



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA  
INDOAMÉRICA**

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

**CARRERA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

**TEMA:**

---

**“EL BIENESTAR PSICOLÓGICO Y SU INFLUENCIA EN LA  
ASERTIVIDAD EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA  
ADMINISTRATIVA DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN PÍLLARO”**

---

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

**Autor:**

Núñez Almeida Christian David

**Tutor:**

Dr. Fernando Renato Betancourt Ulloa Mg.

AMBATO - ECUADOR

2018

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

Yo, Christian David Núñez Almeida, declaro ser autor del Proyecto de investigación titulado (a) “El Bienestar Psicológico y su influencia en la Asertividad de los trabajadores del área administrativa del gobierno autónomo descentralizado municipal de Santiago de Pillaro”, 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 29 días del mes de Marzo del 2018, firmo conforme:

Autor: Christian David Núñez Almeida

Firma



Número de Cédula: 1850181833

Dirección: Izamba Ambato.

Correo Electrónico: [christiandavid911@hotmail.com](mailto:christiandavid911@hotmail.com)

Teléfono: 0995908717

## **APROBACION DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACION**

Yo, Fernando Renato Betancourt Ulloa con número de cedula 180217681-6 en mi calidad de tutor del trabajo de titulación nombrado por el Comité Curricular de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Salud de la Universidad Tecnológica Indoamérica:

Certifico:

Que el Trabajo de Titulación EL BIENESTAR PSICOLÓGICO Y SU INFLUENCIA EN LA ASERTIVIDAD EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE PILLARO, desarrollado por Núñez Almeida Christian David, estudiante de la Carrera 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 del 2018



---

Dr. Fernando Renato Betancourt Ulloa Mg.

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA**

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

Ambato, 28 de Marzo del 2018



Christian David Núñez Almeida

1850181833

## APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Investigación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: EL BIENESTAR PSICOLÓGICO Y SU INFLUENCIA EN LA ASERTIVIDAD EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN PÍLLARO, previo a la obtención del Título de Psicólogo General, reúne los méritos suficientes para ser sometido a disertación pública.

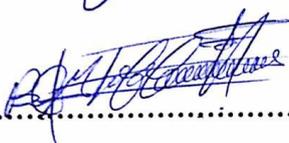
Para constancia firman: descentralizado



.....  
Mg. Verónica Elizabeth Labre Tarco



.....  
Mg. Verónica Elizabeth Olalla Pardo



.....  
Mg. Jorge Luis Cisneros Bedón

**Ambato, 29 de Marzo de 2018**

## **DEDICATORIA**

*El presente trabajo va dedicado a cada persona que esté dispuesta a cambiar su estilo de vida fortaleciendo su bienestar psicológico, espiritual y físico, a cada ser que esté preparado para transmitir lo mejor de si, a cada individuo que haga de este mundo un poco mejor.*

## **AGRADECIMIENTO**

*Agradezco a mi padre, Amado Núñez, quien es la persona a quien más admiro, quien me enseñó el valor de la integridad y la responsabilidad que conlleva el hecho de querer siempre evolucionar.*

*A mi madre, Fanny Almeida, quien con su amor incondicional y su forma altruista de ver el mundo ha implantado en mí el deseo de ser una mejor persona hacia los demás en toda ocasión.*

*A mis hermanos Dario Núñez y Gisella Núñez, quienes son el ejemplo claro de qué éxito en cualquier aspecto está basado en la constancia y en la perseverancia de los actos.*

*A la Universidad Tecnológica Indoamérica, por plantear en mí una semilla, que en la actualidad se ha convertido en una pasión increíble por el aprendizaje y el conocimiento.*

*Finalmente agradezco a cada una de las personas que en mi transmitieron una enseñanzas, a cada persona que de una u otra manera han sido una influencia para ser la persona que soy en la actualidad.*

## ÍNDICE DE CONTENIDO

AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA .....	ii
APROBACION DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACION .....	iii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA .....	iv
APROBACIÓN TRIBUNAL.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
ABSTRACT .....	xiv
INTRODUCCION .....	xv

### CAPITULO I

EL PROBLEMA.....	1
Contextualización.....	1
Antecedentes.....	2
Fundamentaciones.....	4
JUSTIFICACIÓN .....	6
OBJETIVOS .....	7
Objetivo General.....	7
Objetivos Específicos.....	7
MARCO CONCEPTUAL.....	8
BIENESTAR PSICOLÓGICO .....	8
ASERTIVIDAD.....	21

### CAPITULO II

METODOLOGÍA.....	34
Diseño del trabajo .....	34
Área de estudio .....	35
Enfoque.....	35
Población y muestra .....	36
Plan de recolección de la información .....	36
Proceso secuencial de obtención de información .....	36
Instrumentos de investigación .....	36

Escala de Evaluación del Bienestar Psicológico (BIEPS-A).....	37
Escala Multidimensional de Asertividad (EMA).....	37
Actividades .....	38

### **CAPITULO III**

ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	40
Diagnóstico de la situación actual.....	40
Análisis e Interpretación.....	43
Análisis e Interpretación.....	44
Comprobación de las hipótesis .....	45
Decisión.....	47

### **CAPÍTULO IV**

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	48
CONCLUSIONES .....	48
RECOMENDACIONES .....	49
DISCUSIÓN.....	50

### **CAPITULO V**

PROPUESTA .....	51
TEMA DE LA PROPUESTA .....	51
JUSTIFICACIÓN .....	51
OBJETIVOS.....	52
ESTRUCTURACIÓN TÉCNICA DE LA PROPUESTA.....	53
ESTRUCTURA TÉCNICA DE LA PROPUESTA.....	57
DESARROLLO .....	60
DESARROLLO .....	66
DESARROLLO .....	71
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>75</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>78</b>
<b>ESCALA BIEPS-A (Adultos) .....</b>	<b>89</b>

Educación: .....	89
VALORACIÓN DE LAS RESPUESTAS BIEPS-A. ....	91
PUNTAJES DIRECTOS Y PERCENTILES CORRESPONDIENTES A LA ESCALA BIEPS PARA LA MUESTRA TOTAL DE ADULTOS.....	93
ESCALA BIEPS-J (Jóvenes Adolescentes).....	<b>94</b>
Educación: .....	94
VALORACIÓN DE LAS RESPUESTAS BIEPS-J.....	96
PUNTAJES DIRECTOS Y PERCENTILES CORRESPONDIENTES A LA ESCALA BIEPS PARA LA MUESTRA TOTAL DE ESTUDIANTES ADOLESCENTES.....	97
Estadísticos Descriptivos Generales .....	98

## INDICE DE TABLAS

Tabla No. 1 Matriz de datos .....	40
Tabla No. 2 Definición de datos .....	42
Tabla No. 3 Bienestar psicológico .....	43
Tabla No. 4 Asertividad .....	44
Tabla No. 5 Frecuencias Observada .....	45
Tabla No. 6 Frecuencias Esperadas .....	45
Tabla No. 7 Grados de libertad.....	46
Tabla No. 8 Frecuencias Chi cuadrado .....	46

## INDICE DE GRAFICOS

Grafico No 1 Porcentaje de Bienestar.....	42
Grafico No 2 Porcentaje de Asertividad.....	43
Grafico No 3 Chi cuadrado.....	46

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

**TEMA:** “EL BIENESTAR PSICOLÓGICO Y SU INFLUENCIA EN LA ASERTIVIDAD EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN PÍLLARO”

**AUTOR:** Christian David Núñez Almeida

**TUTOR:** Dr. Fernando Renato Betancourt Ulloa Mg.

**RESUMEN:**

La actual investigación se realizó a 74 trabajadores del área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santiago e Pillaro (GDMSP), con el objetivo de verificar la existencia de influencia entre el bienestar psicológico y la asertividad. Para la obtención de los datos se procedió a la aplicación de test psicológico, la Escala de Evaluación del Bienestar Psicológico (BIEPS-A) y la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA). Gracias a los resultados obtenidos se estableció que el 42% de los individuos evaluados presenta un alto nivel de bienestar psicológico, resaltando un porcentaje del 31% de bienestar psicológico muy bajo y que el 79% tiene una adecuada expresión de asertividad. En base a los resultados obtenidos se determinó que el bienestar psicológico es independiente a la asertividad en los trabajadores del área administrativa de GADMSP. Con base en esta investigación se ha enfocado la propuesta en trabajar el alto porcentaje de personas con un nivel de bienestar psicológico muy bajo, con el objetivo de mejorar el estilo de vida de los participantes a través de talleres psicoeducativos.

**PALABRAS CLAVES:** Asertividad, Bienestar Psicológico, Psicoeducación, salud mental.

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

**THEME:** “PSYCHOLOGICAL WELL-BEING AND ITS INFLUENCE ON THE ASSERTIVENESS WITH EMPLOYEES OF THE ADMINISTRATIVE DEPARTMENT OF THE GAD GOVERNMENT OF PÍLLARO”

**AUTHOR:** Christian David Núñez Almeida

**TUTOR:** Dr. Fernando Renato Betancourt Ulloa Mg.

**ABSTRACT:**

This research was carried out to 74 employees of the administrative department of the autonomous government of Pillaro, with the aim of verifying the existence of influence between two variables, the psychological well-being and the assertiveness. In order to obtain the data, we proceeded to the application of psychological tests for each variable, psychological validation of the well-being scale and the multidimensional assertiveness scale respectively. Thanks to the results, it was established that; 42% of the employees that were assessed, they have a high level of psychological well-being, by highlighting 31%, this is very low percentage of psychological well-being. And that 79% of employees get a proper expression of Assertiveness. Based on the results obtained, it was determined that psychological well-being is independent and has no relation with assertiveness in employees in the administrative department of GAD. According on this research, the proposal has been focused on employees with a high percentage of people with a very low level of psychological well-being the independent variable, the goal is to improve the lifestyle of the members through psycho-educational workshops.

**Keywords:** Assertiveness, Mental health, Psychoeducation, Psychological well-being.



## INTRODUCCION

La ciencia de la psicología ha evolucionado de manera significativa en los últimos años, junto con las neurociencias y las demás áreas psicológicas, dicha evolución ha permitido comprender la esencia del ser humano de manera más reveladora en cada uno de los aspectos de la vida. La corriente más fortalecida dentro de la psicología es la cognitivo conductual, que menciona que las personas nacen con un carácter determinado, esta puede ser moldeada y modelada. Un aspecto importante a considerar es que el aprendizaje es el resultado de las interacciones del individuo con el ambiente. El bienestar psicológico desde el punto de vista cognitivo conductual se refiere a como precede el individuo.

El presente trabajo cuenta con información de suma importancia en formación teórica y práctica sobre cada una de las variables, organizado de la siguiente manera: Capítulo I, se elabora una descripción del problema, junto con los antecedentes, la contextualización y el detalle teórico conceptual de las variables de estudio, la justificación y los objetivos que se ejecutan con el presente trabajo de investigación. Capítulo II, se describe la metodología, se aplica un enfoque cualitativo y cuantitativo porque se utiliza instrumentos de recolección de datos que son procesados a través de la estadística, dentro de la modalidad de investigación se utiliza una recolección bibliográfica, documental y de campo ya que se realiza en el lugar de los hechos y se utiliza material de estudio. Capítulo III, está el contenido del análisis de los resultados y describe la interpretación de los mismos, los cuales incluyen datos cuantitativos y cualitativos para la comprobación de las hipótesis utilizando los medios estadísticos. Capítulo IV, se muestran las conclusiones y recomendaciones que se desglosa del análisis y la interpretación de los resultados que forja la investigación, generando información que da paso a la elaboración de la discusión. Capítulo V, se presenta el diseño de la propuesta con la descripción del tema, la justificación, los objetivos, la argumentación teórica y el diseño técnico que dará paso a la ejecución de la misma. Por último, se encuentra la bibliografía donde se citan los libros de referencia y anexos que reflejan las evidencias de la investigación realizada.

## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA**

Es importante considerar el bienestar en todos los aspectos de la vida, la búsqueda de ese equilibrio es innato en el ser humano, teniendo en cuenta que la calidad de vida de las personas es un constructo que está influenciado por una cantidad incalculable de factores., uno de los factores más importantes, es la interacción y la comunicación que se tiene con el medio social. Cuando se refiere a comunicación es imposible no hablar de la comunicación verbal, he aquí la importancia de determinar si existe influencia hacia la asertividad dependiendo del nivel de bienestar psicología de las personas.

#### **Contextualización**

En el año anterior (2017), se ha actualizado la lista de los países con mejor desarrollo de felicidad, refiriendo los mejores niveles de bienestar psicológico, Dinamarca fue por tres años seguidos el país “más feliz del mundo” siendo en 2017 remplazado por Noruega, según la CNN (2017) “Dinamarca cayó al segundo lugar este año, seguido por Islandia, Suiza, Finlandia, Países Bajos, Canadá, Nueva Zelanda y Australia y Suecia (que empataron en el noveno lugar), de acuerdo con el informe más reciente de la Felicidad mundial...”(s.p.i.)

La investigación llevada a cabo por Arroyo (2014), da una aproximación a como se vive el bienestar psicológico en el Ecuador, resalta estar dentro de los países “bastante felices” determinado así por la World Database of Happiness (WDH). Considerando al respecto que no siempre ha sido así, ya que este índice posterior al año 2007 ha presentado una tasa de variación positiva de entre 20 puntos porcentuales. Del mismo modo, en la actualización de datos de WDH del año 2015 sitúa al Ecuador en un rango de felicidad 6.6/10 estando por debajo del país vecino

Colombia, que cuenta con una puntuación de 7.3/10 y por encima de Perú con un porcentaje de 5.8/10 en el mismo año. Según datos del World Database of Happiness y la CIA World Factbook se clasifica a Bolivia, Ecuador y Perú como los países de Latinoamérica que presentan menores niveles de bienestar subjetivo.

Un estudio realizado por el instituto INEC, ENEMDU en el año 2009 da un acercamiento de cómo está el bienestar psicológico de las personas dividiéndolos por provincias, en donde la provincia de Tungurahua cuenta con una puntuación de 7.29/10 por encima de Cotopaxi y Chimborazo con 6.63/10 y 6.42/10 respectivamente y poco debajo de provincias como Pichincha con 7.72/10.

## **Antecedentes**

### **Antecedentes Investigativos**

En la exploración de la documentación en investigaciones sobre el tema de Bienestar Psicológico y Asertividad en datos del sistema de información científica Scielo y de las Universidades Rafael Landívar, Autónoma De Madrid, Técnica De Ambato de las varias facultades se han encontrado las siguientes investigaciones que de alguna manera se relacionan con la presente:

Villagrán (2014) en el estudio realizado en el Instituto Tecnológico Privado de Occidente de la ciudad de Quetzaltenango, México, concluye que:

El bienestar psicológico tiene relación con la asertividad en el adolescente. Al medir la asertividad en los adolescentes se demuestra que de los 80 sujetos 21 tienen baja asertividad, 53 gozan asertividad media y 6 han desarrollado asertividad alta. Entre los sujetos de estudio se identifica estadísticamente, que han desarrollado mayor bienestar psicológico con un promedio de 60 a diferencia de la asertividad, con promedio de 42. De los 80 sujetos, 10 de ellos, tienen en los percentiles de la Escala de Evaluación del Bienestar Psicológico una puntuación menor a 10. (p.69).

Por otra parte, en otras investigaciones relacionadas con el tema, Altamirano (2013), la autora concluye que “Entre los recursos psicológicos positivos, únicamente la solución de problemas influye de forma positiva sobre el bienestar psicológico. (...) la responsabilidad y la reevaluación positiva las únicas que han mostrado influir significativamente sobre una sola dimensión, el dominio del entorno.” (p.414). se puede evidenciar entonces gracias a estas investigaciones que el bienestar psicológico puede estar influenciado por la capacidad de la persona para solucionar problemas, esto quiere decir que si una persona tiene la de afrontar sus problemas será capaz de fomentar un adecuado nivel de bienestar psicológico. En investigaciones mucho más cercanas sobre la asertividad y la comunicación familiar realizada por Jara (2016) concluye:

“Se considera que la comunicación es el pilar fundamental para que el ser humano interactúe como ser individual y como ser social, en base a Sa comunicación verbal y no verbal se satisfacen las necesidades propias y las necesidades de los demás, donde se saciara más aquel individuo que sea capaz de pertenecer de manera adecuada a determinados grupos, familiares y sociales. El estilo de comunicación más utilizado por los estudiantes de la mencionada Institución es la comunicación evitativa, la misma que impide que los estudiantes expresen con facilidad sus pensamientos y sentimientos.” (p.59).

En otras investigaciones relacionadas con el tema, Suarez (2016), la autora concluye que “El miedo afecta directamente al trabajador, quien experimenta esta emoción y todas sus consecuencias, las que condicionan su comportamiento, desempeño y manera de relacionarse en la organización. Así la organización se ve afectada, (...) la productividad, innovación, comunicación.” (p.90).

Se puede tener claro que se ve afectado en los varios factores: confianza, comunicación, relaciones laborales y clima organizacional. Dichos factores pueden llegar afectar el desarrollo de la dirección a largo plazo.

Por ultimo en una investigación que incluye La asertividad y su relación con la comunicación organizacional, Centeno (2014) “La conclusión principal es que

de acuerdo a los resultados, existe relación, aunque no muy alta, pero si significativa, entre asertividad y la comunicación organizacional” (p.63).

Se tiene una idea clara de lo importante de estos dos factores dentro de las instituciones, por lo cual resalta la importancia de fomentar estos elementos para una correcta atención al cliente y para una salud mental adecuada.

### **Contribución teórica, económica, social y/o tecnológica**

Una de las metas planteadas con la investigación es el de ayudar a todos los trabajadores del área administrativa del GADMSP para mejorar la calidad de su atención al cliente, optimizando el bienestar psicológico que afecta de manera directa e indirecta en todo su sistema, facilitando un mejor desempeño en las relaciones interpersonales y la manera correcta de comunicarse con sus colaboradores, con la misión de mejorar la calidad de la atención del servicio que presta el establecimiento y el clima laboral del mismo, así los clientes de la empresa podrán estar cómodos con la institución y se podrá mejorar la perspectiva de la ciudadanía a las instituciones de servicios públicos como lo son los municipios

### **Fundamentaciones**

#### **Fundamentación Epistemológica**

La siguiente investigación se basa de primera mano en los conocimientos adquiridos, además el abordaje se centre en el paradigma de la complejidad, debido que el modo de construcción del conocimiento como un proceso que es a la vez, biológico, cerebral, espiritual, lógico, lingüístico, cultural, social e histórico, mientras que la epistemología tradicional asume el conocimiento sólo desde el punto de vista cognitivo, la información que ha sido obtenida de manera bibliográfica con el objetivo de fomentar las mejores relaciones humanas en la organización. Donde el colaborador se debe de caracterizar por ser proactivo, asertivo y con fin de laborar en bien de la comunidad y para su crecimiento profesional y personal. El bienestar psicológico es un proceso del ser humano en

donde acumula todos los aspectos que el hombre va encontrando durante su vida, por eso es importante abarcar todos los aspectos antes mencionados para poder comprender su influencia sobre la asertividad.

### **Fundamentación Psicológica**

Con referencia al presente tema de investigación, es evidente la importancia de la interpretación de la realidad por parte de las personas, de lo que esta interiorizado en cada una de ellas en sus procesos mentales (creencias, expectativas, actitudes), se toma en cuenta la corriente cognitivo-conductual, según Quezada (2016) afirma que esta teoría “se centra principalmente en eliminar la conducta des adaptativa y simultáneamente cambiar las distorsiones cognitivas propias” (p. 11). Se evidencia que esta conducta está relacionada por los procesos mentales de cada individuo y por cómo se relaciona con el ambiente.

A partir de los constructos teóricos de esta corriente psicológica, cada persona organiza sus expectativas, las dirige, por lo que es importante como procesa la información, la percepción, interpretación y recuperación; es decir que, los procesos mentales exclusivos, es así que la conducta es el resultado de la interacción de cogniciones y la interacción del pensamiento en los otros factores, incluso ambientales en el pensamiento, los procesos mentales para estas corrientes, pueden y deben ser estudiados y la manera de estudiarlos es infiriendo en el comportamiento de la persona. Yáñez (2013) “se parte de la idea de que el sujeto a lo largo de su desarrollo ha adquirido una serie de esquemas cognitivos referentes a las amenazas que se activan en ciertas situaciones” (p. 13). La psicología cognitiva-conductual ha conceptualizado los niveles de bienestar psicológico a través de patrones de conducta y de los esquemas que subyacen a dicha conducta, siendo la valoración que hace el individuo o la misma sociedad de ese comportamiento, lo que permite hablar de niveles de bienestar.

## JUSTIFICACIÓN

La ciencia de la Psicología permite indagar las variables del presente proyecto con el interés propio de la investigación, se justifica mediante la indagación, análisis y la aplicación de reactivos para poder percibir la relación de las variables y si existe o no influencia de una de ellas, con el fin de beneficiar a la comunidad planteando una propuesta para mejorar las relaciones humanas. Resalta la curiosidad por comprender estos factores en el área de la salud mental considerando el bienestar psicológico como un factor importante para la salud psicológica y a la asertividad como una herramienta para la correcta comunicación en un medio social.

El interés de la investigación radica en la calidad de atención al cliente del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santiago de Píllaro (GADMSP), observado cómo están sus niveles de bienestar psicológico y las ventajas de la comunicación asertiva en la organización. Mediante la comunicación asertiva, la información que se maneja con la atención al cliente será clara, concisa y tendrá el efecto deseado en el receptor. Es importante fomentar el bienestar psicológico y la asertividad en el ser humano, pues es de suma importancia para el desarrollo adecuado de la sociedad, una sociedad que no maneja una correcta comunicación no es una sociedad eficaz. Los beneficiarios directos de esta investigación serán los trabajadores del área administrativa del GADMSP que permitirá mejorar las relaciones interpersonales y su forma de comunicarse.

La presente investigación resalta su originalidad en el aspecto a evaluar el bienestar psicológico, un elemento en el área local que no ha sido tomado realmente en cuenta. El bienestar psicológico y de la asertividad en el individuo, además de que se busca una influencia en la manera de comunicarse para plantear una mejor atención al cliente.

Es factible realizar la investigación en cuestión por la ayuda que brinda la institución a la hora de obtener todo tipo de información dentro de la misma y sobre

tu personal, el departamento de Talento Humano brinda la información necesaria para poder llevar a cabo el presente proyecto.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Comprobar la influencia del bienestar psicológico en la asertividad en los trabajadores del área administrativa del GADMSP

### **Objetivos Específicos**

1. Identificar los niveles de Bienestar Psicológico en los trabajadores del área administrativa del GADMSP.
2. Medir los niveles de asertividad presentes en los trabajadores del área administrativa del GADMSP.
3. Diseñar una solución para el problema de estudio planteado.

## MARCO CONCEPTUAL

### BIENESTAR PSICOLÓGICO

#### Conceptualización

El tema de bienestar es algo que excita a la humanidad; desde su propio origen, el ser humano busca la satisfacción de sus necesidades como todo ser vivo, sin embargo la conciencia de sentirse feliz y de pensar sobre lo que se piensa, son parámetros específicos de la raza humana, a este fenómeno se lo llama metacognición, aspecto clave para poder identificar el propio nivel de bienestar en cada ser.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), (2017), “la salud mental abarca una amplia gama de actividades directa o indirectamente relacionadas con el componente de bienestar mental”.(s.p.i.); incluido en la definición de salud que da la misma: un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. Es así que el bienestar psicológico representa un concepto amplio que incluye varias dimensiones, entre subjetivas, psicológicas, sociales y comportamentales, que junto con la salud física en general hacen que la persona mantenga una actitud positiva o no frente a la vida. Es importante mencionar que los factores psicológicos del individuo, como el auto concepto y su autoestima va a influir en su nivel de bienestar, porque son aspectos claves para que una persona pueda identificarse de manera correcta y lo más objetiva posible.

El bienestar psicológico está directamente relacionado con la sensación introspectiva del sentido de vida, es decir por cómo la gente afronta día a día los retos que se van encontrando en su diario vivir, ideando modos de manejarlo y aprendiendo de ellos. El bienestar psicológico ha sido utilizado como sinónimo de “bienestar subjetivo”. De hecho, ambos términos están estrechamente relacionados; el bienestar psicológico puede ser considerado como la parte del bienestar que compone evidentemente el nivel psicológico, siendo el bienestar general o bienestar subjetivo el que está compuesto por otras influencias. El bienestar psicológico se

evidencia además por el estado de ánimo de cada individuo, por como transmite su lenguaje no verbal, por sus pensamientos (cogniciones) y conductas, haciendo posible clara su identificación.

La principal diferencia ente lo que se considera bienestar subjetivo y psicológico según Zubieta (citado por Gómez 2017).

“La principal diferencia entre el bienestar subjetivo y psicológico es que el primer concepto hace referencia al sentimiento de satisfacción a partir de juicios cognitivos y las reacciones afectivas, tiene bases emocionales como la felicidad, afectividad positiva y negativas, mientras que el bienestar psicológico se centra en el desarrollo personal, estrategias de afrontamiento, cumplimiento de metas, auto concepto, crecimiento personal además, está implicado el bienestar psicosocial y la valoración de los individuos a los acontecimientos, el funcionamiento y adaptabilidad y sentido de pertenencia de sí mismos a nivel social” (p. 14).

Para Espinoza (2016), el bienestar está estrictamente relacionado con el desarrollo personal de cada individuo, junto con su estilo y manera de afrontamiento que tenga ante diferentes situaciones, es el afán de cada persona por conseguir metas propuestas en su vida cotidiana. Otros autores como Carver (citado por Espinoza 2016) refiere “para que una persona tenga un alto grado de bienestar tiene que estar satisfecha con su vida, sentir con frecuencia efectos positivos y con menor frecuencia experiencias emocionales desagradables” (p. 17). Es claro que la vida presenta varias situaciones que no van a ser agradables, parte importante para poder controlar el propio bienestar es el cómo se lleven estas situaciones, como se las afronte y como se decida comportar durante y después de ellas. En aspectos muchos más simples el bienestar psicológico está relacionado con la elección que se decida hacer acerca de los pensamientos ante todas las situaciones de la vida.

Varios autores mencionan de que el bienestar psicológico está determinado por dos variables importantes dentro de la psique, autores como Goleman llama a estas variables “dos mentes”, para explicarlo de una manera mucho más didáctica (Goleman, 2016) refiere: “Estas dos mentes, la emocional y la racional, operan en

ajustada armonía en su mayor parte, entrelazando sus diferentes formas de conocimiento para guiarnos por el mundo” (p. 27). Así, se sabe que en la mayoría de las situaciones estas dos mentes están estrechamente coordinadas, puesto que los sentimientos son el resultado del pensamiento. Si se considera el apartado evolutivo del ser humano se debe tener en cuenta que desde el apareamiento el Homo Sapiens los individuos desarrollaron la metacognición lo que los hizo estar conscientes del bienestar no físico, por otro lado, y partiendo desde el punto de vista evolutivo; la neocorteza es el responsable del pensamiento, contiene los ejes que comparan y comprenden la percepción través de los sentidos, es lo que añade a las ideas un sentimiento y los conceptos de los símbolos, la imaginación, la belleza, etc. Es importante mencionar a la amígdala que almacena la memoria emocional, es este “almacén” de emociones lo que tiene condicionado al hombre para actuar de manera similar cuando dos situaciones son similares. Todo lo mencionado genera de manera interna el bienestar psicológico de cada individuo.

En el área de la psicología algunos autores ya dieron una conceptualización de lo que concierne a bienestar psicológico, autores como Ryff (citados por Espinoza, 2016) concuerdan que para “analizar el bienestar de un individuo es necesario el hecho de tener en cuenta a la persona de una manera integral considerando la etapa de su desarrollo evolutivo por el cual está cursando” (p. 17). Zubieta, Muratori, y Fernandez citado por (Gómez, 2017) plantean que “el bienestar implica necesariamente la valoración que los individuos hacen de las circunstancias y el funcionamiento dentro de la sociedad” (p. 11). El mismo autor (Gómez 2017) comprende que “el bienestar psicológico se enfoca en la percepción del desarrollo de capacidades y el crecimiento personal como principales indicadores de funcionamiento positivo, empero, no era suficiente para abarcar todos los procesos implicados dentro del bienestar psicológico” (p.11). Es el aspecto de cómo se relaciona el ser humano con sus semejantes lo que hace que se tenga una buena o mala identificación con el desarrollo de su vida. El bienestar psicológico es una variable que está implícita en cada persona, sin importar cuales sean sus identificaciones o sus etiquetas, el apartado del bienestar se lleva dentro de cada uno de una manera distinta, es ahí la importancia de comprender cuál es el nivel de

bienestar en que se está inmiscuido y como se lo puede fomentar para tener un mejor estilo de vida y vivir en armonía con los pensamientos.

### **Satisfacción con la vida**

El bienestar psicológico está relacionado con la satisfacción de las necesidades de un ser humano, desde las más básicas como la alimentación, hasta aspectos muchos más complejos y particulares del hombre como el cumplimiento de logros o la satisfacción por la situación económica, todo lo que es referente al bienestar es interiorizado por medio de la experiencia y la influencia a la cuales está sometido dentro de un ámbito social. Autores motivacionales refieren que la satisfacción con la vida puede hacerse consiente cuando se logra comprender la satisfacción que produce el cumplir con una necesidad, en técnicas de meditación como el Mindfulness se lo concreta de una manera clara, para sentirse satisfecho hay que cumplir las necesidades, el respirar es una necesidad, para sentirse satisfecho lo único que hay que hacer es ser conscientes de cómo se respira.

Ayala (2015), refiere que “la relación y diferencia que existe entre el bienestar y la felicidad tiene consonancia en la forma de vivir y el tiempo en el cual se expresan las emociones en la vida de las personas” (p. 26). Y que “la felicidad es una situación que puede expresarse en términos cuantitativos, definido por la satisfacción con la vida” (p. 27). Si el ser humano no tiene satisfacción con la vida, su bienestar psicológico va a estar en decaimiento, puesto que parte fundamental del bienestar es la satisfacción de estar cruzando por un momento presente y tener una experiencia agradable.

Dentro de los aspectos psicológicos, comúnmente son comprendidos así; la satisfacción con la vida, comparte significado con lo que se considera felicidad. Diener (citado por Gómez, 2017), quien fue uno de los principales precursores del tema, hace referencia al juicio general de cada ser humano en la vida, tanto de modo cognitivo como afectivo, señala que “se puede entender que el bienestar subjetivo es determinado por aspectos contextuales, la percepción sobre las emociones y valoraciones de satisfacción que el sujeto atribuye a sus experiencias” (p. 13). El

componente de la satisfacción con la vida incluye una valoración de todos los ámbitos de la vida del individuo, incorporando una medición positiva, la cual sobrepasa la ausencia de factores negativos. La apreciación de satisfacción que se tiene con la vida incluye una serie de emociones como la euforia, alegría, éxtasis y cariño.

La satisfacción con la vida, también está influenciada en gran medida por los factores demográficos como la región en donde se encuentran las personas, el medio social que les rodeen, entre otros; por ejemplo, en varios estudios en Latinoamérica se descubrió que en Brasil, la satisfacción de vida en adultos es diferente a la de los jóvenes, siendo dominante en los adultos la dimensión económica y familiar, en cambio en los jóvenes la dimensión de lo social, esto da a entender de que no necesariamente las mismas circunstancias hacen que una persona tenga satisfacción con su vida., en Sonora, también se encontró una concordancia con el anterior estudio, aquí siendo dominante en los adultos las dimensiones de economía y gobierno.

La satisfacción con la vida no tratar de ignorar los momentos de pesar que pueden aparecer súbitamente, los momentos de entusiasmo, al igual que los de decaimiento ayudan a tener un equilibrio. Goleman (2016) afirma que “no se trata de que la gente deba de evitar los sentimientos desagradables para sentirse contenta, sino más bien de que los sentimientos tormentosos no pasen inadvertidos y desplacen los estados de ánimo agradables” (p.79). La satisfacción con la vida es lo permite que el ser humano se sienta cómodo en todos los aspectos de su vida cotidiana, es la capacidad de estar presentes en el ahora y sentirse bien sea cual sea su escenario y como se relaciona este con su ambiente.

## **Dimensiones**

“El que vive en armonía consigo mismo vive en armonía con el universo.”

Marco Aurelio

Rodríguez (2015), señala que “el modelo multidimensional de bienestar psicológico de Ryff ha permitido la evaluación del constructo desde seis

dimensiones (auto aceptación, relaciones positivas con otros, autonomía, dominio del entorno, crecimiento personal y propósito en la vida)” (p. 31). Estas dimensiones buscan dar a entender las áreas en las cuales se puede evidenciar un funcionamiento psicológico positivo de una persona.

Así, el primer elemento es la Autonomía, en donde es importante evaluar la independencia del ser humano en cada aspecto de su vida, la conciencia de poder elegir y tomar sus propias decisiones, de mantener un razonamiento y lógica propia y una independencia emocional y personal con o sin la aprobación de los demás. Para Ortiz y Castro (citado por Dival (2016) refiere que “es necesario sostener su propia personalidad y autonomía personal relacionado con la autodeterminación, los sujetos con autonomía enfrentan de mejor manera la presión social” (p. 18). Se considera una autonomía de nivel alto cuando se es capaz de desarrollar una fuerza mayor para resistir a los propios impulsos y a la presión social. Según García (citado por Gómez 2017) la autonomía “es el sentido de autodeterminación e independencia, la persona logra una resistencia a la presión social para pensar y actuar de determinada manera, su autoevaluación se basa en estándares personales” (p. 12). Por otro lado para considerar que una persona tiene un nivel de autonomía baja, se hace referente a que el individuo se deja guiar por los demás de acuerdo a sus opiniones, están más pendiente de lo que los demás piensen o digan sobre ellos y que se dejen llevar más por la presión de grupo. Para Díaz (citado por Dival, 2016) afirma que “las personas necesitan acentuar sus propias convicciones es decir su autodeterminación su independencia y autoridad personal, los individuos con autonomía son capaces de soportar en gran medida la presión social y autorregulan mejor su comportamiento” (p. 18).

El control de las situaciones está estrictamente relacionado por como un individuo puede tratar sus emociones, y como se puede enfrentar a ellas; Goleman (2016) refiere que “las personas que se deprimen con facilidad suelen crear redes de asociación muy fuertes entre esos pensamientos, de modo que cuando se produce algún tipo de mal humor, resulta más difícil suprimirlos” (spp), De igual forma Díaz (citado por Dival (2016) afirma que “las personas con alto dominio del entorno

poseen mayor percepción del control sobre el mundo que nos rodea” (p. 18). un apartado importante para el control de las diversas situaciones que se presentes es la capacidad de distracción de un individuo. La distracción razona Zillman (citado por Goleman 2016) “es un poderoso recurso para alterar al humor, por una razón: resulta difícil seguir furiosos cuando estamos pasando un momento alegre. Consiste en lograr que la ira se enfríe hasta el punto en que uno pueda disfrutar de un momento agradable” (p. 86).

Esta dimensión consiste en la habilidad para manejarse en un entorno difícil, contando con las capacidades para adaptarse y actuar de la mejor manera en las circunstancias desfavorables. García (citado por Gómez, 2017) refiere “se define como la capacidad de gestionar con eficacia la propia vida y el mundo circundante, es el uso competente de los recursos disponibles en el medio; capacidad de elegir o crear contextos que satisfagan las necesidades y valores personales” (p.12). Se considera que una persona tiene un dominio elevado sobre lo que lo rodea, porque se siente capaz de influir en el entorno y de manejar las situaciones complicadas. En cambio, si se tiene un dominio bajo del entorno, se suele tener más dificultades para superar las adversidades que vayan brotando en el diario vivir.

Los Vínculos psicosociales implican la posibilidad de medir la capacidad que tienen los seres humanos para relacionarse con los demás de una manera sincera y abierta. Ser capaz de tener relaciones satisfactorias con sus iguales, fomentar vínculos que dan como resultado una mayor calidad emocional. Esto implica tener más capacidad de comunicación abierta, de empatía y apertura con las personas.

Matud, Carballera, López, Marrero e Ibañez (citados por Gómez, 2017) afirman que “existe una fuerte asociación entre las relaciones sociales y la salud, concluyendo que las personas con mayor grado de aislamiento tienen menor salud física y psicológica” (p. 14). Los autores ponen al descubierto que una persona que tiene un círculo social escaso son las personas con más probabilidad de que exista alguna ideación suicida. Por esa razón el contexto social y cultural tiene una gran influencia en el hombre, son allí que nace las creencias, valores, estereotipos y

prejuicios, donde se desarrolla los valores como la amistad y el aprecio, donde el ser humano cae en la influencia social. Cuando una persona le es complicado el hecho de relacionarse con los demás se habla de una puntuación menor en esta dimensión, estas personas también tienen dificultades para confiar en los demás o para abrirse al diálogo, además de dificultades para mantener las relaciones.

El manejar proyectos personales, implica que esta dimensión está encargada de medir la capacidad que tienen los seres humanos para aprender de sí mismos, estando abiertos a acontecimientos nuevos y desafiantes. Según García (citado por Gómez 2017) se refiere al “sentido de crecimiento y desarrollo continuo como persona; autopercepción de expansión personal; apertura a nuevas experiencias; sentido de realización del potencial personal; cambios en direcciones que indican un incremento de autoconocimiento y eficacia” (p. 12). El aprendizaje es un motivador para los proyectos personales, las consecuencias bien aceptadas de los hechos hacen que el individuo aprenda de la situación pasada y se prepare para otra posible situación en un futuro, el emprender algún tipo de proyectos y disfrutar su experiencia fomentan el bienestar psicológico de una manera significativa. Existen personas que se las pueden considerar como espirituales, este tipo de gente se concentra en el tiempo presente y una de sus realidades es el hecho de afrontar y aprender de las situaciones por las cuales están pasando en ese momento, la meditación es una herramienta poderosa para fomentar el bienestar psicológico en los seres que deseen trabajar en mejorar su estilo de vida.

Ryff (citado por Cueva, 2016) ve el bienestar psicológico como “el esfuerzo de alcanzar y conseguir metas valiosas y perfeccionar el propio potencial con un significado importante de uno mismo, desarrollando al máximo todos sus talentos” (p. 17). Si se estimula el crecimiento personal es posible tener la conciencia de estar en continuo aprendizaje, teniendo la capacidad de comprender lo recibido y saber cómo y con qué recursos es posible ir mejorando. Por lo contrario si al crecimiento personal no se lo estimula, puede la persona ser afectado con la idea de aburrimiento, estancamiento y desmotivación. Con pocas ganas o incapaz de desarrollar nuevos conocimientos o nuevas conductas de superación

La autoaceptación, es el encargado de la aprobación de todos los aspectos de uno mismo y de la asimilación del pasado tal como fue, evitando la impotencia por querer modificar o intervenir sobre las cosas sucedidas en el pasado. Para Diaz (citado por Vidal, 2016) “la autoaceptación es tener una postura positiva de uno mismo, fundamental en el movimiento psicológico positivo” (p. 18). Tener en cuenta que el único momento en que el individuo tiene la posibilidad de hacer algo para cambiar las cosas es en el momento presente. El pasado, (para una persona que tiene un buen nivel de bienestar psicológico) no afecta a su comportamiento actual, el pasado ya paso. Mayer (citado por Goleman, 2016) refiere “conciencia de uno mismo significa ser consiente de nuestro humor y también de las ideas sobre ese humor” (p.68); para Goleman la conciencia de uno mismo está definida por estados más internos en cual no tiene que provocar ni acción ni juicio. La aceptación de los hechos como son y el comprender que no está en sus manos el poder cambiar cosas que ya pasaron hace que el cuerpo se libere de sentimientos y pensamientos de impotencias, esta es un lave del Zen, y en la psicología positiva se lo utiliza como técnica de afrontamiento. Por otro lado Gómez (2017) señala que “son autoevaluaciones positivas de su vida pasada; también se refiere reconocimiento y aceptación de los múltiples aspectos de la identidad, tanto de las cualidades negativas como las positivas” (p. 12). Esta identificación con sí mismo, también se ve relacionado con la neocorteza, que se activa sobre todo en las zonas del lenguaje que es la que está adaptada para poder identificar y nombrar las emociones que surgen en el individuo. Ortiz y Castro (citado por Vidal, 2016) refiere que la autoaceptación es “uno de los principios centrales del bienestar. Las personas tratan de sentirse bien consigo mismo y tener actitudes positivas de sí mismo en el funcionamiento psicológico positivo” (p. 18).

Se debe mantener conciencia que si se acepta la propia identidad: cuerpo, emociones y pensamientos, se va a tener una visión más positiva de uno mismo. En cambio, si se tiene una baja autoestima y cuesta aceptar quién se es; así, es posible que por esta insatisfacción se abrume y exista un sentimiento de disgusto por no saber por dónde empezar a cambiar aquellos aspectos sobre los que sí se puede intervenir. Mayer (citado por Goleman, 2016) refiere que los seres humanos cuando

tienen que enfrentarse y responder a las emociones suelen adoptar diferentes estilos: a) Consiente de sí mismo, b) Sumergido, c) Aceptador. (p. 69).

Estas dimensiones son de suma importancia para poder determinar cómo es el bienestar en cada persona, además de comprender como es que un persona puede llegar a sentirse de una manera determinada por cómo es su relación y su rol que cumple dentro del sistema, dentro del medio social e intrapsíquicamente, son todos los factores los cuales están dentro del bienestar psicológico, lo que a una persona puede llegar a sentirse satisfecha o desdichada.

### **Características**

Ayala (2015) señala que “el bienestar también ha sido relacionado con otros términos como calidad de vida, satisfacción vital, bienestar social y salud mental, todos ellos pegados a la felicidad con la intención de esclarecer su concepto y proveer mayores recursos para ser medidos” (p.14). Cuando una persona tiene un nivel de bienestar psicológico elevado se hace evidente en su continua conducta y en cómo es su relación con los demás (Corbin, 2016) “estar bien con uno mismo, estar alineado con las motivaciones y objetivos que estructuran el propio estilo de vida, gozar del equilibrio emocional necesario para afrontar el día a día e, incluso, disponer de una buena salud física” (s.p.i.). Los seres humanos mantienen estructuras muy diferentes entre sí, son seres los cuales puedes diferenciarse del otro en un innumerable número de aspectos, pero existen características comunes que comparten las personas, un adecuado nivel de desarrollo en su dimensión de bienestar psicológico, la amabilidad, es una de las características peculiares que resalta en las personas que tienen un alto nivel de bienestar psicológico ya que estas la mayor parte del tiempo suelen ser respetuosas, cálidas, útiles y considerables hacia las opiniones de los demás, son personas con las que es agradable estar, tienen una paciencia destacada y una gran capacidad de entrega.

Corbin (2016) Plantea una lista de 15 características que hacen evidente el bienestar psicológico en una persona, estos son: a) Acepta lo que no se puedes

cambiar y se quiere a sí mismo, b) Hace lo que le gusta, c) Duerme bien, d) Perdona, e) Tiene objetivos realistas, f) Se rodea de amigos, g) Es proactivo, h) Se nutre de forma sana, i) Hace deporte, j) Reflexiona y conecta consigo mismo, k) Medita, l) Practica la gratitud y la compasión, m) Vive el presente, n) Sale de la zona de confort, o) Practica la Inteligencia Emocional. (s.p.i.)

El hecho de aceptar lo que no se puede cambiar está relacionado con la conciencia de estar en el momento presente es lo que hace a una persona comportarse de un modo distinto que a la mayoría por el hecho de que está consciente de que no puede alterar las cosas que han pasado y que la única manera en la que puede modificar su conducta, es en el momento presente, esas circunstancias, que abarquen una vida cotidiana hacen que la persona evalúe su vida y que aproveche el momento presente para así tener un futuro de una manera adecuada, las personas que tienen un alto nivel de bienestar psicológico no se sienten mal por pensar en el pasado. Hacer lo que le gusta, vincula realizar actividades placenteras en cada individuo, es una característica de un alto nivel de bienestar psicológico pues los seres no se identifican con los pensamientos y juicios de otras personas, más bien su identificación es con los pensamientos propios es una gran motivación para estar bien en el aspecto psicológico. El acontecimiento de mantener una mente y un cuerpo descansado es símbolo de bienestar y salud, las personas que duermen un aproximado de 8 horas al día son individuos que tienen evidencia de un bien nivel de bienestar psicológico, de salud física y de energía durante el día puesto que comprenden la necesidad del descanso en el cuerpo y en la mente. Cuando una persona carga con el resentimiento del pasado no llega a ser totalmente consciente de momento presente y no logra alcanzar un nivel de bienestar adecuado, por otro lado, las personas que suelen perdonar tienen un nivel de bienestar mucho más elevado, sin resentimientos ni juicios que pesan. Goleman (2016) refiere “tomar conciencia de sí mismo también implica tomar conciencia de las propias fortalezas y debilidades, y verse a uno mismo como bajo una luz optimista, pero realista, evitando así una baja en la propia autoestima” (p.309). Tener objetivos realistas conlleva el hecho de que el individuo conoce su propio ser, tiene conciencia de sus limitaciones, una persona que sabe hasta qué punto

llegar es alguien que comprende las restricciones y tiene un buen nivel de identidad frente a su medio, la importancia de conocer el FODA. Es lo conlleva a que una persona se desarrolle de una manera mucho más efectiva en cualquier ámbito de la vida. Se ha comprobado científicamente que las personas más sociables son las personas que menos depresión tienen, los individuos que pueden tener la capacidad para hacer amigos son seres los tienen gran influencia en los demás y el hecho de conocer algunos puntos de vista conlleva a fortalecer el concepto propio hacia una idea determinada. Stephen Covey uno de los escritores más populares en las últimas década, escritor del Bestseller Los 7 Hábitos de gente altamente efectiva, define a una persona proactiva como alguien que es capaz de tomar la iniciativa ante las circunstancias, el ser proactivo conlleva a ser el ente que empieza el cambio, los humanos que son líderes deben de tener la habilidad de la proactividad y una persona que sea proactiva tiene mayor nivel de bienestar psicológico ante la vida, la proactividad está relacionada con la forma en que un individuo exterioriza lo sucedido Goleman (2016) señala “hacer que la gente hable de sus pensamientos, que más le afligen tiene un efecto médico” (p. 215). Los aspectos de salud siempre son importantes al hablar de una característica de un individuo que tiene un buen nivel de bienestar psicológico, la nutrición es importante a nivel físico de cada persona y este nivel afecta al psicológico. Al igual que la alimentación, el ejercicio físico es algo que ya hace conciencia en una persona que tiene un nivel elevado de bienestar, al igual que aspectos claves como el pensamiento crítico acerca de si mismo, de comprensión de sus límites. El equilibrio entre cuerpo y mente son sumamente importantes, la meditación hace que una persona entre en <<conexión>> consigo mismo y practique a través de ella hábitos como la gratitud, la compasión, hace posible que el ser este en presencia de las emociones que están cursando ese momento Goleman (2016) señala que “saber lo que se siente o cómo manejar los impulsos o la pena es tan importante para la prevención de la violencia como el control del enojo” (p. 320). Sin caer en zonas de confort y practicando la inteligencia emocional

## Niveles

Dentro de los niveles que se puede manejar en el Bienestar psicológico destacan tres: alto, medio y bajo, aunque autores como Ryff, prefieren categorizar a las personas por cual es la dimensión de bienestar psicológico predominante en cada uno.

El nivel alto, implica que cuando una persona que tiene una predominancia de bienestar psicológico, se evidencia en su forma de ver la vida, su felicidad y la tranquilidad que trasmite sus palabras, el buen humor es parte características de las personas con alto nivel de bienestar Goleman (2016) señala “el buen humor, mientras dura, favorece la capacidad de pensar con flexibilidad y con mayor complejidad, haciendo que resulte más fácil encontrar soluciones a los problemas, ya sean intelectuales o interpersonales” (p. 111). Por lo general se puede evidenciar el bienestar psicológico de una manera muy clara con personas mucho más espirituales, un ejemplo claro de esto son ciertos ancianos que se sienten satisfechos con la vida y que además de ser conscientes de que les queda poco tiempo de vida se ven aun con entusiasmo para vivir lo que les queda, en general estas personas cuentan con pensamientos como “soy capaz de resistir a mis propios”, “soy capaz manejar las situaciones complicadas”

En el nivel medio, se encuentran la mayor parte de las personas, de hecho este nivel es uno de los más predominantes por la razón de que el bienestar psicológico al componer factores exclusivamente mentales estos pueden cambiar dependiendo de cómo se comporte en medio del ambiente, en individuos con niveles medios de bienestar es importante fomentar un motivador muy importante como es el optimismo Goleman (2016) dice que “desde el punto de vista de la inteligencia emocional, el optimismo es una actitud que evita que la gente caiga en la apatía, en la desesperanza o la depresión ante la adversidad (...) el optimismo reporta beneficios en la vida” (p. 114). Las personas que mantienen este nivel están en constante monotonía y no tienen momentos con demasiada euforia, aunque tienen sus propios criterios es posible que se dejen guiar por los pensamientos de las demás personas.

El nivel bajo es característico de las personas que tienen una baja autoestima o que no comparten con muchas personas en su ámbito social. Un hecho importante mencionado en una publicación de Science (citado por Goleman, 2016) acerca del aislamiento menciona que este “es tan significativo para los índices de mortalidad como el hábito de fumar, la presión sanguínea elevada, el colesterol alto, la obesidad, y la falta de ejercicio físico” (p. 213). Estas personas se dejan guiar por los demás de acuerdo a sus opiniones, Están muy pendientes de lo que piensen los demás, caen fácilmente en la presión de grupo y tienen dificultades para establecer nuevas relaciones sociales como en confiar en los demás.

## **ASERTIVIDAD**

### **Concepto**

La comunicación es el hecho que ha permitido evolucionar al ser humano de una manera asombrosa durante milenios, las habilidades sociales son lo que a logrado que las relaciones humanas sean cada vez más compleja, desde el instante que empezó la evolución hasta el momento presente, en donde es casi imposible no mantener comunicación con los semejantes. El lenguaje hablado es lo que ha logrado mantener una comuncion constante y clara entre los individuos, pero hay que destacar que este estilo de comunicación se lo puede mejorar para manterer buenas relaciones con las demas personas. Barcia (2014) afirma que “asertividad en una habilidad social importante, por esta razón es necesario desarrollarla dentro del proceso de enseñanza – aprendizaje, ya que las personas necesitan ciertas habilidades para llegar a una integración plena de vida, con ellos mismos y con los otros” (p. 40). La asertividad es la manera correcta de comunicarse dentro del lenguaje a la hora de trasmitir un mensaje a otra persona, Villacís (2016) asegura que la asertividad es “una forma de expresión consciente, congruente, clara, directa y equilibrada, cuya finalidad es comunicar nuestras ideas y sentimientos o defender nuestros legítimos derechos sin la intención de herir, o perjudicar, actuando desde un estado interior de autoconfianza” (p.19). Con eso se parte que la asertividad es una habilidad particular del hombre, que permite a todos expresar sus pensamientos junto con los sentimientos del presente de una forma correcta, respetando los criterios ajenos. Naranjo (citado por López, 2014) afirma que las definiciones de

asertividad se relacionan, principalmente, con tres aspectos: “psicológico, porque posibilita la disminución de la ansiedad; sociológico, ya que se relaciona con la defensa de los derechos propios y ajenos; comunicacional, porque implica habilidades para expresar sentimientos y pensamientos” (p. 29). El componente básico de la asertividad radica en decidirse a mostrar los deseos de una manera amable y franca, pero el punto esencial está involucrado con el hecho de respetar las opiniones de los demás y hacer los comentarios sin el afán de ofender a nadie. Para poder ejercitar la comunicación asertiva de una manera correcta, es necesario también practicar la capacidad de negociación dentro de un ambiente social. En la negociación se intenta conseguir lo que se quiere con el asentimiento del otro, que lógicamente también va a tener algunos beneficios. Una técnica clara para fomentar la asertividad dentro de psicoterapia es la técnica de Ganar/ganar, la cual fomenta la asertividad con el fin de que se pueda expresar lo que se piensa de una manera amable, esto con la intención de obtener un beneficio y que el interlocutor lo obtenga al mismo tiempo. Todo esto formando parte de las habilidades sociales que ha desarrollado el individuo a lo largo del tiempo. Cando (2016) refiere que “son conductas aprendidas, esto quiere decir, que no nacemos con un repertorio de habilidades sociales, sino que a lo largo de nuestro crecimiento y desarrollo, vamos incorporando algunas de estas habilidades para comunicarnos con los demás” (p. 46). La realización de esta negociación comprende varias fases. La primera, es la de preparación, en ella se debe pensar la estrategia a seguir en el encuentro con el otro, en el que se va a plantear los problemas y se va a hacer la negociación propiamente dicha.

Una persona que utiliza un lenguaje asertivo se expresa de forma que respeta tanto los derechos ajenos como los propios, es una persona capaz de exponer su punto de vista y defender sus derechos de una manera clara y sin hacer daño a su oyente o interlocutor. Las conductas características de las personas asertivas son varias, entre ellas se pueden destacar el mirar a los ojos mientras se mantiene una conversación, el exponer claramente las cosas, la natural empatía, el uso de un tono de voz equilibrado y un manejo adecuado de todas las habilidades sociales, Barcia (2014), refiere que “las habilidades sociales son un conjunto de conductas que van

a ayudar al ser humano a tener una mejor relación, y así pueda desenvolverse en los distintos ambientes” (p. 41). El estilo asertivo, es el que contribuye a que se genere en los otros una impresión más positiva de la persona cuando se relaciona con los demás. Tanto en la relación entre personas con características de personalidad semejantes como entre las que no comparten ninguna similitud; el estilo más adecuado de comunicación es el asertivo, ya que, cuando se usa, escucha y entiende a quien habla, a la par que también se expresa con delicadeza los derechos individuales, sin dañar a quien sea el interlocutor. Barcia (2014) menciona que “Las habilidades sociales ayudaran a la persona a: comprenderse y a conocerse mejor, comunicarse asertivamente con las personas que se encuentran a su alrededor, cultivar buenas relaciones con los demás y a mejorar en el ambiente académico” (p. 41).

La asertividad es pieza fundamental en el desarrollo del propio ser humano, es clave para la conveniencia dentro de un hogar o de una empresa, los padres que mantienen una buena comunicación con sus hijos, logran que estos se sientan escuchados y mejoren sus relaciones sociales, en una empresa cuando se maneja la comunicación de la manera correcta se eleva el nivel de clima laboral y asegura que los clientes se sientan cómodos. La asertividad es clave fundamental cuando se habla de relaciones humanas, y en la actualidad ¿Qué no está hecho de relaciones humanas?

### **Desarrollo de la asertividad**

Se debe considerar que un ser humano desarrolla un conjunto de habilidades sociales, que hacen referencia a una serie de cualidades y actitudes que el hombre ha perfeccionado para poder relacionarse con los seres pertenecientes a su medio, facilitando así su adaptación y aprobación del mismo. El hombre, por naturaleza misma, es apreciado como un ser social que solo soluciona sus necesidades básicas en la relación con los demás, es decir el construir vínculos afectivos con la finalidad de sentirse reconocido por el otro y psicológicamente seguro, acompañado y respaldado por sus semejantes para evitar conflictos, Barcia (2014) refiere que el

conflicto “se da cuando dos personas tienen una situación adversa o no coinciden en ideas, sentimientos e interés. La solución de conflictos es la capacidad que tienen las personas para usar ciertos mecanismos que le ayudaran a resolver sus diferencias” (p. 42). Esto se desarrolla desde las edades tempranas del proceso evolutivo de cada ser; allí, quien juega el papel más relevante para la formación correcta del lenguaje es la familia del recién nacido, quienes son las primeras figuras de apego para el infante, clave fundamental en los primeros años de vida, es aquí en donde se establece la comunicación con los demás, es en este periodo de tiempo que una persona aprende los símbolos y el significado de lo que se considera el lenguaje, en este periodo de evolución se evidencia que la comunicación verbal va en desarrollo de una manera acelerada junto con el crecimiento del bebé, cabe mencionar que desde el nacimiento de una persona ya existe un estilo de lenguaje, al principio es puramente no verbal, de hecho es este estilo de comunicación el que permite mantener contacto con los semejantes en los primeros años de vida. Cando (2016) señala “la persona en cuanto a su comportamiento externo debe mostrar: un habla fluido, seguridad en el contacto, no existe bloqueos ni muletillas, debe haber un contacto ocular directo, pero no desafiante, debe mostrar relajación corporal y una postura adecuada” (p. 48). La asertividad se va evidenciado desde los primeros años de vida, los padres son los encargados de ayudar en el proceso de aceptación y adaptación al medio, estimular adecuadamente una correlación directa con el grado de desarrollo social, a través de las manifestaciones a nuevas y variadas situaciones sociales, las cuales facilitan un desenvolvimiento de técnicas de comunicación, verbales y no verbales, así como técnicas de cómo usar el lenguaje hablado y escrito. Se ha descubierto que dentro de una conversación los elementos verbales ocupan alrededor del treinta y cinco por ciento si la conversación es cara a cara, dejando el setenta y cinco por ciento restante a los elementos no verbales, y todo esto empieza desde la familia, que es pieza fundamental en el desarrollo del estilo de comunicación asertivo. En la actualidad, con las nuevas generaciones, el lenguaje hablado se ha perdido de una manera significativa. Goleman (2014) refiere “los niños de hoy crecen en una nueva realidad, donde están en sintonía con máquinas en lugar que con personas. Algo desconocido hasta ahora en la historia

de la humanidad” (p. 14). Es una de las dudas que más en la nueva generación de niños acerca de su estilo de comunicación con sus semejantes.

Cararrus (citado por Barcia 2014) afirma que desde la asertividad “se construye el empoderamiento de la persona del educando en relación a su ser, el saber y el tener en sus diferentes ámbitos de vida” (p. 47). Desde el nacimiento de un nuevo individuo, ya se lo considera un ser social, porque está en constante interacción con sus semejantes, el primer acercamiento social que tiene el recién nacido es el medio familiar; y con el paso del tiempo, ese medio social está en constante crecimiento, para que esto suceda de una manera adecuada, inconscientemente se desarrollan estrategias con la finalidad de que la conducta que comparte con sus pares sea idónea, generando bienestar en la persona, en sí y para los que los rodean, con la práctica de la comunicación con sus semejantes la persona generara confianza, autoestima y un nivel emocional adecuado en cada etapa de su vida.

Lo que ha provocado que la comunicación asertiva demore mucho más en ser interiorizada y aplicada de manera natural. El circuito emocional y social dentro del cerebro de un niño se va desarrollando a través de las conversaciones y el aprendizaje que se extrae al tener contacto con las demás personas durante el día, son esas interacciones las que forman el circuito cerebral, por ende, cuando un niño pasa menos horas en compartir con otros y más en la comunicación con las tecnologías los déficit en los estilos de comunicación serán cada vez más evidentes.

### **Tipos de comunicación**

La comunicación es lo que ha diferenciado al ser humano de otros animales, esto no quiere decir que los animales no se comuniquen entre sí, de hecho lo hacen, pero la diferencia con los seres humanos es que existe un nivel de comunicación mucho más primitivo/instintivo en ellos, mientras que en los seres humanos es mucho más complejo, Ruiz (2010) considera que la comunicación no son más que símbolos que los humanos han estado de acuerdo en dar un significado a cada uno

de ellos, por ende toda comunicación humana, por más simple que sea, contiene signos verbales y acciones no verbales, el lenguaje está determinado por la atención abierta que es capaz de mantener un ser humano, considerando que los seres humanos como cualquier otra especie en el planeta siguen siendo subordinados por aspectos biológicos, los cuales muchas veces controlan las reacciones y las acciones que hacen que la comunicación cambie de persona a persona. Lo que permite al hombre poder identificar de manera consiente o no los diferentes tipos de comunicación es el poder de atención que solo el hombre es capaz de mantener contantemente, la atención consiente o abierta es lo que cede el poder de identificar los símbolos del lenguaje y es lo que permite que el interlocutor pueda mantener una conversación en muchas ocasiones sin mencionar una sola palabra.

Goleman (2014) manifiesta que “la atención abierta nos permite incorporar información del mundo que nos rodea y de nuestro mundo interior, y captar señales sutiles de que otro modo pasarías inadvertidas” (p. 116). En conjunto con estas variables, lo verbal y lo no verbal forman un todo, un mensaje, que se logra trasmitir a la otra persona. Cada individuo utiliza los símbolos de manera diferente para dar un significado creando una realidad alterna y atribuyendo un significado a cada una de esas realidades. Dentro de la comunicación existen varios tipos que hacen la diferencia a la hora de trasmitir y entender correctamente un mensaje. Todas las personas utilizan la comunicación de una manera natural, que de hecho lo es, pero a la vez, su uso de lenguaje se ha vuelto cada vez más inconsciente, lo que quiere decir que los individuos no están del todo concentrados a la hora de mantener comunicación con sus semejantes, se ha demostrado que cada vez más las personas son incapaces de comprender las señales del lenguaje que emana su interlocutor, he aquí la importancia de analizar los estilos de comunicación más utilizados a la hora de mantener y transmitir información hacia los demás.

### **Comunicación verbal**

Talvez este estilo de comunicación es el más evidente para la mayoría de personas, este modo de lenguaje se consume mediante el diálogo exclusivamente

hablado, es decir, por medio de las palabras, este tipo de comunicación al llevarse a cabo <<lo que se dice>> forma parte de un juicio que se exterioriza con el fin de que el interlocutor entienda el punto de vista personal de cada uno de los individuos. Flores, (citado por López, 2014) la define como “la habilidad verbal para expresar deseos, creencias, necesidades y opiniones, tanto positivas como negativas” (p. 30). En teoría, al mantener un estilo de comunicación verbal se transmite al otro conocimiento y conciencia exacta de lo que se quiere decir, aunque tal conocimiento es meramente intelectual, y muchas ocasiones se considera que no es lo suficiente para establecer una verdadera relación interpersonal por el motivo de que la comunicación verbal es consiente y no necesariamente se dice realmente lo que se piensa.

Gonzales (citado por Ruiz, 2016) considera que “la comunicación verbal, es un proceso de interacción social a través de símbolos y sistemas de mensajes que se producen como parte de la actividad humana (aunque no debe confundirse con ella)” (p. 12). La manera en que cada ser humano construye verbalmente los mensajes, permite que se levante un significado diferente al acto, este tipo de comunicación, es la más utilizada por los seres humanos de manera consiente ya que por medio de las palabras se da a conocer lo que se piensan y se siente, mostrando desde una idea simple y corta hasta expresiones grandes y realmente complejas, como pueden ser conocimientos científicos, temas asociados a vínculos afectivos o experiencias adquiridas. Cando (2016) refiere “Cada uno de nosotros tiene un propio estilo de comunicación, algunos de estos estilos nos facilitarían las relaciones con los demás mientras que otros dificultarían la comunicación y el establecimiento de un buen vínculo personal con otras personas” (p. 50).

El lenguaje hablado proviene según la fisiología humana directamente de la corteza cerebral, es esta, la que permite adquirir conocimiento y poder expresarlo a través de la lengua, específicamente en el área de Wernicke y teniendo en cuenta que el hemisferio dominante del cerebro es el que se encarga de la adquisición y desarrollo del lenguaje. Una buena comunicación entre los seres humanos se

convierte en un factor protector de desarrollo y crecimiento personal y evidentemente social.

Es importante mencionar que técnicas como la escucha activa, favorece para este proceso de bienestar y del mejoramiento de las habilidades de comunicación. Es importante considerar que la familia está considerada como el núcleo de la sociedad, pero que a la vez es imposible deslindarse de cualquiera de estas, tanto la sociedad como la comunicación forman los diferentes esquemas de interpretación del lenguaje verbal. La asertividad está involucrada en la comunicación verbal a través de la utilización correcta de lenguaje, expresando lo que se quiere decir de la manera más adecuada posible, con el fin de enriquecer la comunicación en vez de extinguirla.

### **Comunicación no verbal**

Conocida también como analógica, esta se efectúa con los gestos, el tono de voz, postura, el mismo silencio es parte fundamental del lenguaje no verbal, la enfermedad, la agresividad, etc. los gestos siempre aparecen en el instante en que alguien va a decir lo más importante. Se ha considerado que el lenguaje no verbal es un lenguaje aprendido, pero se ha demostrado en investigaciones que no necesariamente es así, Paul Ekman, quien es uno de los precursores en investigaciones acerca del lenguaje no verbal descubrió que ciertos gestos de los seres humanos no son aprendidos y que estos son universales en todo el mundo, independientemente de su cultura o sus variables, por lo que concluyó que estos gestos son congénitos y no aprendidos. Cassell (citado por Goleman, 2014) refiere que “algunos políticos no parecen sinceros porque se les ha enseñado a hacer determinados gestos” (pp. 127 - 128). En definitiva, cuando se habla del lenguaje no verbal, se expresa en que se centra en lo que se dice con gestos o lenguaje corporal. Su base está en lo aprendido en las etapas pre-verbales de la maduración (antes de aprender a hablar), cuando se aprende de los padres inflexiones de voz, tono, ritmo, contacto de las manos, movimientos del rostro, expresión, ruidos, etc. Para Ruiz (2016) “La Comunicación No Verbal es el lenguaje complementario al

de las palabras. Está formado por los gestos, las posturas, las miradas, que utilizamos consciente e inconscientemente para expresar de manera habitual en la Comunicación No Verbal” (p. 15). De hecho en los primeros años de vida del infante su comunicación es puramente corporal, es en estos periodos en donde la madre debe de interpretar lo que su hijo trata de transmitir a través de los movimientos y gestos del hijo, es por eso que las mujeres tienen una mayor capacidad para la detección de este estilo de comunicación, lo mal llamado instinto femenino, es en realidad una capacidad natural de la mujer de leer el lenguaje no verbal por su instinto materno que han desarrollado las mujeres a través de la evolución. La comunicación no verbal se convierte en un complemento esencial de la comunicación verbal, debido a que los gestos que emite mediante un diálogo hacen que la comunicación se más real, porque se transmiten una serie de sentimientos generando más impacto en el receptor, dando mayor veracidad al dialogo formulado. Es una comunicación un poco más confusa que la verbal, por lo que necesita una <<traducción>> según el contexto en que se dé. Con este tipo de comunicación hay que tener cuidado, ya que puede provocar conflictos, por la misma interpretación que elabora una persona. Muchos malentendidos a nivel de pareja o en las relaciones familiares se deben a una mala interpretación del lenguaje no verbal, en ocasiones las palabras que se emiten no coinciden con las actitudes, lo que crea confusión y sobre todo desconfianza, debido a que el lenguaje no verbal tiene mayor prevalencia a la hora de mantener una conversación. Ruiz (2016) señala que “desde el ángulo de la comunicación interpersonal en el ambiente profesional, se asume como un medio fundamental de la comunicación entre los hombres a través del cual se transmiten significados sin palabras.” (p. 15). La familia debe establecer un patrón de comunicación de manera organizada, con el objetivo de que cada vez que se produzcan nuevas interacciones tanto verbales o no verbales sean de manera asertiva, lo cual permitirá que la familia posea mejor calidad de vida.

En la actualidad y con el uso exagerado de la tecnología para cualquier actividad se puede evidenciar la importancia del lenguaje no verbal a la hora de mantener una conversación por medios digitales como chat o mensajería instantánea por internet, en donde muchas veces el mensaje escrito no se puede

comprender de la manera adecuada por la ausencia de los movimientos corporales o la entonación, aspectos comúnmente utilizados como el sarcasmo por ejemplo, solo son destacados por el lenguaje no verbal que utiliza el interlocutor a la otra de transmitir este mensaje, si una persona no es capaz de detectar el lenguaje corporal de un individuo este pierde el hilo de la conversación y el mensaje no puede ser captado de la manera correcta.

### **Comunicación gráfica**

Este estilo de comunicación hace referencia a cuando sólo se dice textualmente lo que el individuo ha visto de primera mano. Según Ruiz (2016) este estilo de comunicación “mantiene una relación con la comunicación verbal, pues suelen emplearse juntas. En muchas ocasiones actúa como reguladora del proceso de comunicación, contribuyendo a ampliar o reducir el significado del mensaje.” (p. 16). Simplemente se informa de lo que se ha visto, oído, o hecho. Es una comunicación <<a través de dibujos>>, con la que lo único que se sabe es la información supuesta por quien la trasmite. La manera más objetiva de mantener comunicación con las personas, la comunicación gráfica es evidente en todas las partes del mundo ya que se trata de transmitir un mensaje de manera clara y sencilla para que sea entendible por cualquier individuo, un ejemplo claro de este estilo de comunicación se ve en todas las señales de tránsito, son estas las que emiten un mensaje escrito o no pero que gráficamente cualquier persona que este asociado con la idea principal del mensaje va a entenderlo sin ningún problema. Se debe pensar que la comunicación requiere un cuidado especial, que exige de cada uno para aportar al proceso para obtener y satisfacer sus intereses y necesidades.

### **Estilos de comunicación no asertivos**

Cuando se habla del lenguaje se evidencian tres estilos de comunicación que son característicos en todos los seres humanos, siempre siendo dominante uno de ellos dependiendo de cada ser. La asertividad es el estilo de comunicación adecuado para mantener unas relaciones sociales efectivas y eficaces, pero el menos

dominante en las personas, los dos estilos de comunicación más predominantes suelen ser el estilo de comunicación agresivo y pasivo.

El tipo de comunicación agresivo implica que la persona que se comunica con este estilo generalmente no tiene en cuenta la opinión del participante o, si la tiene, parece que quiere imponer sus deseos sin respetar los derechos de los demás. Según López (2014) la asertividad “coexiste con otras conductas no asertivas. Estas últimas estarían motivadas por la adaptación a las expectativas de los demás, los castigos y recompensas socialmente impuestas por nuestra conducta” (p. 30). Son manifestaciones de actitudes agresivas en la comunicación la voz alta, los gestos de amenaza, las descalificaciones, los insultos y las desconsideraciones. Sobre las características predominantes de personas con un estilo de comunicación agresiva Cando (2016) refiere “Es el estilo propio del que busca conseguir sus objetivos, sin preocuparse de la satisfacción del otro. En muchos casos utiliza estrategias como el sentimiento de culpabilidad, intimidación o enfado.” (p. 51). Las personas que emiten estos comportamientos a la hora de comunicarse tanto dentro de su familia como fuera de ella, impiden la comunicación y descalifican a la otra persona, se produce un proceso de dar y de anular el criterio del emisor, por lo que generalmente el resto de los miembros de la familia evitan compartir, transmitir y pasar tiempo con las personas que predominan con este estilo de comunicación, socialmente también reciben rechazo por los demás, por lo que estas personas tienden a la desconfianza, es común que se tenga en cuenta este estilo de comunicación en personas que tratan de manipular a los demás y que utilizar esta forma de comunicarse para obtener beneficios. Barcia (2014) refiere que “Desde este sentido, vale recalcar que la asertividad no es algo innato de la persona sino, son actitudes que se van cultivando a lo largo de la vida. Actitudes asertivas que van a ayudar a la persona a formarse integralmente.” (p. 48). Por ende este estilo de comunicación también es aprendido desde los primeros años de vida, ya que aquí es en donde se empieza con una expresión de violencia sin importante si el lenguaje sea verbal o no verbal, existen personas que suelen utilizar un lenguaje asertivo verbalmente pero que con su cuerpo expresan todo lo contrario y se hace evidente su dominio agresivo, sin importar si su comunicación agresiva sea verbal o cooperar lo

individuos que manejan la mayor parte de su comunicación con este estilo dominante suelen ser lo que más dificultades tienen a la hora de mantener relaciones sociales adecuadas y correctas, Cando (2016) afirma que, este estilo de personas manejan un patrón de pensamiento que “consideran que al no decir lo que piensan y sienten evitan molestar u ofender a los demás. Son personas <<sacrificadas>>, <<Lo que yo sienta, piense o desee, no importa, importa lo que tú sientas, pienses o desees>>” (p. 49). El uso prolongado de lenguaje agresivo ha demostrado que hace que la persona este constantemente a la defensiva y es una característica de las personas que tienen bajo autoestima o complejos de superioridad.

Por otro lado, la persona que se comunica con un estilo pasivo, por su parte, acepta todo lo que el oyente le dice sin hacer respetar sus propias opiniones, sus propios derechos. Cando (2016) refiere “es el estilo utilizado por las personas que evitan la confrontación y llamar la atención. Para ello responden de forma pasiva, sin implicarse en el tema o mostrando conformidad con todo aquello que se plantea” (p. 51). No expresa de un modo directo a los demás sus pensamientos, sentimientos o necesidades, de manera que, al no comunicar sus deseos, no consigue resolver las situaciones de manera satisfactoria, provocando en casos significativos depresión. Son síntomas de actitudes pasivas los ojos que miran hacia abajo, la voz baja, las vacilaciones, negar o quitar importancia a la situación, la postura hundida, etc. Todo esto nace de la formación integral del individuo en su medio Barcia (2014) sintetiza que “la formación integral va a permitir el desarrollo de otras destrezas que complementan al ser humano en su totalidad, facilitando así una sociabilidad plena con su entorno” (p. 48). Por lo general las personas que no tienen ese desarrollo integral son individuos que tienden al aislamiento, son inseguras, de facie triste y desconfiada, tienen a emitir un papel inseguridad, el estilo de comunicación pasiva son característicos de personas con rasgos de personalidad dependientes y depresivas, estas personas no logran alcanzar sus metas por medio a lo que piensen, opinen o digan de ellos y son seres los cuales no tiene una calidad de vida adecuada. El estilo de comunicación pasiva es más predominante en personas introvertidas Cando (2016) señala que las personas introvertidas “son más reservados, tímidos callados, en ocasiones mantienen una conducta pasiva; no dicen lo que piensan y

sienten por miedo al rechazo o a la crítica, prefieren actividades solas y en extremos existe aislamiento social” (p. 46). Lo que hace más dificultoso expresar los comentarios y opiniones de una manera correcta. Barcia (2014) refiere que fomentar la asertividad es de suma importancia ya que “le va a proporcionar al estudiante herramientas útiles para que se pueda enfrentar de manera crítica a situaciones favorables y adversas que se presenten en la vida, y desde esas situaciones pueda crecer en apertura y aceptación a los demás.” (p. 47 - 48).

## **CAPITULO II**

### **METODOLOGÍA**

#### **Diseño del trabajo**

La presente investigación se realizó en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Santiago de Pillaro basado en un enfoque cuantitativo y cualitativo. El carácter cuantitativo se evidencia por la utilización de estadísticos, así como instrumentos de recolección de datos tipo test (enfoque psicométrico), junto con el procedimiento de análisis e interpretación de los datos obtenidos para comprobar las hipótesis establecidas, las pruebas utilizados son la Escala de Evaluación del Bienestar Psicológico (BIEPS) y Escala Multidimensional de Asertividad (EMA). El enfoque cualitativo de evidencia por la búsqueda de la comprensión de un fenómeno social y el entendimiento del patrón comportamental de la población estudiada.

La modalidad es documental ya que se revisó fuentes primarias y secundarias de información en libros, artículos científicos, tesis y revistas sobre la temática que se desarrolla, con el fin de validar la investigación y de esta manera brindar valor científico al contenido. Se aplicó una investigación de campo por lo que se realiza el estudio en el lugar y tiempo en que ocurre el fenómeno identificado, la información conseguida es cierta al ser tomada directamente de la población de estudio, valiéndose de la utilización de técnicas como la observación y entrevista.

El tipo de investigación es descriptiva porque se analiza de forma detallada la situación actual de la población en relación a las variables Bienestar Psicológico y Asertividad, para ello se realizará una serie de pasos, como son la descripción del problema, la formulación y definición de las hipótesis, el marco teórico, la descripción de la metodología, se describirá la población y la muestra, los

instrumentos que se utilizarán, sus generalidades así como su con fiabilidad y validez, y por último la descripción, análisis e interpretación de los datos obtenidos.

### **Área de estudio**

<b>Campo:</b>	Psicología
<b>Área:</b>	Clinica
<b>Aspecto:</b>	Bienestar psicológico y Asertividad
<b>Delimitación espacial:</b>	Gobierno Autónomo Municipal Descentralizado de Santiad de Píllaro
<b>Provincia:</b>	Tungurahua
<b>Cantón:</b>	Píllaro
<b>Delimitación Temporal:</b>	2017-2018

### **Enfoque**

La presente investigación tendrá un enfoque de tipo mixto. Enfoque cualitativo porque se centra en estudios que ya han sido realizados, en donde se busca la comprensión de los fenómenos sociales al analizar las características, valores y cualidades en lo referente al bienestar psicológico, al valorar el estilo de comunicación asertivo de la población de estudio en los trabajadores del área administrativa.

Así mismo; cuenta con un enfoque cuantitativo, ya que se utiliza varios instrumentos de recolección de datos que permitirán a través del proceso estadístico, el análisis e interpretación de los resultados, que serán obtenidos con la aplicación de la Escala de Evaluación del Bienestar Psicológico BIEPS-A de José Sánchez Cánovas y la Escala Multidimensional de Asertividad EMA de Flores / Díaz-Loving con el fin de obtener datos realmente confiables de la investigación.

### **Población y muestra**

La población total es de 115 trabajadores del área administrativa del municipio de la ciudad de Santiago de Pillaro. Se aplicó los test a 74 persona ya que dentro del organigrama existían colaboradores que sus horarios de trabajo eran flexibles y realizaban sus labores en edificios diferentes. La aplicación se la llevo a cabo con personas que están dispuestas a colaborar de la manera más auténtica posible.

### **Plan de recolección de la información**

La recolección de información de la empresa es a través del departamento de talento humano los cuales ayudaron a organizar el periodo de tiempo que será de una hora para la aplicación de los instrumentos a aplicar, usando un promedio de 25 minutos por cada variable, todos los días de lunes a viernes.

### **Proceso secuencial de obtención de información**

Se inicia con una petición dirigida al alcalde de la ciudad, después de tener respuestas se realiza una reunión con el departamento de talento humano el cual se encarga de realizar un horario específico para la aplicación de los test, se concreta los horarios y las fechas para la aplicación de los reactivos, en el momento de la aplicación se ingresa a la oficina con el participante, se le informa de que consiste la investigación y se aplica cada uno de los instrumentos, los instrumentos a utilizar son dos: la Escala Multidimensional de Asertividad EMA y la Escala de Evaluación del Bienestar Psicológico de TEA ediciones.

### **Instrumentos de investigación**

Los instrumentos utilizados para la presente investigación son dos, Escala de Evaluación del Bienestar Psicológico (BIEPS-A) para la variable independiente y la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA) para a variable dependiente, estos son manejados con el propósito de conocer si existe o no influencia del bienestar psicológico sobre la asertividad, buscando establecer una posible relación para la comprobación de la hipótesis planteada en la investigación

### **Escala de Evaluación del Bienestar Psicológico (BIEPS-A)**

El instrumento que se utilizó para la presente investigación fue la Escala de Evaluación del Bienestar Psicológico (BIEPS-A) esta fue creado por Casullo sus colaboradores en el año 2002 su administración es individual o colectiva es de tipo cuadernillo, tiene una duración de aproximadamente de 15 minutos. La escala está compuesta por 13 ítems, los cuales pueden aplicarse en forma individual o grupal, de forma auto administrado. Los individuos deben leer cada ítem y responder sobre lo que sintieron y pensaron durante el último mes. Las alternativas de respuesta son: a) De acuerdo (se asignan 3 puntos) b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (se asignan 2 puntos) c) En desacuerdo (se asigna un punto). Los ítems de la escala están redactados en formato directo, obteniéndose la puntuación total de la suma de las puntuaciones asignadas a cada ítem. La escala no admite respuestas en blanco. La puntuación global directa se transforma a percentiles.

Propiedades psicométricas. La escala ha sido validada en Argentina en población adulta por Casullo (2002). En función del análisis factorial, la escala quedó conformada por cuatro factores que explicaban el 53% de la varianza de las puntuaciones. Los factores encontrados mediante el análisis fueron: proyectos, autonomía, vínculos y control de situaciones que aparecía solapado con aceptación de sí mismo, configurando un mismo factor. La confiabilidad total de la escala fue aceptable, alcanzando valores de 0.70. Si bien la confiabilidad de cada una de las escalas es menor (proyectos: 0.59; autonomía: 0.61; vínculos: 0.49 y control/aceptación: 0.46) los autores plantean que se debe fundamentalmente a la reducida cantidad de elementos (Casullo, 2002).

### **Escala Multidimensional de Asertividad (EMA)**

La Escala Multidimensional de Asertividad (EMA) fue creado por la autora Mirta Margarita Flores Galaz y Rolando Díaz Loving el objetivo de la escala es determinar el tipo y nivel de asertividad de los trabajadores que laboran en una institución ; consta de 45 afirmaciones tipo Likert en un rango de 5 a 1; abordando tres dimensiones: Asertividad indirecta, No asertividad y Asertividad las cuales expresan la habilidad o inhabilidad que tenga la persona para autoafirmarse en

diversas situaciones en su entorno social: en cuanto el asertividad permite expresar deseos, opiniones y sentimientos como defender los derechos e intereses propios, manejar la crítica positiva y negativa, declinar y aceptar peticiones, respetándose a sí mismo y a los demás, se constituye en una habilidad social para establecer relaciones interpersonales armónicas. La Escala Multidimensional de Asertividad es de gran utilidad en las áreas clínica, educativa y laboral, en lo cual sirve como guía de intervención terapéutica, así como un punto de partida para establecer programas de entrenamiento asertivo entre personas cuyas profesiones les hacen entrar en contacto con otros como son los médicos, enfermeras, profesores, altos ejecutivos, vendedores. Es una herramienta auto aplicable a una población con un rango entre los 15 años en adelante, su aplicación puede ser individual como colectiva y su tiempo de ejecución es de 30 minutos las áreas que evalúa son; expresión de deseos, opiniones, sentimientos positivos y negativos, defensa de derechos, manejo de crítica, limitaciones personales, aceptación de peticiones, iniciación de la interacción.

La interpretación de los resultados obtenidos para cada una de las dimensión que se encuentran dentro de la normalidad de acuerdo a las puntuaciones T lineal de 40 a 60; las puntuaciones fuera de este rango puede significar que los individuos tienen predominancia sea en las relaciones interpersonales positivas e inhabilitantes en la persona para diversas situaciones en su entorno social. Si las puntuaciones están por arriba del promedio hablamos de asertividad indirecta que sugiere un individuo con dificultades para expresarse abiertamente y que generalmente lo hace utilizando otros medios; las puntuaciones por debajo señala que estas personas son capaces de expresar sus necesidades directamente y que carecen de la capacidad para relacionarse de forma interpersonal. Y se compone de tres dimensiones asertividad no asertividad y asertividad indirecta.

### **Actividades**

En la presente investigación se realizó una petición directa al alcalde de la ciudad de pillarlo para poder tener acceso completo a la institución, para la recolección de datos se ejecutó primero un acercamiento a la institución en donde

se realizó una observación general, junto con la jefa del departamento de talento humano se elaboró un cronograma para la recolección de los datos en cada uno de los trabajadores del área administrativa del GADMSP, con la información de los colaboradores de la empresa se procede a la aplicación de los reactivos de investigación junto con el analista del departamento de talento humano, a los colaboradores se les daba el tiempo de una hora para la aplicación de Escala de Evaluación del Bienestar Psicológico (BIEPS-A) y Escala Multidimensional de Asertividad (EMA) respectivamente, con los datos obtenidos, después de la interpretación se plantea una propuesta de solución a la temática planteada por el investigador.

## CAPITULO III

### ANÁLISIS DE RESULTADOS

#### Diagnóstico de la situación actual

En la presente investigación se pudo evaluar a las personas que trabajan dentro del área administrativa del GADMSP, con un total de 74 evaluados, entre los cuales están involucrados personas de ambos géneros y de distinto rango de edad (todos mayores de edad), los resultados son variados con nivel de bienestar psicológico alto en la mayoría de los colaboradores y un nivel promedio de asertividad predominante en los mismos.

**Tabla N°1:** Matriz de datos

Matriz de datos		
Sujeto	Bienestar Psicológico	Asertividad
1	3	1
2	3	2
3	3	2
4	1	3
5	3	2
6	3	2
7	3	1
8	3	2
9	3	2
10	3	2
11	2	2
12	1	2
13	1	2
14	3	2

<b>15</b>	1	2
<b>16</b>	1	1
<b>17</b>	3	2
<b>18</b>	3	2
<b>19</b>	2	3
<b>20</b>	3	2
<b>21</b>	2	2
<b>22</b>	1	2
<b>23</b>	3	2
<b>24</b>	1	2
<b>25</b>	3	2
<b>26</b>	3	2
<b>27</b>	3	2
<b>28</b>	3	2
<b>29</b>	3	2
<b>30</b>	3	2
<b>31</b>	3	2
<b>32</b>	2	2
<b>33</b>	1	2
<b>34</b>	2	2
<b>35</b>	2	3
<b>36</b>	2	2
<b>37</b>	1	2
<b>38</b>	1	2
<b>39</b>	2	1
<b>40</b>	1	2
<b>41</b>	1	2
<b>42</b>	1	2
<b>43</b>	1	2
<b>44</b>	2	3
<b>45</b>	2	2
<b>46</b>	1	2
<b>47</b>	2	2
<b>48</b>	1	3
<b>49</b>	1	1

<b>50</b>	2	1
<b>51</b>	3	3
<b>52</b>	2	2
<b>53</b>	2	2
<b>54</b>	2	2
<b>55</b>	2	2
<b>56</b>	1	2
<b>57</b>	1	2
<b>58</b>	2	1
<b>59</b>	3	2
<b>60</b>	3	2
<b>61</b>	1	3
<b>62</b>	3	2
<b>63</b>	2	2
<b>64</b>	2	2
<b>65</b>	3	2
<b>66</b>	1	1
<b>67</b>	2	2
<b>68</b>	2	2
<b>69</b>	1	2
<b>70</b>	3	2
<b>71</b>	3	2
<b>72</b>	2	2
<b>73</b>	3	2
<b>74</b>	1	2

**Elaborado por:** El Investigador

**Fuente:** Estudio de campo

**Tabla N°2:** Definición de datos

<b>Puntuación</b>	<b>Bienestar Psicológico</b>	<b>Asertividad</b>
<b>1</b>	Muy bajo	Baja expresión de asertividad
<b>2</b>	Promedio	Adecuado expresión de asertividad
<b>3</b>	Muy alto	Expresa asertividad

**Elaborado por:** El Investigador

**Fuente:** Estudio de campo

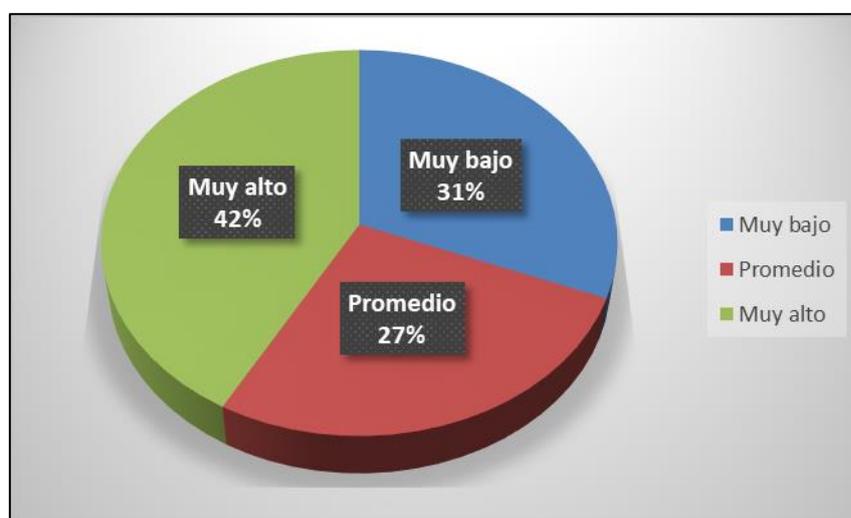
**Tabla N°3** Bienestar psicológico

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Frecuencia relativa</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Muy bajo</b>	23	0.31	31.08%
<b>Promedio</b>	20	0.27	27.02%
<b>Muy alto</b>	31	0.42	41.89%
<b>Total</b>	74	1	100%

**Elaborado por:** El Investigador

**Fuente:** Escala de Evaluación del Bienestar Psicológico (BIEPS-A)

**Grafico N° 1** Porcentaje de Bienestar psicológico



**Elaborado por:** El Investigador

**Fuente:** Escala de Evaluación del Bienestar Psicológico (BIEPS-A)

### **Análisis e Interpretación**

Se presentan en el nivel muy bajo un poco más de la tercera parte de la población total, lo que significa que estas personas muestran una baja autoestima y que generalmente no comparten con muchas personas en su ámbito social; en un nivel promedio se evidencia menos de la tercera parte de las personas investigadas, lo que significa que están en constante monotonía y no tienen momentos con demasiada euforia, aunque tienen sus propios criterios es posible que se dejen guiar por los pensamientos de los demás; y un nivel muy alto tienen cerca de la mitad de la población, lo que significa que su estado de ánimo se hace evidente por su forma

de ver la vida, su felicidad y la tranquilidad que transmiten sus palabras, el buen humor es parte características de las personas.

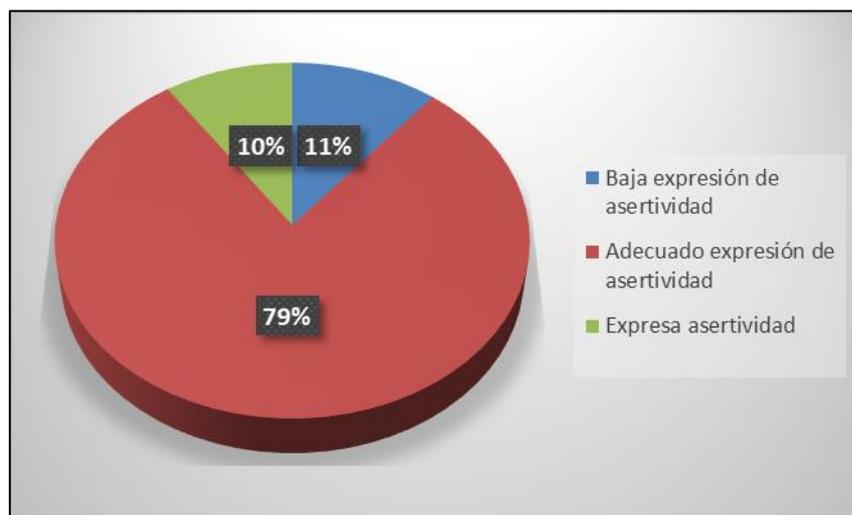
**Tabla N°4** Asertividad

Alternativa	Frecuencia	Frecuencia relativa	Porcentaje
<b>Baja expresión de asertividad</b>	8	0.11	10.81%
<b>Adecuado expresión de asertividad</b>	59	0.79	78.66%
<b>Expresa asertividad</b>	7	0.09	9.45%
<b>Total</b>	74	1	100%

**Elaborado por:** El Investigador

**Fuente:** Escala Multidimensional de Asertividad - EMA

**Grafico N° 2** porcentaje de asertividad



**Elaborado por:** El Investigador

**Fuente:** Escala Multidimensional de Asertividad - EMA

### **Análisis e Interpretación**

Se evidencia que poco más de las tres cuartas partes de los trabajadores del área administrativa del GADMSP tienen una adecuada expresión de asertividad es decir en un nivel promedio, lo que significa que es capaz de expresar sus limitaciones, sentimientos, opiniones, etc.; Menos a la octava parte de personas tienen baja expresión de asertividad lo que significa que estos individuos tienen

problemas para expresarse durante sus relaciones interpersonales; una décima parte de los investigados tiene un nivel alto, lo que significa que estas personas sienten una gran libertad para manifestarse expresar lo que es, lo que piensa lo que siente y quiere sin lastimar a los demás.

### Comprobación de las hipótesis

Para la comprobación se utiliza el estadístico chi cuadrado, sirve para someter a prueba hipótesis referidas a distribuciones de frecuencias. En términos generales, esta prueba contrasta frecuencias observadas con las frecuencias esperadas de acuerdo con la hipótesis nula.

**Tabla N°5** Frecuencias Observada

<b>OBSERVADO</b>	<b>Bienestar Psicológico</b>			
	muy bajo	promedio	muy alto	total
<b>Asertividad</b>				
baja expresión de asertividad	3	3	2	8
adecuado expresión de asertividad	17	15	27	59
expresa asertividad	3	2	2	7
Total	23	20	31	74

**Elaborado por:** El Investigador  
**Fuente:** Investigación de campo

**Tabla N°6** Frecuencias Esperadas

<b>OBSERVADO</b>	<b>Bienestar Psicológico</b>			
	muy bajo	promedio	muy alto	total
<b>Asertividad</b>				
Baja expresión de asertividad	2,47	2,16	3,35	8
Adecuado expresión de asertividad	18,34	15,95	24,72	59
Expresa asertividad	2,18	1,89	2,93	7
Total	23	20	31	74

**Elaborado por:** El Investigador  
**Fuente:** Investigación de campo

**Tabla N°7** Grados de libertad

grado de libertad: $V=(n.- \text{Filas} - 1) * (n.-\text{columnas} -1)$
$V= (3-1) * (3-1)$
$v= 2*2$
$v= 4$

**Elaborado por:** El Investigador

**Fuente:** Investigación de campo

**Tabla N°8** Frecuencias Chi cuadrado

chi cuadrado	f.o.	f.e	fo - fe	fo - fe 2	fo - fe 2 / fe
	3	2,48	0,51	0,26	0,10
	3	2,16	0,83	0,70	0,32
	2	3,35	-1,35	1,82	0,54
	17	18,33	-1,33	1,78	0,09
	15	15,94	-0,94	0,89	0,05
	27	24,71	2,28	5,21	0,21
	3	2,17	0,82	0,67	0,31
	2	1,89	0,10	0,01	0,01
	2	2,93	-0,93	0,86	0,29
				Total	1,95

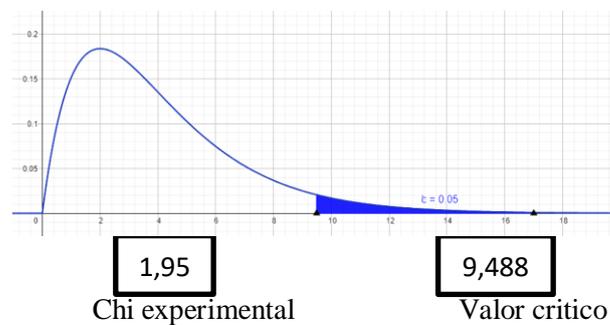
**Elaborado por:** El Investigador

**Fuente:** Investigación de campo

Valor critico 9,488

Chi experimental 1,95534

**Grafico N° 3** Chi cuadrado



**Elaborado por:** El Investigador

**Fuente:** Investigación de campo

## **Decisión**

Al realizar el proceso del estadístico del chi cuadrado se ha podido comparar el valor crítico con el valor del chi experimental, al ser el número del chi experimental menor que del valor crítico se descarta la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, en la presente investigación la hipótesis nula es: El bienestar psicológico es independiente de la asertividad de los trabajadores del área administrativa del GADMSP. Tomando en cuenta la regla de dedicación, todos los valores iguales o menores al valor crítico indican que no existe correlación entre las variables.

## **CAPÍTULO IV**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **CONCLUSIONES**

Reflejado en los resultados del estadístico chi cuadrado (Tabla N° 7), no existe una relación estadísticamente significativa entre el bienestar psicológico y la asertividad dado que el valor calculado es de 1,95 por debajo del valor crítico de 9,48. Lo que quiere decir que el bienestar psicológico es independiente de la asertividad de los trabajadores del área administrativa del GADMSP.

Se evidencia el Bienestar psicológico, en el nivel muy bajo un poco más de la tercera parte de la población total, lo que significa que estas personas presentan una baja autoestima y que generalmente no comparten con muchos individuos en su ámbito social; en un nivel promedio se evidencia menos de la tercera parte de las personas investigadas, lo que significa que están en constante monotonía y no tienen momentos con demasiada euforia, aunque tienen sus propios criterios es posible que se dejen guiar por los pensamientos de los demás; y un nivel muy alto tienen cerca de la mitad de la población, lo que significa que su estado de ánimo se hace evidente por su forma de ver la vida, su felicidad y la tranquilidad que transmiten sus palabras, el buen humor es parte características de las personas. (Grafico N° 1)

Se comprobó según correspondiente a los niveles de asertividad que la gran parte de los trabajadores del área administrativa del GADMSP tienen una adecuada expresión de asertividad es decir en un nivel promedio, lo que significa que es capaz de expresar sus limitaciones, sentimientos, opiniones, etc. Un porcentaje muy pequeño de personas tienen baja expresión de asertividad lo que significa que estos individuos tienen problemas para expresarse durante sus relaciones interpersonales; una décima parte de los investigados tiene un nivel alto, esto indica que los

participantes evaluados sienten una gran libertad para manifestarse para expresar lo que es, lo que piensa lo que siente y quiere sin lastimar a los demás. (Grafico N° 2)

Con base en los resultados estadístico en los que se determinó que no existe correlación entre las variable, por lo que se trabajara en la propuesta sobre la problemática más significativa que afecta a la población que es el Bienestar Psicológico.

## **RECOMENDACIONES**

En base a las conclusiones de la presente investigación, Investigar las variables en otros municipios o instituciones con similar cantidad de interacción con la ciudadanía, con el objetivo de determinar si estas variables pueden tener relación en distintos ambientes dentro del país, teniendo en cuenta la importancia del bienestar psicológico y la asertividad para un mejor estilo de vida dentro y fuera de su ámbito laboral.

Realizar una evaluación dentro de cada departamento del área administrativa del GADMSP y poder contar con los recursos necesarios con la finalidad de comprobar cuáles son las personas que tienen un nivel bajo de asertividad y trabajar con ellas para el mejoramiento de su comunicación con los clientes con la ayuda de la propia institución.

Desarrollar una entrevista independiente a cada trabajador del área administrativa del GADMSP para determinar los factores que influyen en su expresión de la asertividad para así fomentar estrategias del correcto desarrollo de la asertividad dentro de la atención al cliente.

Investigar cuales son las variables que influyen dentro de los trabajadores que cuentan con un nivel de asertividad bajo dentro del GADMSP

## DISCUSIÓN

En la presente investigación se concluye que el bienestar psicológico no tiene influencia sobre la asertividad en los trabajadores del área administrativa del GADMSP, después de la aplicación, al ser el valor calculado de 1,95 por debajo del valor crítico de 9,48 dentro del estadístico del chi cuadrado se acepta la hipótesis nula, se menciona que el Bienestar psicológico no influye en la Asertividad., gracias a la aplicación de los instrumentos y su respectiva interpretación los datos dan como resultado que no existe relación entre las variables, en contraste con la presente investigación, Villagrán (2014) quien concluye que “El bienestar psicológico tiene relación con la asertividad en el adolescente” (p. 69).

Por otro lado Jara (2016) aporta que “la comunicación es el pilar fundamental para que el ser humano interactúe como ser individual y como ser social, en base a la comunicación verbal y no verbal se satisfacen las necesidades propias y las necesidades de los demás” (p. 59). Lo que da a notar la importancia de mantener niveles altos de asertividad en instituciones como el GADMSP ya que al ser una institución pública está siempre en constante contacto con la gente que necesita de sus servicios.

La investigación sin embargo demuestra que la comunicación asertiva es altamente manejada dentro del GADMSP en contraste con el bienestar psicológico que presenta un alto porcentaje un nivel muy bajo, demostrando que el factor asertividad se lo puede aprender independientemente de cómo se sienta la persona. De la misma manera en la investigación de Suarez (2016) atribuye a la importancia del buen nivel de bienestar psicológico al concluir que “El miedo afecta directamente al trabajador, quien experimenta esta emoción y todas sus consecuencias, las que condicionan su comportamiento, desempeño y manera de relacionarse en la organización. Así la organización se ve afectada, (...) la productividad, innovación, comunicación.” (p. 90). Los trabajadores del área administrativa del GADMSP están más vulnerables a la insatisfacción personas que a las quejas de sus clientes por sus servicios en consideración a que su asertividad es en general satisfactoria.

## **CAPITULO V**

### **PROPUESTA**

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

“Talleres psicoeducativos de bienestar psicológico para mejorar su estabilidad personal e interpersonal en los trabajadores del Gobierno Autónomo Municipal Descentralizado de Pillaro”

#### **Datos Informativos**

**Institución:** Gobierno Autónomo Municipal Descentralizado de Santiago de Pillaro

**Ubicación:** calle Rocafuerte y Bolívar

**Provincia:** Tungurahua

**Cantón:** Santiago de Pillaro

**Parroquia:** La matriz

#### **JUSTIFICACIÓN**

En la presente propuesta se destaca la implementación de Talleres psicoeducativos de bienestar psicológico para mejorar su estabilidad personal e interpersonal en los trabajadores del Gobierno Autónomo Municipal Descentralizado de Pillaro. Tras la investigación se ha destacado que existe un gran porcentaje de personas las cuales tienen en nivel de bienestar psicológico bajo por lo cual el trabajar con este parámetro se pretende mejorar el ámbito laboral y su calidad de vida para un mejor desempeño dentro de la institución.

Destacando que es un tema de suma importancia ya que ayudamos a los seres humanos a mejorar su calidad de vida de una manera más significativa con el

fin de así desarrollarse de la mejor manera en su ámbito laboral y personal, con su círculo de influencia, considerando que la base de la corriente cognitivo conductual es el aprendizaje, lo que indica posibilidad de cambio de conducta.

La presente propuesta es de sumo intereses para el autor, ya que es una gran oportunidad para facilitar implantar conocimientos poniendo en práctica todos los conocimientos adquiridos en el proceso universitario, profesional y personal.

La originalidad se destaca al hecho de que no se han realizado talleres similares en la institución, resulta viable porque se cuenta con información pertinente, espacios y tiempo necesario, a más de contar con el material documental y bibliográfico para la elaboración del mismo.

Existe la expectativa que con este trabajo de investigación se mejore en algún aspecto la calidad de vida en los servidores públicos de GADMSP, los talleres están dirigidos a transmitir estrategias teórico-prácticas a través de actividades que favorecerán a todos los asistentes.

Los beneficiarios directos serán todos los trabajadores del área administrativa del GADMSP.

## **OBJETIVOS**

### **GENERAL**

Realizar Talleres psicoeducativos de bienestar psicológico para mejorar su estabilidad personal e interpersonal en los trabajadores del Gobierno Autónomo Municipal Descentralizado de Pillaro

### **ESPECÍFICOS**

Elaborar temas que contengan técnicas para el fortalecimiento del bienestar psicológico.

Diseñar un plan de capacitación guiado dentro de los talleres para mejorar la estabilidad personal de los colaboradores.

Evaluar la propuesta planteada.

## **ESTRUCTURACIÓN TÉCNICA DE LA PROPUESTA**

El materia teórico recolectado para la realización de la presente propuesta se basa en talleres con el objetivo de mejorar la calidad del bienestar psicológico en los trabajadores del área administrativa del GADMSP, divididos en un taller por cada una de las dimensiones, cada uno de los talleres tiene su propio marco teórico, su actividad y su herramienta para compartir el conocimiento de la manera as didáctica posible para que de esa forma los colaboradores tengan mejorar su calidad de vida en general y como se sienten en su área de trabajo, considerando que pasan ocho horas diarias dentro del establecimiento. Para la mejor armonía del grupo se ha decido realizar los talleres en el auditorio del municipio, en donde se trabajara con todo el grupo de manera circular, con dinámicas y anécdotas de introducción para el fortalecimiento de la confianza y el rapport entre el grupo, cambiando su esquema mental para ser más productivos y activos durante los talleres, la idea general de cada taller es la participación constante de los asistentes, por lo cual se rompe la idea clásica de dar un taller y se convierte en un taller psicoeducativo con psicodrama evitando caer en la monotonía, en un ambiente relajado pero con altos conocimientos tramitados.

La presente propuesta cuenta con tres talleres con la duración de una hora por taller, planteado para el cumplimiento de cada uno de los objetivos anteriormente mencionados, cada taller tiene su periodo de tiempo para actividades que permitan al grupo desarrollar valores de integración y compañerismo, al igual que para actividades de trasmisión de conocimiento. Su enfoque es cognitivo conductual, esté puede permitir la modificación de los comportamientos de los colaboradores en los talleres obligándolos de una indirecta a modificar también sus pensamientos con el objetivo de mejorar el nivel de bienestar psicológico durante

el momento del taller y la aplicación de técnicas para mantener un buen nivel de bienestar psicológico durante los distintos aspectos de su vida cotidiana.

Terminando cada taller con una retroalimentación y aclaración de dudas por parte de los participantes, compromisos, y tareas a realizar.

### **Sustentación Teórica**

Cuando se habla de aspectos como el Bienestar Psicológico se debe mencionar la interpretación intrínseca del ser humano, este estilo de bienestar esta predominado por el esquema mental de cada persona, he ahí la importancia de trabajar en esta propuesta con el enfoque cognitivo conductual ya que plantea desde sus inicio con Aron Beck las cogniciones influyen en el comportamiento del individuo, y de igual manera que la manera de pensar sobre las sus emociones y conductas en respuesta a los diferentes estímulos que se reciban del ambiente, para abordar estrategias y herramientas de aquellas dimensiones que más influyen, determinan y/o modulan la calidad de vida con el propósito de generar un ambiente más llevadero dentro del área de trabajo.

### **Bienestar psicológico**

Rodríguez (2015) “El modelo multidimensional de bienestar psicológico de Ryff ha permitido la evaluación del constructo desde seis dimensiones (auto aceptación, relaciones positivas con otros, autonomía, dominio del entorno, crecimiento personal y propósito en la vida).” (Pag.31)

### **Autonomía**

Es importante evaluar la independencia del ser humano en cada aspecto de su vida, La conciencia de poder elegir y tomar sus propias decisiones, de mantener un razonamiento y lógica propia y una independencia emocional y personal con o sin la aprobación de los demás.

Se considera una autonomía de nivel alto cuando se es capaz de desarrollar una fuerza mayor para resistir a los propios impulsos y a la presión social. Por otro lado para considerar que una persona tiene un nivel de autonomía baja, se hace referente el que la persona se deje guiar por los demás de acuerdo a sus opiniones, estén más pendiente de lo que los demás piensen o digan sobre ellos y que se dejen llevar más por la presión de grupo.

### **Control de situaciones**

Esta dimensión consiste en la habilidad para manejarse en un entorno difícil, contando con las capacidades para adaptarse y actuar de la mejor manera en las circunstancias desfavorables.

Se considera que una persona tiene un dominio elevado sobre lo que lo rodea, porque se siente capaz de influir en el entorno y de manejar las situaciones complicadas. En cambio, si se tiene un dominio bajo del entorno, se suele tener más dificultades para superar las adversidades que vayan brotando en el diario vivir.

### **Vínculos psicosociales**

Esta dimensión es la encargada de medir la capacidad que tienen los seres humanos para relacionarse con los demás de una manera sincera y abierta. Ser capaz de tener relaciones satisfactorias con sus iguales, fomentar vínculos que dan como resultado una mayor calidad emocional. Esto implica tener más capacidad de comunicación abierta, de empatía y apertura con las personas.

Cuando una persona le es complicado el hecho de relacionarse con los demás se habla de una puntuación menor en esta dimensión, estas personas también tienen dificultades para confiar en los demás o para abrirse al dialogo, además de dificultades para mantener las relaciones.

### **Proyectos personales**

Esta dimensión está encargada de medir la capacidad que tienen los seres humanos para aprender de sí mismos, estando abiertos a acontecimientos nuevos y desafiantes.

Si se estimula el crecimiento personal es posible tener la conciencia de estar en continuo aprendizaje, teniendo la capacidad de comprender lo recibido y saber cómo y con qué recursos es posible ir mejorando. Por lo contrario si al crecimiento personal no se lo estimula, puede la persona ser afectado con la idea de aburrimiento, estancamiento y desmotivación. Con pocas ganas o incapaz de desarrollar nuevos conocimientos o nuevas conductas de superación.

### **Aceptación de sí mismo**

Esta dimensión es la encargada de la aceptación de todos los aspectos de uno mismo y de la asimilación del pasado tal como fue, evitando la impotencia por querer modificar o intervenir sobre las cosas sucedidas en el pasado.

Se debe de ser consiente que si se acepta la propia identidad: cuerpo, emociones y pensamientos, se va a tener una visión más positiva de uno mismo. En cambio, si se tiene una baja autoestima y cuesta aceptar quién se es, es posible que por esta insatisfacción se abruma y exista un sentimiento de disgusto por no saber por dónde empezar a cambiar aquellos aspectos sobre los que sí se puede intervenir.

### **Técnicas a utilizar en la propuesta**

En la presente investigación se propone realizar talleres y técnicas psicoeducativas, con la finalidad de aportar información sobre herramientas que permitan mejorar nivel de bienestar psicológico dentro de los trabajadores del área administrativa para que se desempeñen de mejor manera en su vida cotidiana y dentro de la institución.

## ESTRUCTURA TÉCNICA DE LA PROPUESTA

**Cuadro N°1:** Estructura de la propuesta.

<b>Taller</b>	<b>Tema del taller</b>	<b>Tópicos a tratar</b>	<b>Técnicas</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsable</b>
Taller I	Bienestar psicológico y Autonomía	Pensamientos erróneos  Proactividad	Psicodrama  Técnica de modelado	Desarrollar la autonomía en el personal del área administrativa del GADMSP con técnicas apropiadas para fomentan la independencia	1 hora 30 minutos	Investigador
Taller II	Control de las situaciones y Vínculos psicosociales	Situaciones bajo control  Dependencia e independencia interdependencia	Técnicas de autocontrol  Entrenamiento en auto instrucciones  Técnica de modelado	Potenciar la calidad del control de situaciones entre los asistentes al taller junto con técnicas para fomentar los vínculos psicosociales	1 hora 30 minutos	Investigador
Taller III	Proyectos personales y auto aceptación	Acontecimientos nuevos  Pasado y presente  Propia identidad	Entrenamiento en resolución de problemas  Técnicas de modelado	Planteamiento de un plan de proyectos personales fomentando la auto aceptación el los trabajadores del área administrativa del GADMSP	1 hora 30 minutos	Investigador

**Fuente:** Investigación Bibliográfica

**Elaborado por:** Investigador

**Cuadro N°2:** Taller 1 Bienestar Psicológico y Autonomía

<b>Taller I</b>					
<b>Tema:</b> Bienestar Psicológico y Autonomía					
<b>Objetivo:</b> Desarrollar la autonomía en el personal del área administrativa del GADMSP					
<b>Fase</b>	<b>Aspecto a trabajar</b>	<b>Técnica</b>	<b>Metas de resultados esperados</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsable</b>
Fase I Rapport	Saludo de Bienvenida  Presentación hacia el grupo	Dinámica de Grupal  El Barco	integración de grupo  conocer a los participantes	15 minutos	Investigador
Fase II Introducción	Socializar la agenda Que es el bienestar psicológico  Presentación de cada uno de los asistentes	Expositivas psicoeducativas	Socializar la agenda  Comprensión teórica de los temas	30 minutos	Investigador

<p>Fase III Procedimiento</p>	<p>Pensamientos erróneos</p> <p>Proactividad</p>	<p>Sociodrama</p> <p>Psicodrama</p>	<p>identificación de los esquemas de pensamiento</p> <p>fomentar la proactividad</p>	<p>30 minutos</p>	<p>Investigador</p>
<p>Fase VI Cierre</p>	<p>Preguntas y elementos principales del taller.</p>	<p>Feedback</p>	<p>Tareas</p>	<p>15 minutos</p>	<p>Investigador</p>

**Fuente:** Investigación Bibliográfica

**Elaborado por:** Investigador

## **DESARROLLO.**

### **Fase I – Rapport**

En esta fase, se inicia con un saludo cordial de bienvenida agradeciendo la presencia de las personas asistentes al taller, se pretende establecer empatía y rapport creando un clima agradable y de confianza, luego se procede con la dinámica de presentación El Barco para lograr la participación y la integración del grupo, concluyendo la introducción con la presentación hacia los participantes del investigador con los objetivos a conseguir a través de los talleres. Dicha dinámica está estructurada de la siguiente manera:

Tema: El Barco

Objetivo: Analizar el comportamiento de los asistentes a la hora de trabajar en forma grupal, lograr la participación y la integración del grupo, romper el hielo y comenzar interactuar de una forma más entretenida, perdiendo la vergüenza.

Tiempo de duración: 10 minutos

Materiales: espacio adecuado para movilizarse, pizarrón, marcadores, computadora, proyector, espacio para proyectar una imagen, parlantes.

Procedimiento:

1. el Investigador deberá pedirles a los participantes que entre ellos, tomados de la mano, formen dos círculos, uno dentro de otro, enfrentándose cara a cara.
2. Una vez realizado, los círculos deberán comenzar a moverse en forma opuesta, cantando, todos juntos, una canción en común.
3. Cuando el investigador observe que ambos círculos están girando y cantando a la par, deberá decir un número en voz alta.
4. Cuando los participantes lo escuchen tendrán que formar grupos cuya cantidad de personas deberá ser igual a dicho número.
5. Irán quedando eliminadas las personas que no logren conformar el grupo. Así se irá repitiendo la actividad hasta que quede un mínimo número de personas.
6. El docente dibujará en el pizarrón un barco y explicará al grupo que la tripulación de dicho barco está formada por un médico, un agricultor, un

ingeniero, una prostituta, un deportista, un sacerdote, un toxicómano, un profesor y un cocinero.

7. El investigador dirá que de pronto el barco pierde el rumbo, crece el mar y el barco naufraga, pero logran conseguir una pequeña balsa con capacidad para cuatro personas.
8. A continuación, cada participante debe escribir en una hoja: ¿a quién salvaría? y ¿por qué?
9. Finalmente el investigador leerá las respuestas y juntos analizarán los resultados.

Con esto se logrará dar a conocer los valores personales de cada integrante del grupo, para intentar crear un clima favorable de trabajo y evitar actitudes violentas en el aula.

### **Fase II – Introducción**

Después de haber generado un ambiente agradable para los participantes y compartir una par de risas el investigador a través de una presentación en expositivas tramite a los participantes la agenda de los talleres junto con sus objetivos y con los tópicos a tratar, esta fase introductoria tendrá una duración aproximada de 10 minutos, para lo cual debe estar todo el material, es decir la computadora el proyector y las expositivas listas para este proceso. Seguido de esto, el investigador invita a cada uno de los participantes a que se presentes, digan su nombre, su edad, o que más les gusta de su vida, el área en la que trabajan y cuánto tiempo llevan dentro de la institución.

### **Fase III – Procedimiento**

Para el presente taller se trabajaran tres tópicos con su respectiva explicación previa, junto con técnicas que permitan mejorar el entendimiento y a práctica para mejorar el nivel de bienestar psicológico en los trabajadores del área administrativa del GADMSP con un tiempo límite de 30 minutos hora por los tres tópicos, es decir 10 minutos por cada uno. Esta actividad requiere de trabajo grupal en donde los trabajadores deberán aplicar la técnica de la siguiente manera:

Tópico: Pensamiento erróneo

Técnica: socio drama

1. El investigador solicita a los participantes que escriban en una hoja de papel 3 oraciones en donde ellos expliquen desde su punto de vista que es el bienestar psicológico.
2. El investigador imparte conceptos básicos sobre lo que es el bienestar psicológico a través de diapositivas
3. Se solicita al azar a tres personas que expongan al grupo lo que escribieron con el fin de comparar con la expositiva
4. Para modificar los esquemas de pensamiento de los asistentes se les dice que debajo de las oraciones escritas anteriormente vuelvan a escribir dos conceptos claros de lo que es el bienestar psicológico para garantizar su aprendizaje.
5. Por último el investigador explica que son los propios patrones de pensamiento los que hay que identificar ya que esta es la que influir en la vida de cada uno de los participante.
6. Estas modificaciones tendrían el poder de hacer que apareciesen nuevos hábitos y desapareciesen esas rutinas que son poco útiles o generadoras de malestar.

Tópico: Proactividad

Técnica: Psicodrama.

1. El investigador invita a dos participantes al centro del taller para que sean parte de un psicodrama guiado.
2. La escenificación consiste en un empleado que necesita de la ayuda de la secretaria (la otra persona participante) para cumplir alguna tarea.
3. La primera escena está destinada a que la secretaria cada vez que necesite ayuda el protagonista debe de negarse.
4. El objetivo es motivar la autonomía tomando la iniciativa de buscar una solución real al problema planteado.

5. Si al pasar 2 minutos el protagonista no puede realizar su tarea se le ayuda con las herramientas básicas de la autonomía para volver a realizar el ejercicio.

#### Objetivos, metas y compromisos

El investigador recuerda a los participantes cuales son los objetivos que se busca transmitir con la aplicación del presente taller.

1. Anota en el pizarrón una lista de metas que va pidiendo a los participantes.
2. Al tener una lista de diez metas, el investigador en consenso con los participantes escoge dos metas.
3. Se les invita a los participantes a escribir estas dos metas planteadas por sus colaboradores y a poner una tercera que sea más personal.
4. Se les hace hacer un compromiso de conseguir esas metas y recordarlas el día del último taller.

#### **Fase IV – Cierre.**

Se realizará una retroalimentación todos los participantes del taller, preguntándoles cómo se sintieron durante el proceso y cuál fue su aprendizaje. El investigador deberá realizar un pequeño resumen de la actividad, destacando los aspectos positivos. Tendrá una duración de 10 minutos; de la misma manera se receptará sugerencias para el siguiente taller. Se enviará una tarea que consiste en poner en práctica la autonomía en su hogar en lo cual lo puede hacer con sus familiares cercanos, anotando aspectos que pudo notar al ser más autónomo. Se responde preguntas que existan en los trabajadores y se les da la despedida del taller.

**Cuadro N° 3:** Taller II Control de las situaciones y Vínculos psicosociales.

<b>Taller II</b>					
<b>Tema:</b> Control de las situaciones y Vínculos psicosociales					
<b>Objetivo:</b> Potenciar la calidad del control de situaciones entre los asistentes al taller junto con técnicas para fomentar los vínculos psicosociales					
<b>Fase</b>	<b>Aspecto a trabajar</b>	<b>Técnica</b>	<b>Metas de resultados esperados</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsable</b>
Fase I Rapport	Saludo de Bienvenida  Anécdota	Anécdota	Atención grupal	15 minutos	Investigador
Fase II Introducción	Realizar una dinámica para hacer grupos de trabajo	Pareja ciega	Integración grupal	15 minutos	Investigador
Fase III Procedimiento	Autocontrol	Técnicas de autocontrol	Fomentar el autocontrol	45 minutos	Investigador

	Dependencia e independencia,  interdependencia	Entrenamiento en auto instrucciones  Técnica de modelado	identificar patrones de conducta  Fomentar el desarrollo social		
Fase VI Cierre	Preguntas y elementos principales del taller.	Feedback	Retroalimentación del taller	15 minutos	Psicólogo

**Fuente:** Investigación Bibliográfica

**Elaborado por:** Investigador

## **DESARROLLO.**

### **Fase I – Rapport**

El investigador inicia con un saludo de bienvenida a todos los participantes, agradeciendo la asistencia al taller, se hace una revisión de lo tratado en el taller anterior. Se cuenta la anécdota de No encuentres la falta, encuentra el remedio de Henry Ford con el objetivo de comprender la importancia del control de situaciones con un tiempo de 10 minutos

1. El investigador da la bienvenida y pregunta a los participantes si alguien sabe de la existencia de Henry Ford y su imperio automovilístico.
2. El investigador da una pequeña introducción sobre la vida de Ford y cuenta la anécdota No encuentres la falta, encuentra el remedio.
3. Henry Ford y su equipo estudiaban a fondo cada coche de la competencia que salía al mercado. Querían descubrir si alguno tenía características o prestaciones interesantes que incorporar a los modelos de Ford. De manera que lo compraban, lo probaban en carretera y desmontaban para ver cómo y de qué estaba hecho. El modelo T de Ford De esta manera, Ford se hizo con unos cuantos automóviles para uso personal, y la prensa empezó a acusarle de no hacer uso de la marca Ford. En cierta ocasión, pasando por Nueva York y conduciendo un vehículo de otra marca, los reporteros le se acercaron a preguntarle por qué no iba en un Ford. Su respuesta fue: «Bueno, verá... en realidad es que estoy de vacaciones. Y como voy sin prisa, esa es la razón por la que no me importa mucho la hora en la que voy a llegar a casa. Ese es el motivo por el que no voy en el Ford.»
4. Se pregunta a los participantes, “¿de una manera autentica como hubiera usted reaccionado en una situación similar?”
5. Se recogen los datos importantes por parte de los asistentes al taller.

### **Fase II – Introducción**

Se procede al desarrollo de la dinámica de parejas a ciegas.

Objetivo: realizar la integración del grupo

Tiempo de duración: 10 minutos.

El investigador hace una pista de obstáculos en el suelo para que todos la vean.

1. Los participantes forman parejas.
2. Una persona se pone una venda en los ojos, o cierra los ojos fuertemente para no ver nada.
3. Se quitan los obstáculos silenciosamente.
4. El otro miembro de la pareja da ahora indicaciones para direccionar y ayudar a su pareja a librar los obstáculos que son, ahora, imaginarios.

### **Fase III – Procedimiento**

Para el presente taller se trabajaran tres tópicos con su respectiva explicación previa, junto con técnicas que permitan mejorar el control de situaciones como la interdependencia en los trabajadores del área administrativa del GADMSP con un tiempo límite de 30 minutos hora por los tres tópicos, es decir 10 minutos por cada uno. Esta actividad requiere de trabajo grupal en donde los trabajadores deberán aplicar la técnica de la siguiente manera:

Tópico: Autocontrol

Técnica: Técnicas de autocontrol

1. El investigador da una introducción a como es el esquema mental de tomar una decisión.
2. Se comunica que se pretende ayudar a los sujetos a hacer frente a determinadas situaciones que por sí mismos no son capaces de solucionar.
3. se trabajan aspectos como la orientación hacia el problema en cuestión, la formulación del problema, la generación de posibles alternativas para solucionarlo, la toma de una decisión respecto a la más apropiada y la verificación de sus resultados.
4. Se les comunica a los participantes que escriban cómo reaccionarían en diversas situaciones
5. Se les trasmite el saber enfocar las situaciones complicadas del modo más constructivo posible, sin dejarse llevar por los miedos y la ansiedad.

Tópico: Dependencia e independencia  
instrucciones

Técnica: Entrenamiento en auto

El investigador transmite información teórica sobre lo que es una persona dependiente y una persona independiente.

1. Se les hace participar a los participantes dando circunstancias en donde se suele ser dependiente de alguien e independiente.
2. Se les pregunta a los participantes como guían la propia conducta indicando qué y cómo van a hacer algo.
3. Se determina problemáticas tales como una baja autoestima o percepción de autoeficacia que pueden producir que la conducta de una persona se vuelva dependiente.
4. Se determina problemáticas tales como egocentrismo e inseguridad que pueden producir que la conducta de la persona sea demasiado independiente.

Tópico: Interdependencia

Técnica: Técnica de modelado

1. El investigador da una introducción teórica sobre la importancia de la interdependencia para realizar las actividades de una manera efectiva.
2. Se solicitan situaciones a los participantes en donde se trabajaría de mejor manera si se es interdependiente para anotarlos en el pizarrón.
3. Después de tener 5 actividades anotadas en el pizarrón se elabora una manera de actuar concreta de manera que sea capaz de imitarlo.
4. Se busca que el observador modifique su conducta y/o pensamiento y dotarle de herramientas para afrontar determinadas situaciones.
5. Existen diferentes variantes según el observador deba o no replicar la conducta, el modelo debe al inicio de realizar la conducta deseada.
6. Se les pide a los colaboradores que desde ese momento empiecen a ser interdependientes y que practiquen el modelado como ejemplo con sus compañeros.

#### **Fase IV – Cierre.**

Se realizará una retroalimentación o conversatorio con todos los participantes, preguntándoles cómo se sintieron durante el proceso y cuál fue su aprendizaje. El investigador deberá realizar un pequeño resumen de la actividad, destacando los aspectos positivos. Tendrá una duración de 10 minutos; de la misma manera se receptorá sugerencias para el siguiente taller y recordando que desde ese momento

deben de practicar la interdependencia como habito para la mayor eficacia en su trabajo.

**Cuadro N° 3:** Taller III Proyectos personales y auto aceptación

<b>Taller III</b>					
<b>Tema:</b> Proyectos personales y auto aceptación					
<b>Objetivo:</b> Planteamiento de un plan de proyectos personales fomentando la auto aceptación el los trabajadores del área administrativa del GADMSP					
<b>Fase</b>	<b>Aspecto a trabajar</b>	<b>Técnica</b>	<b>Metas de resultados esperados</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsable</b>
Fase I Rapport	Saludo  Anécdota	Anécdota	Atención de grupo	10 minutos	Investigador
Fase II Introducción	Realizar una dinámica para hacer grupos de trabajo	Completa cita	Concentración de grupo	10 minutos	Investigador
Fase III Procedimiento	Autoaceptación y Resiliencia  Propia identidad	Ejercicio de autoaceptación  Técnicas de introspección	Fomentar la autoaceptacion en las diferentes situaciones  Comprender su propia identidad	30 minutos	Investigador
Fase VI Cierre	Preguntas y elementos principales del taller.	Feedback	Retroalimentación del taller  Tareas	10 minutos	Psicólogo

**Fuente:**

Investigación Bibliográfica  
**Elaborado por:** Investigador

## **DESARROLLO.**

### **Fase I – Rapport**

El investigador inicia con un saludo de bienvenida a todos los participantes del presente taller y realiza una revisión de lo tratado en el taller anterior.

Se prosigue con la anécdota de Howard Schultz con el objetivo de comprender la importancia de los proyectos personales y el auto aceptación con un tiempo de 10 minutos.

1. El investigador da la bienvenida a los participantes y les invita a tomar un vaso de café a quien dese
2. Mientras las personas se levantan por el café pregunta “¿Alguien sabe lo que es Starbucks?”
3. El investigador cuenta la aecdora sobre Howard Schultz: El presidente ejecutivo general de Starbucks creció en una residencia pública en Brooklyn, NY, con sus padres y hermanos. Su madre, que no terminó la escuela preparatoria, impulsó a sus hijos a creer en su capacidad para tener éxito. El padre de Schultz, un conductor de camiones, alentó el amor de su hijo por los deportes. Y después de conseguir una beca de futbol de la Northern Michigan University, Schultz se convirtió en la primera persona de su familia en ir a la universidad. “Resultó que no era tan buen jugador de fútbol como pensaba, y al final terminé por no jugar en absoluto”, escribió Schultz en su libro *Pour Your Heart Into It: How Starbucks Built a Company One Cup at a Time*. Para pagar la escuela, sacó préstamos, trabajó como cantinero e incluso alguna vez vendió su sangre. Acabó como empleado de Starbucks en la dirección de mercadotecnia en 1980, y con el tiempo ascendió hasta ser su jefe. Bajo su liderazgo, la pequeña cadena de cafeterías de Seattle se convirtió en la mayor compañía de cafeterías del mundo, con 5,500 cafeterías en 50 países; y contando.
4. Mientras toma café el investigador se acerca a la pizarra y pregunta, “cuales creen que fueron los secretos del éxito del señor Schultz?”

5. Anota 5 hábitos en el pizarrón y subraya o agrega la palabra constancia.

**Técnica:**

**Fase II – Introducción**

Se procede al desarrollo de la dinámica de completa cita

Objetivo: Formar grupos para otra actividad

Tiempo de duración: 10 minutos.

1. El investigador saca de una bolsa papeles con oraciones incompletas
2. Las entrega a cada uno de los participantes quienes no entienden de que se trata a dinámica
3. Se les informa que tienen que buscar la otra mitad del papel para completar las cita celebre
4. Los participantes deben tratar de encontrar las personas entre el grupo que tienen las partes que les falta de la cita entre el grupo
5. Al completar las citas, encuentran a las personas que conformarán su grupo.

**Fase III – Procedimiento**

Para el presente taller se trabajaran tres tópicos con su respectiva explicación previa, junto con técnicas que permitan mejorar la idealización de los proyectos personales y su auto aceptación frente a los diferentes estímulos en los trabajadores del área administrativa del GADMSP con un tiempo límite de 30 minutos hora por los tres tópicos, es decir 10 minutos por cada uno. Esta actividad requiere de trabajo grupal en donde los trabajadores deberán aplicar la técnica de la siguiente manera:

Tópico: auto aceptación

Técnica: ejercicio de auto aceptación

1. El investigador da una introducción a como es el esquema mental de tomar una decisión.

2. Se comunica que se pretende ayudar a los sujetos a hacer frente a determinadas situaciones que por sí mismos no son capaces de solucionar.
3. se trabajan aspectos como la orientación hacia el problema en cuestión, la formulación del problema, la generación de posibles alternativas para solucionarlo, la toma de una decisión respecto a la más apropiada y la verificación de sus resultados.
4. Se les comunica a los participantes que escriban cuáles son sus proyectos personales en los próximos 5 años.
5. Se les dice a los participantes que escriban 3 proyectos personales que ya hayan alcanzado hasta la actualidad.
6. Se les trasmite el saber enfocar las situaciones complicadas para el desarrollo de proyectos personales dentro y fuera de su institución.

Tópico: Resiliencia

Técnica: Modelado

1. El investigador da una introducción teórica sobre la importancia de comprender que el pasado ya no volverá y que el futuro todavía no llega y su influencia en la depresión y el estrés
2. Se solicita a los participantes que digan 5 aspectos en donde la mente se concentra en el pasado y 5 aspectos en donde la mente se concentra en el futuro. para anotarlos en el pizarrón.
3. después de tener 10 actividades anotadas en el pizarrón se elabora una discusión por cada una para la comprensión del pasado y del futuro.
4. Se busca que el observador modifique su conducta y/o pensamiento y dotarle de herramientas para afrontar determinadas situaciones.
5. Existen diferentes variantes según el observador deba o no replicar la conducta, el modelo debe al inicio de realizar la conducta deseada.

6. Se les pide a los colaboradores que desde ese momento concentren sus actividades en lo que pueden realizar para evitar la atención sobre el futuro

Tópico: Propia identidad

Técnica: Reestructuración cognitiva

1. El investigador solicita a los participantes que escriban en una hoja de papel 3 oraciones en donde ellos expliquen desde su punto de vista sobre su propia identidad
2. El investigador imparte conceptos básicos sobre lo que es la identidad a través de diapositivas
3. Se solicita al azar a tres personas que expongan al grupo lo que escribieron con el fin de comparar con la expositiva
4. Para modificar los esquemas de pensamiento de los asistentes se les dice que debajo de las oraciones escritas anteriormente vuelvan a escribir dos conceptos sobre lo que los demás creen sobre él.
5. Por último el investigador explica que son los propios patrones de pensamiento los que hay que identificar ya que esta es la que influir en la vida de cada uno de los participante.
6. Estas modificaciones tendrían el poder de hacer que apareciesen nuevos hábitos y desapareciesen esas rutinas que son poco útiles o generadoras de malestar.

#### **Fase IV – Cierre.**

Se realizará una retroalimentación o conversatorio con todos los participantes, Intercambiando ideas, experiencias y el aprendizaje que obtuvieron con los temas tratados. Finalmente se agradecerá la colaboración y participación de todo el grupo y se generará el compromiso de poner en práctica todos los conocimientos adquiridos durante el proceso para que de esta manera el personal administrativo tenga una mejor relación interpersonal con sus compañeros de trabajo.

## BIBLIOGRAFÍA

- Altamirano, z. (2013). *Bienestar psicologico en prision Antecedentes y consecuencias*. madrid: universidad autonoma de madrid.
- Corbin, J. A. (Noviembre de 2016). *Psicologia y Mente* . Obtenido de <https://psicologiaymente.net/psicologia/bienestar-psicologico#!>
- goleman, d. (1995). *La inteligencia emocional*.
- Lluggla Aguirre, S. E. (Enero de 2016). Distorsiones Cognitivas Y Bienestar Psicológico Del Adulto Mayor En El Grupo Agua Santa Y Antonio Cabrejas Del Cantón Baños. Ambato, Ecuador: Uta.
- OMS. (2017). *organizacion mundial de la salud*. Obtenido de [http://www.who.int/topics/mental\\_health/es/](http://www.who.int/topics/mental_health/es/)
- Pilaguano., G. V. (2014). *La asertividad y su relación con la comunicación organizacional en los colaboradores del Instituto*. Quito: Universidad Central Del Ecuador.
- Rosa-Rodríguez, Yarimar; Negrón Cartagena, Nadjah; Maldonado Peña, Yazmín; Quiñones Berrios,. (2015,). Dimensiones de bienestar psicológico y apoyo social percibido con relación al sexo y nivel de estudio. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 31-43.
- Tustón Jara, M. J. (2016). *La Comunicación Familiar Y La Asertividad De Los Adolescentes De Noveno Y Décimo Año De Educación Básica Del Instituto Tecnológico Agropecuario Benjamín Araujo Del Cantón Patate*. Ambato: Universidad Técnica De Ambato.
- Villacís, E. P. (2016). *La counicacion asertiva y el clima organizacional*. Ambato: Universidad tecnica de Ambato.
- Calvopiña Armas, D. X., & López Milán, F. M. (2015). *Conflictos intrafamiliares y comunicación asertiva: Manual de comunicación para el manejo de conflictos intrafamiliares dirigido a operadores de servicios familiares ecuatorianos*. Quito: UCE.
- Ruiz Mora, A. E., & León García, M. (2017). *La comunicación no verbal y su incidencia en el desempeño profesional de las secretarias de la unidad*

*educativa Dr. Jorge Icaza Coronel de la ciudad de Guayaquil.*  
Guayaquil: ULVR, 2016.

Barcia Alban, C. E., & Guerra Carrasco, J. A. (2015). *La pedagogía de Jesús, una propuesta de asertividad para la formación integral de los docentes de bachillerato de la Unidad Educativa Particular Experimental La Dolorosa, en el año lectivo 2013-2014.* Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

Cando Lara, M. A. (2017). *Personalidad y asertividad en pacientes del centro integral de tratamiento en adicciones Benito Menni, de Quito, periodo mayo- octubre 2016.* Universidad Nacional de Chimborazo, 2017.

Villacrés Alarcón, A. C., & Olmedo, H. (. (2014). *Efecto de la aplicación de meditación tipo mindfulness sobre el bienestar psicológico general de pacientes hospitalizados por distintos trastornos mentales en la Clínica de Neurociencias en Quito-Ecuador.* Quito: USFQ, 2014.

Espinosa Maldonado, M. C., & Bustamante Granda, B. F. (2016). *Impacto en el Bienestar Psicológico de los estudiantes de GP 3.1 de Psicología que participan en un Programa Intergeneracional en el periodo académico Octubre 2015 - Febrero 2016 en la Ciudad de Loja.*

Goleman D. (2013) FOCUS El motor oculto de la excelencia. Buenos Aires.: Ediciones B

Ayala Cuesta, M. A., & López Calle, C. H. (2016). *Análisis del bienestar subjetivo en estudiantes universitarios.*

Gómez Aguayo, G. P., & Granja Gilbert, E. J. (2017). *Percepción del bienestar psicológico de las personas LGBT a partir de la integración a una red de apoyo social formal.* Quito: Universidad de las Américas, 2017.

Sarango Cueva, S. d. C., & Cisneros Vidal, M. . A. (2016). *El impacto en el bienestar psicológico de los adultos mayores partícipes de un proceso de intervención intergeneracional del Centro Municipal de atención al Adulto Mayor N°1 de la Ciudad de Loja.*

Goleman D. (2016) *La Inteligencia Emocional* (27th ed.) México, D.F.: B, S.A. de CV

Cárdenas Yáñez, J. T., & Dávila Pontón, Y. (2013). *Ansiedad generalizada en niños y adolescentes: Una visión cognitivo conductual.* Universidad del Azuay.

Muima Quezada, J. P. (2016). *Intervención psicológica en el trastorno negativista desafiante desde un enfoque cognitivo conductual.* Machala : Universidad Técnica de Machala.

## ANEXOS

APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN: ESCALA DE EVALUACIÓN DE BIENESTAR PSICOLÓGICO (BIEPS-A), ESCALA MULTIDIMENSIONAL DE ASERTIVIDAD (EMA).

Fotografía N. ° 1



Fotografía N. ° 2



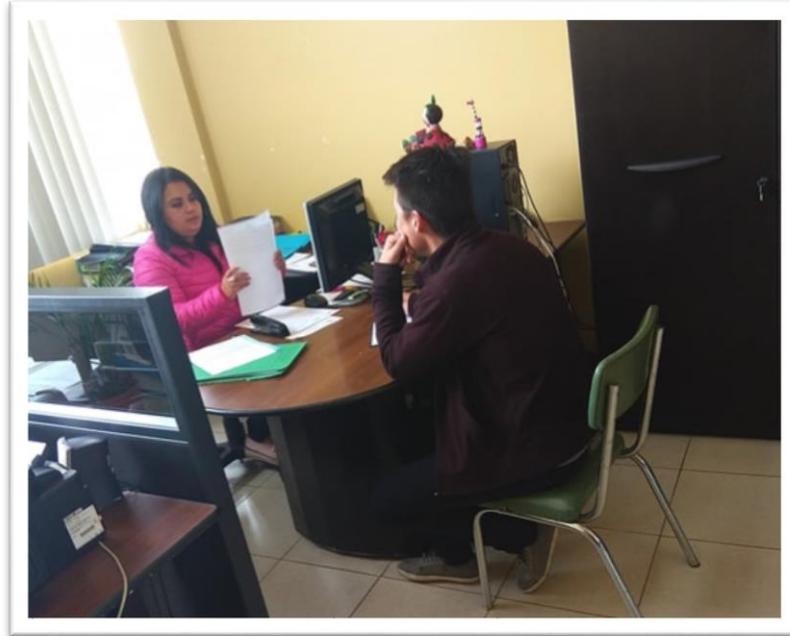
Fotografía N. ° 3



Fotografía N. ° 4



Fotografia N. ° 5





OFIC 0262/ FCHS/2017  
Ambato, 27 de junio del 2017

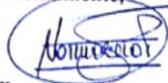
Dr.  
Patricio Sarabia  
ALCALDE GAD MUNICIPAL DE SANTIAGO DE PÍLLARO  
Presente.-

De mi consideración:

Permítame ser la portadora de un saludo cordial y afectuoso, en representación de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Salud de la Universidad Tecnológica Indoamérica, y a la vez conocedora de su alto espíritu de colaboración, me permito solicitarle se sirva autorizar la aplicación de los instrumentos para recolección de información del proyecto de investigación "EL BIENESTAR PSICOLÓGICO Y SU INFLUENCIA EN LA ASERTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL GAB MUNICIPAL DEL CANTÓN PILLARO", autorizado para su ejecución por el señor **Christian David Núñez Almeida**, 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



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO  
MUNICIPAL DE SANTIAGO DE PÍLLARO



ALCALDÍA

Pillaro junio 05, 2017, 2018  
Oficio No. 0352

Doctora  
Norma Escobar  
COORDINADORA FCHS  
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA  
Ambato.

De mi consideración:

Reciba un atento y cordial saludo, junto con los deseos de éxitos en sus funciones.

El motivo de la presente, tiene como finalidad dar contestación al oficio No. 0262/FCHS/2017, en el cual solicita se autorice al señor Christian David Núñez Almeida, a fin de que recabe información para el proyecto de investigación "EL BIENESTAR PSICOLÓGICO Y SU INFLUENCIA EN LA ASERIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL GAD MUNICIPIO DEL CANTÓN PÍLLARO".

De lo antes expuesto expreso mi complacencia para que el indicado señor realice su trabajo en esta Institución.

Particular que informo para los fines consiguientes.

Atentamente,

  
Patricio Sarabia Rodríguez  
ALCALDE CANTONAL



E/dag  
R/A/ PSR

Dirección: Rocafuerte BF-044 y Bolívar (esquina)  
Telf. (03) 2873 114 Fax: (03) 2873 211  
[www.pillaro.gob.ec](http://www.pillaro.gob.ec)



FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACION

NOMBRE DEL PROYECTO: El Bienestar Psicológico y su influencia en la asertividad en los trabajadores del CADMSP

INSTRUMENTO A VALIDAR:

Escala BIEPS

OBJETIVO GENERAL: Conocer la influencia del Bienestar Psicológico en los trabajadores del área administrativa del CADMSP

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- 1 Identificar los niveles de Bienestar Psicológico
- 2 Medir los niveles de Asertividad
- 3 Diseñar un programa del mejoramiento de H.S.

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 Dra. Elvira Ramírez

PROFESION Psicóloga Clínica-Educativa

OCUPACION Docente

FIRMA DEL EVALUADOR

FECHA: 26-02-2018



FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACION

NOMBRE DEL PROYECTO: El Bienestar Psicológico y su influencia en la actividad en los trabajadores del GADMSP

INSTRUMENTO A VALIDAR:

Escala de Multidimensional de Asertividad - EMA

OBJETIVO GENERAL: Conocer la influencia del Bienestar Psicológico en los trabajadores del área administrativa del GADMSP

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- 1 Identificar los niveles de Bienestar Psicológico.
- 2 Medir los niveles de Asertividad.
- 3 Diseñar una propuesta del mejoramiento de la H.S.

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 Dra. Elvira Ramírez

PROFESION Psicóloga Clínica-Educativa

OCUPACION Docente

FIRMA DEL EVALUADOR

FECHA: 26-02-2016



FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACION

NOMBRE DEL PROYECTO: El Bienestar Psicológico y su influencia en la Asertividad en los Trabajadores del área administrativa del GAD MSP

INSTRUMENTO A VALIDAR: Escala multidimensional de asertividad

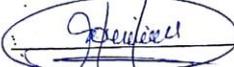
EMA  
 OBJETIVO GENERAL: Comprobar la influencia del bienestar psicológico en la asertividad en los trabajadores del área administrativa del GAD MSP

- OBJETIVOS ESPECÍFICOS:
- 1 Identificar los niveles de Bienestar Psicológico
  - 2 Medir los niveles de asertividad
  - 3 Buscar una solución para el problema

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 CERÓNICA DALLA  
 PROFESION PSICÓLOGA  
 OCUPACION DOCENTE  
 FIRMA DEL EVALUADOR   
 FECHA: 29/10/2017



FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACION

NOMBRE DEL PROYECTO: El Bienestar Biológico y su Influencia en la Asertividad en los Trabajadores del área administrativa del GAD.MSP.

INSTRUMENTO A VALIDAR: Escala de Evaluación de Bienestar Psicológico (BLEPS-A)

OBJETIVO GENERAL: Comprobar la influencia del Bienestar Psicológico en la Asertividad en los trabajadores del área administrativa del GAD MSP

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- 1) Identificar los niveles de Bienestar Psicológico
- 2) Medir los niveles de Asertividad
- 3) Ofrecer una solución para el problema

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: Jorge Casanova

PROFESION: Psicólogo - Docente

OCUPACION: \_\_\_\_\_

FIRMA DEL EVALUADOR: [Firma]

FECHA: 20-10-2017



FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACION

NOMBRE DEL PROYECTO: El Bienestar Psicológico y su Influencia en la  
Asertividad en los Trabajadores del Área Administrativa del GAMSP.

INSTRUMENTO A VALIDAR: Escala de Evaluación de Bienestar

Psicológico (BIEPS-A)

OBJETIVO GENERAL: Comprobar la influencia del bienestar psicológico  
en la asertividad en los trabajadores del área administrativa

OBJETIVOS ESPECÍFICOS: del GAMSP

- 1 Identificar los niveles de Bienestar Psicológico
- 2 Medir los niveles de Asertividad
- 3 Disponer una solución para el problema

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 Veronica Olalla

PROFESION PSICOLOGA

OCCUPACION DOCENTE

FIRMA DEL EVALUADOR [Firma manuscrita]

FECHA: 20/10/2017



FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACION

NOMBRE DEL PROYECTO: El Bienestar Psicológico y su influencia en la Asertividad en los trabajadores del area administrativa del GADPSP

INSTRUMENTO A VALIDAR: Escala multidimensional de asertividad

EMA

OBJETIVO GENERAL: Comprobar la influencia del bienestar psicologico en la asertividad en los trabajadores del area administrativa del GADPSP

- OBJETIVOS ESPECIFICOS:
- 1 Identificar los niveles de Bienestar Psicológico
  - 2 Medir los niveles de asertividad
  - 3 Diseñar una solución para el problema

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 VERÓNICA DALLA  
 PROFESION PSICÓLOGA  
 OCUPACION DOCENTE

FIRMA DEL EVALUADOR [Firma manuscrita]

FECHA: 20/10/2017

## **ESCALA BIEPS-A (Adultos)**

María Martina Casullo

Fecha de hoy:.....

**Apellido y**

**nombre**.....**Edad:**.....

*Marcar con una cruz las opciones que correspondan*

Mujer

Varón

### **Educación:**

Primario incompleto

Secundario incompleto

Terciario incompleto

Primario completo

Secundario completo

Terciario/universitario completo

Lugar donde

nací:.....

Lugar donde vivo

ahora:.....

Ocupación actual..... Persona /s con quienes

vivo.....

.....

.....

Le pedimos que lea con atención las frases siguientes. Marque su respuesta en cada una de ellas sobre la base de lo que pensó y sintió durante el último mes. Las alternativas de respuesta son: **-ESTOY DE ACUERDO- NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO -ESTOY EN DESACUERDO-** No hay respuestas buenas o malas: todas sirven. No deje frases sin responder. Marque su respuesta con una cruz (aspa) en uno de los tres espacios.

1. Creo que sé lo que quiero hacer con mi vida.

2. Si algo me sale mal puedo aceptarlo, admitirlo.

<b>De acuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo Ni en des- Acuerdo</b>	<b>En des- acuerdo</b>



## VALORACIÓN DE LAS RESPUESTAS BIEPS-A.

En desacuerdo	1 punto
Ni acuerdo ni en desacuerdo	2 puntos
De acuerdo	3 puntos

### DIMENSIONES

<b>Dimensiones BIEPS</b>	<b>Items</b>
Aceptación/Control	2, 11 y 13
Autonomía	4, 9 y 12
Vínculos	5, 7 y 8
Proyectos	1,3, 6 y 10

<b>Subescalas</b>	<b>Puntuaciones Altas</b>	<b>Puntuaciones Bajas</b>
<b>Control de Situaciones</b>	Tiene una sensación de control y de autocompetencia. Puede crear o manipular contextos para adecuarlo a sus propias necesidades e intereses.	Tiene dificultades en manejar los asuntos de la vida diaria. No se da cuenta de las oportunidades. Cree que es incapaz de modificar el ambiente.
<b>Aceptación de Si.</b>	Puede aceptar los múltiples aspectos de si mismo incluyendo los buenos y los malos. Se siente bien acerca del pasado.	Esta desilusionado respecto de su vida pasada. Le gustaría ser diferente de cómo es. Se siente insatisfecho consigo mismo.
<b>Vínculos psicosociales</b>	Es cálido. Confía en los demás. Puede establecer buenos vínculos. Tiene capacidad empatía y afectiva.	Tiene pocas relaciones con los demás. Es aislado. Se siente frustrado en los vínculos que establece con los demás. No puede hacer compromisos con los demás.

<b>Autonomía</b>	Puede tomar decisiones de modo independiente. Es asertivo. Confía en su propio juicio	Es emocionalmente inestable. Depende de los demás para tomar decisiones. Le preocupa lo que piensan los otros.
<b>Proyectos</b>	Tiene metas y proyectos en la vida. Considera que la vida tiene significado. Tiene valores que hacen que la vida tenga sentido.	La vida carece de sentido y de significado. Tiene pocas metas y proyectos. No puede establecer que la vida tenga algún propósito.

**PUNTAJES DIRECTOS Y PERCENTILES  
CORRESPONDIENTES A LA ESCALA  
BIEPS PARA LA MUESTRA TOTAL DE  
ADULTOS.**

<b>PUNTAJE DIRECTO</b>	<b>PERCENTIL</b>
<b>28</b>	<b>5</b>
<b>33</b>	<b>25</b>
<b>35</b>	<b>50</b>
<b>37</b>	<b>75</b>
<b>39</b>	<b>95</b>

**ESCALA BIEPS-J (Jóvenes Adolescentes)**

María Martina Casullo

Fecha de hoy:.....

**Apellido y**

**nombre**.....**Edad**:.....

*Marcar con una cruz las opciones que correspondan*

- Mujer
- Varón

**Educación:**

- Primario incompleto     Secundario incompleto     Terciario incompleto
- Primario completo     Secundario completo     Terciario/universitario completo

Lugar donde

nací:.....

Lugar donde vivo

ahora:.....

Ocupación actual..... Persona /s con quienes

vivo.....

.....

.....

Te pedimos que leas con atención las frases siguientes. Marca tu respuesta en cada una de ellas sobre la base de lo que pensaste y sentiste durante el último mes. Las alternativas de respuesta son: **-ESTOY DE ACUERDO- NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO -ESTOY EN DESACUERDO-** No hay respuestas buenas o malas: todas sirven. No dejes frases sin responder. Marca tu respuesta con una cruz ( o aspa) en uno de los tres espacios.



### VALORACIÓN DE LAS RESPUESTAS BIEPS-J.

En desacuerdo	1 punto
Ni acuerdo ni en desacuerdo	2 puntos
De acuerdo	3 puntos

### DIMENSIONES

<b><i>Dimensiones BIEPS</i></b>	<b><i>Items</i></b>
Control	13, 5, 10, 1
Vínculos	8, 2, 11
Proyectos	12, 6, 3
Aceptación	9, 4, 7

**PUNTAJES DIRECTOS Y PERCENTILES  
CORRESPONDIENTES A LA ESCALA BIEPS PARA  
LA MUESTRA TOTAL DE ESTUDIANTES  
ADOLESCENTES.**

<b>PUNTAJE DIRECTO</b>	<b>PERCENTIL</b>
<b>28</b>	<b>5</b>
<b>33</b>	<b>25</b>
<b>35</b>	<b>50</b>
<b>37</b>	<b>75</b>
<b>39</b>	<b>95</b>

## Estadísticos Descriptivos Generales<sup>1</sup>

---

<b>Población</b>	<b>N</b>	<b>Grupo Etáreo</b>	<b>Media</b>	<b>Desvío Estándar</b>
Argentina (Buenos Aires)	359	Adultos 19-61	34.61	3.32
Argentina (Buenos Aires)	498	Adolescentes 13-18	34.47	3.19
Argentina (Noroeste)	453	Adolescentes 13-18	34.20	3.69
Argentina (Patagonia)	319	Adolescentes 13-18	34.23	3.17
Peru (Lima)	413	Adolescentes 13-18	34.48	2.98
España (Valencia)	801	Adolescentes 14-18	34.54	3.87
España (Comunidad Vasca)	401	Adolescentes 14-18	34.23	2.89
Cuba (La Habana)	334	Adolescentes 11-16	51.63 (*)	4.55 (*)

(\*) Estadísticos descriptivos basados en la escala BIEPS original de 20 ítems.

---

<sup>1</sup> Los estadísticos discriminados por edad, sexo y dimensión de la escala BIEPS en cada una de las regiones estudiadas están detallados en los capítulos correspondientes.

# EMA

## ESCALA MULTIDIMENSIONAL DE ASERTIVIDAD

CUESTIONARIO

Mirta Margarita Flores Galaz  
Rolando Díaz-Loving

 *manual moderno*<sup>®</sup>

# 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:

- Completamente en desacuerdo, = En desacuerdo, = Ni de acuerdo ni en desacuerdo,
- = De acuerdo y = Completamente de acuerdo.

Por favor contesta 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