



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
INDOAMÉRICA**

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD

CARRERA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

TEMA:

**LA ASERTIVIDAD Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL DE
LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CEPEDA COMPAÑÍA
LIMITADA**

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

Autor(a)

Bayas Villacis Joselyn Carolina

Tutor(a)

Ps. Cl. Vasco Álvarez Mónica
Maribel. Mg

AMBATO – ECUADOR

2019



AUTORIZACIÓN PARA EL REPOSITORIO DIGITAL

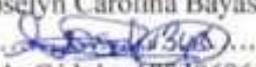
Yo, Joselyn Carolina Bayas Villacis, declaro ser autor del Trabajo de Titulación con el nombre “La Asertividad y su influencia en el Clima Laboral de los trabajadores de la empresa Cepeda Compañía Limitada”, como requisito para optar al grado de “Psicóloga General” autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Ambato, a los 15 días del mes de Octubre de 2019, firmo conforme:

Autor: Joselyn Carolina Bayas Villacis

Firma: ......

Número de Cédula: 180496961-4

Dirección: Tungurahua, Ambato, Av. Indoamérica km 1 ½ frente a las carrocerías
IMCE.

Correo Electrónico: kro-bv@hotmail.com

Teléfono: 0987023302

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación **“LA ASERTIVIDAD Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CEPEDA COMPAÑÍA LIMITADA”** presentado por Bayas Villacis Joselyn Carolina, para optar por el Título de Psicóloga General.

CERTIFICO

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Tribunal Examinador que se designe.

Ambato, 15 de Octubre de 2019



.....
Psi. CT. Mónica Maribel Vasco Álvarez. Mg

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, como requerimiento previo para la obtención del Título de Psicóloga General, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor

Ambato, 15 de Octubre de 2019



.....

Bayas Villacis Joselyn Carolina
CC. 180496961-4

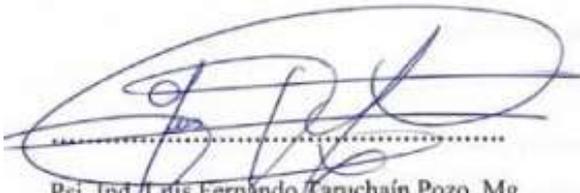
APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: LA ASERTIVIDAD Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CEPEDA COMPAÑÍA LIMITADA, previo a la obtención del Título de Psicóloga General, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Ambato, 15 de Octubre de 2019



Psi. Ind. Paul Bladimir Acosta Pérez. Mg
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



Psi. Ind. Luis Fernando Faruchain Pozo. Mg
VOCAL



Psi. Cl. Andrea Susana Tobar Viera. Mg
VOCAL

DEDICATORIA

Con infinito amor, dedico esta tesis principalmente a Dios, que me ha acompañado en el transcurso de este camino dándome la sabiduría y las fuerzas para lograr mis metas y objetivos.

A mis padres y hermanas (os) por ser mi apoyo incondicional en todas las etapas de mi vida académica y alentarme a ser una gran profesional, mis sobrinos (a) al ser un gran ejemplo para ellos.

Con mucho cariño a la empresa Cepeda Cía. Ltda. Quien me brindó todo su apoyo para obtener los datos y así poder realizar esta investigación.

Con cariño Joselyn Carolina

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios por su sabiduría y palabra “Todo lo puedo en Cristo que me fortalece” Filipenses 4:13 gracias a él he logrado terminar mi carrera universitaria. A mi papá León Cepeda por todo el esfuerzo que hizo en mí para hoy ser una gran profesional, a mis hermanas (os) por ser siempre mi apoyo incondicional.

De manera especial a mi tutora Psi Cl. Mónica Vasco Mg. Por guiarme con todo su conocimiento en todo este proceso de tesis y más que ello su paciencia, tiempo y dedicación.

De igual manera a mi mejor amiga Karen, que junto a ella hemos logrado esta meta, gracias por haberme brindado esta linda amistad durante todo la carrera. Con un amor infinito a mi novio Juan Pablo Nieto por el apoyo que me brinda siempre y sobre todo por confiar en mí.

ÍNDICES DE CONTENIDO

Autorización Para El Repositorio Digital	ii
Aprobación Del Tutor	iii
Declaración De Autenticidad	iv
Aprobación Tribunal	v
Dedicatoria	vi
Agradecimiento	vii
Índice De Tablas	x
Índice De Gráficos	xi
Índice De Cuadros.....	xii
Resumen Ejecutivo.....	xiii
Abstract	xiv
Introducción	1

CAPÍTULO I

El Problema.....	2
Contextualización.....	3
Fundamentaciones.....	7
Justificación.....	10
Objetivos	11
Objetivo General	11
Objetivos Específicos	11
Marco Conceptual	12
Asertividad	12
Clima Laboral.....	22

CAPÍTULO II

Metodología	33
Población Y Muestra.....	34
Instrumentos De Investigación.....	34
Escala Multidimensional De Asertividad (Ema).....	35
Escala De Clima Organizacional (Edco).....	37
Procedimientos Para Obtención Y Análisis De Datos	38
Actividades.....	39

CAPÍTULO III

Análisis De Resultados	40
Asertividad	40
Análisis E Interpretación.....	40
Análisis E Interpretación.....	41
Análisis E Interpretación.....	42
Clima Laboral.....	43
Análisis E Interpretación.....	43

CAPÍTULO IV

Conclusiones Y Recomendaciones	58
Conclusiones	58
Recomendaciones.....	59
Discusión.....	60

CAPÍTULO V

Propuesta.....	62
Tema.....	62
Justificación.....	62
Objetivos	63
Objetivo General	63
Objetivo Específicos	63
Estructura Técnica De La Propuesta	64
Argumentación Teórica.....	65
Desarrollo Taller I.....	70
Desarrollo Taller Ii.....	73
Desarrollo Taller Iii.....	76
Bibliografía	79
Anexos.....	84

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Distribución de la Población.....	34
Tabla N° 2 Interpretación de Factores de Asertividad	36
Tabla N° 3 Niveles de Clima Laboral	38
Tabla N° 4 Factor de Asertividad Indirecta	40
Tabla N° 5 Factor de No Asertividad.....	41
Tabla N° 6 Factor de Asertividad.....	42
Tabla N° 7 Escala Clima Laboral.....	43
Tabla N° 8 Subescala de Relaciones Interpersonales.....	44
Tabla N° 9 Subescala de Estilo de Dirección.....	45
Tabla N° 10 Subescala de Sentido de Pertenencia.....	46
Tabla N° 11 Subescala de Retribución.....	47
Tabla N° 12 Subescala de Disponibilidad de Recursos	48
Tabla N° 13 Subescala de Estabilidad	49
Tabla N° 14 Subescala de Claridad y Coherencia en la Dirección	50
Tabla N° 15 Subescala de Valores Colectivos	51
Tabla N° 16 Frecuencia Observada.....	52
Tabla N° 17 Frecuencia Esperada	52
Tabla N° 18 Cálculo del Chi Cuadrado.....	52
Tabla N° 19 Grados de Libertad para el Chi Cuadrado	53
Tabla N° 20 Decisión Chi2	53
Tabla N° 21 Frecuencia Observada.....	53
Tabla N° 22 Frecuencia Esperada	54
Tabla N° 23 Cálculo del Chi Cuadrado.....	54
Tabla N° 24 Grados de Libertad para el Chi Cuadrado	54
Tabla N° 25 Decisión Chi2	55
Tabla N° 26 Frecuencia Observada.....	55
Tabla N° 27 Frecuencia Esperada	55
Tabla N° 28 Cálculo del Chi Cuadrado.....	56
Tabla N° 29 Grados de Libertad para el Chi Cuadrado	56
Tabla N° 30 Decisión Chi2	56
Tabla N° 31 Resumen del Chi2.....	57

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Distribución de la población.....	34
Gráfico N° 2 Factor de Asertividad Indirecta	40
Gráfico N° 3 Factor de No Asertividad.....	41
Gráfico N° 4 Factor de Asertividad	42
Gráfico N° 5 Escala de Clima Laboral.....	43
Gráfico N° 6 Relaciones Interpersonales	44
Gráfico N° 7 Estilo de Dirección	45
Gráfico N° 8 Sentido de Pertenencia	46
Gráfico N° 9 Retribución	47
Gráfico N° 10 Disponibilidad de Recursos	48
Gráfico N° 11 Estabilidad	49
Gráfico N° 12 Claridad y Coherencia en la Dirección.....	50
Gráfico N° 13 Valores Colectivos.....	51
Gráfico N° 14 Campana de Gauss	53
Gráfico N° 15 Campana de Gauss	55
Gráfico N° 16 Campana de Gauss	56

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1 Plan Operativo	68
Cuadro N° 2 Relaciones Interpersonales	69
Cuadro N° 3 La Comunicación Asertiva	72
Cuadro N° 4 Seguridad de sí Mismo	75

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

TEMA: LA ASERTIVIDAD Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CEPEDA COMPAÑÍA LIMITADA

AUTOR: Bayas Villacis Joselyn Carolina

TUTOR: Psi. Cl. Mónica Maribel Vasco Álvarez. Mg

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo se centra en analizar la influencia de la asertividad en el clima laboral de los trabajadores de la empresa Cepeda Compañía Limitada. Se contó con la participación del personal administrativo y operario, conformado por 105 personas a quienes se les aplicó dos cuestionarios Escala Multidimensional de Asertividad (EMA) y la Escala de Clima Organizacional (EDCO). Una vez interpretado los datos de la primera variable, se obtuvo que el factor de la puntuación estándar más elevado es no asertividad, seguidamente se encuentra la asertividad indirecta con un valor inferior y en el rango de promedio se encuentra la asertividad; en cuanto al clima laboral la mayor parte de la población evaluada presenta un promedio. Por otro lado, menos de la cuarta parte un nivel bajo y por último una mínima cantidad presenta un nivel alto. Mediante la aplicación del cálculo estadístico chi-cuadrado, se determinó que existe relación entre las variables, aceptando la hipótesis alterna; es decir la asertividad si influye en el clima laboral de la población estudiada. Por lo tanto, se diseñó una propuesta dirigida para el fortalecimiento de la asertividad, estableciendo tres talleres con un enfoque cognitivo conductual que busca el mejoramiento de los trabajadores.

DESCRIPTORES: asertividad, clima laboral, comunicación, relaciones interpersonales.

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

THEME: THE ASSERTIVENESS AND ITS INFLUENCE ON WORKERS`
LABOR ENVIRONMENT AT CEPEDA LIMITED COMPANY

AUTHOR: Bayas Villacis Joselyn Carolina

TUTOR: Psi. Cl. Mónica Maribel Vasco Álvarez. Mg

ABSTRACT

This current research focuses on analyzing the assertiveness and its influence on workers' labor environment at Cepeda Limited Company. Administrative and operational staff, made up of 105 people took two questionnaires about Multidimensional Assertiveness Scale (MAS) and Organizational Climate Scale (OCQ). Once the data has been analyzed, the result was that the highest standard score factor was not assertiveness, indirect assertiveness has a lower value and the assertiveness is found in the average range; according to labor environment, the majority of the population which was assessed has an average. On the other hand, a little less than a quarter has a low level and finally a minimum amount has a high level. Through implementing the chi square test, it determined that there is a relationship between the variables by accepting the alternate hypothesis; in other words, assertiveness does not influence on population`s labor environment. Hence, a proposal is designed in order to strengthen the assertiveness; three workshops by using cognitive behavioral approach was established which seeks workers` labor environment improvement.

KEYWORDS: assertiveness, communication, interpersonal relationships, labor environment.



INTRODUCCIÓN

Pensando en las diversas necesidades que tienen las empresas en la actualidad es considerable determinar el grado de asertividad que predomina en las relaciones profesionales y sociales, de este modo lograr obtener los objetivos organizacionales, es por ello el presente proyecto investigativo. Por otro lado, la asertividad es una habilidad que permite expresar de manera honesta, directa y correcta, las emociones, sentimientos y derechos que implica respetar los pensamientos y creencia; aportando a la mejora de las relaciones sociales. En el caso del clima laboral uno de los aspectos que influye directamente es con la satisfacción de los trabajadores y con ello mejora notablemente la productividad que promueve al trabajo en equipo y ayuda al desarrollo organizacional (Centeno, 2015).

La presente investigación consta de cinco capítulos que será presentado a continuación se presenta en el capítulo I contiene varios elementos como son: el problema; la contextualización en los niveles macro, meso y micro; los antecedentes investigativos; además se desarrollara las fundamentaciones epistemológicas y psicológicas; la justificación; los objetivos planteados tanto general como específicos de la investigación y finalmente la redacción de las teorías respecto a cada variable. Así mismo en el capítulo II se encuentra la descripción de la metodología donde se menciona la población y el tipo de investigación realizada con los reactivos psicológicos, EMA (Escala Multidimensional de Asertividad) y EDCO (Escala de Clima Organizacional). Además de que en el capítulo III, corresponde al análisis e interpretaciones de los resultados obtenidos mediante los reactivos aplicados al personal de la empresa Cepeda Compañía Limitada, que incluyen datos cuantitativos y cualitativos para así poder comparar las hipótesis establecidas. En el capítulo IV, se encuentran las conclusiones y recomendaciones de acuerdo a los objetivos señalados de la investigación, una vez analizada la problemática se presenta la discusión. Y por último el capítulo V, se presenta un diseño de una propuesta para mejorar la problemática encontrada en el personal de la organización, mediante talleres y actividades a desarrollarse

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

En la organización donde se desarrolló el trabajo investigativo es Cepeda Compañía Limitada, mediante una entrevista realizada al fundador de la organización Cepeda (2018), menciona que la empresa se localizada en la provincia de Tungurahua, cantón Ambato, fue fundada en 1967 y tiene 51 años al servicio del transporte ecuatoriano. Planteándose como misión de la empresa el diseño, fabricación y comercialización de carrocerías y autobuses para el trasporte de pasajeros. Utilizando mano de obra calificada y materiales de calidad. Cumpliendo con todas las regulaciones legales vigentes; buscando la satisfacción de los clientes colaboradores e inversionistas. Su visión es hasta el 2025 es liderar la fabricación, y comercialización de carrocerías y autobuses en el mercado nacional y con proyección internacional, contribuyendo con el desarrollo del país.

Por medio de un conversatorio con la asistente de Recursos Humanos de la organización Cepeda Cía. Ltda. se pudo obtener información en cuanto a que los trabajadores presentan dificultades en la capacidad asertiva poniendo a prueba la comunicación inapropiada entre coordinadores y operarios, existe confusión con los trabajadores que forma parte de esta empresa, además de presentar dificultades en las relaciones interpersonales en la compañía, debido a que no existe compañerismo al momento de encomendarles un trabajo en equipo, mediante las prácticas preprofesionales se ha podido detectar que dentro de los procesos de fabricación, existen algunos problemas que afectan al rendimiento eficaz de la elaboración de carrocerías, generando insatisfacción en los clientes y por lo tanto una pérdida en la participación en el mercado; los trabajadores necesitan contribuir aún más con la empresa, laborar de una manera adecuada, cumplir a cabalidad con sus obligaciones; debido a que se ha detectado que al elaborar su tareas en algunas

áreas de producción se crea elevados desperdicios de materia prima, los cuales incrementan los costos de fabricación, además sus actividades son realizadas en tiempos superiores a los estándares, es decir, existe un alto grado de ineficiencia e ineficacia, siendo esta una consecuencia grave para la empresa, es por eso que no está obteniendo los resultados esperados. Por otro lado, el clima laboral en la organización mencionada se caracteriza por la falta de definición de los distintos puestos o áreas de la organización donde los operarios no saben por quién direccionarse ya que se recibe doble información para la realización de las funciones por el doble flujo de autoridad.

Contextualización

El estudio de la asertividad y el clima laboral, son temas relevantes para toda organización, ya que la asertividad es el responsable de desarrollar relaciones interpersonales saludables y adecuadas, mientras que el clima laboral permitirá conocer la percepción que tienen los trabajadores, coordinadores y gerentes de su entorno laboral. Muchas organizaciones han puesto su atención en estos dos elementos como propulsores de una buena gestión empresarial permitiendo se realicen investigaciones científicas, como estableciendo programas de fortalecimiento para estas áreas.

Un estudio realizado a nivel de América Latina por Acsendo que es una plataforma encargada de ejecutar estudios asegurados el anonimato de los participantes desarrollado por Santana (2015) afirma:

Las organizaciones son cada vez más conscientes de la necesidad de evaluar las condiciones de su clima laboral para identificar las fortalezas y debilidades para convertirlas en oportunidades de mejora. En 2014 el resultado global fue 78,90%, mientras que en 2015 fue 76,65%, demuestra un retroceso en la percepción del ambiente laboral por parte de los colaboradores de más de 500 empresas de 15 países de América Latina. (p.61)

El clima laboral se diferencia de las empresas que tiene éxito y de las que no, por ello los individuos se vuelven el centro del trabajo, siendo el elemento

significativo en la organización, las condiciones de clima laboral se relacionan con el saber crear de los directivos, con el comportamiento de los individuos y con la forma en que realizan su encargo, según el orden jerárquico de los altos cargos y con los sistemas de gestión son los que aportan al clima laboral adecuado.

En México, se realizó un estudio sobre el clima laboral, se dice que no se encuentra en buenas condiciones, pues en los últimos años no ha sido algo positivo, la calidad del clima es calificada de reprobable; mientras nuevas generaciones pretenden emprender ante la alternativa de trabajar en una organización con ambiente deficiente. Así el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2016) afirman que:

121mil 385 abandonaron su trabajo por condiciones laborales deterioradas, otras 9mil 733 lo hicieron porque no podían responder a las exigencias del trabajo, es decir, el 5% de todos los empleados que renunciaron en ese período lo hicieron por un mal clima laboral. (p.1)

El estudio contribuye al empleo de estrategias para reducir comportamiento no deseables de la sociedad, de hecho, se fomenta las destrezas y el cumplimiento de normas en el medio laboral. Es considerable que estudios como este ya que es una fuente de recursos bibliográficos para mejorar el clima laboral y las relaciones sociales de la vida de los seres humanos.

En Argentina se realizó un estudio en función del mal clima laboral, donde la muestra de la población se incluyó a 300 individuos entre los 18 y 35 años de edad, los empleados renuncian por tal motivo, así Consultora de Recursos Humanos (ADECCO, 2015) afirman que:

El 53% de los trabajadores deja el empleo por el mal clima laboral, además el 90% de los encuestados afirmó que el ambiente laboral influye en los resultados a la hora de trabajar; se prioriza los aspectos del clima laboral y un 33% mencionaron las tareas desempeñadas, un 29% el horario de trabajo y un 26% el salario, sobre los aspectos que generan más discusiones en el trabajo, un 47% mencionó los horarios de entrada y salida, un 13% el aire

acondicionado y la calefacción; y por último, un 7% el volumen de la música. (p.1)

El estudio afirma de que los individuos al mantener un clima laboral adecuado, se podría obtener mejores resultados a la hora de trabajar, riguiendose en el cumplimiento de las tareas asignadas, del respeto, salario justo, voluntad, comunicación, confianza; aspectos que son condiciones necesarias para el buen clima; pues la clave de manetse alertar en limar las asperezas que obstruyen el progreso.

De acuerdo con un estudio realizado en Ecuador aplicado una encuesta de medición de clima laboral. El Instituto Nacional de Evaluación Educativa (INEE, 2016) afirma: “un total de 105 personas, se determinó que el 65% de los empleados de dichas instituciones evidencian que es aceptable este resultado que no afecta directamente en su desempeño laboral” (p.5). La percepción que se tiene del servidor público hacia su ambiente laboral puede afectar directa o indirectamente a su desempeño, cada empleado determinada sus creencias por lo que el clima laboral es variable y afecta directamente al comportamiento laboral.

En Ecuador, se realizó un estudio donde el Proyecto Happiness acercándose más a la realidad donde se encuestó a 1034 trabajadores ecuatorianos, en torno a la felicidad laboral en empresas públicas y privadas del país, en donde se obtuvo que el 56% de los encuestados se siente feliz en su lugar de trabajo, apenas el 9% padecería de la denominada infelicidad laboral, frente a ello el 67% de los trabajadores ecuatorianos se sienten orgullosos donde trabajan (Yépez, 2015). Hoy en día las empresas se esfuerzan por mejorar el clima laboral, aportar en la calidad de vida de sus empleados debe ser una variable enorme en todas las organizaciones, la clave para esta premisa es plantear metas y objetivos a largo plazo con el fin de cumplir la misión y visión de la empresa, se debe contar con herramientas que ayuden a resultados efectivos.

Antecedentes Investigativos

Para el análisis de la información se recolectaron datos de artículos basada en las variables sobre las cuales se encontró varias investigaciones relacionadas con la temática.

Sotelo y Figueroa (2017) tiene como propósito determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad en el servicio percibido por los trabajadores de una institución de nivel medio superior, se llega a la conclusión que existe una alta correlación entre las variables según la percepción de los trabajadores, los resultados de la investigación permite que las empresas tomen conciencia de la importancia que es mantener y crear un adecuado clima laboral, de tal manera que se pueda marcar la diferencia con otras organizaciones, desde ahí brindar una excelente prestación con eficacia y eficiencia.

Pazmay y Ortiz (2018) es un estudio para medir el clima organizacional donde se concluye que la comunicación, liderazgo y motivación son como los mejores valorados, los elementos de condiciones de trabajo y compensaciones son menores valorados por los encuestados mediante esto en las organizaciones la comunicación fluye solo cuando está relacionada con el cumplimiento de tareas, el personal se siente bastante motivado en la labor y existe un liderazgo directivo; pero las compensaciones no satisfacen plenamente a todo el personal y las condiciones de trabajo se consideran tolerables.

Ruiz, Nobles y Ruiz (2015) tiene como objetivo el evaluar el estilo de asertividad de los funcionarios que emplean para enfrentar las diversas situaciones sociales, responder a la crítica y resolver problemas, se concluye que el uso de la asertividad indirecta y no asertividad son como principales formas de comunicación que utilizan los individuos de atención al cliente, tales comportamientos se evidencia la necesidad que existe de ir modificando el estilo de respuesta en la comunicación, de tal manera que permite mayor calidad en la atención.

Finalmente, todos los estudios antes expuestos sustentan la existencia de investigaciones realizadas, por ende, favorece a la investigación ya que se los toma

como referencia los resultados obtenidos años atrás con los actuales, para verificar si existen cambios o no en las variables nombradas.

Contribución teórica, económica, social y/o tecnológica

La presente investigación tiene un aporte teórico para la organización Cepeda Compañía Limitada, con los datos obtenidos se puede tener una apreciación real de la problemática planteada, además de contribuir con información que exista una interacción con los coordinadores y operarios, la contribución social porque gracias a este estudio se pretende mejorar la asertividad de los trabajadores y gerentes dando paso a una interacción y comunicación potenciando un mejor clima laboral el cumplimiento de objetivos y la productividad de la empresa, además del estudio se pretende que existan mejores relaciones entre los individuos en el ámbito laboral, y en todas las áreas en las cuales se desenvuelvan los sujetos, no existe una contribución tecnológica por las características del tema planteado.

Fundamentaciones

Fundamentación Epistemológica

La presente investigación se basó en el fundamento del constructivismo social, teoría que se entiende el proceso del desarrollo humano, como el proceso de aprendizaje gradual en el que el individuo desempeña un rol operante y que por medio del intercambio socio-histórico-sociocultural, sabiendo que el agente psicológico no es pasivo, sino más bien es quién por el medio estimulado construye su propio tejido conceptual y simbólico y desarrolla sus propias condiciones de aprendizaje. Además de que el medio social, cultural e histórico, es decir, todo el complejo simbólico de las relaciones sociales, se vuelve una condición de posibilidades; aquello que propicia, estimula y determina el desarrollo y aprendizaje del individuo. (Ramírez, 2018)

Es por tal razón que bajo esta perspectiva se toma en cuenta el clima laboral debido a que se considera como subjetivo, producto de una vivencia a diario entre los trabajadores de una organización, en donde se reconoce que las estructuras de una empresa tienen gran peso en la percepción de los individuos y estos procesos

poseen el carácter social y cultural; al estudiar al igual que la asertividad considerada como la defensa de los propios derechos de tal modo que no se violen los ajenos, expresando sus intereses de forma espontánea, sin vergüenza, aceptando halagos sin incomodidad discernir abiertamente sin miedo, incluso pedir aclaraciones de las situaciones o cosas; lo que en la actualidad en muchos casos se torna complejo para ciertos individuos que carecen de habilidades sociales.

Fundamentación Psicológica

La presente investigación desarrollada de acuerdo con la corriente psicológica cognitiva conductual, que está orientada al estudio de la conducta y los pensamientos de los individuos permitiendo modificar, esta teoría sostiene que la conducta es obtenida mediante aprendizaje dentro de los distintos ámbitos de desarrollo de los sujetos.

Según la teoría de esta corriente psicológica Castanyer (citado por Ortiz, 2015) afirma:

El ser humano es hedonista a corto plazo, es inasertivo para estar bien en el momento (evita conflictos), pero a costa de sus gustos, no expresa lo que realmente quiere para estar "bien" con el otro; claro que a largo plazo se va a sentir una miseria: siente que no es él realmente. Siguiendo esta misma línea, el ser asertivo implica un sacrificio a corto plazo: entrando en desacuerdos con los otros o soportando el retiro del afecto de personas cercanas; claro que al fin de cuentas el individuo hace lo que realmente desea y quiere: no se va a dejar manipular; acá hay un hedonismo a largo plazo, que es lo que el ser humano debe realizar. (p.3)

El enfoque cognitivo conductual busca el estudio del pensamiento del ser humano evidenciado en cada una de las conductas, cuando se plantea la asertividad y el clima organizacional como tema de investigación, es posible un estudio bajo este enfoque; por un lado, la asertividad es el conjunto de funciones cognitivas que da como resultado a esta conducta, buscando la interacción del ser humano expresando los sentimientos y dificultades, pero sin afectar al otro sujeto. Mientras que el clima organizacional es una vez más el resultado de un conjunto de

pensamientos, que posee cada colaborador, algunos de estos adecuados y otros erróneos pero que se conjugan en una conducta de interacción correcta con sus compañeros. Por esta razón será posible trabajar en la investigación desde este enfoque.

JUSTIFICACIÓN

La Asertividad en el ámbito laboral juega un papel importante dentro de las organizaciones, el defender los derechos propios sin olvidar el de los demás ayudará a sentirse bien y ganar confianza, es decir, mantener un equilibrio y de tal manera fomentar el buen clima laboral, la importancia de la investigación es analizar la influencia de la asertividad en el clima laboral en los trabajadores de la empresa Cepeda Compañía Limitada. Pues, el estudio de las variables como de la asertividad se vuelve imprescindible dentro de las organizaciones, la interacción de sus miembros con clientes, proveedores, aliados, entre otros se vuelve cada día más necesaria; por ello que la calidad de expresar sentimientos, pensamientos, emociones adquiere cada vez mayor importancia; por otro lado el clima laboral satisface las necesidades de los empleados y con ello mejora la productividad, se orienta específicamente a cumplir con los objetivos de la empresa, un mal clima construye el ambiente de trabajo causando situaciones de malestar entre los mismos.

Al hablar de los beneficiarios es importante recalcar que la ganancia es integral tanto para la empresa como sus directivos y colaboradores, ya que de tal manera podrán obtener la información adecuada sobre la asertividad y clima laboral en mejora de las buenas relaciones.

La originalidad de esta investigación implica brindar una alternativa de solución al tema planteado, para mejorar la asertividad en el clima laboral de los trabajadores de la empresa Cepeda Cía. Ltda., con el fin de aportar para el avance armónico y equilibrado de dicha organización.

Resulta factible de llevarse a cabo ya que para su mejora se cuenta con el apoyo de los trabajadores del área administrativa y colaboradores quienes están dispuestos a proporcionar la información suministrada a ellos.

OBJETIVOS

Objetivo General

Analizar la influencia de la Asertividad en el Clima Laboral de los trabajadores de la empresa Cepeda Compañía Limitada.

Objetivos Específicos

1. Identificar el factor predominante de asertividad que existe en los trabajadores de la empresa Cepeda Compañía Limitada.
2. Determinar el nivel de percepción global del clima laboral que existe en los trabajadores de la empresa Cepeda Compañía Limitada.
3. Diseñar una propuesta de solución a la problemática encontrada.

MARCO CONCEPTUAL

ASERTIVIDAD

Definiciones

La manera como se interacciona con el resto puede convertirse en una fuente considerable de estrés en la vida, hablar de asertividad es proteger los derechos propios y necesidades adecuadamente sin herir al otro, ni ser agredido en si es una habilidad social debido a que beneficia a los individuos asertivos a interactuar con una mejor comunicación con el entorno, ya sea en el trabajo, académico, emocional o personal, es por ellos que se relaciona con los otros, a su vez interactuar a nivel interpersonal lleva una gran importancia, las habilidades que poseen las personas de tal modo se comprende en expresar: sentimientos, pensamientos y opiniones.

Castanyer y Cañizares (2017) mencionan: “La asertividad es la capacidad de autoafirmarse, respetándose a sí mismo a la vez que se respeta a los demás, entonces se trata de una competencia hacia los individuos, es defender la posición firme y constantemente” (p.8). Sin embargo, poseer características asertivas es mucho más que declarar el punto de vista, cuando se interactúa con el resto habitualmente se tiene que adoptar posturas pasivas y agresivas, una conducta equilibrada, significa ser honesto, directo y actuar correctamente, donde se hace reverencia los pensamientos, creencias de nuevos sujetos.

Además, Corrales, Quijano y Góngora (2017) afirman:

Un comportamiento asertivo implica un conjunto de pensamientos, sentimientos y acciones que ayudan a un niño o adolescente a alcanzar los objetivos personales de forma socialmente aceptable; la comunicación asertiva tiene como la capacidad de expresarse verbal y no verbal en forma apropiada a la cultura y a las situaciones. (p.61)

La necesidad de comunicarse se deriva de la naturaleza social, pues los seres humanos han sido creados para vivir en comunidad, al ser la palabra el primer vínculo de comunicación entre los individuos es natural que se procure emplear en cierta manera la asertividad; es saber pedir, negociar, ser flexible y con ello

conseguir lo que se desea respetando los derechos tanto del uno como del otro; además de que se expresa sentimientos concisos y claros; entonces, la asertividad hace referencia a ser parte del respeto a sí mismo con los demás, aceptando las opiniones, porque muchas veces no coinciden con las propias y es donde interviene esta variable, de tal forma se puede evitar conflictos y se mantiene buenas relaciones con el entorno. Magaz (citado por Tapia, 2016), conceptualizó la cualidad que define aquella clase de interacciones sociales que constituyen un acto de respeto, a las condiciones y características personales de sí mismos y de aquellas personas con quienes se desarrolla la interacción, además que se determina libertad para poder manifestar con palabras lo que el individuo siente, piensa, desea con amabilidad y respeto, al momento de mantener una relación con otros individuos se debe realizar adecuadamente respetando las cualidades y defectos que posee cada uno de los sujetos, la asertividad es entonces la búsqueda de vías que permite conocer mejor la realidad existencial, conduce a descubrir las necesidades en el campo emocional y a propiciar mejores caminos en la comunicación de las personas, con el objetivo de expresar pensamientos, sentimientos, opiniones que sean respetados tanto del uno como del otro sin ser partícipes de ofensas; cuando se comunica de manera asertiva genera un estado interior de autoconfianza y autoafirmación en vez de hacerlo de las emociones limitadas, por ejemplo, la ansiedad, culpa, ira, que puede afectar la interacción como también al respetarse así mismo, buscando desarrollar la autoestima a través de la comunicación interpersonal.

La asertividad como la afirmación de una certeza, es poseedora de una condición que asegura la ratificación de verdad, se refiere a la calidad de relaciones que se puede construir con lograr expresar la comunicación de forma clara, directa, concreta y lo menos acusatoria, es donde las personas necesitan desarrollar y estar al tanto de sus propios derechos y como expresar pensamientos, creencias, emociones directas, adecuada sin violar los derechos de otro; cuando un individuo es asertivo puede correr riesgos al hablar sinceramente de sus deseos y necesidades, contando con los sentimientos de otras personas, se presentan características importantes dentro de la asertividad de los sujetos debido a que necesitan aprender de sus derechos personales, como expresar pensamientos, emociones, opiniones y creencias de forma honesta y adecuada sin vulnerar derechos de cualquier otro

individuo; la esencia de la asertividad se deriva de factores el decir no, la capacidad de pedir favores y sobre todo de expresar sentimientos; en donde las personas asertivas se caracterizan por conocer sus propios derechos y los defienden, respetando a los demás; es decir, no van a ganar, sino llegar a un acuerdo (Castanyer, 2014).

Bustamante (2015) refiere que la persona asertiva es la persona que al comunicarse da certeza de sí mismo a los demás presentándose en forma verídica, tal como es, libre de confusiones, respetuosa de los demás, sin afectar a otras. La asertividad también busca que las opiniones y deseos de los demás prevalezcan sobre los propios, sin ser considerado como algo negativo que defina a un ser humano como sumiso; justamente eso promulga la asertividad, el identificar respuestas asertivas que se consideran como una habilidad de comunicación interpersonal y social, es una capacidad para transmitir acuerdos, posturas, creencias y sentimientos de cada uno sin agredir ni ser agredido.

La asertividad es una de las habilidades sociales, con la intención de que el sujeto establezca igualdad en las relaciones humanas, ser un individuo asertivo es poseer la capacidad de ejercer y defender los derechos personales como el decir no, expresar desacuerdos, dar una opinión contraria y expresar sentimientos negativos sin manipular, como lo hiciera un individuo sumiso, y sin violar los derechos del resto como hace una individuo agresivo, es por tal razón que la asertividad es el punto medio entre el que se arrodilla y el que aplasta al otro, involucra la defensa de los derechos sin lastimar a nadie (Riso, 2017).

El desarrollo de la asertividad es considerado cuando el hombre por naturaleza es distinguido como un ser social, soluciona sus necesidades básicas; es decir el tener vínculos afectivos con el objetivo de sentirse reconocido por el resto y emocionalmente seguro, Barcia (citado por Núñez, 2018) refiere que el conflicto nace cuando dos sujetos presentan una situación adversa o no coinciden sus sentimientos, ideas o intereses; la solución de los problemas es la capacidad que poseen los individuos para manejar mecanismos que ayudan a resolverlos, se desarrolla en edades tempranas con la familia que ayuda con el desarrollo de un correcto lenguaje, es donde se establece como principio la comunicación con los

demás y los individuos aprenden el significado, el período de evolución se ve donde la comunicación verbal se desarrolla de forma rápida junto con el crecimiento del individuo; desde un inicio ya existe un estilo de lenguaje pero es netamente no verbal, por el hecho de que se mantiene comunicación con sus semejantes de tal forma. La asertividad se ha demostrado desde los primeros años de vida, donde las figuras paternas aportan para que el nuevo ser se desarrolle mediante esta habilidad, que permite adaptarse al medio y estimule un adecuado grado de desarrollo social. Goleman (citado por Núñez, 2018) afirman que los niños de la actualidad crecen en una nueva realidad donde se encuentran en síntoma con máquinas en lugar que con personas.

Características de Asertividad

Características de las personas asertivas según Llacuna y Pujol (2016) implican poseer los principios y derechos básicos como el respeto a sí mismo para respetar a los demás, habilidades instrumentales que favorecen a la comunicación, el modelo esta basado en el respeto, ser directo, ser honesto, control emocional, saber decir, escuchar, ser positivo y el uso del lenguaje no verbal es significativo en todo tipo de interacciones; además de que los patrones de pensamiento de los individuos con estas características suelen conocer y creen en unos derechos para sí y para los demás, sus convicciones son racionales en su mayoría, es donde sus emociones se muestran por medio de una buena autoestima, debido a que no se sienten inferiores, ni superiores a los otros, presentan satisfacción en las relaciones de toda índole y respeto por sí mismo, además el autor sostiene que la asertividad se construye en todo moldeado de principios generales, de adentro hacia afuera, construyendo fortalezas en el sujeto después poder exteriorizar un desempeño que sirva a los demás.

La asertividad como parte de un modelo en las relaciones interpersonales, además de las habilidades sociales, que permite expresar sentimientos y deseos de la mejor manera posible, al igual que saber que todos los individuos poseen de ese derecho, de tal manera no ser ni pasivo ni agresivo sino mantenerse en un equilibrio, es por ello que al identificar a un individuo que posee de esta característica pretende ser capaz de discernir y dar una respuesta que se adapte a los derechos de ambos,

tiene conocimiento de la existencia de tres conductas por lo que no pone en práctica alguna de las dos que no son equilibradas, además de que puede el sujeto ponerse en defensa propia sin necesidad ser agresivo o pasivo, y sobre todo la principal conducta es el control de las emociones y adecuada expresión sin demostrar molestia o debilidad (Castanyer, 2018).

Estilos de Asertividad

Se toma en cuenta que los seres humanos son caracterizados por su subjetividad y que en ninguna medida dos individuos son totalmente iguales, tienen las mismas habilidades, así como García y Magaz (citado por Berrío y Toro, 2018) crearon cuatro estilos que se clasifican como los más habituales de interacción de las personas, así el estilo pasivo identificado como el nivel elevado de heteroasertividad además de escasa autoasertividad, así mismo el estilo agresivo como una alta autoasertividad y mínima heteroasertividad, el estilo asertivo es el ideal donde se evidencia un equilibrio el resto de subconstructos; por último el estilo pasivo - agresivo que se caracteriza por el nivel mínimo tanto de autoasertividad como de heteroasertividad.

Las personas que se comunican con un estilo pasivo, por su parte, acepta todo lo que el oyente le dice sin hacer respetar sus propias opiniones, sus propios derechos; 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, entre otras. Suárez (2016) afirma que sufren varias consecuencias en la manera de comportarse, generalmente existe rechazo por los demás, su conducta puede caracterizarse por forzar a los demás a ser cada vez más hostiles, este individuo deja de lado sus propios derechos anteponiendo los de los demás, es así que intenta que no exista conflictos por todo lado para evitar algún mal entendido; los patrones de pensamiento de los sujetos no asertivos pasivos se les conocen como los que evitan molestar u ofender prefieren ser ellos los que se

sacrifiquen para evitar el sufrimiento de los demás, para ellos es necesario ser querido y apreciado por todo el mundo.

El individuo que no es asertivo, no defiende los derechos e intereses personales, respeta a los demás, pero no a sí mismo, en cuanto a su comportamiento externo presentan inseguridad para saber que hay qué hacer, decir y no aprovecharse del resto. Las personas no asertivas pasivas respetan a los demás, pero no a sí mismo, por miedo a sentirse solos y no ser aceptados, muchas veces presentan incapacidad de decir no, en si dejan que sus derechos sean violentados, el comportamiento externo se identifica por medio de su voz baja, habla poco fluido, tartamudea; además de que huye del contacto ocular, su mirada es baja, cara tensa y labios temblorosos, en sí presenta inseguridad para saber qué hacer y decir (Castanyer y Cañizares 2017).

Así mismo, Linares (2018) plantea el estilo asertivo agresivo lo define como el conjunto de comportamiento externos en donde el volumen de su voz es alto, al habla es poco fluido por el ritmo acelerado, utilizan insultos y amenazas, al igual que el contacto ocular es retardado, tenso; así como las manos y su postura, suelen pensar en sí mismo y no en el resto, piensan que sino se comportan de una manera son demasiado vulnerables y se encuentran situados en termino como el ganar-perder a diferencia de las personas asertivas.

Para Tasso y Luna (citado por Suárez, 2016) define el estilo agresivo como la comunicación agresiva y defendiendo sus derechos de una manera ofensiva, manipuladora, deshonesto e inapropiada, pasando por encima de los derechos de los demás; se caracteriza por un elevado tono de voz, agresividad y pretensión, conjuntamente busca atribuir miedo utilizando una mirada fija sobre su interlocutor, su habla es fluida y rápida, muestra posturas amenazantes e intimidadoras; tiene por objetivo cumplir sus necesidades atemorizando al resto, la conducta verbal en el estilo agresivo es poco asertivo por el contenido de sus mensajes; utiliza palabras y frases.

Tipos de la Asertividad

La asertividad y la empatía son ingredientes importantes dentro de la comunicación humana, dado que es donde el individuo posee la capacidad de expresar claramente sus sentimientos y puntos de vista, por otra parte la empatía se ve potenciada por la comprensión del ser humano en las relaciones interpersonales; del mismo modo, la asertividad básica o elemental se trata del primer grado de la aserción en el que se da a conocer la forma simple y clara de las opiniones, implica en este tipo la defensa de los derechos personales, creencias, opiniones, sentimientos, expresión de afectos y agradecimientos a los semejantes (Burga, 2015). Para Martín (2016) refiere que esta tipología de aserción empática implica transmitir al oyente la propia opinión sin renunciar a los propios derechos, de esta forma, se predispone positivamente al interlocutor; este tipo puede usarse como estrategia dilatoria, pues permite reorganizar las ideas, se convierte en un factor considerable debido a que ayuda a que la convivencia con amigos, compañeros de trabajo y familiares sea más agradable, no solo es receptivo a las propias emociones y sentimientos, sino que también se recibe la información del estado de ánimo de los demás; no sólo a través de las palabras, sino también mediante el tono de voz y el lenguaje corporal.

También se habla de la asertividad escalonada, al entender que ciertas situaciones no basta con una sola afirmación para que el interlocutor respete los derechos y opiniones, ante estas circunstancias será necesario ir intensificando escalondamente la propia postura asertiva; si la repetición de la postura con voz pausada y tranquila tampoco da resultado, se deberá intentar una negociación en la que se respeten las opiniones y sentimientos de las dos partes, más que una forma de respuesta, es una pauta de comportamiento cuando el otro individuo no se le da por aludido, si ante los repetidos intentos de asertividad el sujeto rechaza esta serie de actos, se hace necesario no acatar y ceder terreno; sino aumentar escalodamente, con paciencia y firmeza la respuesta inicial (González, 2017).

La aserción de confrontación es otro tipo de asertividad que se utiliza cuando se reciben mensajes contradictorios donde hay situaciones en las que el individuo como interlocutor contradice los hechos con sus palabras o desliza

afirmaciones que se contradicen con otras expresadas con anterioridad; es el momento donde se clasifica la situación para evitar las confrontaciones, resulta útil cuando se percibe contrariedad por la otra parte, se describe lo que el individuo dijo que haría y lo que realmente lo hizo; luego se expresa de forma clara lo que el otro sujeto desea, con la seriedad usando tonos de voz adecuadas (Martín, 2016).

La aserción subjetiva o del lenguaje del yo, permite expresar sentimientos negativos sin tener que mostrarse agresivos y sin que la relación se resienta demasiado por eso; a su vez es utilizado cuando nace una agresión de manera inconsciente por parte del interlocutor o en aquellas situaciones en las que se viene repitiendo de forma parecida, se recalca que en situaciones concretas provocan sentimiento para evitar que el interlocutor haga una generalización, también es necesario decir clara y directamente el sentimiento que provoca esa situación con el fin de tener resultados ofreciendo al individuo que escucha la alternativa de conducta (Miranda, 2015).

Por ultimo mencionar que la asertividad es un estilo de comunicación que nace en la medida por conductas, como el ser pasivo, asertivo o agresivo; encontrándose en el extremo inferior la conducta pasiva y al extremo superior la conducta agresiva, por ello se dice que los extremos forman parte de las conductas no asertivas, en la forma que se cree considerables para Denelly (citado por Mogollón, 2018) mencionarlas que cuando un individuo no ha desarrollado la capacidad de expresar sus sentimientos y pensamientos de modo que sus derechos son violentados dando paso a que se genere desacuerdos y conflictos.

Por otro lado para Dongil y Cano (2015) las personas inhibidas socialmente están muy preocupadas por agradar a todo el universo, no dicen lo que piensan, lo que sienten, lo que necesitan, siempre están intentando apaciguar a los demás para evitar posibles problemas o conflictos, además de que les preocupa molestar o hacer algo inadecuado, experimentan mucha ansiedad interpersonal y tienden a ser excesivamente consideradas, serviciales, se muestran agradables, educadas y atentas, aunque interiormente estén aburridas, tensas, frustradas. Adoptan una posición subordinada siempre y las personas de éste estilo de comportamiento reciben muy poco de los demás; se sienten incomprendidas, ignoradas, utilizadas;

razón por la cual sus relaciones con los demás son artificiales al no tener la oportunidad de sentirse realmente acogidas, cómodas y relajadas, así mismo pueden experimentar mucho malestar emocional: abatimiento, depresión, tensión, desmotivación, desesperanza, frustración, odio, rencor y hagan lo que hagan, los demás son incapaces de tenerlas en cuenta; la contención permanente de sentimientos, necesidades, deseos puede acabar en un episodio de ira descontrolada que no guarde relación con la situación que lo haya provocado, aunque hay individuos cuya capacidad para soportar situaciones de abuso interpersonal parece no tener límites, como se ha dicho las personas pasivas se pasan la vida haciendo cosas que no desean hacer, en realidad el comportamiento desconsiderado y abusivo de los demás se debe a su propia falta.

Dimensiones de Asertividad

Las dimensiones de la asertividad, según Flores (citado por Segura y Sánchez, 2018) implica varias posibilidades, así la asertividad indirecta como la inhabilidad del sujeto para tener enfrentamientos cara a cara, haciendo uso de otros medios, en cuanto a la No asertividad, es la inhabilidad del individuo para comunicarse eficazmente, mientras que la Asertividad es la habilidad de la persona para comunicarse eficientemente. Han existido otras clasificaciones que se identifican como estilos de respuesta como la incapacidad de defender sus derechos se habla del no ser asertivo, cuando una persona irrumpe los límites de derechos de la otra parte, por último, la capacidad de valorar los derechos y a su vez hacer valer, se habla de la asertividad como tal.

Años atrás, el ser asertivo como también poseer características de iniciativa, motivación, liderazgo, búsqueda de soluciones, innovación, autogestión, logro, desarrollo y mejoras; no era algo que se esperaba de los individuos en el trabajo; más bien, se tomaba en cuenta el apego hacia los cargos o funciones, la obediencia y la capacidad de cumplir con las tareas encomendadas, hoy el mundo ha cambiado sin que se haya advertido de forma plena como para alcanzar los ajustes necesarios; en el trabajo las obligaciones y expectativas se han modificado, pues ahora se espera que las personas ocupen protagonismo y asuman compromisos sobre los resultados, mejoren la calidad y productividad en base su desempeño y sobre todo tener la

capacidad de corregir las dificultades que van apareciendo en el camino. Por lo tanto, es donde la asertividad comienza a tener significado relevante en el mundo laboral, entre otras habilidades que se encargan en cuidar y desarrollar; en sí ya no es necesario hoy en día que el subordinado responda a su jefe sobre un mal resultado argumentado que no se concedieron de manera correcta las instrucciones, debido a que se espera que se tenga la iniciativa para requerir la información que le falta, exigiendo anticipadamente lo que necesita para realizar las tareas y funciones que se le es designado (Pérez, 2015).

Constituir trabajos en equipos exitosos, orientados a cumplir metas y objetivos, de altos desempeños involucra para los participantes desarrollar la capacidad asertiva de tal forma que permita discutir con propiedad, actuar bajo pensamiento dominante, superar aspectos fatales para el equipo, identificar la tendencia de auto-complacense; aquí la asertividad se puede enunciar por medio de conductas que implican en ocasiones ir en contra de la corriente del grupo. En el clima laboral una persona que es satisfecha de su entorno de trabajo es quién ha aprendido a ir lejos de la rabia, la queja, el enojo, desánimo y desmotivación ante las frustraciones de la vida, es un individuo que toma iniciativa, ejerce influencia personal de los aspectos que provocan malestar, tomando control de todo aquello que le afecta, es en sí una persona asertiva en el sentido de que expresa lo que no le agrada y capaz de concentrar sus esfuerzos en soluciones (Pérez, 2015).

Por último se puede mencionar los modelos asertivos en el mundo laboral, cuando se habla con los pacientes en base los problemas en el trabajo y se le pide que describan a sí mismo y a sus compañeros con los cuales tienen más relación ya sea buena o mala, suelen utilizar tres tipos de categorías o etiquetas: el seguro de sí mismo que se caracteriza por la seguridad obviamente con la que afronta las relaciones personales y objetivos profesionales, el sujeto dominante proyecta energía y utiliza la razón para alcanzar metas y objetivos, es exigente, confiable, orientado al poder, a veces puede ser agresivo en las formas y el inseguro; seguramente en muchas ocasiones las personas se han encontrado con el jefe malhumorado que utiliza el tono de voz muy alta, el que piensa que tiene la razón en todos los aspectos, es un error común el pensar que cuando más alto se hable y

mayor agresividad muestra, más éxito se logra cuando lo que realmente se genera es un clima de tensión en el que los subordinados no se atreven a expresar sus puntos de vista; entonces la asertividad es una cualidad a destacarse en los diferentes ámbitos de la vida (Castanyer y Cañizares, 2017).

CLIMA LABORAL

Definiciones

El clima laboral, no es otro aspecto sino el medio físico en el que se desarrolla el trabajo habitual, orientado a los objetivos generales de la organización, cuando existe un mal clima en ocasiones genera situaciones de conflicto o malestar en los trabajadores y como consecuencia un bajo rendimiento, Bordas (2016) refiere que:

El estudio del clima en las empresas nace desde la perspectiva sistemática del pensamiento organizativo desde un enfoque dinámico y global se piensa a las organizaciones como contextos culturales y ambientales, psicológicos significativos para sus integrantes en todos los comportamientos grupales, individuales y a nivel de organizaciones se encuentran en interacción e influyen entre sí. (p.43)

Por tal sentido el ámbito organizacional está condicionado por el desempeño de las actividades y tareas encomendadas, el grado de bienestar psicológico de los miembros y la consecución de los objetivos; así mismo el clima laboral se identifica por tres perspectivas, la realista que considera el clima como atributo de carácter objetivo e independiente de las percepciones de los individuos, desde la fenomenológica se establece como un atributo de las personas poniendo el acento en los aspectos individuales y subjetivos y desde la perspectiva interaccionista tiene como fin integrar los enfoques ya mencionados.

Chiavenato (citado por Suárez, 2016) define al clima laboral como “Al ambiente existente entre los miembros de la organización, está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional.” (p.47). Se puede manifestar en diferentes niveles ya sea muy favorable, favorable, neutral,

desfavorable, y muy desfavorable; los líderes de las empresas buscan alcanzar un nivel alto para que exista un beneficio en todos los aspectos para que se fomente la satisfacción en los colaboradores y cumplan con las funciones. Los elementos a considerar para que se pueda llegar a un nivel muy favorable son varios entre ellos se encuentra: la responsabilidad, el nivel de confianza existente, la calidad de liderazgo de las máximas autoridades, implicación y participación de los empleados, recompensas justas por parte de los superiores, comunicación eficaz, presiones razonables de trabajo, nivel de confianza, oportunidades, control, estructura y burocracia.

Hoy en día las organizaciones se hallan en una etapa de competencia, por ello deben estar en adecuadas situaciones desde su interior para dar un buen servicio, a su vez permite toma buenas decisiones que les dirija a ser parte de la competitividad y los jefes interfieran en un mejor servicio dentro y fuera de las organizaciones, el clima laboral se desarrolla desde lo cotidiano, es capaz de desencadenar obstáculos o proveer el logro de las metas y objetivos, además de que se considera como un factor fundamental para evaluar a las empresas de una forma sistémica y holística considerando la fenomenología global, con ello permitiendo la autoreflexión de la percepción emitida hacia los empleados (Sotelo y Figueroa, 2017).

Por otra parte Iglesias y Sánchez (2015) refiere que el clima organizacional tiene repercusión en las motivaciones y los comportamientos que presentan los trabajadores de una empresa, el origen se encuentra en la sociología, donde se enfatiza la importancia del hombre en función del trabajo y su intervención en un sistema social, las organizaciones se establece por medio de los individuos que viven en ambientes complejos y dinámicos, lo que crea comportamientos distintos que median en el funcionamiento de los sistemas que se instituyen en colectividades; el resultado de esta interacción se media en el ambiente que se respira en la empresa; entonces el clima organizacional se define como las percepciones cooperadas por los trabajadores en base al espacio laboral; además de que se considera un filtro por donde pasan los objetivos que al ser percibidos por

los miembros que la integran, generan un determinado clima que implica un vínculo con la motivación y el comportamiento.

Así mismo en la actualidad se considera primordial el comportamiento humano dentro de una compañía, debido a que el individuo es la parte que realiza el trabajo físico quién desarrolla la tecnología y la manera de llevar las labores, existen dos aceptaciones bajo las cuales se puede delimitar el clima laboral en donde Forehand y Gilmer (citado por Soto, 2015) refiere que se identifica como el conjunto de peculiaridades objetivas de la organización, perdurables y fácilmente medibles que distinguen una entidad laboral de otra, son estilos de dirección, normas y ambiente, finalidades y procesos de contraprestación aunque interviene la percepción individual y otra base de aceptaciones, es el conjunto de percepciones globales que el sujeto tiene de la organización reflejo de la interacción entre dos o mas personas, lo que percibe un sujeto en el entorno sin tomar en cuenta como lo perciben otros, por tanto, es mas un dimensión del individuo que de la empresa.

Características del Clima Laboral

Dentro del marco del clima organizacional se encuentra características importantes como las relaciones interpersonales, para Daft (citado por Moreno y Perez, 2018) afirma que la cultura les brinda a los individuos un sentido de identidad y de pertenencia a la organización, que les concibe compromisos grandes a las propias expectativas debido a que se convierte en una guía en la toma de decisiones de los empleados en ausencia de normas y reglas escritas; habría que decir que ayuda a la creación del capital social de la empresa al forjar relaciones sean positivas o negativas dentro y fuera de las organizaciones; a su vez hacen que propicie adecuadas relaciones interpersonales; los principios que guían relaciones entre los sujetos para regular sus problemas, identificar normas de interacción entre los grupos de personas, pueden ser agradables o desagradables la primera permite reducir la intimidación y orientan las acciones del individuo hacia intereses colectivos.

El clima organizacional y el estilo de dirección se comprende cuando Chiavenato (citado por Rosales, 2015) refiere al ambiente que existe internamente

entre los individuos de la empresa, está relacionado con el grado de motivación de los mismos, por tal manera se determina los factores que conforman la estructura y naturaleza de la organización por ejemplo, los métodos de trabajo, reglas y procedimientos; además de la etapa de vida de la empresa desde que nace, su desarrollo, madurez y declinación, la responsabilidad, riesgos, recompensas, desafíos y sobre todo características de los individuos, valores y motivación. Dentro de la complejidad mostrada el estilo de dirección demanda de habilidades, versatilidades, autenticidad, una visión macro y micro de los fenómenos sociales que suceden en el ámbito laboral; para encaminar el servicio educativo de la calidad como conducción humana de reconocer la figura de otro que necesita, con ello para lograr el estilo de dirección se debe trabajar en los aspectos de la educación como planificar, potencializar el personal y el cambio, innovación y cultura organizacional es primordial tomar en cuenta estos elementos hacia la gestión directiva y el clima de la compañía.

Para Chiavenato (citado por Forero, Rincon y Velandia, 2015) refiere que el sentido de pertenencia es otra de las características del clima laboral, pues es entendida como una aptitud que debe considerarse y sentirse miembros del grupo; también se puede identificar como la relación entre empresa y el empleado, orientada a la realización de los objetivos individuales y organizacionales, cuando los dos objetivos se entrelazan puede satisfacer mutuamente además de que preexiste la responsabilidad social por parte de la empresa o institución organizativa, se produce bienestar en los empleados y genera sentido de pertenencia a la organización cuando el individuo facilita las habilidades, conocimientos, destrezas y capacidades junto con una actitud positiva frente al aprendizaje y grado de desempeño, la organización designa esas responsabilidades convirtiéndose en un reto y en una mejora de las condiciones en la compañía.

Por otra parte, la retribución se encuentra dentro de las dimensiones del clima laboral siendo definida como el conjunto de recompensas cuantificables que es recibido por un individuo por su trabajo, en donde se distingue dos tipos de retribución, siendo la directa compensaciones monetarias al empleado en función de criterios con base en su rendimiento o en conocimientos, habilidades

relacionados con él; se encuentra componentes como el salario, antigüedad, programas de incentivos, por habilidades del sujeto, ajustes salariales; así también se encuentra la retribución indirecta o conocida como la no monetaria donde conforma una variedad de programas diversos como los de protección, servicios, retribuciones en especie de ocio, entre otros (Vega, 2015).

La disponibilidad de recursos, se ha descubierto una singularidad que posiblemente se convierta en el motivo de disconformidad o molestia de parte de los empleados, repercutiendo en el rendimiento laboral y por ende en lo económico de cada sujeto, afecta además en la prevención de riesgos laborales, por ello es de vital importancia para que el empleado se siente cómodo en el puesto de trabajo; mientras que la estabilidad en la organización se entiende por el derecho que tiene el trabajador de cuidar su encargo mientras no incida en alguna de las causales de despido impuestos por la ley, es la obligación del empleador de mantener al subordinado en su trabajo mientras no ocurra en alguna de las causales. Sin claridad y coherencia en la dirección se vuelve complicado medir los resultados que se desean alcanzar, por lo que es mejor poseer indicadores bien marcados, pero más que ello es primordial tener en cuenta una adecuada comunicación para llegar a los objetivos rápidamente; por último los valores colectivos se considera como una agrupación social donde los integrantes comparten características y trabajan en conjunto por el cumplimiento de un objetivo en común, se entiende finalmente como trabajo en equipo, la sinergia interviene en el ambiente hacia una mejora y alcanzar las metas (Garrido, 2018).

Así mismo Palma (citado por Cabrera, 2018) divide al clima laboral en cinco dimensiones, a la autorrealización como la apreciación que se posee el empleado en relación con las posibilidades del ámbito laboral, en sí se evalúa el sistema laboral favorece el desarrollo personal y profesional; el involucramiento laboral se refiere en cambio a la identificación y compromiso con el desarrollo de los valores de la empresa, además de que la supervisión detalla las apreciaciones funcionales y significativas que asignan los supervisores al controlar las actividades laborales de los trabajadores, a su vez que registra la relación de guía y apoyo que reciben los subordinados para las actividades que deben cumplir a diario; la comunicación es

otra de las dimensiones que se refiere a la percepción del nivel de fluidez, coherencia claridad, celeridad, decisión de la información relativa al funcionamiento de la empresa, también evalúa el proceso de atención hacia los clientes y por ultimo las condiciones labores son el reconocimiento que los trabajadores poseen, aceptan o no la entidad y aportan con elementos económicos, materiales y psicosociales para cumplir las respectivas tareas delegadas.

Tipos de Clima Laboral

En las organizaciones que emplean métodos y aseguran la realización de objetivos y aspiraciones de sus subordinados poseen de un adecuado rendimiento y los resultados obtenidos por la productividad, satisfacción, tasas de rotación, ausentismo llegan hacer influenciables al momento de hablar sobre clima laboral, por ello Likert (citado por Rodríguez, 2016) aporta como la teoría del análisis y el diagnóstico basado en tres variables conocidas como causales, intermedias y finales compuestas en los tipos y dimensiones de climas coexistentes en las empresas; las causales son independientes y se encuentran orientadas en determinar el sentido en como las instituciones obtienen resultados progresivos, dentro de esta se identifica la estructura organizativa las decisiones, actitudes y competencias; las intermedias tienen como fin medir la parte interna de la organización manifestado en la toma de decisiones, motivación y comunicación; y las variables finales tiene origen del resultado de efecto de las mencionadas, es decir, se establecen por medio de resultados alcanzados como la pérdida, ganancia y productividad. El vínculo de las mismas conlleva a la determinación de los tipos de clima organizacional de tipo autoritario o también conocido como explotador, se presenta diferentes características donde la dirección como tal no posee la confianza de sus subordinados; además se describe por usar amenazas o recompensas y las decisiones se toman desde la alta gerencia, además de que la comunicación es vertical; en cambio el clima autoritario o también paternalista, en donde las recompensas se utilizan como fuente de motivación, la confianza está repartida entre la dirección y los trabajadores la comunicación predomina las formas de control descendentes sobre las ascendentes. El clima participativo o consultivo, en donde la confianza se entrelaza entre los supervisores y empleados, las necesidades

de autoestima se satisfacen utilizando recompensas de castigo ocasionales, se permite que los trabajadores tomen decisiones específicas, en cuanto a la comunicación es de tipo descendente controlando de arriba hacia abajo. Por último, la participación por grupos se caracteriza en la plena confianza de los subordinados por parte de la dirección la motivación de los trabajadores se da por su participación por la implicación y por el establecer objetivos de rendimiento; la toma de decisiones está diseminada por lo que la comunicación que se utiliza en este sistema es ascendente, descendente y lateral.

El autoritarismo explotador, en este sistema de dirección donde no poseen de confianza en sus subordinados, la mayoría de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuye según una función netamente descendente, los trabajadores tienen que realizar sus actividades dentro de un ambiente de miedo, castigos, amenazas, ocasionalmente de recompensas y satisfacción de las necesidades prevalece en niveles psicológicos y de seguridad; este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en donde la comunicación de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de directrices y de instrucciones específicas. Existe el tipo autoritario paternalista es aquel en el que la dirección tiene una confianza condescendiente con sus trabajadores, como la de un amo y un siervo, la mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores, las recompensas y algunas veces castigos, son métodos que se utilizan con el fin de motivar a los empleados, bajo este tipo la dirección juega un papel importante en las necesidades sociales de los subordinados; además el tipo consultivo, los métodos de mando se basan en la consulta entre superiores y subordinados con una relación de confianza bastante elevada, a su vez las fuerzas motivacionales se presentan por recompensas, castigos ocasionales y cualquier implicación se utilizan para motivar a los trabajadores, las actitudes son generalmente favorables donde la mayor parte de los empleados se sienten responsables de lo que hacen, se observa una satisfacción mediana en el trabajo con los semejantes, el administrador y la organización. Existe una cantidad moderada de interacciones del tipo supervisores/subordinados muchas veces con un nivel de confianza elevado, cuando se menciona sobre los procesos de establecimiento de objetivos se

determina por las órdenes se encuentran establecidos después de la discusión con los empleados y se observa una aceptación abierta pero algunas veces hay resistencias; las políticas y las decisiones generalmente son más específicas se toman en la cumbre pero se permite a los trabajadores a ser partícipes de las decisiones en los procesos de control los aspectos importantes se delegan de arriba hacia abajo con un sentimiento de responsabilidad en los niveles de jefes y los inferiores. En cuanto al tipo de clima participación de grupos, la delegación de responsabilidades con una relación de confianza sumamente grande entre los jefes y los subordinados, las fuerzas motivacionales se concentran en la dirección de plan de confianza en los trabajadores y están motivados por la participación e implicación, establecimiento de objetivos, mejoramiento de las estrategias de trabajo además por la evaluación del rendimiento en función a los objetivos (García y Ibarra, 2015).

Según Álvarez (citado por Torres, 2015) propone otras características del clima organizacional donde aparece nueve dimensiones que determinan como funcionan en las empresas, cada uno se encuentra relacionado con los aspectos como la estructura que se entiende por las percepciones que conservan los obreros frente a las reglas, procedimientos, limitaciones, trámites a que se ven enfrentados en el desarrollo de sus actividades, al igual que la responsabilidad se entiende como el sentimiento que los trabajadores tienen acerca de su autonomía para la toma de decisiones, es decir, la confianza construida por los jefes frente a la labor que el empleado realiza sin la necesidad de ser revisada; las recompensas es otra de las dimensiones, entendida como la percepción de los trabajadores en base al reconocimiento que recibe por elaborar una actividad esperado por la empresa, en sí es la medida en que la organización utiliza más el incentivo que el castigo; el desafío corresponde al sentimiento que poseen los individuos al momento de presentar la labor que desempeñan, es la medida en que la organización promueve la aceptación de los riesgos con el fin de lograr los objetivos planteados. Las relaciones son parte de la percepción con base en la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales, tanto entre pares como jefe/subordinado, la cooperación como el sentimiento de los miembros de una organización sobre el aporte de los directivos y de otros tipos del personal, puesto

énfasis en el apoyo mutuo, los estándares habla de como perciben lo que se han fijado de la productividad y la identidad, como la emoción que nace cuando un sujeto pertenece a una compañía y es miembro valioso de un equipo.

Niveles de Clima Laboral

Medir el clima organizacional es un esfuerzo por atraer la esencia, la personalidad, el ambiente, la atmósfera, sin embargo existe controversias en cuanto hay la posibilidad de calcular de modo significativo dicha variable, al conseguir percepciones de los obreros, de tal manera que establezca una auténtica descripción del ambiente interno, las percepciones son evaluaciones que están influidas por atributos personales y situacionales de los individuos que corresponde a una compañía, algunos autores refuerzan la tendencia de evaluar el clima organizacional basado en las diferencias que pueden llegar a crear significativas, además de que pueden ser clasificados por tres tipos variable independiente como un factor que influye sobre algo, por ejemplo cuando sugiere que la forma como el integrante percibe su clima y este puede influir tanto en su satisfacción como en su rendimiento, la segunda variable interviniente debido a que se trata como interpuesto entre algo, por ejemplo, cuando se actúa como un puente, un conector de cosas tales como la estructura con la satisfacción o el rendimiento y por último la variable dependiente, como efecto de; cuando incluye la división del trabajo, patrones de comunicación, políticas y procedimientos, tienen gran influencia en como los trabajadores visualizan el clima (Díaz, 2018).

Ramos (citado por Díaz, 2018) menciona que la fiabilidad del cálculo depende del número de dimensiones que se incrementen en el cuestionario, donde se debe separar los componentes y las dimensiones para conseguir un resultado confiable que permita conocer la realidad de la compañía, depende de la estructura organizacional, el apoyo, las relaciones sociales, los estilos de dirección y del liderazgo. El conjunto de las dimensiones se considera que ha existido un cambio con el pasar del tiempo, por esta razón se ha demostrado que el clima en las organizaciones depende de varios factores ya sean internos o externos, que adaptan al entorno, por eso varias investigaciones llega a la conclusión de que las dimensiones no pueden ser determinadas de una manera estandarizada, debido a

que la empresa posee cualidades, aspectos de mejora y necesidades, por ello cuando se realiza un estudio se debe levantar la información necesaria e implantar un método de medición con el objetivo de captar los resultados de las percepciones individuales.

Evaluar el clima es significativo porque accede al conocimiento científico de las opiniones que poseen los individuos en relación con su ambiente y condiciones que provocan insatisfacción y conflictos fundamentándose en variables o aspectos que interaccionan entre sí de diferente manera, según las situaciones para manifestar cuales son las percepciones de cada individuo se hace uso de distintos instrumentos, mediante la observación directa los trabajadores en sus tareas diarias se puede conseguir información completa y valiosa, pues se observan distintos aspectos físicos y no físicos, se necesita de tiempo y esfuerzo por lo que resulta ser más costoso; además de la entrevista se consigue realizar en una sesión donde requiere de menos tiempo, mediante los cuestionarios se obtiene menos costo, la desventaja que se tiene del sujeto que responde, no se puede profundizar y se limita a pequeños comentarios de diferentes situaciones; los cuestionarios como el tipo likert que es el empleado para conocer el estilo gerencial, motivación, liderazgo, comunicación e interacción, los resultados reflejan que si se identifica un mayor desempeño y satisfacción en el trabajo; el desarrollo personal se vuelve otro de los materiales donde mide el grado en que los subordinados se sienten comprometidos con su organización, y con el apoyo que reciben de sus jefes y de las personas que le rodea (Soto, 2015).

La Escala de Clima Organizacional (EDCO), es un instrumento para evaluar el clima organizacional que mide a través de ocho subescalas, se establece tres intervalos que se encuentran establecidos por un nivel bajo donde se evidencia un mal clima organizacional, pues los trabajadores consideran un mal ambiente al desarrollarse en las tareas del trabajo lo que la empresa debe emplear correctivos de forma inmediata, estableciendo de donde nace los problemas y modificar radicalmente los aspectos detectados con el objetivo de mejorar la salud de los mismos; el nivel medio se muestra el clima como factores de mejora, pero aun así no es un clima hostil en el que los empleados no se sienten a gusto, a pesar de ser

aceptable es significativo que la organización tome acciones para optimar los aspectos de alerta; en cambio el nivel alto cuando la compañía se encuentra en este nivel da a entender que los jefes de la misma no solo se preocupan en el aspecto laboral sino más bien buscan el bienestar e integridad de los subordinados, donde el nivel de la empresa continua con su línea de dirección sin dejar de lado los aspectos mencionados y buscando el mejoramiento (Díaz, 2018).

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

El presente trabajo investigativo se manejó un enfoque cuali-cuantitativo. Cuantitativo porque se utilizó métodos estadísticos, tales como instrumentos que permitieron la recolección de datos de las dos variables y someterlos análisis detallados. Por otro lado, el enfoque cualitativo se propuso buscar la comprensión de un fenómeno social y entender el patrón comportamental de la población estudiada.

El tipo de investigación es descriptiva y correlacional permitiendo conseguir un abordaje adecuado para que la investigación sea eficiente, ya que permitió el acercamiento de las variables para determinar los factores y los niveles si es o no aceptable es decir comprobar la hipótesis del estudio que se está realizando para poder dar solución a la problemática.

En primera instancia se utilizó una modalidad bibliográfica para el presente trabajo que permitió respaldar el estudio por medio de documentos sustentables y confiables con los datos existentes en la organización, así como también la información obtenida de libros, revistas o artículos científicos que aporten a la teoría de estudio, por otra parte se aplicó una investigación de campo que implica y compromete al investigador acudir al lugar de los hechos, para recabar información en las cuales se procederá a aplicar los instrumentos de Escala Multidimensional de Asertividad (EMA) y Escala de Clima Organizacional (EDCO).

Población y Muestra

En la presente investigación realizada en la empresa Cepeda Compañía Limitada, no se procede a realizar cálculo de muestra puesto a que se realizó el estudio con el total de la población que corresponde al personal administrativo y operarios de la organización que representan un total de 105 trabajadores.

Tabla N° 1 Distribución de la Población

Personal	Hombres	Mujeres	Total	Porcentaje
Administrativo	11	8	19	18%
Obreros	86	0	86	82%
Total	97	8	105	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: La Investigadora

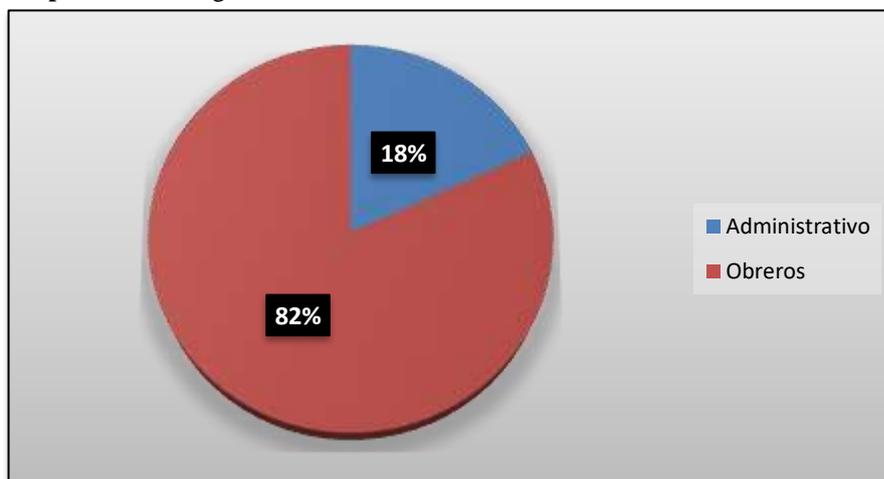


Gráfico N° 1 Distribución de la población

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: La Investigadora

Instrumentos de investigación

Los instrumentos manejados en la investigación, Escala Multidimensional de Asertividad (EMA) y la Escala de Clima Organizacional (EDCO) son utilizados con la finalidad de conocer la asertividad y su influencia en el clima laboral, buscando establecer una posible relación para la comprobación de las hipótesis establecidas.

Escala Multidimensional de Asertividad (EMA)

La Escala Multidimensional de Asertividad (EMA) fue creado por los autores Mirta Margarita Flores y Rolando Díaz – Loving (2004), el objetivo de la escala es determinar el tipo o nivel de asertividad de los trabajadores que laboran en una organización; EMA es de gran utilidad en las áreas clínica, educativa y laboral, su aplicación puede ser individual o colectiva con una duración estimada de 20 a 30 minutos, se puede aplicar desde la edad de 15 años en adelante, esta escala es auto aplicable consta de 45 afirmaciones tipo Likert de cinco opciones de respuesta que van de completamente de acuerdo, a completamente en desacuerdo, la escala se compone de tres dimensiones que son: Asertividad Indirecta, No Asertividad y Asertividad, cada una de ellas contiene 15 reactivos respectivamente, las áreas que evalúa son: expresión de deseos, opiniones, sentimientos positivos y negativos, defensa de derecho, manejo de crítica, limitaciones personales, aceptación de peticiones, iniciación de la interacción. En cuanto a su validez de constructo se hizo a través del análisis ítem-test de cada una de las dimensiones de la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA), donde se aprecia que los ítems de cada dimensión la mayoría muestra valores de correlación ítem-test superiores al valor recomendado como mínimo aceptable 0,20; por otro lado los ítems 8 y 17 registran un nivel de discriminación insuficiente con valores de 0,166 y 0,150 respectivamente; el criterio para aceptar o rechazar la correlación ítem-test es que debe ser mayor o igual de 0,20 de acuerdo con lo planteado por Kline (citado por Cueva, 2014).

La consistencia interna de la prueba total obtenida a través del coeficiente de Alfa de Cronbach correspondió a 0,91, su validez se obtuvo a través de un análisis factorial de segundo orden al realizar una comparación entre las poblaciones de la ciudad de Mérida y México obteniendo resultados similares, sin embargo, se decidió tomar a la ciudad de México como la de estandarización para obtener los baremos correspondientes.

Tabla N° 2 Interpretación de Factores de Asertividad

Factor	Niveles	Porcentaje	Interpretación
Asertividad Indirecta	Bajo Nivel de Asertividad Indirecta	0 – 39	Son capaces de expresarse, por lo que no necesitan hacerlo de manera indirecta.
	Adecuado nivel de Asertividad Indirecta	40 – 60	Ve la necesidad de manifestar sus opiniones, deseos, sentimientos, peticiones, etc., por medios indirectos, como son las cartas o teléfonos.
	Alto nivel de Asertividad Indirecta	61 – 90	Es un individuo inhábil para decir o expresarse abiertamente, es decir, le es difícil tener enfrentamientos directos con otras personas en diversas situaciones.
Factor	Niveles	Porcentaje	Interpretación
No Asertividad	Poco manejo de Asertividad	0 – 39	Las personas que carecen este tipo de problemas son en las relaciones interpersonales.
	Adecuado manejo de Asertividad	40 – 60	Tiene la capacidad de controlar sus emociones y expresarse adecuadamente, sin mentir y demostrar debilidad o molestia.
	Inhábil en expresar Asertividad	61 – 90	Son individuos inhábiles para expresar sus deseos, opiniones, sentimientos, etc., así que serían sujetos no asertivos.
Factor	Niveles	Porcentaje	Interpretación
Asertividad	Baja Expresión de Asertividad	0 – 39	Tiene problemas para poder expresarse durante las relaciones interpersonales, son inseguras de sí misma, pierden el control de las situaciones.
	Adecuada expresión de Asertividad	40 – 60	Las personas que se encuentren en este nivel adecuado de comunicación con los demás, tienen la capacidad de expresar sus sentimientos, decir lo que piensa lo que siente y satisfacer sus deseos.

Expresa Asertividad	61 – 90	En esta puntuación si la persona sería capaz de expresar sus limitaciones, sentimientos y opiniones, hábil socialmente, por ende siente una facilidad y libertad de hablar con cualquier persona sea extraña o conocida.
------------------------	---------	--

Fuente: Escala EMA

Elaborado por: La Investigadora

Escala de Clima Organizacional (EDCO)

La Escala de Clima Organizacional (EDCO) fue creado por los autores Acero Yusset, Echeverri Lina María, Lizarazo Sandra, Quevedo Ana Judith, Sanabria Bibiana en Santafé de Bogotá, en el (2003), se trata de un instrumento que pretende identificar un parámetro a nivel general sobre la percepción que los individuos tienen dentro de la organización y la organización sobre ellos, adicionalmente proporcionar retroinformación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen en cuanto a su validez y confiabilidad es aceptable con un valor de 0,80. Dentro de la escala se determina varias sub-escalas que corresponden a las dimensiones del clima; entre ellas se encuentran las relaciones interpersonales que simboliza el grado de interacción entre lo miembros, estilos de dirección que manifiestan apoyo, estimulación y participación de los jefes, sentido de pertenencia que simboliza el orgullo que se deriva del vínculo con la organización, retribución que expresa los beneficios y remuneraciones existentes, disponibilidad de recursos es la adquisición de objetos e información que permitan la realización de labores sea factible, estabilidad brinda al empleado la seguridad de permanencia con un criterio adecuado, claridad y coherencia en la dirección que poseen analogía con el futuro de la empresa mediante metas, criterios y políticas, valores colectivos perciben en el interno la cooperación, responsabilidad y respeto. Está basada en la escala Likert media ordinal, conformada por 40 ítems, cada sub-escala antes mencionada contiene de 5 preguntas, donde se puntúa del 5 al 1. Para la calificación de dicha

prueba se sumará el número correspondiente a la frecuencia teniendo como mínimo 40 y como máximo 200, se puede evaluar individual o colectivamente con un tiempo estimado de 40 minutos y su aplicación es netamente de tipo organizacional.

Tabla N° 3 Niveles de Clima Laboral

Niveles	Porcentajes	Interpretación
Bajo	40 - 93	Se relaciona con una pésima percepción del contexto laboral, lo que generara un sinnúmero de dificultades y afectara significativamente el cumplimiento de objetivos personales y organizacionales.
Promedio	94 – 147	La percepción de los empleados en cuanto al ambiente donde se ejercen las labores no son ni favorables, ni desfavorables, existe algún tipo de falencia; por ende pueden presentarse ciertos conflictos en la empresa, es considerable tomar acciones para mejorar los aspectos de alerta.
Alto	148 - 200	Existe un ambiente ideal de labores, se encuentran satisfechos con las condiciones que proporciona la compañía, mantienen una relación positiva con sus compañeros, sus líderes dirigen correctamente al equipo, la comunicación es efectiva lo que favorece el cumplimiento de los objetivos personales y organizacionales.

Fuente: Investigación Bibliográfica

Elaborado por: La Investigadora

Procedimientos para obtención y análisis de datos

En base a la asistencia participativa mediante las prácticas en la compañía se observó una problemática donde se hizo un acercamiento al departamento de Talento Humano junto con la Gerente General se socializo el tema investigativo y

los instrumentos que se utilizaría, posteriormente se formalizó un oficio para el proyecto de titulación, mediante eso se habilitó el permiso para las aplicaciones de los cuestionarios y se elaboró un cronograma para las aplicaciones de los reactivos.

Actividades

En el desarrollo de la investigación se realizaron las siguientes actividades; en un inicio se hizo un acercamiento a la organización se realizó un acuerdo con el encargado de Talento Humano junto con la Gerente General, una vez que se autorizó la ejecución del proceso se aplican los respectivos tests para que los datos obtenidos sean sujetos para análisis e interpretación una vez determinado los resultados se ejecutaron los cálculos del estadístico chi cuadrado y se determinó una hipótesis, sobre ellos se elaboraron las conclusiones y recomendaciones para así ejecutar la propuesta y dar solución a las dificultades encontradas.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS DE RESULTADOS

ASERTIVIDAD

Tabla N° 4 Factor de Asertividad Indirecta

Factor	Niveles	FA	Fr	%
Asertividad Indirecta	Bajo nivel de Asertividad Indirecta	17	0,16	16%
	Adecuado nivel de Asertividad Indirecta	72	0,69	69%
	Alto nivel de Asertividad Indirecta	16	0,15	15%
TOTAL		105	1	100%

Fuente: Escala EMA

Elaborado por: La Investigadora

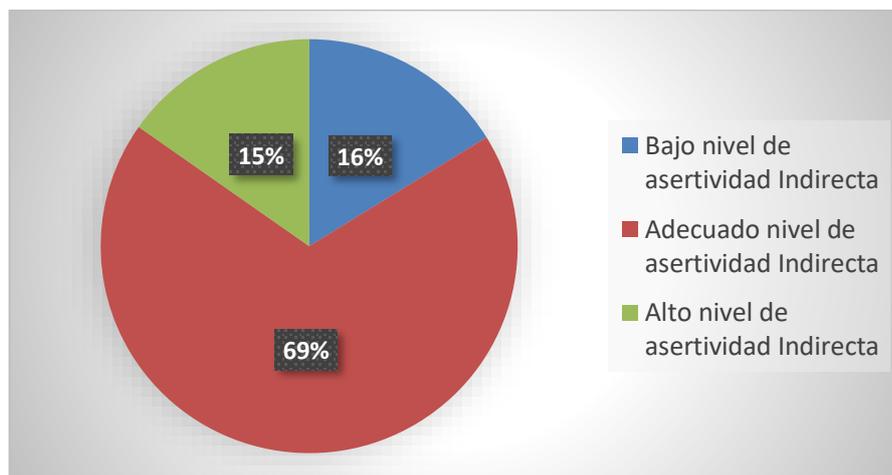


Gráfico N° 2 Factor de Asertividad Indirecta

Fuente: Escala EMA

Elaborado por: La Investigadora

Análisis e Interpretación

Según los resultados obtenidos se determina que más de las tres quintas partes de la población evaluada presenta un nivel adecuado de asertividad indirecta es decir, que se ve la necesidad de manifestar sus opiniones, deseos, sentimientos, peticiones por medios indirectos, como son las cartas o teléfonos, por otro lado las

dos quintas partes es un nivel bajo que son capaces de expresarse, por lo que no necesitan hacerlo de manera indirecta y por último las dos quintas partes sobrantes es un nivel alto puesto que son inhábiles para explicar o expresarse abiertamente, es decir, le es difícil tener enfrentamientos directos con otras personas en diversas situaciones.

Tabla N° 5 Factor de No Asertividad

Factor	Nivel	FA	Fr	%
No Asertividad	Poco manejo de Asertividad	5	0,05	5%
	Adecuado manejo de Asertividad	85	0,81	81%
	Inhábil en expresar Asertividad	15	0,14	14%
TOTAL		105	1	100%

Fuente: Escala EMA

Elaborado por: La Investigadora

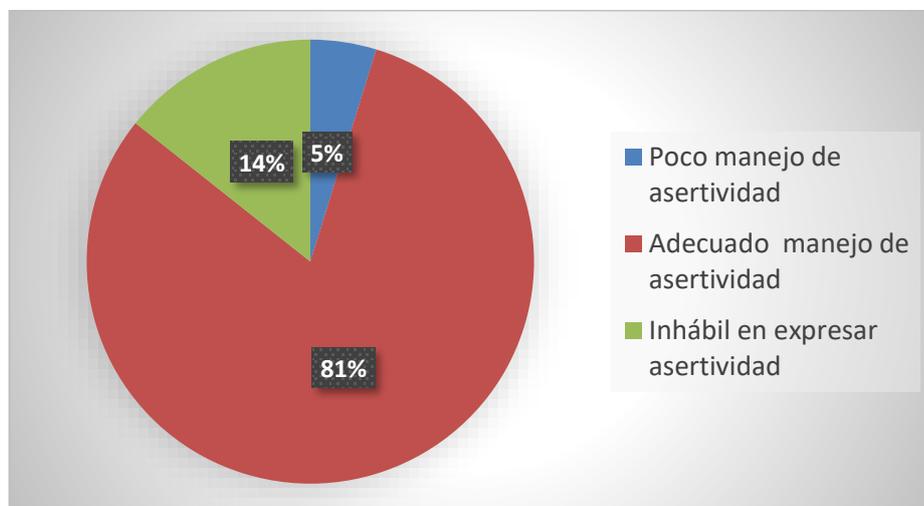


Gráfico N° 3 Factor de No Asertividad

Fuente: Escala EMA

Elaborado por: La Investigadora

Análisis e Interpretación

Se supo determinar que más de las cuatro quintas partes de la población evaluada presenta un adecuado manejo de asertividad, es decir tiene la capacidad de controlar sus emociones y expresarse adecuadamente, sin mentir y demostrar debilidad o molestia., mientras tanto menos de una quinta parte son inhábil en expresar asertividad puesto que son individuos inhábiles para decir sus deseos, opiniones, sentimientos es así que serían sujetos no asertivos y por ultimo una

minima cantidad de los individuos muestra poco manejo de asertividad indica que las personas que carecen este tipo de problemas son en las relaciones interpersonales.

Tabla N° 6 Factor de Asertividad

Factor	Nivel	FA	Fr	%
	Baja expresión de Asertividad	35	0,33	33%
	Adecuado expresión de Asertividad	70	0,67	67%
Asertividad	Expresa Asertividad	0	0	0%
TOTAL		105	1	100%

Fuente: Escala EMA

Elaborado por: La Investigadora

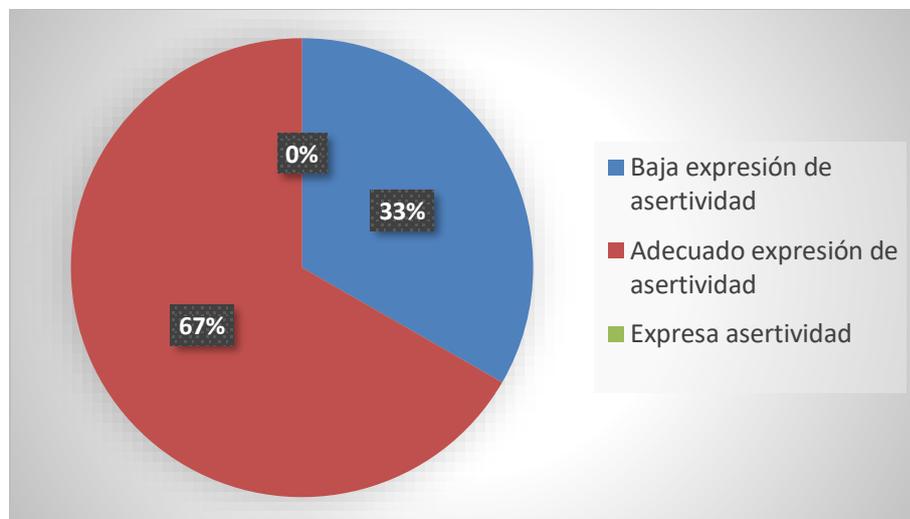


Gráfico N° 4 Factor de Asertividad

Fuente: Escala EMA

Elaborado por: La Investigadora

Análisis e Interpretación

Mediante los datos obtenidos se pudo determinar que más de las tres quintas partes de la población evaluada se inclina por una adecuada expresión de asertividad, en donde las personas tienen la capacidad de expresar sus sentimientos, decir lo que piensa lo que siente y satisfacer sus deseos, por otro lado un poco más de la quinta parte tienen una baja expresión de asertividad puesto que posee problemas para poder expresarse durante las relaciones interpersonales, son

inseguras de sí misma, pierden el control de las situaciones y para finalizar ninguno de los evaluados manifestó que expresa asertividad.

CLIMA LABORAL

Tabla N° 7 Escala Clima Laboral

Alternativa	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Porcentaje
Nivel Bajo	14	0,13	13%
Promedio	90	0,86	86%
Nivel Alto	1	0,01	1%
TOTAL	105	1	100%

Fuente: Escala EDCO

Elaborado por: La Investigadora

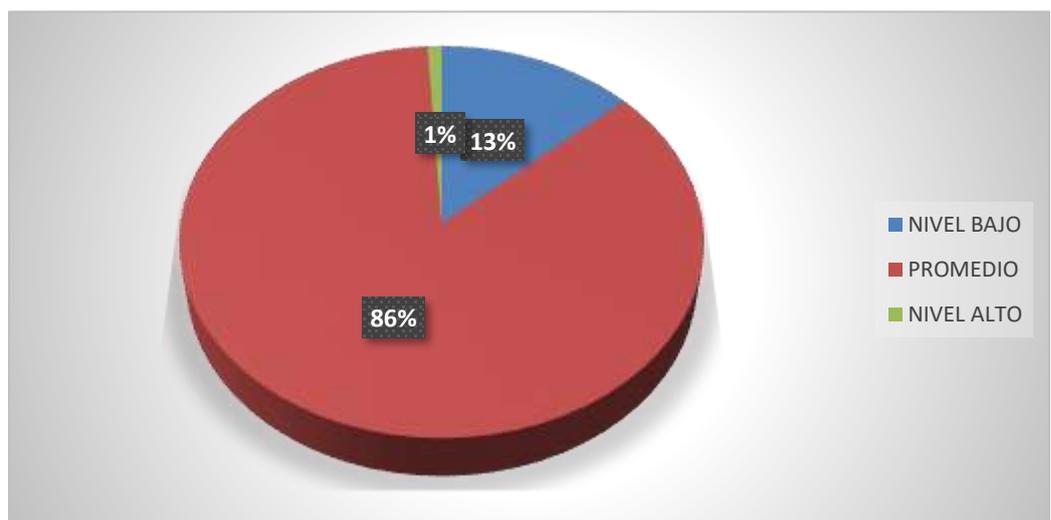


Gráfico N° 5 Escala de Clima Laboral

Fuente: Escala de Clima Laboral (EDCO)

Elaborado por: La Investigadora

Análisis e Interpretación

Se puede establecer por medio de los resultados que más de las cuatro quintas partes de la población tiene un nivel promedio de clima laboral es decir que la percepción de los empleados en cuanto al ambiente donde se ejercen las labores son favorables pero puede existir algún tipo de falencia ya que puede generar conflictos en la empresa, por eso es considerable tomar acciones para mejorar los aspectos de alerta, por otro lado menos de la quinta parte presenta un nivel bajo donde se relaciona con una pésima percepción del contexto laboral, lo que generara un sinnúmero de dificultades que afectara significativamente el cumplimiento de

objetivos personales y organizacionales por ultimo una mínima cantidad presenta un nivel alto lo que significa que existe un ambiente ideal de labores se encuentran satisfechos con las condiciones que proporciona la compañía, mantienen una relación positiva con sus compañeros, sus líderes dirigen correctamente al equipo, la comunicación es efectiva lo que favorece el cumplimiento de los objetivos personales y organizacionales.

Tabla N° 8 Subescala de Relaciones Interpersonales

Alternativa	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Porcentaje
Nivel Bajo	64	0,61	61%
Promedio	38	0,36	36%
Nivel Alto	3	0,03	3%
Total	105	1,00	100%

Fuente: Escala EDCO

Elaborado por: La Investigadora

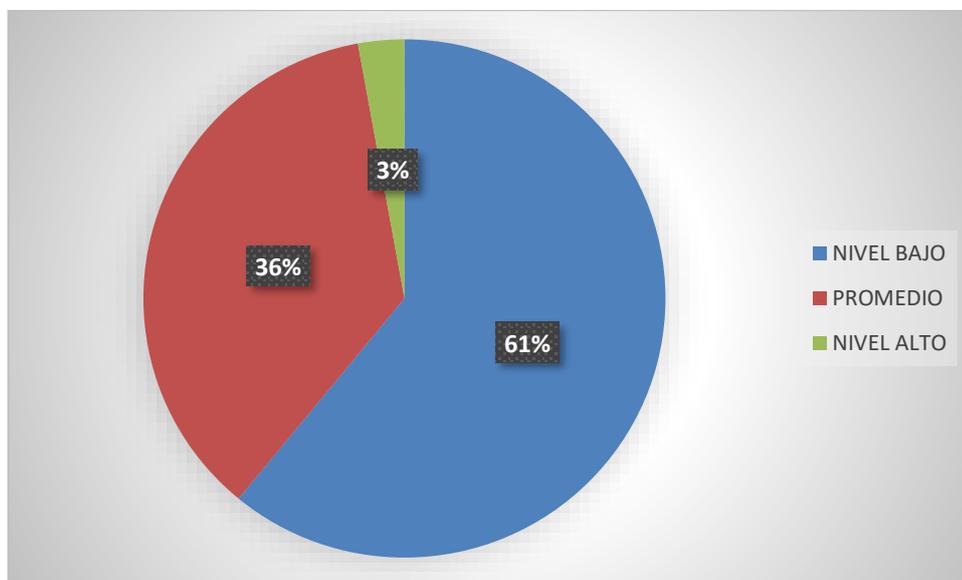


Gráfico N° 6 Relaciones Interpersonales

Fuente: Escala de Clima Laboral (EDCO)

Elaborado por: La Investigadora

Análisis e Interpretación

Como se puede apreciar en los datos referidos, con respecto a la subescala de relaciones interpersonales, se percibe dificultades no saludables pero que pueden ser reformadas, más de las tres quintas partes manifiestan un nivel bajo es decir que sus opiniones no son consideradas, ni tomados en cuenta por sus compañeros de trabajo, por otro lado un poco más de la quinta parte presenta un nivel promedio

donde los empleados se ayudan entre sí y sus relaciones son de respeto y consideración por ultimo una minima cantidad de los individuos tienen un nivel alto quiere decir que no existe conflicto alguno.

Tabla N° 9 Subescala de Estilo de Dirección

Alternativa	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Porcentaje
Nivel Bajo	47	0,45	45%
Promedio	51	0,49	49%
Nivel Alto	7	0,07	7%
Total	105	1	100%

Fuente: Escala EDCO

Elaborado por: La Investigadora

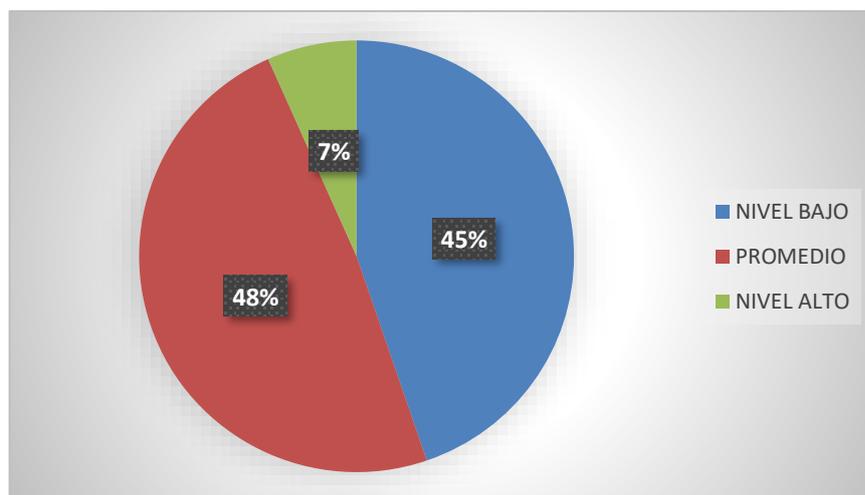


Gráfico N° 7 Estilo de Dirección

Fuente: Escala de Clima Laboral (EDCO)

Elaborado por: La Investigadora

Análisis e Interpretación

Los estilos de dirección hacen referencia al comportamiento manifestado por los directivos, coordinadores que estén a cargo de encabezar manejar y guiar al personal, dentro de esta subescala, más de las dos quintas partes presenta un nivel promedio es decir que algunos coordinadores apoyan, estimulan y dan participación a sus colaboradores, por otra lado las dos quintas partes es un nivel bajo donde los encuestados no se hallan satisfechos en varios aspectos de su jefe no apoya las decisiones tomadas por sus subordinados y por ultimo una mínima parte tiene un nivel alto donde los coordinadores y trabajadores participan mutuamente.

Tabla N° 10 Subescala de Sentido de Pertenencia

Alternativa	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Porcentaje
Nivel Bajo	62	0,59	59%
Promedio	43	0,41	41%
Nivel Alto	0	0,00	0%
Total	105	1	100%

Fuente: Escala EDCO

Elaborado por: La Investigadora

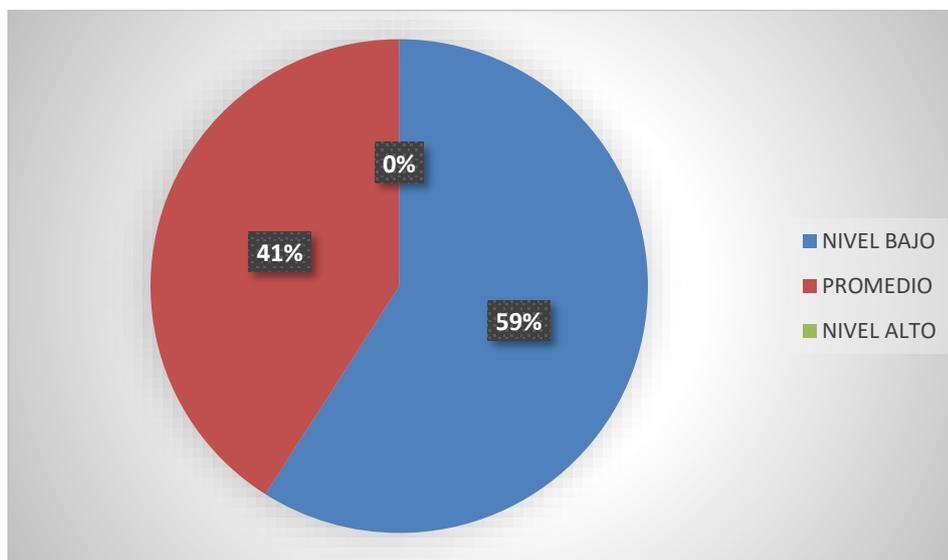


Gráfico N° 8 Sentido de Pertenencia

Fuente: Escala de Clima Laboral (EDCO)

Elaborado por: La Investigadora

Análisis e Interpretación

Según los resultados obtenidos más de las tres quintas partes tienen un nivel bajo donde el personal no se encuentra orgulloso de su vinculación a la empresa, tiene un pobre sentimiento de compromiso y responsabilidad en relación con sus objetivos y programas por otro lado dos quintas partes presentan un nivel promedio es decir que los individuos se sienten parte de la organización y tiene la camiseta puesta, lo que puede corresponder a un factor importante y que favorece la ventaja competitiva en el área laboral para finalizar ninguno de los evaluados manifestó tener un nivel alto en sentido de pertenencia.

Tabla N° 11 Subescala de Retribución

Alternativa	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Porcentaje
Nivel Bajo	5	0,05	5%
Promedio	99	0,94	94%
Nivel Alto	1	0,01	1%
Total	105	1	100%

Fuente: Escala EDCO

Elaborado por: La Investigadora

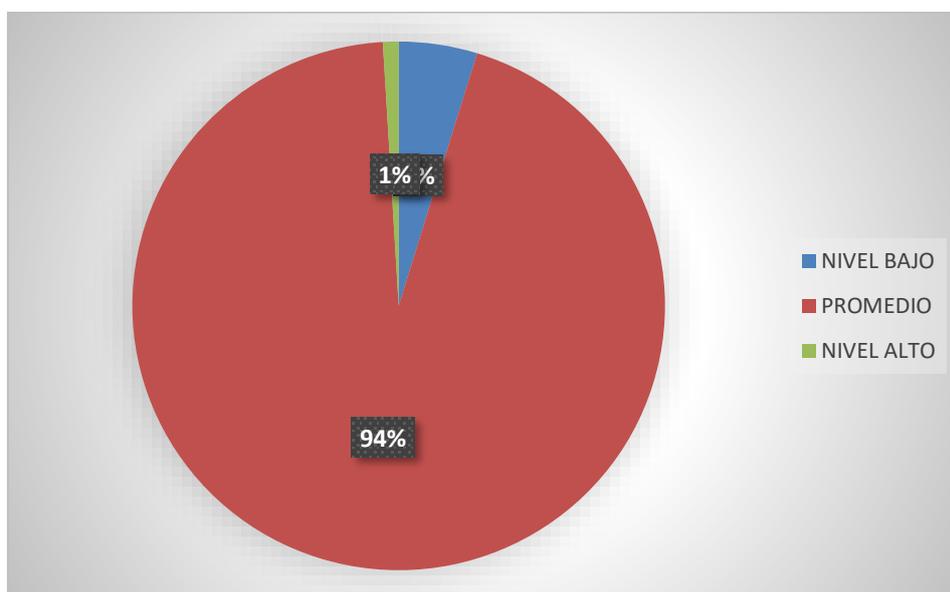


Gráfico N° 9 Retribución

Fuente: Escala de Clima Laboral (EDCO)

Elaborado por: La Investigadora

Análisis e Interpretación

Al hablar del ámbito de retribuciones se trata de aquellos incentivos que recibe una persona por las labores ejecutadas, este puede tratarse de bienes tangibles como los económicos, materiales y no tangibles como la estima y reconocimiento, de acuerdo con los resultados arrojados más de las cuatro quintas partes presentan un nivel promedio es decir en esta organización encontramos que el personal cuestiona el grado de equidad en la remuneración y los beneficios derivados del trabajo, por otro lado unas mínimas cantidades tanto en el nivel alto y bajo no son satisfechos con los beneficios que reciben por parte de la organización.

Tabla N° 12 Subescala de Disponibilidad de Recursos

Alternativa	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Porcentaje
Nivel Bajo	36	0,34	34%
Promedio	66	0,63	63%
Nivel Alto	3	0,03	3%
Total	105	1	100%

Fuente: Escala EDCO

Elaborado por: La Investigadora

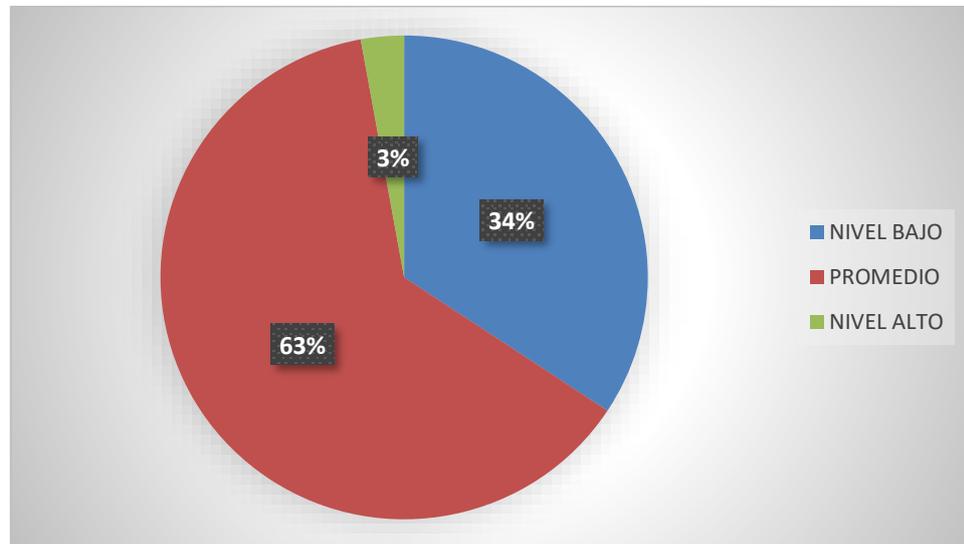


Gráfico N° 10 Disponibilidad de Recursos

Fuente: Escala de Clima Laboral (EDCO)

Elaborado por: La Investigadora

Análisis e Interpretación

Se puede establecer por medio de los resultados que más de las tres quintas partes de la población tiene un nivel promedio se refiere que el grado en que los trabajadores cuenta con la información, los equipos y el aporte requerido de otras personas y dependencias para la realización de sus trabajo es suficiente, por otro lado más de las dos quintas partes presentan un nivel bajo es decir no se establecen que el espacio y el entorno no son aptos para el desarrollo de las actividades que se realiza diariamente y por último una mínima cantidad expresa un nivel alto donde se sienten conforme con dicho factor.

Tabla N° 13 Subescala de Estabilidad

Alternativa	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Porcentaje
Nivel Bajo	16	0,15	15%
Promedio	87	0,83	83%
Nivel Alto	2	0,02	2%
Total	105	1	100%

Fuente: Escala EDCO

Elaborado por: La Investigadora

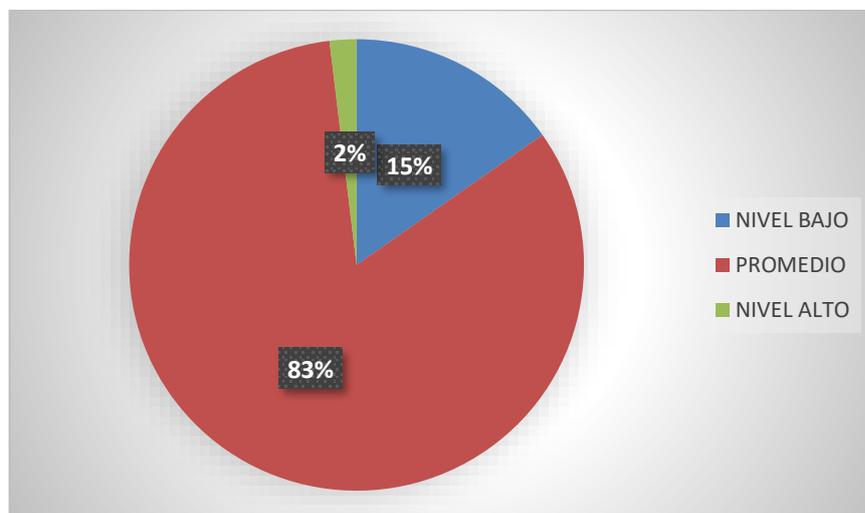


Gráfico N° 11 Estabilidad

Fuente: Escala de Clima Laboral (EDCO)

Elaborado por: La Investigadora

Análisis e Interpretación

La estabilidad en el ámbito laboral tiene relación del grado de seguridad que tiene el trabajador con respecto a mantenerse dentro de la compañía, más de las cuatro quintas partes presenta un nivel promedio es decir que en la organización encontramos el grado en que los empleados ven a la empresa posibilidades de pertenencia y estiman que a la gente se la conserva o despide con algunos criterios cuestionables, por otro lado menos de la quinta parte presentan un nivel bajo donde los empleados no se sienten seguro de estar en la empresa por miedo a que los despidan y para finalizar una mínimo porcentaje de nivel alto los trabajadores tiene claro las posibilidades de pertenecer en la organización.

Tabla N° 14 Subescala de Claridad y Coherencia en la Dirección

Alternativa	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Porcentaje
Nivel Bajo	31	0,30	30%
Promedio	73	0,70	70%
Nivel Alto	1	0,01	1%
Total	105	1	100%

Fuente: Escala EDCO

Elaborado por: La Investigadora

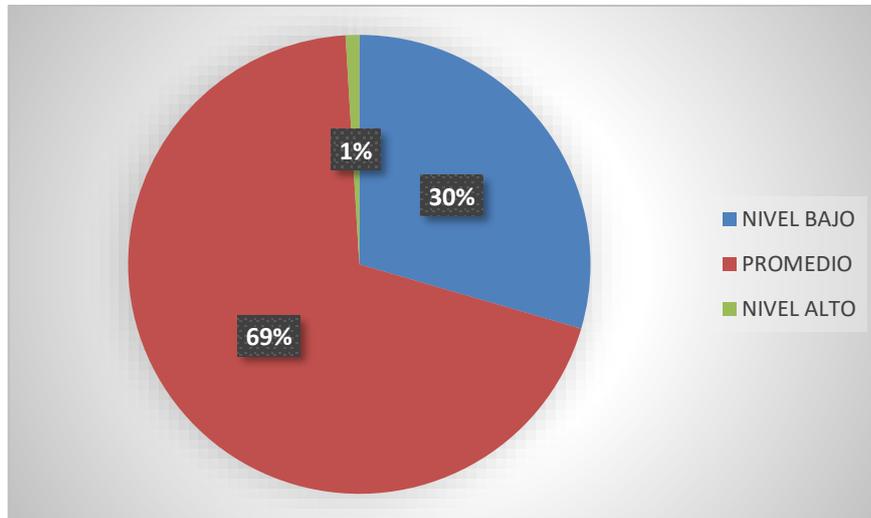


Gráfico N° 12 Claridad y Coherencia en la Dirección

Fuente: Escala de Clima Laboral (EDCO)

Elaborado por: La Investigadora

Análisis e Interpretación

Mediante los datos obtenidos se pudo observar que más de las tres quintas partes tiene un nivel promedio es decir que en esta organización encontramos que el trabajador observa el grado de claridad de la alta dirección sobre el futuro de la empresa, media en que las metas y objetivos de las áreas son cuestionable con los criterios y políticas de la alta gerencia, por otro lado las dos quintas partes presenta un nivel bajo donde no se encuentran los colaboradores satisfechos de los logros obtenidos en la empresa y por ultimo una mínima cantidad tiene un nivel alto que se encuentra en un rango aceptable.

Tabla N° 15 Subescala de Valores Colectivos

Alternativa	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Porcentaje
Nivel Bajo	54	0,51	51%
Promedio	49	0,47	47%
Nivel Alto	2	0,02	2%
Total	105	1	100%

Fuente: Escala EDCO

Elaborado por: La Investigadora

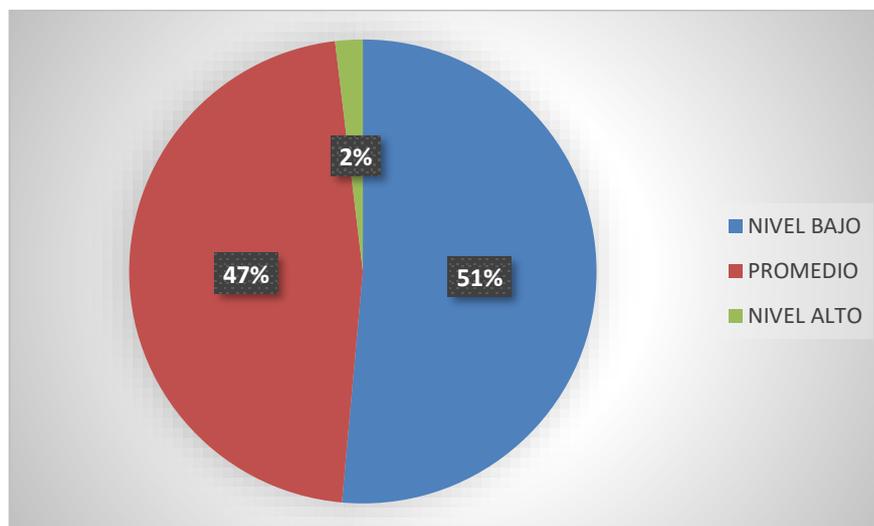


Gráfico N° 13 Valores Colectivos

Fuente: Escala de Clima Laboral (EDCO)

Elaborado por: La Investigadora

Análisis e Interpretación

Se pudo determinar que más de las dos quintas partes tiene un nivel bajo muestran una interacción muy pobre y precaria entre los diferentes departamentos de la empresa, por otro lado más de las dos quintas partes presenta un nivel promedio es decir que el personal percibe que en el medio interno la cooperación, responsabilidad y respeto no son necesariamente los más adecuados y para finalizar un mínimo porcentaje obtiene un nivel alto donde son el reflejo de los valores grupales e individuales.

Comprobación de Hipótesis

Tabla N° 16 Frecuencia Observada

ASERTIVIDAD INDIRECTA / CLIMA LABORAL	Alto	Promedio	Baja	Total
Alto nivel de Asertividad Indirecta	1	15	1	17
Adecuado nivel de Asertividad Indirecta	0	72	0	72
Bajo nivel de Asertividad Indirecta	0	3	13	16
Total	1	90	14	105

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: La Investigadora

Tabla N° 17 Frecuencia Esperada

ASERTIVIDAD INDIRECTA / CLIMA LABORAL	Alto	Promedio	Baja	Total
Alto nivel de Asertividad Indirecta	0,16	14,57	2,27	17,00
Adecuado nivel de Asertividad Indirecta	0,69	61,71	9,60	72,00
Bajo nivel de Asertividad Indirecta	0,15	13,71	2,13	16,00
Total	1	90	14	105

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: La Investigadora

Tabla N° 18 Cálculo del Chi Cuadrado

ALTERNATIVA	FO	FE	FO-FE	$(O - E)^2$	$(O - E)^2 / FE$
Alto nivel aser indi/ Alto	1	0,16	0,84	0,71	4,41
Alto nivel aser indi / Prom	15	14,57	0,43	0,18	0,01
Alto nivel aser indi / Bajo	1	2,27	-1,27	1,61	0,71
Adecuado nivel aser indi /Alto	0	0,69	-0,69	0,48	0,69
Adecuado nivel aser indi /Prom	72	61,71	10,29	105,88	1,72
Adecuado nivel aser indi /Bajo	0	9,6	-9,6	92,16	9,60
Bajo nivel aser indi /Alto	0	0,15	-0,15	0,02	0,15
Bajo nivel aser indi /Prom	3	13,71	-10,71	114,70	8,37
Bajo nivel aser indi /Bajo	13	2,13	10,87	118,16	55,47
TOTAL					81,13

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: La Investigadora

Nivel de Significancia

El nivel de significación es del 5% que equivale 0,05.

Tabla N° 19 Grados de Libertad para el Chi Cuadrado

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

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: La Investigadora

Tabla N° 20 Decisión Chi2

Nivel de Significancia	0,05
Valor Critico	9,488
Valor Calculado	81,13

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: La Investigadora

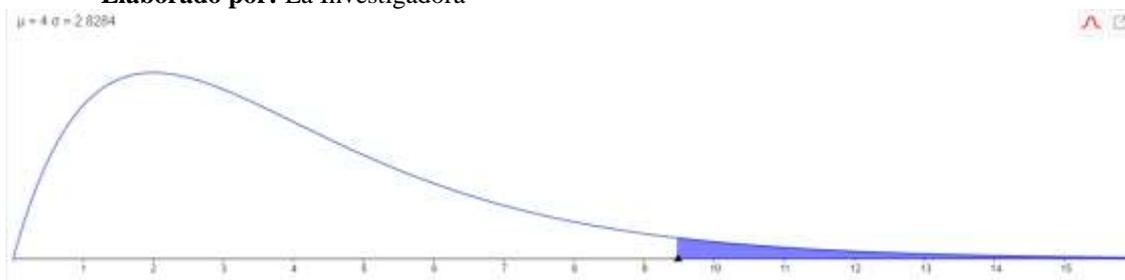


Gráfico N° 14 Campana de Gauss
Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: La Investigadora

Tabla N° 21 Frecuencia Observada

NO ASERTIVIDAD / CLIMA LABORAL	Alto	Promedio	Baja	Total
Inhábil en expresar asertividad	1	14	0	15
Adecuado manejo de asertividad	0	76	9	85
Poco manejo de asertividad	0	0	5	5
Total	1	90	14	105

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: La Investigadora

Tabla N° 22 Frecuencia Esperada

NO ASERTIVIDAD / CLIMA LABORAL	Alto	Promedio	Baja	Total
Inhábil en expresar asertividad	0,14	12,86	2,00	15,00
Adecuado manejo de asertividad	0,81	72,86	11,33	85,00
Poco manejo de asertividad	0,05	4,29	0,67	5,00
Total	1	90	14	105

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: La Investigadora

Tabla N° 23 Cálculo del Chi Cuadrado

ALTERNATIVA	FO	FE	FO-FE	$(O - E)^2$	$(O - E)^2 / FE$
Inhábil en expresar aser/ Alto	1	0,14	0,86	0,74	5,28
Inhábil en expresar aser / Prom	14	12,86	1,14	1,30	0,10
Inhábil en expresar aser / Bajo	0	2	-2	4,00	2,00
Adecuado manejo de aser/Alto	0	0,81	-0,81	0,66	0,81
Adecuado manejo de aser/Prom	76	72,86	3,14	9,86	0,14
Adecuado manejo de aser/Bajo	9	11,33	-2,33	5,43	0,48
Poco manejo de aser/Alto	0	0,05	-0,05	0,00	0,05
Poco manejo de aser/Prom	9	4,29	4,71	22,18	5,17
Poco manejo de aser/Bajo	5	0,67	4,33	18,75	27,98
TOTAL					42,01

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: La Investigadora

Nivel de Significancia

El nivel de significación es del 5% que equivale 0,05.

Tabla N° 24 Grados de Libertad para el Chi Cuadrado

Gl=(f-1)(c-1)				
Filas		3	(3-1)	2
Columnas		3	(3-1)	2
Gl	2*2			
Gl	4			

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: La Investigadora

Tabla N° 25 Decisión Chi2

Nivel de Significancia	0,05
Valor Critico	9,488
Valor Calculado	42,01

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: La Investigadora

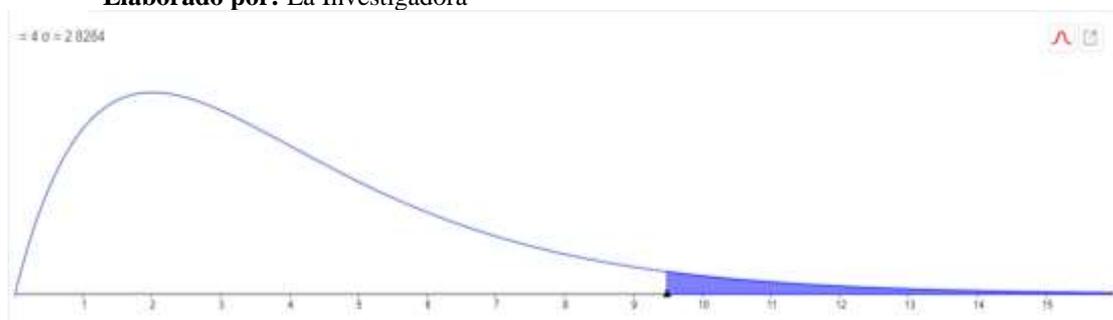


Gráfico N° 15 Campana de Gauss
Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: La Investigadora

Tabla N° 26 Frecuencia Observada

ASERTIVIDAD / CLIMA LABORAL	Alto	Promedio	Bajo	TOTAL
Expresa asertividad	0	0	0	0
Adecuado expresión de asertividad	1	65	4	70
Baja expresión de asertividad	0	25	10	35
TOTAL	1	90	14	105

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: La Investigadora

Tabla N° 27 Frecuencia Esperada

ASERTIVIDAD / CLIMA LABORAL	Alt o	Promedi o	Nivel Bajo	Tota l
Expresa asertividad	0	0	0	0
Adecuado expresión de asertividad	0,67	60	9,33	70,00
Baja expresión de asertividad	0,33	30	4,67	35
TOTAL	1	90	14	105

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: La Investigadora

Tabla N° 28 Cálculo del Chi Cuadrado

ALTERNATIVA	FO	FE	FO-FE	$(O - E)^2$	$(O - E)^2 / FE$
Expresa aser/ Alto	0	0	0	0,00	0,00
Expresa aser/ Prom	0	0	0	0,00	0,00
Expresa aser/ Bajo	0	0	0	0,00	0,00
Adecuado exp aser/Alto	1	0,67	0,33	0,11	0,16
Adecuado exp aser/Prom	65	60	5	25,00	0,42
Adecuado exp aser/Bajo	4	9,33	-5,33	28,41	3,04
Baja exp aser/Alto	0	0,33	-0,33	0,11	0,33
Baja exp aser/Prom	25	30	-5	25,00	0,83
Baja exp aser/Bajo	10	4,67	5,33	28,41	6,08
TOTAL					10,87

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: La Investigadora

Nivel de Significancia

El nivel de significación es del 5% que equivale 0,05.

Tabla N° 29 Grados de Libertad para el Chi Cuadrado

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

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: La Investigadora

Tabla N° 30 Decisión Chi2

Nivel de Significancia	0,05
Valor Critico	9,488
Valor Calculado	10,87

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: La Investigadora

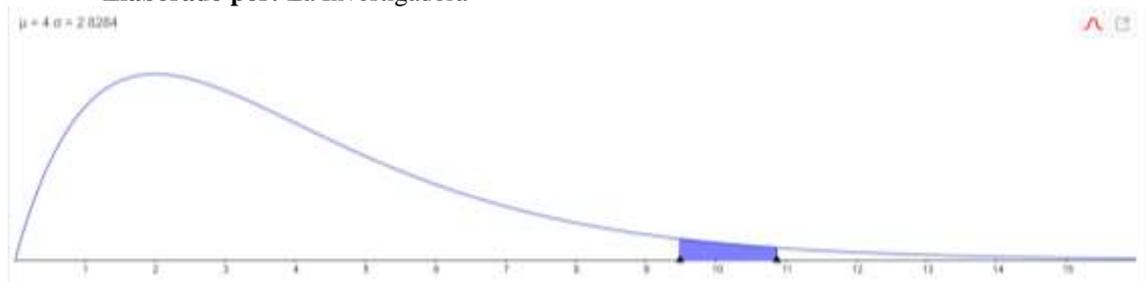


Gráfico N° 16 Campana de Gauss

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: La Investigadora

Decisión

Tabla N° 31 Resumen del Chi2

Factor	Valor del Chi2
Asertividad Indirecta	81,13
No Asertividad	42,01
Asertividad	10,87

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: La Investigadora

Considerando los valores obtenidos en los cálculos del chi cuadrado de los tres factores de Asertividad frente a los niveles de Clima Laboral se determina que la Hipótesis Alternativa (Hi) es aceptada, debido a que los valores calculados fueron mayor al valor crítico entonces la Hipótesis Nula (Ho) es rechazada; por lo tanto, se concluye que la Asertividad influye en el Clima Laboral de los trabajadores de la empresa Cepeda Compañía Limitada, si existe relación entre las dos variables.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

1. A través del cálculo del chi cuadrado (Tabla N° 31), se determina que la hipótesis alterna (Hi) es aceptada, debido a los tres factores de la variable asertividad fueron las siguientes: asertividad indirecta el Chi2 fue 81,13, no asertividad el Chi2 fue 42,01 y asertividad el Chi2 es 10,87 son mayores en relación al valor crítico 9,488, por lo tanto se obtiene como resultados que La Asertividad influye en el Clima Laboral de los trabajadores de la empresa Cepeda Cia Ltda.
2. Con los datos adquiridos en la (Tablas N° 4, 5, 6), referente a los factores de asertividad indirecta, no asertividad, asertividad según los resultados obtenidos se determina que se encuentran en un nivel adecuado es decir las personas tienen la capacidad de expresar sus sentimientos, decir lo que piensa, siente y satisfacer sus deseos.
3. Se puede establecer por medio de los resultados que la población con mayor porcentaje es un nivel promedio de clima laboral es decir que la percepción de los empleados en cuanto al ambiente donde se ejercen las labores son favorables pero puede existir algún tipo de falencia ya que puede generar conflictos en la empresa, por eso es considerable tomar acciones para mejorar los aspectos de alerta (Tabla N° 7).
4. En base a los resultados obtenidos mediante la investigación se aceptó la hipótesis alterna en la que se manifiesta que la asertividad influye en el

clima laboral de los trabajadores por lo que se determinó que la propuesta debe ser enfocada a la mejora de la asertividad y de esta manera consecuentemente favorecerá el incremento del nivel de clima laboral ya que la variable dependiente cambia en función de la variable independiente.

RECOMENDACIONES

- 1.** En base a la conclusión del objetivo general, es recomendable que la empresa realice estudios y seguimientos frecuentes para promover un ambiente agradable entre todas las personas que forma parte de la compañía.
- 2.** En cuanto a la asertividad se recomienda que se realice un plan de desarrollo de estrategias mediante el departamento de Talento Humano que permitirá fortalecer las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la compañía.
- 3.** Se recomienda que se realice análisis constantes en toda la organización para determinar posibles cambios en la percepción del clima laboral junto con las subescalas, mediante eso también se puede identificar alguna falencia que pueda presentar conflicto en la empresa.
- 4.** Realizar los talleres para el fortalecimiento de la asertividad en los trabajadores de la empresa Cepeda Cía. Ltda.

DISCUSIÓN

De acuerdo con la investigación desarrollada se obtuvo que los factores de asertividad indirecta, no asertividad, asertividad según los resultados obtenidos se determina que se encuentran en un nivel adecuado es decir las personas tienen la capacidad de expresar sus sentimientos, decir lo que piensa, siente y satisfacer sus deseos para concluir la población con mayor porcentaje es un nivel promedio de clima laboral, indica que la percepción de los empleados en cuanto al ambiente donde se ejercen las labores son favorables pero puede existir algún tipo de falencia ya que puede generar conflictos en la empresa, por eso es considerable tomar acciones para mejorar los aspectos de alerta. Mediante la aplicación del estadístico chi cuadrado se aceptó la hipótesis alterna es decir la asertividad si influye en el clima laboral de los trabajadores de la organización Cepeda Compañía Limitada.

Para corroborar los resultados de esta investigación Suárez (2016) en su investigación denominada la comunicación asertiva y el clima organizacional realizado en la Dirección de Tránsito, Transporte y Movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio de Ambato, mediante el estadístico chi cuadrado la hipótesis alterna es aceptada es decir que en esta investigación se concluyó que la comunicación asertiva si influye en el clima organizacional además se ha ido formando de una manera espontánea, sin tomar en cuenta el establecimiento de canales de comunicación efectivos, lo que da a notar la importancia de mantener niveles altos de asertividad en organizaciones como la empresa Cepeda Cía. Ltda., ya que siempre está en constante contacto tanto con los trabajadores como los clientes que necesita de sus servicios.

Por otra parte el estudio realizado por Mogollón (2018) sobre la asertividad y su influencia en el clima laboral elaborado en la Universidad Tecnológica Indoamérica, mediante el estadística chi cuadrado se acepta la hipótesis alterna se concluye que la institución tiene un nivel bajo de expresión de asertividad lo que significa que existe dificultades para poder expresarse entre compañeros por otro lado el clima laboral tiene un nivel medio lo que quiere decir que la institución favorece al desarrollo personal de los trabajadores juntos con los valores institucionales se buena. En la presente investigación se muestra datos casi

similares, en los que se evidencia que la comunicación dentro de la organización es adecuada pero, como lo demuestran los datos en la empresa Cepeda Cía. Ltda., los obreros si cuentan con habilidades para expresar sus limitaciones, sentimientos u opiniones en un ambiente de respeto, lo que se evidente que el clima laboral de la compañía es adecuado y favorecedor de la interacción de sus empleados.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

Tema: Talleres para el fortalecimiento de la asertividad en los trabajadores de la empresa Cepeda Compañía Limitada.

JUSTIFICACIÓN

La asertividad y el clima laboral son dos mecanismos importantes para la adecuada productividad laboral, por ello es indudable de que la asertividad influya en el desarrollo de las organizaciones como algo esencial para cumplir con los objetivos y metas; los problemas empiezan cuando existe confrontaciones entre equipos de trabajo funcionales es ahí donde interviene la comunicación de forma adecuada, defendiendo los propios derechos sin aludir el de los demás. La importancia de los talleres para el fortalecimiento de la asertividad en los trabajadores de la empresa Cepeda Compañía Limitada, radica en mejorar las relaciones interpersonales y ser capaces de establecer puntos de vista, además de exponer sus razones logrando transmitir con un mensaje corporal y verbal de forma concisa y clara. Esta propuesta es originalidad porque brinda el apoyo psicológico, debido a que por medio de técnicas asertivas y estrategias se fortalece las relaciones interpersonales en el ámbito laboral, además se concientiza a las empresas a seguir un modelo de intervención. Es factible porque se logró recolectar la información necesaria para desarrollar las diferentes actividades que se propone en cada taller con el apoyo de las autoridades de la compañía. Los beneficiarios de la empresa Cepeda Compañía Limitada, son los trabajadores y directivos que podrán ser partícipes de los talleres para el fortalecimiento de la asertividad.

OBJETIVOS

Objetivo General

- Diseñar talleres para el fortalecimiento de la asertividad de los trabajadores de la empresa Cepeda Compañía Limitada

Objetivo Específicos

- Identificar técnicas para mejorar las relaciones interpersonales de los trabajadores de la empresa Cepeda Compañía Limitada
- Plantear estrategias para mejorar la comunicación asertiva de los trabajadores de la empresa Cepeda Compañía Limitada
- Proponer estrategias que fortalezcan la seguridad de sí mismo de los trabajadores de la empresa Cepeda Compañía Limitada

ESTRUCTURA TÉCNICA DE LA PROPUESTA

La presente propuesta se basará en la elaboración de talleres para el fortalecimiento de la asertividad en los trabajadores de la empresa Cepeda Compañía Limitada, ayudando a los colaboradores a que mejoren sus relaciones interpersonales a través de uso adecuado de técnicas asertivas, con ello se fomenta mantener un clima laboral saludable donde lo emocional sea un requisito en su entorno. El desarrollo se conforma por varias fases donde se establece diversas actividades para intervenir en los factores que se han identificado donde existe una problemática, por ello el contenido está diseñado por tres talleres, cada taller se empezará con técnica de dinámica de grupo con el objetivo de crear un espacio de rapport entre la facilitadora y los colaboradores, cada uno se desarrolla con actividades prácticas para así ayudar a la participación de los trabajadores, al finalizar cada taller se usa la técnica retroalimentación para dar por fin.

Según Ellis (citado por Bertrand, 2016), “El modo en que las personas estructuran cognitivamente sus experiencias ejerce una influencia fundamental en cómo se sienten y actúan y en las reacciones físicas que tienen” (p.3). La reacción ante un acontecimiento depende de cómo se percibe, atiende, se valora e interpreta de las atribuciones que se realiza de las expectativas que se tiene, un individuo se imagina que se queda con un nuevo conocido que no le gusta y tal persona no aparece en media hora, si la interpretación es que no le importa, puede que la persona se sienta triste y no vuelva a establecer contacto, pero si se piensa que la tardanza se debe a un imprevisto o una confusión de hora, la reacción emocional y conductual va ocasionar algo diferente; por otra parte el afecto, conducta y reacciones físicas influyen recíprocamente y contribuye a mantener las cogniciones. El modelo de reestructuración cognitiva es una de las técnica cognitivo-conductuales, centradas en las cogniciones verbales, o de tipo imágenes de los clientes para modificar estas, las emociones y conductas manifiesta que, se supone y regulan. Dentro de las terapia denomina reestructuración cognitiva se puede identificar en el entrenamiento auto instruccional de Meichenbaum, tiene como objetivo el modificar el diálogo interno de los individuos para proveer de mejor

manera el afrontamiento de una determinada tarea, situación o acontecimiento, es decir, se utiliza cuando lo que el individuo se dice a sí mismo es inapropiado para la realización de una tarea o para manejarse adecuadamente con una situación.

Para la ejecución de los talleres se utilizan las siguientes técnicas; para las relaciones interpersonales se trabaja con la técnica role playing creado por Gamson (citado por Rivera, 2014) afirma que tiene como función conocer las actitudes que se presenta ante determinadas situaciones y cómo influye el trabajo en la vida diaria, además de que se analiza determinadas tensiones que surgen en el procesos grupal.

Por otro lado, para mejorar la comunicación asertiva se utiliza la técnica banco de niebla que propone Smith, (citado por Nuñez, 2017) refiere que se puede ayudar a manejar con éxito la crítica o confrontación, en si es una clave sencilla en las habilidades sociales, como tal en la asertividad; además de que esta técnica ayuda a frenar y reducir la velocidad de las emociones que se siente y que puede dar origen a reaccionar de una manera impulsiva ante lo que no está siendo de agrado.

Finalmente, para fortalecer la seguridad de sí mismo se utiliza la técnica XYZ+R procedimiento que propone Ginott, (citado por Morales, 2015) menciona que es una actitud personal la que crea el ambiente, es importante evitar la crítica de los sujetos y centrarse en los comentarios y observaciones únicamente en la conducta o en los actos que se realizan entre compañeros.

Argumentación Teórica

La realización de la propuesta se basa en el enfoque cognitivo-conductual, debido a que los comportamientos se aprenden de diversas formas, mediante la propia experiencia, la observación de los demás, todos los individuos desarrollan durante toda su vida aprendizajes que se incorpora en sus biografías estos pueden ser funciones como disfuncionales. El modelo que se presenta para fortalecer la asertividad es el mismo que se sustenta en la consideración de que los programas de entrenamiento para el desarrollo de las habilidades asertivas, ha de integrar un conjunto de técnicas terapéuticas que permiten a las personas adquieran ciertas habilidades para la comunicación, eliminar la ansiedad vinculada a las relaciones o

situaciones interpersonales, modificar procesos cognitivos, además desarrollar la percepción social de cuando y donde brindar la respuestas asertiva.

FASE O ETAPA	ACTIVIDAD	OBJETIVO	RECURSOS	TIEMPO	RESPONSABLE
Planificación	Análisis de la información adecuada para el diseño de los talleres Planificar el cronograma de los talleres	Desarrollar de forma sistematizada los talleres para el fortalecimiento de la asertividad	Recursos Humanos Recursos Económicos Recursos Bibliográficos Materiales de Oficina	2 horas	La Investigadora
Logística	Recibir a los trabajadores que van a participar en los talleres y ubicarlos en un espacio.	Gestionar con las autoridades para la aplicación de los talleres	Recursos Humanos Recursos Económicos	1 hora	La Investigadora
Socialización	Compartir con los trabajadores la metodología que se va a utilizar durante los talleres Realización de la dinámica grupal.	Fomentar la comunicación entre los trabajadores. Crear rapport con los trabajadores de la empresa Cepeda.	Recursos Humanos Materiales de Oficina	30 minutos	La Investigadora

Ejecución Talleres	Exposición de las técnicas	Aplicar técnicas desde el enfoque cognitivo-conductual			
	Taller I Relaciones Interpersonales	Como identificar los derechos asertivos para mejorar las relaciones interpersonales	Recursos Humanos Proyector Laptop Sala de Reuniones	3 horas	La Investigadora
	Taller II La Comunicación Asertiva	Conocer las técnicas para mejorar la comunicación asertiva entre los colaboradores.	Sillas Materiales de Oficina: hojas, esferos, etc.		
Taller III Seguridad de sí mismo	Realizar actividades que ayuden a mejorar la seguridad de sí mismos.				
Finalización	Socialización de la experiencia y resultados	Verificar el cumplimiento de los objetivos planteados	Recursos Humanos	30 minutos	La Investigadora

Cuadro N° 1 Plan Operativo

Elaborado por: La Investigadora

Fuente: Investigación Bibliográfica

Taller I					
Tema: Relaciones Interpersonales					
Objetivo: Como identificar los derechos asertivos para mejorar las relaciones interpersonales.					
Fase	Aspecto a trabajar	Técnica	Metas de resultados esperados	Tiempo	Responsable
Fase I – Rapport	Bienvenida a los colaboradores	- Técnica de Movilización “El Teléfono Roto”	- Potenciar la integración entre los colaboradores	15 minutos	Investigadora
Fase II – Introducción	Socializar el tema que serán tratados en este taller	- Psicoeducación	- Conocer sobre la temática que se va impartir	15 minutos	Investigadora
Fase III – Procedimiento	Relaciones Interpersonales	- Role Playing	- Identificar los derechos asertivos para el mejoramiento de las relaciones interpersonales.	1 horas	Investigadora
Fase VI – Cierre	Discusión y Conclusiones	- Retroalimentación Lluvia de ideas	- Evaluar el tema impartido	30 minutos	Investigadora

Cuadro N° 2 Relaciones Interpersonales

Elaborado por: La Investigadora

Fuente: Investigación Bibliográfica

DESARROLLO TALLER I

Fase I – Rapport

La facilitadora realizará un cordial saludo a todos los colaboradores de la compañía, dando a conocer los diferentes temas a desarrollar con el objetivo del taller se iniciará con una dinámica llamada “Movilización el Teléfono Roto” para generar confianza con los colaboradores. Para la ejecución se realizará lo siguiente:

1. La facilitadora debe llevar un pequeño mensaje escrito, Camilo le dijo a Manuel que mañana tenía una invitación con la novia del hermano de José, y si quería ir le hablara a Juan para que lo apuntaran en la lista que tiene Santiago”.
2. Se pedirá a los participantes que formen un círculo, luego se le solicitará a una persona que salga del salón y se le dirá el mensaje, se entrará de nuevo y se empieza a difundir el mensaje hasta que llegue a la última persona y la misma deberá pasar al frente y decir cuál fue el mensaje final.
3. La facilitadora escucha y dirá si realmente fue el correcto, se discute acerca de la actividad y pide a voluntarios una reflexión.
4. Para finalizar la dinámica se guía un proceso para que los participantes analicen como se puede aplicar lo aprendido en su vida.

Fase II – Introducción

En esta fase de introducción se proyectará un video de los tips para mejorar las relaciones interpersonales en área laboral: (ver anexo <https://www.youtube.com/watch?v=qRvsdt79k-c>), al finalizar se realizará reflexiones por parte de los colaboradores, seguidamente una breve exposición utilizando el apoyo de diapositivas dando a conocer el contenido que se va a cumplir en el taller, como es las relaciones interpersonales en el trabajo, la complejidad y los beneficios de generar relaciones sanas, etc. Luego de haber expuesto la facilitadora les preguntara a los trabajadores si tienen alguna duda.

Fase III – Procedimiento

Técnica: Role playing, se le conoce como técnica de dramatización, simulación o juego de roles, donde representan una situación, actuando según el papel que le corresponda. Para su demostración se realizará lo siguiente:

1. La facilitadora les pide que se formen en grupos de 5 personas, a cada grupo se le designará 4 derechos asertivos los mismos que deben ser dramatizados.
2. Se toman 15 minutos para realizar las dramatizaciones, y pasaran al frente a demostrar los 4 derechos por cada grupo.
3. Cuando se haya realizado todos los role playing de los grupos, la facilitadora les imparte una hoja con todos sus derechos asertivos, donde deben subrayar cuales son los que cumplen en su vida cotidiana.
4. Al finalizar, los participantes voluntarios expondrán sus puntos de vista en base a la actividad.

Fase IV – Cierre

Para finalizar el taller, se realizará una lluvia de ideas en cuanto a las actividades que se pudieron realizar, se empezará con un colaborador voluntario y la persona del lado derecho seguirá dando una idea en cuanto al taller.

La facilitadora establecerá la importancia de preservar los derechos asertivos en todos los ámbitos de la vida, ya se familiar, social y personal.

Luego se les pide que se levanten y estiren sus extremidades, en seguida solicitará un fuerte aplauso y se agradece por la colaboración.

Taller II					
Tema: La Comunicación Asertiva					
Objetivo: Conocer las técnicas para mejorar la comunicación asertiva entre los colaboradores.					
Fase	Aspecto a trabajar	Técnica	Metas de resultados esperados	Tiempo	Responsable
Fase I – Rapport	Bienvenida a los colaboradores	- Dinámica Grupal “La Estatua”	- Potenciar la integración entre los colaboradores	15 minutos	Investigadora
Fase II – Introducción	Socializar el tema que serán tratados en este taller	- Expositiva	- Dar mayor conocimiento de la temática a impartir, las actividades a realizar	15 minutos	Investigadora
Fase III – Procedimiento	La comunicación asertiva	- Banco de Niebla	- Favorecer una comunicación eficaz entre los colaboradores.	1 horas	Investigadora
Fase VI – Cierre	Discusión de la Temática	- Feedback	- Comprobar si la información impartida fue clara y concisa, a través de la retroalimentación.	30 minutos	Investigadora

Cuadro N° 3 La Comunicación Asertiva

Elaborado por: La Investigadora

Fuente: Investigación Bibliográfica

DESARROLLO TALLER II

Fase I – Rapport

La facilitadora realizará un cordial saludo a todos los colaboradores de la compañía, dando a conocer los diferentes temas a desarrollar con el objetivo del taller se iniciará con una dinámica “La Estatua”, para la ejecución se realizará lo siguiente:

1. La facilitadora les pedirá que se junten en parejas, una de ellas tomará el papel de estatua y la otra persona deberá taparse los ojos con una venda.
2. Cuando ya se hayan tapado los ojos el que hace de estatua debe tomar la postura, mientras su compañero debe tocarlo con el objetivo de adivinar la postura que ha hecho y luego deberá imitarlo, sin que su compañero quite su postura.
3. Para finalizar la facilitadora les quitará la venda de los ojos para que por sí mismo pueda comparar el resultado.
4. Se repite el ejercicio pero intercambiando los roles.

Fase II – Introducción

Se dará por inicio el taller, proyectando un video en relación al tema (ver anexo <https://www.youtube.com/watch?v=itBLSKocD4o>), cuando finalice se desarrollará preguntas a los colaboradores si han manejado la comunicación asertiva dentro de su empresa; seguidamente se realizará la exposición del tema mediante una presentación en diapositivas dando a conocer el contenido, de la comunicación asertiva y sus componentes, luego de haber expuesto la facilitadora menciona si tienen alguna duda del tema.

Fase III – Proceso

Técnica: El banco de niebla consiste en frenar o reducir la velocidad de las emociones que sienten las personas.

1. La facilitadora les pide que se agrupen en 4 personas.

2. Cada grupo debe recibir un papelote, revistas, marcadores y los materiales de oficina necesarios para poder cumplir con el trabajo.
3. Cada grupo debe realizar una historia con graficas donde se use la comunicación asertiva.
4. Luego se les pedirá que elijan un líder, el mismo que deberá pasar al frente y exponer su historia.
5. Rápidamente la facilitadora les reparte a los mismos grupos unas hojas donde estarán escritas ejemplos de situaciones donde pueden usar la técnica banco de niebla.
6. Cada grupo debe socializar de qué manera lo haría y pasaran al frente a exponer las situaciones y sus soluciones.
7. Seguidamente, la facilitadora les preguntara como se han sentido al hacer esta actividad, si fuera fácil aplicarlo en la vida cotidiana.
8. Los participantes voluntarios responderán.

Fase IV – Cierre

Inmediatamente se realizará un Feedback para la verificación del aprendizaje de cada uno de los colaboradores, la facilitadora pedirá a que apunten en una hoja sobre la situación en la que han usado el banco de niebla en su vida cotidiana.

Luego será compartida por las personas voluntarias, se les pedirá un aplauso para sí mismos y para finalizar la facilitadora agradece por su participación.

Taller III					
Tema: Seguridad de sí mismo					
Objetivo: Realizar actividades que ayuden a mejorar la seguridad de sí mismos.					
Fase	Aspecto a trabajar	Técnica	Metas de resultados esperados	Tiempo	Responsable
Fase I – Rapport	Bienvenida a los colaboradores	- Dinámica de Grupo “Los Ciegos”	- Potenciar la integración entre los colaboradores	15 minutos	Investigadora
Fase II – Introducción	Socializar el tema que serán tratados en este taller	- Expositiva	- Implantar conocimientos de la técnica y actividades a realizar	15 minutos	Investigadora
Fase III – Procedimiento	Seguridad de sí mismo	- XYZ+R	- Poseer habilidades asertivas para actuar de acuerdo a los deseos y necesidades de sí mismos.	1 horas	Investigadora
Fase VI – Cierre	Retroalimentación	- Mesa redonda	- Validar los conocimientos con un debate de los talleres	30 minutos	Investigadora

Cuadro N° 4 Seguridad de sí Mismo
Elaborado por: La Investigadora
Fuente: Investigación Bibliográfica

DESARROLLO TALLER III

Fase I – Rapport

La facilitadora realizará un cordial saludo a todos los colaboradores de la compañía, dando a conocer los diferentes temas a desarrollar con el objetivo del taller se iniciará con una dinámica “Los Ciegos”.

1. La facilitadora solicita 10 voluntarios que pasen al frente, se forman grupos de 5 personas, al primer grupo se le entrega 4 vendas y al segundo solo una.
2. Se les deberá decir que las vendas se utilizarán para tapar los ojos de tantos participantes.
3. Los participantes que se hayan quedado sin las vendas deberán tomar el papel de dirigentes.
4. La facilitadora deposita 5 vasos con la boca hacia abajo y pone dos jarras con agua, señalando sus niveles a los lados de los mismos, correspondiendo cada jarra a cada grupo.
5. La tarea consiste en que los ciegos deberán acercarse a la mesa y llenar el vaso de agua, luego deberán llevar alrededor del salón pasando por varias cosas que les estorbarán en el camino, con la ayuda de los dirigentes, al terminar debe regresar a vaciar los vasos con agua de nuevo en las jarras.
6. Al finalizar la facilitadora guía un proceso para que los participantes analicen como se puede aplicar en la vida diaria lo aprendido.

Fase II – Introducción

Se dará por inicio el taller, proyectando un video en relación con los 5 tips para ser seguro de sí mismo (ver anexo <https://www.youtube.com/watch?v=nKEyeWyGFEk>), se desarrollará preguntas a los colaboradores del tema; seguidamente se una breve exposición mediante una presentación en diapositivas dando a conocer el contenido, como mejorar la confianza en uno mismo, como influye el pensamiento y la importancia de la psicología para la seguridad de sí mismos. Luego de haber expuesto la facilitadora menciona si tienen alguna duda del tema.

Fase III – Proceso

Técnica: XYZ+R, esta técnica de asertividad consiste en expresar de manera asertiva que es lo que sienten ante la acción del otro, pero no limitarse sólo a una crítica destructiva, para convertirla en constructiva.

1. Para el desarrollo del último taller a realizarse, la facilitadora les reparte a cada individuo una hoja donde estará escrito:

X “cuando haces o dices”.....

Y “me siento”.....

Z “me hubiese gustado que”.....

R “por mi parte me comprometo a”.....

2. Los colaboradores deben escribir lo que primero se les venga a la mente y completar cada oración en cada una de ella debe mantener unas 10 líneas de explicación por cada oración.
3. Luego la facilitadora elegirá una o dos personas que deben exponer.
4. Rápidamente la facilitadora les pide que se formen en parejas y cada uno debe compartir lo escrito.
5. Al finalizar la facilitadora les pregunta cómo se sintieron al realizar la actividad.

Fase IV – Cierre

Se les pedirá a los participantes que se agrupen y formen una mesa redonda, los colaboradores deberán realizar un debate en cuanto a la temática, la facilitadora elige por el lado donde se empieza y los demás seguirán el hilo de la conversa, luego se abre la sesión de preguntas y respuestas dirigidas también a la facilitadora.

Cuando se haya finalizado, la facilitadora pedirá que en una hoja de papel cada participante escriba un compromiso personal para el fortalecimiento de la asertividad además se les entregará una caja en donde se encontraran frases con los derechos asertivos y también motivacionales en los cuales cada colaborador debe

escoger uno de ellos y será un regalo por parte de la facilitadora, deberán pegar ese obsequio en su lugar de trabajo donde sea visible.

La facilitadora agradece por su participación durante todos los talleres brindados.

BIBLIOGRAFÍA

- Berrío, N y Toro A. (2018). Asertividad en practicantes de psicología de una institucion colombiana de educacion superior. *Psicoespacios*, 12(21). doi:<https://doi.org/10.25057/issn.2145-2776>
- Bordas, M. (2016). *Gestión estrategica del clima laboral*. Madrid-España: UNiversidad Nacional de Educación a Distancia.
- Burga, J. (2015). *Habilidades sociales en la interaccion social: Asertividad*. España: UNIR.
- Bustamante, S. (2015). *Autoestima y Asertividad*. Insitituto Comité Nacional para el Adulto mayor PNUD.
- Cabrera, A. (2018). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en colaboradores de una Institución Pública Peruana*. Lima - Perú: Universidad ESAN.
- Castanyer, O y Cañizares O. (2017). *Voy a ser asertiva, utiliza tu inteligencia emocional para atoafirmarte*. España: Penguin Random House Grupo Editorial.
- Castanyer, O. (2014). *Aplicaciones de la Asertividad: la asertividad una expresion de una sana autoestima (Vol. 5)*. España: Editorial Desclee de Brouwer S.A. Recuperado el |, de <https://www.edescllee.com/img/cms/pdfs/9788433027092.pdf>
- Castanyer, O. (2018). *Quiero aprender a quererme con asertividad*. España: Editorial Descleé de Brouwer, S.A.
- Centeno, G. (2015). *La asertividad y su relación con la comunicacion organizaciona en los colaboradores del Instituto Técnico Superior Libertad*. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Consultora de Recursos Humanos (ADECCO). (2015). *El mal clima laboral hace que el 53% de los empleados renuncie*. Argentina: Diario UNO. Obtenido

de https://www.diariouno.com.ar/salud/el-mal-clima-laboral-hace-que-el-53-de-los-empleados-renuncie-30082015_HkWQmqV7rm

Corrales A; Quijano N y Góngora E. (enero-abril de 2017). Empatía, comunicación asertiva y seguimiento de normas. Un programa para desarrollar habilidades para la vida. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 22(1), 58-65. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/292/29251161005.pdf>

Cueva, S. (2014). Propiedades psicometricas de la Escala Multidimensional de Asertividad en estudiantes de Cajamarca. Universidad Cesar Vallejo, Perú.

Díaz, M. (2018). Evaluacion del Clima Organizacional en la empresa Metálicas Eléctricas Macías y Parra Metalectri Cia Ltda. Quito-Ecuador: Universidad Central del Ecuador.

Dongil, E y Cano, A. (2015). Guía de habilidades sociales. España: Sociedad española para el estudio de la Ansiedad y el estrés (SEAS).

Forero, M; Rincon, X y Velandia, M. (2015). Motivación, Liderazgo, y sentido de pertenencia Clima Organizacional. *Psicoestudios.com*, 1-25.

García, M y Ibarra, L. (2015). Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato. México: Univeridad de Guanajuato.

Garrido, A. (2018). Influencia del clima organizacional en el desempeño del personal administrativo contratado de la facultad de ciencias administrativas y recursos humanos. Lima-Perú: Universidad San Martín de Porres de la Sede de Lima.

Gonzáles, F. (2017). Asertividad y clima laboral en docentes de la Red 07, Independencia. Perú: Universidad César Vallejo.

Iglesias, A y Sánchez, Z. (mayo-junio de 2015). Generalidades del clima organizacional. *Medisur*, 13(3). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-897X2015000300002&script=sci_arttext&tlng=en

- INEE. (2016). Resultados Medición Clima Laboral. Obtenido de http://www.evaluacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/06/DICS_IN16_resultadosClimalaboral_20160620.pdf
- Instituto Nacional de Estadísticas y Geografía (INEGI). (2016). México: SIMETRICAL. Obtenido de <http://info.simetrical.com/blog/la-situacion-del-clima-laboral-en-mexico>
- Linares, H. (2018). Características o perfil de una persona asertiva y no asertiva. Psicología On-line. Obtenido de <https://www.psicologia-online.com/caracteristicas-o-perfil-de-una-persona-asertiva-y-no-asertiva-2352.html>
- Llacuna J y Pujol L. (2016). La conducta asertiva como habilidad social. España: Insitituto Naciona de Seguridad e Higiene en el trabajo.
- Martín, A. (2016). La Asertividad aprende a defender tus derechos y necesidades. España: UNIR.
- Miranda, M. (2015). Asertividad y estrategias de aprendizaje en alumnos del nuvel superior. México: Universidad Autónoma de la ciudad de México.
- Mogollón, A. (2018). La asertividad y su influencia en el clima laboral del personal administrativo y de servicio de la Universidad Tecnológica Indoamerica. Ambato.Ecuador: Universidad Tecnológica Indoamerica.
- Moreno, S y Pérez, E. (Enero - Junio de 2018). Relaciones Interpresonales en el Clima Laboral de la Universidad Tecnológica del Chongó Diego. CES Derecho, 9(1), 13-33.
- Núñez, C. (2018). El bienestar psicológico y su influencia en la Asertividad en los trabajadores del área administrativa del GAD Municipal del Canton Píllaro. Ambato-Ecuador: Universidad Técnológca Indoamerica.
- Ortíz, J. (2015). Asertividad. Revista Universidad de San Buenaventura Medellín, 1-37. Obtenido de

<https://tecnicasenmodificaciondelaconducta.files.wordpress.com/2015/06/2306148-asertividad.pdf>

Pazmay S. y Ortiz A. (19 de Junio de 2018). Clima Organizacional en las Industrias Ecuatorianas de Calzado. Universidad El Bosque, y Cuadernos Latinoamericanos de Administración vol. XIV,26,2018. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4096/409656163003/html/index.html>

Pérez, R. (2015). Asertividad en el trabajo. Asimet.

Ramírez , R. (2018). *Breve reseña sobre el constructivismo social*. medium.com. Obtenido de <https://medium.com/@nematur/breve-rese%C3%B1a-sobre-el-constructivismo-social-e5db18b116e8>

Riso, W. (2017). El derecho a decir no, aprende a poner límites y gane siendo asertivo. Bogotá, D.C.: Editorial el planeta colombiana. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=b84tDgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=libros+de+asertividad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjTwaHV8vblAhXSslkKHdaMAb84FBDoAQgtMAE#v=onepage&q&f=false>

Rodríguez, E. (Enero - Junio de 2016). El Clima Organizacional Presenta en una empresa de Servicio. Revista Educación en Valores, 1(25), 1-18. Obtenido de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/art01.pdf>

Rosales, R. (2015). Estilos de Dirección y Clima Organizacional. Obtenido de <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/docente/pd-000277.pdf>

Ruíz V, Nobles D, y Ruiz C. (2015). Asertividad en funcionarios de la administración pública de Montería, Colombia. Revista Encuentros, 13(2), 13-24. doi:<http://dx.doi.org/10.15665/re.v13i2.495>

Santana, C. (2015). Clima Laboral en América Latina. Acsendo, 61. Obtenido de <https://d335luupugsy2.cloudfront.net/cms%2Ffiles%2F782%2F1466531789Estudio+Clima+Laboral+en+Am%C3%A9rica+Latina+2014+-+2015.pdf>

- Segura, M y Sánchez , L. (2018). Autoestima y Asertividad en Adolescentes de una institución educativa de Matara. Cajamarca- Perú: Universidad privada de Antonio Guillermo Urrelo.
- Sotelo, J y Figueroa, E. (Julio/diciembre de 2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo, 8(15). doi:<http://dx.doi.org/10.23913/ride.v8i15.312>
- Soto, P. (2015). Clima Laboral y Asertividad. México: Universidad Metropolitana Iztapalapa.
- Suárez, E. (2016). La comunicación asertiva en el clima organizacional en la Dirección de Tránsito, Transporte y Movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio de Ambato. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Tapia, A. (2016). Efectos del programa Deusto sobre las habilidades sociales. Perú: Escuela de Posgrado universidad César Vallejo.
- Torres, T. (2015). El clima laboral y su incidencia en la satisfacción laboral. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Vega, U. (2015). Gestión de retribuciones "Una perspectiva estratégica". España: Universidad del país Vasco.
- Yépez, D. (2015). Estudio indica que un 56% de trabajadores en Ecuador, es feliz laboralmente. Lideres. Obtenido de <https://www.revistalideres.ec/lideres/estudio-felicidad-laboral-ecuador.html>

ANEXOS

Anexos 1

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMERICA



Facultad de Ciencias
Humanas y de la Salud

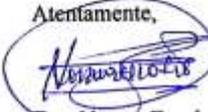
OFIC 00055/ FCHS/2018
Ambato, 16 de julio de 2018

Sra.
Tatiana Cepeda
GERENTE GENERAL CEPEDA CIA LTDA.
Presente.-

De mi consideración:

Permitame ser la portadora de un saludo cordial y afectuoso, en representación de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Salud de la Universidad Tecnológica Indoamérica, y a la vez conocedora de su alto espíritu de colaboración, me permito solicitarle se sirva autorizar la aplicación de los instrumentos para recolección de información del proyecto de investigación **"LA ASERTIVIDAD Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CEPEDA CIA.LTDA"**, autorizado para su ejecución por la señorita Bayas Villacís Joselyn Carolina, 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

Aprobado por: Mónica Analuisa
27-07-2018



 **EMPRESA CEPEDA**
compania limitada

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



FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACION

NOMBRE DEL PROYECTO

"La Asertividad y su influencia en el Clima Laboral de los trabajadores de la empresa Cepeda Cia Ltda."

INSTRUMENTO A VALIDAR

* Escala Multidimensional de Asertividad (EMA)

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- 1 Identificar el factor predominante de asertividad que existe en los trabajadores de la empresa Cepeda Cia Ltda.
- 2 Determinar el nivel de percepción global de clima laboral que existen los trabajadores de la empresa Cepeda Cia Ltda.
- 3 Diseñar una propuesta de solución a la problemática encontrada

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 la validación recomienda el manejo del presente instrumento SI NO

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE Evelyn Valeria Revulo Pazmino

PROFESION Psicóloga Industrial

OCUPACION Coordinadora Talento Humano

FIRMA DEL EVALUADOR

FECHA 19/10/2018

CARRROCERIAS "I.M.C.F."
 IND. METALURGIA DEPEN



FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACION

NOMBRE DEL PROYECTO

"La Asertividad y su influencia en el clima laboral de los trabajadores de la empresa Cereca Cia Ltda."

INSTRUMENTO A VALIDAR

Escala de Clima Organizacional (EDCO)

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Identificar el factor predominante de asertividad que existe en las colaboraciones de la empresa Cereca Cia Ltda.
2. Determinar el nivel de percepción global del clima laboral que existe en los trabajadores de la empresa Cereca Cia Ltda.
3. Diseñar una propuesta de solución a la problemática encontrada.

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 la validación recomienda el manejo del presente instrumento SI NO

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE Evelyn Valeria Resto Pazmiño

PROFESION Psicología Industrial

OCUPACION Coordinadora Talento Humano

FIRMA DEL EVALUADOR

CARROCERIAS "I.M.O.E."
IND. METALICAS DEPEBA

FECHA 19/10/2018



FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACION

NOMBRE DEL PROYECTO

"La Asertividad y su influencia en el Clima laboral de los trabajadores de la empresa Cepeda Cia. Ltda"

INSTRUMENTO A VALIDAR

* Escala Multidimensional de Asertividad (EMA)

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- 1 Identificar el factor predominante de asertividad que existe en los trabajado^{res} de la empresa Cepeda Cia. Ltda.
- 2 Determinar el nivel de percepción global del Clima laboral que existe en los trabajado^{res} de la empresa Cepeda Cia. Ltda.
- 3 Diseñar una propuesta de solución a la problemática encontrada.

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 la validación recomienda el manejo del presente instrumento SI NO

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE Mónica Elizabeth Análisis Bonilla

PROFESION Psicóloga Industrial

OCUPACION Coordinadora Talento Humano

FIRMA DEL EVALUADOR

FECHA 19/10/2018



CEPEDA CIA. LTDA.
 compañía limitada



FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACION

NOMBRE DEL PROYECTO

"La Asertividad y su influencia en el clima laboral de los trabajadores de la empresa Cepeda Cia. Ltda."

INSTRUMENTO A VALIDAR

* Escala de Clima Organizacional (Eco)

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Identificar el factor predominante de asertividad que existe en los trabajadores de la empresa Cepeda Cia. Ltda.
2. Determinar el nivel de percepción global del clima laboral que existe en los trabajadores de la empresa Cepeda Cia. Ltda.
3. Diseñar una propuesta de solución a la problemática encontrada.

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 la validación recomienda el manejo del presente instrumento

SI NO

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE Mónica Elizabeth Analuisa Bonilla

PROFESION Psicóloga Industrial

OCUPACION Coordinadora Talento Humano

FIRMA DEL EVALUADOR

FECHA 19-10-2018



CEPEDA CIA. LTDA.

compania limitada



FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACION

NOMBRE DEL PROYECTO

"La Asertividad y su influencia en el Clima Laboral de los trabajadores de la empresa Cepeda Cia. Ltda."

INSTRUMENTO A VALIDAR

+ Escala Multidimensional de Asertividad (EMA)

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Identificar el factor predominante de asertividad que existe en los trabajadores de la empresa Cepeda Cia. Ltda.
2. Determinar el nivel de percepción global del clima laboral que existe en los trabajadores de la empresa Cepeda Cia. Ltda.
3. Diseñar una propuesta de solución a la problemática encontrada.

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 la validación recomienda el manejo del presente instrumento SI NO

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE Veronica León

PROFESION Psicóloga Clínica y Psicodocapacitadora Gest. H.

OCUPACION Consultora Psicológica

FIRMA DEL EVALUADOR

FECHA 19/10/2013



FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACION

NOMBRE DEL PROYECTO

"Las Asertividad y su influencia en el clima laboral de los trabajadores de la empresa Cepeda Cia Ltda."

INSTRUMENTO A VALIDAR

+ Escala de Clima Organizacional (ECSO)

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Identificar el factor predominante de asertividad que existe en los trabajadores de la empresa Cepeda Cia Ltda.
2. Determinar el nivel de percepción global del clima laboral que existe en los trabajadores de la empresa Cepeda Cia Ltda.
3. Diseñar una propuesta a la selección encontrada.

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"/>

SI NO

El análisis de la validación recomienda el manejo del presente instrumento

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE Yosónica León

PROFESION Psicología Clínica y Psicoanalista

OCCUPACION Consulta Psicológica

FIRMA DEL EVALUADOR [Firma]

FECHA 19/12/2018



Anexos 3

	CUESTIONARIO PARA DETERMINAR ESCALA DE CLIMA LABORAL	VERSIÓN: 00
	DR-GD-01	FECHA: 23/08/2018

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR ESCALA DE CLIMA LABORAL

A continuación, usted encontrará una prueba que consta de 40 preguntas, la cual busca medir el clima laboral en CEPEDA CIA LTDA.

Objetivo: Se pretende identificar un parámetro a nivel general sobre la percepción que los individuos tienen dentro de CEPEDA CIA LTDA y ésta sobre ellos. Adicionalmente proporcionar retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo introducir cambios planificados en bien de la empresa.

Instrucciones:

- Para contestar las preguntas lea cuidadosamente el enunciado y escoja solo una respuesta marcando con una "X" sobre la opción con la cual este de acuerdo.
- La presente prueba es confidencial y anónima, solo se realizará con fines investigativos.
- Contestar absolutamente todas las preguntas evitando hacerlo al azar.

Sexo	Masculino	
	Femenino	

- Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones.**

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
- Soy aceptado por mi grupo de trabajo.**

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
- Los miembros del grupo son distintos conmigo.**

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
- Mi grupo de trabajo me hace sentir incómodo.**

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
- El grupo de trabajo valora mis aportes.**

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
- Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo.**

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
- El jefe es mal educado.**

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
- Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo.**

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
- Los órdenes impartidos por el jefe son arbitrarios.**

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
- El jefe desconfía del grupo de trabajo.**

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
- Entiendo bien los beneficios que tengo en la empresa.**

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
- Los beneficios de salud que recibo en la empresa satisfacen mis necesidades.**

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

	CUESTIONARIO PARA DETERMINAR ESCALA DE CLIMA LABORAL	VERSIÓN: 00
	DR-GD-01	FECHA: 23/08/2018

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
---------	--------------	---------------	-----------------	-------

13. Estoy de acuerdo con mi asignación salarial.

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

14. Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la empresa.

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

15. Los servicios de salud son eficientes.

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

16. Realmente me interesa el futuro de la empresa.

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

17. Recomiendo a mis amigos la empresa como un excelente sitio de trabajo.

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

18. Me avergüenza decir que soy parte de la empresa.

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

19. Sin remuneración no trabajo horas extras.

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

20. Sería más feliz en otra empresa.

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

21. Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo.

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

22. El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado.

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

23. El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo.

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

24. Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo.

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

25. La iluminación del área de trabajo es eficiente.

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

26. La empresa despidió al personal sin tener en cuenta su desempeño.

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

27. La empresa brinda estabilidad laboral.

	CUESTIONARIO PARA DETERMINAR ESCALA DE CLIMA LABORAL	VERSIÓN: 00
	DR-GD-01	FECHA: 23/08/2018

	5	4	3	2	1
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

28. La empresa contrata personal temporal.

	1	2	3	4	5
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

29. La permanencia en el cargo depende de preferencias personales.

	1	2	3	4	5
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

30. De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo.

	5	4	3	2	1
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

31. Entiendo de manera clara los metas de la empresa.

	5	4	3	2	1
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

32. Conozco bien como la empresa esta logrando sus metas.

	5	4	3	2	1
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

33. Algunas tareas a diario asignadas, tienen poca relación con las metas.

	1	2	3	4	5
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

34. Los directivos no dan a conocer los logros de la empresa.

	1	2	3	4	5
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

35. Las metas de la empresa son poco entendibles.

	1	2	3	4	5
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

36. El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno.

	5	4	3	2	1
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

37. Las otras dependencias responden bien a mis necesidades laborales.

	5	4	3	2	1
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

38. Cuando necesito información de otras dependencias lo puedo conseguir fácilmente.

	5	4	3	2	1
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

39. Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpar a otras.

	1	2	3	4	5
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

40. Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras.

	5	4	3	2	1
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

Agradecemos su colaboración y honestidad en el desarrollo de la prueba.

 TEST ESCALA MULTIDIMENSIONAL DE ASERTIVIDAD		VERSIÓN: 00				
DR-GD-03		FECHA: 11/09/2018				
INSTRUCCIONES: A continuación, hay una lista de afirmaciones. Anote en la Hoja de respuestas el número correspondiente al grado en que está de acuerdo o en desacuerdo con cada una de ellas. Hay 5 respuestas posibles:						
1 = Completamente en desacuerdo		2 = En desacuerdo		3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo		
4 = De acuerdo		5 = Completamente de acuerdo.				
1	Puedo reconocer públicamente que cometí un error.	1	2	3	4	5
2	No soy capaz de expresar abiertamente lo que realmente pienso.	1	2	3	4	5
3	Me cuesta trabajo expresar lo que pienso en presencia de otros.	1	2	3	4	5
4	Me es más fácil decirle a alguien que acepto su crítica a mi persona, por teléfono que personalmente.	1	2	3	4	5
5	Me es difícil expresar mis deseos.	1	2	3	4	5
6	Me es difícil expresar abiertamente mis sentimientos	1	2	3	4	5
7	Puedo decirle a alguien directamente que actuó de manera injusta	1	2	3	4	5
8	Cuando discuto con una persona acerca del lugar donde vamos a comer, yo expreso mi preferencia	1	2	3	4	5
9	Me cuesta trabajo hacer nuevos(as) amigos(as).	1	2	3	4	5
10	No soy capaz de expresar abiertamente lo que deseo.	1	2	3	4	5
11	Puedo agradecer un halago hecho acerca de mi apariencia personal.	1	2	3	4	5
12	Si tengo alguna duda, pido que se me aclare.	1	2	3	4	5
13	Cuando conozco a una persona, usualmente tengo poco que decirle.	1	2	3	4	5
14	Solicito ayuda cuando la necesito.	1	2	3	4	5
15	Cuando me doy cuenta de que me están cobrando de más, no digo nada.	1	2	3	4	5
16	Me es más fácil pedir que me devuelvan las cosas que he prestado, por teléfono que personalmente.	1	2	3	4	5
17	Me es fácil aceptar una crítica.	1	2	3	4	5
18	Me es más fácil pedir prestado algo, por teléfono que personalmente	1	2	3	4	5
19	Puedo pedir favores	1	2	3	4	5
20	Expreso con mayor facilidad mi desagrado por teléfono que personalmente.	1	2	3	4	5
21	Expreso amor y afecto a la gente que quiero	1	2	3	4	5
22	Me molesta que me digan los errores que he cometido	1	2	3	4	5
23	Puedo expresar mi amor más fácilmente por medio de una carta que personalmente.	1	2	3	4	5
24	Puedo decirle a las personas que actuaron injustamente, más fácilmente por teléfono que personalmente.	1	2	3	4	5
25	Prefiero decirle a alguien que deseo estar solo(a), por teléfono que personalmente.	1	2	3	4	5
26	Platico abiertamente con una persona las críticas hechas a mi conducta	1	2	3	4	5
27	Puedo pedir que me enseñen cómo hacer algo que no sé cómo realizar.	1	2	3	4	5
28	Puedo expresar mi cariño con mayor facilidad por medio de tarjetas o cartas que personalmente.	1	2	3	4	5
29	Me es más fácil hacer un cumplido, por medio de una tarjeta o carta que personalmente.	1	2	3	4	5
30	Es difícil para mí adobar 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 decirles 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

Anexos 4

