede ser ira, frustración, miedo o ansiedad.
5. Si la persona siente no poder controlar la situación debe pasar a demostrar el
6. segundo paso el cual consiste en retirarse del lugar e irse a un lugar alejado.
7. Una vez en aquel lugar deberá respirar lenta y profundamente mientras deposita su atención en este proceso; este proceso demostrará que la intensidad de la emoción ira disminuyendo.
8. Ahora la persona debe realizar una reestructuración cognitiva para ello busca recordar la situación e identifica lo que sintió en ese momento, para que para próxima ocasión se tomen otras acciones
9. Por ultimo una vez que se puedan estabilizar las emociones la persona deberá demostrar serenidad y actuar sobre la situación.

Esta técnica busca que los funcionarios disminuyan la impulsividad y sepan controlar sus emociones ante situaciones conflictivas para evitar discusiones entre compañeros de trabajo.

Fase IV-Cierre

Al final se realizará la retroalimentación para conocer si los participantes que asistieron al taller han adquirido el conocimiento planeado, se lo realizará en

base a un resumen general, preguntas y la aportación de experiencias propias, la finalización tendrá la duración de 30 minutos. Por último se pedirá de manera general que las técnicas sean practicadas en su vida laboral y en su vida personal, a continuación se entregará una hoja la cual deberá ser llenada para el próximo taller, en la hoja se deberá detallar cual ha sido el resultado del uso de las técnicas en su trabajo. (Anexo 7).

Cuadro N°7 La asertividad en la práctica

Taller III					
Tema: La asertividad en la practica					
Objetivo: Definir las técnicas apropiadas para integrar al personal					
Fase	Aspecto a trabajar	Técnica	Metas de resultados esperados	Tiempo	Responsable
Fase I – Inicio	Saludo Inicial Motivación	Dinámica de Grupal Historia colectiva	Fortalecer vínculos y relaciones	15minutos	Investigador: Andrés Daniel Mogollón Tapia
Fase II – Introducción	Informar sobre la temática	Exposición	Socializar el contenido	15minutos	Investigador: Andrés Daniel Mogollón Tapia
Fase III – Procedimiento	Integración Grupal	Resolución de problemas	Integrar al grupo	1 hora	Investigador: Andrés Daniel Mogollón Tapia
Fase VI – Cierre	Preguntas y elementos principales del taller. Despedida	Retroalimentación	- 3.Verificar si la información ha sido receptada	30 minutos	Investigador: Andrés Daniel Mogollón Tapia

Elaborado por: El investigador

Fuente: Investigación Bibliográfica.

Desarrollo Taller III

Fase I – Inicio

Para dar inicio al tercer taller se realizará una dinámica para motivar el inicio de la exposición, se aplicará la técnica “historia colectiva”.

Técnica

La técnica tiene por objetivo compartir sentimientos con el resto de los compañeros, además consiste en crear una historia con el aporte de todos los participantes esto determinará la cohesión que se ha ido generado a lo largo del desarrollo de los anteriores talleres. Para iniciar la técnica se necesita de un ovillo de lana.

1. Se les pedirá a todos los funcionarios de la institución que se ubiquen en forma de círculo.
2. El investigador propondrá el tema en cuestión y se le entregara el ovillo a la primera persona del círculo.
3. La primera persona comentará su punto de vista acerca de la temática propuesta.
4. Luego la persona deberá pasar el ovillo de lana a la segunda persona del círculo, la cual debe continuar el argumento en base al comentario anterior.
5. Todas las personas del grupo deberán participar bajo el mismo criterio.
6. Una vez que todas las personas han participado se podrá determinar si hubo el involucramiento de todo el grupo.

Finalmente se realizará un resumen final sobre la temática que propuso el moderador en un inicio.

Fase II – Introducción

Una vez que se ha generado motivación se procede a dar una breve explicación acerca de la temática a tratar en el taller, además en este caso se desarrollará una retroalimentación del taller I y II y se aplicará un caso para que los funcionarios determinen cual sería la solución utilizando la técnica de resolución de conflictos, para la ejecución del caso se deberá conocer la siguiente información.

La técnica de resolución de conflictos tiene por objetivo buscar una solución a una situación y mantener una conducta acorde a la misma, si es aplicada en grupo busca la interacción mutua para resolver un dilema.

La técnica puede ser aplicada en cualquier ámbito de la vida diaria y laboral; consiste en conocer la existencia de un problema, posterior se define el problema detalladamente, se busca una solución, se analiza las consecuencias, se ejecutan las acciones para actuar sobre el problema, y por último se examinan los resultados.

Para la utilización de la técnica los funcionarios deben conocer la siguiente información:

1. Identificar el problema o problemas que se quiera resolver

Una vez se identifique el problema se debe determinar si el problema tiene solución hay que tener en cuenta que no todos los problemas tienen solución.

2. Definir el problema detalladamente

En este punto es necesario ver el problema como una oportunidad de beneficiarse de algún modo, para ello primero planteamos una lista de preguntas para profundizar en dicho problema.

Que se quiere conseguir con exactitud si se soluciona el problema.

Porque se quiere llegar a la solución.

Como sería la situación si el problema es resuelto.

Donde apareció el problema.

Quienes son las personas que intervienen en el.

Cuando apareció el problema.

3. Buscar soluciones

En este paso se deberá realiza una lluvia de ideas sobre todas las soluciones que posiblemente podrían actuar de manera positiva sobre el problema, no importa si

son ideas que parezcan imposibles, lo importante es poder elegir entre todas las alternativas.

4. Analizar las consecuencias

En este punto se analizan las consecuencias de cada una de las posibles soluciones y se irán descartando las que producen consecuencias más graves y se elegirán las que generen mejor impacto sobre el problema.

5. Pasar a la acción

Una vez que se haya elegido varias de las posibles soluciones se deberán accionar para que el cambio se genere.

6. Examinar los resultados

Una vez que se haya ejecutado las acciones pertinentes se examina cuáles fueron los resultados.

Fase III- Procedimiento

Técnica

Para ejecutar el desarrollo de la técnica se realiza lo siguiente:

1. Se pedirá a los participantes que formen grupos pequeños de 4 a 5 personas.
2. Se entrega a cada grupo una hoja de papel, el cual contiene un caso de un conflicto laboral. (Anexo 8)
3. Se pedirá a los grupos que en base a la información que se ha presentado anteriormente se maneje la técnica para sobrellevar el caso.
4. Para que el problema pueda ser resuelto se entregará un formato el cual deberá ser llenado indistintamente de la interpretación de cada participante. (Anexo 9)
5. Finalizado el proceso se identificarán aspectos positivos y negativos sobre la técnica, se realizará una socialización y el moderador explicará el caso y la resolución del mismo; cada una de los grupos elegirá los mejores criterios y deberán realizar un comentario sobre: “la resolución de conflictos en las

instituciones”, los comentarios serán receptados por el profesional y en conjunto con el grupo se establecerán los beneficios.

Fase IV-Cierre

Al final se realizará la retroalimentación para conocer si los participantes que asistieron al taller han adquirido el conocimiento planeado, se lo realizará en base a un resumen general, preguntas y la aportación de experiencias propias, A continuación se entregará a cada uno de los participantes una hoja en blanco y se pedirá que escriban en ella una carta en donde se redacte una disculpa a una persona que en alguna ocasión agredieron verbalmente; a continuación se recogerán todas las hojas y se pondrán en una caja, se elegirán cinco personas del grupo y se les pedirá que cada uno escoja una carta indistintamente, se les pedirá que lean y se analizará la redacción con todo el grupo. Finalmente se entregará un cuestionario de evaluación. (Anexo 10)

BIBLIOGRAFÍA

1. Bedoya Dorado, C., y García Solarte, M. Efectos del miedo en los trabajadores y la organización. Estudios Gerenciales (2015).
2. Bravo, N. (2012). Satisfacción laboral y las dimensiones de asertividad en operarios de una organización privada de hidrocarburos de Mogrovejo,
3. Campos, G. (2015, p. 26). Programa de tutoría para mejorar el nivel de asertividad.
4. Chiavenato, I. (2009). Administración de Recursos Humanos. Rio de Janeiro: El sever.
5. Chiavenato (2007) Introducción a la Teoría General de la Administración México DF: 7ª ed. Mc Graw Hill. Chiclayo. Universidad Católica Santo Toribio. Tesis de Licenciatura.
6. Eceiza, M. (2012). Conductas Asertivas y habilidades sociales. Revista Psicodidáctica.
7. Fuentes, J. (2013). La formación de ingenieros de edificación en empresas constructoras en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha. Su influencia en la satisfacción laboral (tesis doctoral).
8. Gan, F. y Berbel F. (2007). Manual de recursos humanos, Barcelona Human Resources Manual: 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales.
9. Garay, A. (2013, p. 26). La comunicación organizacional y su incidencia en el clima laboral.
10. Güell, M. (2013). Asertividad contra Sumisión. Mc Graw Hill. Chiclayo
11. Hare, B. (2012.). ¿Asertividad, agresión, no asertividad? En B. Hare, Sea Asertivo. España.
12. Herrera, D. (2013). Asertividad como habilidad en el contexto social. El Profesional de la Información, Perú 18(5), 559-561.
13. Ivancevich, M. J. (2006). Comportamiento Organizacional. México: McGraw-HILL.

14. Jiménez, R. (2013). *Habilidades Sociales*. España: McGraw-Hill.
15. Lacunza, B. y Gonzales, C. (11 de diciembre de 2016). Las habilidades sociales en niños y adolescentes. Su importancia en la prevención de trastornos psicopatológicos. *Revistas Científicas de América Latina y el Caribe*. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/html/184/18424417009/>
16. Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL – SPC: Manual*. Lima.
17. Pérez, M. (2012). *El entrenamiento Asertivo*. Fundación CADAH.
18. Pinillos y Fuster. (2012). *Guerreros de la mente*. España: Grijalbo Claves para superar las amenazas de nuestro mundo interior.
19. *Revista Líderes*. (28 de Julio de 2016). Las oficinas verdes ayudan al trabajador. *Revista Líderes*, 1.
20. Rodríguez, A. (2011) “Clima y Satisfacción Laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena”
21. Sánchez, D. A. Y. G. V. (2010). *Manual organización y gestión de equipos*. Madrid, ES: Editorial CEP, S.L. Recuperado de: <http://www.ebrary.com>
22. Segredo, A. (2013) *Clima organizacional en la gestión del coordinador docente de estado en la Misión Médica Cubana*. República Bolivariana de Venezuela [tesis]. La Habana: Escuela Nacional de Salud Pública.
23. Suárez, E (2016) *Comunicación asertiva y clima laboral en la dirección de tránsito del GADMA- Ecuador (tesis)*
24. Téllez, P. (Abril de 2014). *Comunicación Asertiva*. Obtenido de https://prezi.com/-zjeotgp52m_/comunicacion-asertiva/
25. Troncoso, G. (2014). *Comunicación Interpersonal, Programa de Entrenamiento de Habilidades Sociales*. *Revista de Psicología y Salud*, 84.

ANEXOS

Anexo N°1 Oficio

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMERICA


Facultad de Ciencias
Humanas y de la Salud

OFIC 0266/ FCHS/2017
Ambato, 27 de junio del 2017

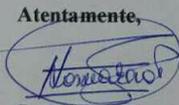
Ing.
Galo Celi
COORDINADOR TALENTO HUMANO
Presente.-

De mi consideración:

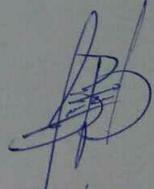
Permitame ser la portadora de un saludo cordial y afectuoso, en representación de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Salud de la Universidad Tecnológica Indoamérica, y a la vez conocedora de su alto espíritu de colaboración, me permito solicitarle se sirva autorizar la aplicación de los instrumentos para recolección de información del proyecto de investigación **“LA ASERTIVIDAD Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMERICA”**, autorizado para su ejecución por el señor **Mogollón Tapia Andrés Daniel**, los datos recabados se manejarán con total confidencialidad. El informe de resultados y su interpretación se entregará a usted con la intención de que la información sea beneficiosa para su institución.

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

Atentamente,


Dra. Norma Escobar
COORDINADORA FCHS




04/07/2017

EMA

INSTRUCCIONES:

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

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

Por favor conteste sinceramente. Gracias.

NO MARQUE ESTE CUADERNILLO

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

NO MARQUE ESTE CUADERNILLO

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

Escala de Clima Laboral CL – SPC

Edad _____ Sexo: _____ Fecha: _____

A continuación, encontrará posiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

N°	Items	Ninguno o nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre
1	Existen oportunidades de progresar en la Organización.					
2	Se siente comprometido con el éxito de la Organización.					
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En la Organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos.					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la Organización.					
13	La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17	Los trabajadores están comprometidos con la Organización.					
18	Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21	Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros.					
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					

N	Items	Ninguno o nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se pueda.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la Organización, se afrontan y superan los obstáculos.					
30	Existe una buena administración de los recursos.					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La Organización fomenta y promueve la comunicación.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36	La Organización promueve el desarrollo del personal.					
37	Los productos y/o servicios de la municipalidad, son motivo de orgullo del personal.					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la Institución.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
46	Se reconoce los logros en el trabajo.					
47	La municipalidad es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la Organización.					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la Organización.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

Anexo N°3 Validaciones

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



FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACION

NOMBRE DEL PROYECTO: La Asertividad y su influencia en el clima laboral del personal administrativo y de servicio de la Universidad Tecnológica Indoamérica
 INSTRUMENTO A VALIDAR: Escala Multidimensional de Asertividad (EMA)

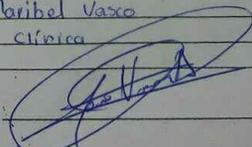
OBJETIVO GENERAL: Investigar la influencia de la asertividad en la percepción del clima laboral del personal administrativo y de servicio de la Universidad Tecnológica Indoamérica.

- OBJETIVOS ESPECIFICOS:
- 1) Determinar el nivel de asertividad en el personal administrativo y de servicio de la Universidad Tecnológica Indoamérica
 - 2) Identificar el nivel de percepciones globales del clima laboral que existen en el personal administrativo y de servicio
 - 3) Elaborar una propuesta para el problema planteado en el personal administrativo y de servicio.

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

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

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE: Mónica Maribel Vasco
 PROFESION: Psicóloga Clínica
 OCUPACION: Docente
 FIRMA DEL EVALUADOR: 
 FECHA: 22/02/2018



FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACION

NOMBRE DEL PROYECTO: La Asertividad y su influencia en el Clima laboral del personal administrativo y de servicio de la Universidad Tecnológica Indoamericana.
 INSTRUMENTO A VALIDAR: Escala de Clima laboral CL-SPC

OBJETIVO GENERAL: Investigar la influencia de la asertividad en la percepción del clima laboral del personal administrativo y de servicio de la Universidad Tecnológica Indoamericana

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- 1 Determinar el nivel de asertividad en el personal administrativo y de servicio de la Universidad Tecnológica Indoamericana
- 2 Identificar el nivel de percepción global de clima laboral del personal administrativo y de servicio.
- 3 Elaborar una propuesta para el problema planteado en el personal administrativo y de servicio.

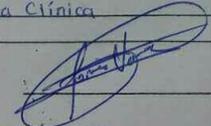
ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
PERTINENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
UTILIDAD	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
COHERENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RELACION CON LOS OBJETIVOS	<input checked="" type="checkbox"/>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

El analisis de validacion recomienda el manejo del presente instrumento

SI NO

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE Monica Maribel Uruco
 PROFESION Psicóloga Clínica
 OCUPACION Docente

FIRMA DEL EVALUADOR 

FECHA: 22/02/2018



FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACION

NOMBRE DEL PROYECTO: "La asertividad y su influencia en el Clima Laboral del personal administrativo y de servicio de la Universidad Tecnológica Indoamérica"
 INSTRUMENTO A VALIDAR: Escala Multidimensional de Asertividad

OBJETIVO GENERAL: Investigar la influencia de la asertividad en la percepción del clima laboral del personal administrativo y de servicio de la Universidad Tecnológica Indoamérica
 OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- 1) Determinar el nivel de asertividad en el personal administrativo y de servicio de la Universidad Tecnológica Indoamérica.
- 2) Identificar el nivel de percepción global del clima laboral que existe en el personal administrativo y de servicio.
- 3) Elaborar una propuesta para el problema planteado en el personal administrativo y de servicio.

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

El análisis de validación recomienda el manejo del presente instrumento

SI NO

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE: Verónica Elizabeth Jabre Tarco
 PROFESION: Psicóloga Clínica
 OCUPACION: Docente

FIRMA DEL EVALUADOR: [Firma manuscrita]

FECHA: 27/02/2018



FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACION

NOMBRE DEL PROYECTO: La Asertividad y su influencia en el clima laboral del personal administrativo y de servicio de la Universidad Tecnológica Indoamérica.
 INSTRUMENTO A VALIDAR: Escala de Clima Laboral CL-SPC

OBJETIVO GENERAL: Investigar la influencia de la asertividad en la percepción del clima laboral del personal administrativo y de servicio de la Universidad Tecnológica Indoamérica.

- OBJETIVOS ESPECIFICOS:
1. Determinar el nivel de asertividad en el personal administrativo y de servicio de la Universidad Tecnológica Indoamérica.
 2. Identificar el nivel de percepción global del clima laboral que existe en el personal administrativo y de servicio.
 3. Elaborar una propuesta para el problema planteado en el personal administrativo y de servicio.

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

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

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE Verónica Elizabeth Labrie Tarco
 PROFESION Psicología Clínica
 OCUPACION Docente

FIRMA DEL EVALUADOR

FECHA: 27/02/2018



FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACION

NOMBRE DEL PROYECTO: La asertividad y su influencia en el clima laboral del personal administrativo de servicio de la Universidad Tecnológica Indoamericana
 INSTRUMENTO A VALIDAR: Escala Multidimensional de Asertividad (EMA)

OBJETIVO GENERAL: Investigar la influencia de la asertividad en la percepción del clima laboral del personal administrativo y de servicio de la Universidad Tecnológica Indoamericana.

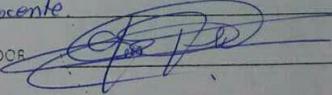
- OBJETIVOS ESPECIFICOS:
1. Determinar el nivel de asertividad en el personal administrativo y de servicio de la Universidad Tecnológica Indoamericana
 2. Identificar el nivel de percepción global del clima laboral que existe en el personal administrativo y de servicio.
 3. Elaborar una propuesta para el problema planteado en el personal administrativo y de servicio

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

El análisis de validación recomienda el manejo del presente instrumento

SI NO

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE: Luis Fernando Teruchaín
 PROFESION: Ps. Ind
 OCUPACION: Docente
 FIRMA DEL EVALUADOR: 
 FECHA: 20/03/2018



FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACION

NOMBRE DEL PROYECTO: La Abertividad y su influencia en el Clima Laboral del personal administrativo y de servicio de la Universidad Tecnológica Indobamerica
 INSTRUMENTO A VALIDAR: Escala de Clima Laboral CL-SPC

OBJETIVO GENERAL: Investigar la influencia de la abertividad en la percepcion del clima laboral del personal administrativo y de servicio de la Universidad Tecnológica Indobamerica.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- 1 Determinar el nivel de abertividad del personal administrativo y de servicio de la UTI
- 2 Identificar el nivel de percepcion global de clima laboral que existe en el personal administrativo y de servicio
- 3 Elaborar una propuesta para el problema planteado en el personal administrativo y de servicio.

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

El analisis de validacion recomienda el manejo del presente instrumento

SI NO

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE Luis Fernando Torchein

PROFESION Psic. Ind.

OCCUPACION Docente

FIRMA DEL EVALUADOR

FECHA: 20/03/2018

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD



CARRERA DE PSICOLOGÍA

TALLER

COMUNICANDO ASERTIVAMENTE

Responder las siguientes preguntas en base a las frases establecidas

1. Incluso la gente que afirma que no podemos hacer nada para cambiar nuestro destino, mira antes de cruzar la calle.
2. El talento gana partidos, pero el trabajo en equipo y la inteligencia ganan campeonatos.
3. Reunirse en equipo es el principio. Mantenerse en equipo es el progreso. Trabajar en equipo asegura el éxito.
4. La mente que se abre a una nueva idea jamás volverá a su tamaño original

1. ¿Qué significado tienen para usted las frases que se mencionan?

.....
.....
.....
.....

2. ¿Qué relación hay entre las frases y el tema de hoy?

.....
.....
.....
.....

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD



CARRERA DE PSICOLOGÍA

TALLER

COMUNICANDO ASERTIVAMENTE

Responder las siguientes preguntas en base al video “Escucha Empática”

1. ¿Cuál es el comportamiento de Mike ante el relato de su conocido?

.....
.....

2. Existe escucha por parte del Mike a los relatos de su conocido

.....
.....

3. Menciones 3 aspectos importantes sobre el comportamiento de Mike

.....
.....
.....

4. ¿De qué manera responde Mike a la persona que relata el suceso?

.....
.....

5. ¿Si usted estuviera en la misma situación de Mike como asimilaría el suceso?

.....
.....

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



TALLER
COMUNICANDO ASERTIVAMENTE

Completar lo siguiente:

1. ¿Beneficios de la práctica de la técnica asertividad empática en el lugar de trabajo?

.....
.....

2. ¿Beneficios de la práctica de la técnica escucha activa en el lugar de trabajo?

.....
.....

3. ¿Beneficios de la práctica de la técnica asertividad empática en el hogar?

.....
.....

4. ¿Beneficios de la práctica de la técnica escucha activa en el lugar hogar?

.....
.....

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



TALLER

CONDUCTAS ASERTIVAS

Completar lo siguiente:

1. ¿Beneficios del uso de la técnica “control emocional de los 4 pasos” en el lugar de trabajo?

.....
.....

2. ¿Beneficios del uso de la técnica “control emocional de los 4 pasos” en el lugar de trabajo?

.....
.....

3. ¿En qué lugares cree usted que el uso de la técnica “control emocional de los 4 pasos” es efectiva?

.....
.....

4. Mencione algún aspecto negativo de la técnica “control emocional de los 4 pasos”

.....
.....

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



TALLER
LA ASERTIVIDAD EN LA PRÁCTICA

CASO

Mauricio jefe de ventas de la empresa Coca-Cola, descubre que Adrián quien ocupa el cargo de vendedor ha cometido un error al hacer el conteo del producto, sin embargo ya es muy tarde y Adrián desea retirarse a su casa, pero Mauricio ocupando un lenguaje un tanto agresivo y en tono alto manifiesta “antes de irte debes contar bien el producto, y si no lo haces no te puedes ir” a lo que Adrián comenta “Pero ya es demasiado tarde”; El jefe de ventas al recibir esa respuesta se exalta y manifiesta lo siguiente “Te me largas y no regresas más estas despedido”, al recibir este insulto Adrián se enoja y también grita a su jefe, lo que da inicio a una riña y producto de esta Adrián termino en el hospital por un fuerte golpe en la cabeza.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD
CARRERA DE PSICOLOGÍA
TALLER
LA ASERTIVIDAD EN LA PRÁCTICA



Responder las siguientes preguntas en base al caso propuesto

1. En base al caso anterior identifique cual es el problema.

.....
.....

2. En relación al caso defina el problema de acuerdo al contenido explicado.

.....
.....

3. Realice una lluvia de ideas sobre las posibles soluciones al caso.

.....
.....

4. Analice cuales son las consecuencias de cada una de las posible soluciones que planteo.

.....
.....

5. Enumere cuales son las acciones que realizaría para mejorar el problema

.....
.....

6. Enumere cuales son las acciones que realizaría para mejorar el problema

.....
.....

Universidad Tecnológica Indoamérica Facultad de Ciencias Humanas y de la Salud Carrera de Psicología		
<p>La presente evaluación es dirigida a los docentes asistentes a los talleres de Asertividad en la Universidad Tecnológica Indoamérica, el objetivo de esta encuesta es conocer el impacto que produce este taller en los asistentes y el conocimiento adquirido durante su desarrollo.</p>		
PREGUNTAS	SI	NO
¿Cree usted que es importante el manejo de la comunicación asertividad dentro del lugar de trabajo?		
¿Usted está de acuerdo en que la asertividad, y el control emocional, son importantes para evitar conflictos?		
¿Cree usted que el uso de las técnicas que se han desarrollado ayudará a la solución de situaciones desagradables?		
¿Está usted de acuerdo en que se realicen investigaciones de este tipo para poder reforzar las áreas en las que mayor problema tenga un trabajador?		
¿Cree usted que el contenido que se ha ejecutado en los respectivos talleres ayudará a desarrollar estrategias para que las relaciones en la institución mejoren?		

Anexo N°11 Aplicación de encuestas



