



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
INDOAMÉRICA**

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

TEMA:

**EL BIENESTAR PSICOLÓGICO Y SU INFLUENCIA EN LA ASERTIVIDAD
DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO
MUNICIPAL DESCENTRALIZADO DE PÍLLARO**

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

Autor(a)

López Sandoval Eveling Paola

Tutor(a)

Dr. Pérez Narváez Marco Vinicio Mg.

AMBATO - ECUADOR

2017

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

Yo, Eveling Paola López Sandoval, declaro ser autor del Proyecto de Investigación titulado “El Bienestar Psicológico y su influencia en la Asertividad del Personal Administrativo del Gobierno Autónomo Municipal Descentralizado de Pillaro”, como requisito para optar al grado de “Psicólogo General”, autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

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

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

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Ambato, a los 14 días del mes de Noviembre del año 2017, firmo conforme:

Autor: Eveling Paola López Sandoval

Firma: 

Número de Cédula: 180505718-7

Dirección: Cantón Pillaro

Correo Electrónico: lypao1990@gmail.com

Teléfono: 0983916625

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “EL BIENESTAR PSICOLÓGICO Y SU INFLUENCIA EN LA ASERTIVIDAD DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DESCENTRALIZADO DE PÍLLARO” presentado por Eveling Paola López Sandoval para optar por el Título de Psicólogo General.

CERTIFICO

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

Ambato, 22 de septiembre del 2017

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Pérez Narváez', is written over a horizontal line.

Dr. Pérez Narváez Marco Vinicio 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 Psicólogo General son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor.

Ambato, 22 de septiembre del 2017



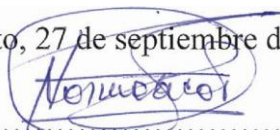
Eveling Paola López Sandoval

C.I. 180505718-7

APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el tema, “EL BIENESTAR PSICOLÓGICO Y SU INFLUENCIA EN LA ASERTIVIDAD DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DESCENTRALIZADO DE PÍLLARO” 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, 27 de septiembre del 2017.



Dra. Norma Escobar Mg.

PRESIDENTA DEL TRIBUNAL



Ps. Verónica Olalla Mg.

VOCAL



Ps. Cl. Jorge Cisneros Mg.

VOCAL

DEDICATORIA

Dedico este trabajo desde lo más profundo de mi corazón a mi esposo a quien debo todo que más allá de un apoyo emocional y económico, me han brindado confianza para luchar por mis metas y objetivos quien siempre ha estado junto a mí en las buenas y en las malas, quien ha sido mi inspiración de esfuerzo y dedicación durante mi vida universitaria.

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios y la Virgen de las Mercedes por darme la salud y la vida para seguir luchando en el proceso de formación durante mi carrera universitaria.

Quiero agradecer a mis padres Walter López, Mariana Sandoval y hermanos Rodrigo López, Juan López quienes son el pilar fundamental en mi vida quienes me han impartido sus consejos para superarme como persona.

A mi tutor por guiarme y enseñarme a realizar las actividades de forma correcta, por dedicarme tiempo y paciencia para la elaboración del proyecto investigativo.

A la profesora Mg Verónica Olalla, quien impartió en mis conocimientos y enseñanza, quien ha sido una excelente persona quien ha sabido guiarme en muchas dificultades que se me han ido presentando en el ámbito académico y personal.

Finalmente agradezco a la Universidad Tecnológica Indoamérica por permitirme disfrutar de la calidad de los docentes que contribuyeron a mi formación académica.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
AUTORIZACIÓN PARA EL REPOSITORIO DIGITAL.....	ii
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iv
APROBACIÓN TRIBUNAL	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	xii
RESUMEN EJECUTIVO	xiv
ABSTRACT.....	xv
INTRODUCCIÓN	xvi

CAPITULO I

EL PROBLEMA	1
Contextualización.....	1
Antecedentes	3
Contribución teórica, económica, social y/o tecnológica.....	5
FUNDAMENTACIONES	6
Fundamentación Epistemológica	6
Fundamentación Psicológica.....	6
JUSTIFICACIÓN	8
OBJETIVOS	9

Objetivo General	9
Objetivos Específicos	9

MARCO CONCEPTUAL

BIENESTAR PSICOLÓGICO.....	10
Definiciones.....	10
Importancia.....	16
Características de Bienestar Psicológico	16
Componentes del Bienestar Psicológico	17
Modelo de Bienestar Psicológico de José Sánchez-Cánovas	18
Tipos de Bienestar Psicológico según Edgar Lopategui	18
Bienestar Psicológico de Carol Ryff	19
Bienestar Subjetivo.....	20
Enfoques del bienestar psicológico	22
Relación del bienestar psicológico y el trabajo	23
LA ASERTIVIDAD	24
Generalidades la de asertividad	24
Definiciones.....	25
Estilos de asertividad.....	28
Características Persona asertiva	28
Características Persona no asertiva	29
Tipos de asertividad.....	29
Modelos de conducta.....	29
Niveles de asertividad	30

Indicadores de asertividad	30
Dimensiones de la asertividad	31
Tipos de respuesta asertiva.....	32
Principios Asertivos	32
Técnicas Verbales Asertivas	33
Componentes de la asertividad.....	34
Beneficios de la asertividad.....	34
Derechos asertivos.....	34
Principios de la asertividad.....	35
Asertividad en el trabajo.....	35

CAPITULO II

METODOLOGÍA	36
Diseño del trabajo	36
Área de estudio	37
Población y Muestra	37
Plan de recolección de Información.....	37
Instrumentos de investigación	41
Escala de Bienestar Psicológico (EBP)	41
Características Generales.....	41
Escala Multidimensional de Asertividad (EMA)	42
Procedimientos para obtención y análisis de datos	43
Actividades	44

CAPITULO III

ANÁLISIS DE RESULTADOS	45
Diagnóstico de la situación actual	45

Comprobación de las hipótesis.....	54
Hipótesis.....	54
Definición del nivel de significación.....	55
Simbología:	55
Cálculo de Frecuencias Esperadas	58
Nivel de significancia.....	59
Especificación de las regiones de Aceptación y Rechazo	60
Distribución.....	60
Obtención de chi cuadrado crítico de tabla de distribución	60
Decisión.....	60

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES.....	61
RECOMENDACIONES	62
DISCUSIÓN.....	63

CAPÍTULO V

PROPUESTA	65
JUSTIFICACIÓN.....	66
Objetivos:	67
Objetivo General	67
Objetivos Específicos.....	67
ESTRUCTURACIÓN TÉCNICA DE LA PROPUESTA	68
Sustentación Teórica	69
Comunicación asertiva	69
Comunicación pasiva	69

Comunicación agresiva	70
Entrenamiento en asertividad	70
Como es un entrenamiento asertivo	70
Técnicas a utilizar en la propuesta	71
Desarrollo del Taller I	83
Desarrollo del Taller II	89
Desarrollo Taller III.....	94
BIBLIOGRAFÍA	97
LINKOGRAFÍA.....	100
ANEXOS	101

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N°1: DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN	39
TABLA N°2: BIENESTAR PSICOLÓGICO DATOS GENERALES	45
TABLA N°3: BIENESTAR PSICOLÓGICO HOMBRES	47
TABLA N°4: BIENESTAR PSICOLÓGICO MUJERES	48
TABLA N°5: ASERTIVIDAD GENERAL	50
TABLA N°6: ASERTIVIDAD HOMBRES	52
TABLA N°7: ASERTIVIDAD MUJERES.....	53
TABLA N°8: FRECUENCIA OBSERVADA	56
TABLA N°9: FRECUENCIAS ESPERADAS.....	57
TABLA N°10: CÁLCULO DEL CHI CUADRADO GENERAL	58

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N°1: POBLACIÓN	40
GRÁFICO N°2: BIENESTAR PSICOLÓGICO DATOS GENERALES.....	46
GRÁFICO N°3: BIENESTAR PSICOLÓGICO HOMBRES.....	47
GRÁFICO N°4: BIENESTAR PSICOLÓGICO MUJERES	49
GRÁFICO N°5: ASERTIVIDAD GENERAL.....	51
GRÁFICO N°6: ASERTIVIDAD HOMBRES	52
GRÁFICO N°7: ASERTIVIDAD MUJERES.....	54
GRÁFICO N°8: CHI CUADRADO	59

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N°1: PLANIFICACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA	73
CUADRO N°2: ESTRUCTURA TÉCNICA DE LA PROPUESTA.....	75
CUADRO N°3: APRENDIENDO A COMUNICARNOS ASERTIVAMENTE.	81
CUADRO N°4: EL DESARROLLO DE LAS CONDUCTAS ASERTIVAS	86
CUADRO N°5: PRACTICANDO MI ASERTIVIDAD	92

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

TEMA: “EL BIENESTAR PSICOLÓGICO Y SU INFLUENCIA EN LA ASERTIVIDAD DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DESCENTRALIZADO DE PÍLLARO”

AUTOR: Eveling Paola López Sandoval

TUTOR: Ps. Ed. Pérez Marco Mg.

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo investigativo tiene como objetivo el estudio del Bienestar Psicológico y la Asertividad en el GADM Píllaro para determinar la influencia entre las variables. Para la recolección de la información se contó con la participación del personal del área administrativa, el cual está conformado por 92 personas. Dentro de este contexto, respetando las normas éticas en la investigación, se aplicaron los reactivos psicológicos; la Escala de Bienestar Psicológico (EBP) y la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA) para cada variable. Luego del proceso de investigación, se determinó que el 59% de la población presentó un nivel de bienestar psicológico superior y el 66% de los participantes presentó una asertividad dentro de la normalidad, sin embargo, existe un 20% que presenta problemas para expresarse durante sus relaciones interpersonales. En base al estudio realizado, se analizaron los datos, llegando a la conclusión que el bienestar psicológico no influye en la asertividad de los participantes en este estudio. Es evidente entonces que, con los resultados obtenidos se ha enfocado la propuesta hacia la variable dependiente que es la asertividad. Por tanto, para dar solución a la problemática se diseñaron talleres que permitan potenciar habilidades para mejorar la interacción personal, optimizando la comunicación asertiva entre el personal.

PALABRAS CLAVES: Bienestar Psicológico, Asertividad, Habilidades.

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

TITLE: "PSYCHOLOGICAL WELL-BEING AND ITS INFLUENCE ON THE ASSERTIVENESS OF ADMINISTRATIVE STAFF AT GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DESCENTRALIZADO DE PÍLLARO".

Author: Eveling Paola López Sandoval

Tutor: Ps. Ed. Pérez Marco Mg.

ABSTRACT

The present research aims at the study of the psychological well-being and the assertiveness in the GADM Píllaro to determine the influence between the variables. To collect the information was carried out with the participation of the staff of the administrative area, which is formed by 92 people. Within this context, respecting to the ethical norms of the investigation, the psychological reagents were applied; The Psychological Well-being Scale (PWP) and the Multidimensional scale of assertiveness (MSA) for each variable. After the research process, it was determined that 59% of the population presented a higher level of psychological well-being and 66% of the participants presented an assertiveness within normality, however, there is a 20% that presents problems for Express themselves during their interpersonal relationships. Based on the study, we analyzed the data, concluding that the psychological well-being does not influence in the assertiveness of the participants in this study. It is evident that with these results, the proposal has been focused on the dependent variable which is assertiveness. Therefore, in order to solve the problem, workshops were designed to enhance skills to improve personal interaction, improving assertive communication between the administrative staff.

Keywords: psychological well-being, assertiveness, communication skills.



INTRODUCCIÓN

La Psicología con el paso de los años ha ido logrando avances y cambios, que permiten al ser humano tener una mejor visión y entendimiento de los diferentes aspectos de su vida en el área personal, social, familiar y laboral. Para esto se han desarrollado diversas corrientes psicológicas que muestran una amplia explicación del comportamiento de los seres humanos. Dentro de un lineamiento relativamente nuevo se halla la Psicología Positiva que estudia los aspectos del ser humano: el bienestar psicológico, las emociones positivas tales como: la felicidad, alegría o el amor, y fortalezas como el optimismo, la creatividad, la gratitud y la sabiduría. Es por este motivo que es importante hacer énfasis en el interés del presente trabajo de investigación, cuyo tema es “El bienestar psicológico y su influencia en la asertividad del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Píllaro” el mismo que posee información útil y valedera que no solo contribuye con conocimientos sino también que busca erradicar la problemática detectada. Con esta investigación se busca provocar cambios de mejora dentro de la organización.

El contenido de este trabajo haya repartido de la siguiente manera. En el Capítulo I se realiza una descripción del problema, los antecedentes, la contextualización y el detalle teórico conceptual de las dos variables de estudio, la justificación y los objetivos que se pretende con el presente trabajo de investigación. En el Capítulo II se describe la metodología, se aplicó un enfoque cualitativo y cuantitativo porque se utiliza instrumentos de recolección de datos que serán procesados a través de la estadística, dentro de la modalidad de investigación es bibliográfica, documental y de campo ya que se realiza en el lugar de los hechos y se utiliza material de estudio. El Capítulo III contiene el análisis de los resultados y describe la interpretación de los mismos productos de la información recogida mediante la aplicación de los instrumentos, los cuales incluyen datos cuantitativos y cualitativos para la comprobación de las hipótesis utilizando los medios estadísticos. En el Capítulo IV se muestran las conclusiones y recomendaciones que se desprende del análisis y la interpretación de los resultados que

arroja la investigación, generando información que dan pasó a la elaboración de la discusión. En el Capítulo V se presenta el diseño de la propuesta con la descripción del tema, la justificación, los objetivos, la argumentación teórica y el diseño técnico que dará paso a la probable ejecución de la misma. Por último, se encuentra la bibliografía donde se citan los libros de referencia y anexos que reflejan las evidencias de la investigación realizada.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

El bienestar psicológico es una percepción subjetiva entendida como el nivel en el que una persona evalúa su vida; incluye su comportamiento, decisiones, estados emocionales de forma positiva y negativa en cada individuo. Tomando en cuenta que en el entorno de trabajo la persona puede presentar sintomatología que dificulta su desempeño laboral y desarrollo personal. Si el ser humano no logra desarrollar buenas relaciones interpersonales en su trabajo, las probabilidades de relacionarse con los demás disminuye y es evidente que la asertividad se verá afectada ocasionando un bajo nivel de bienestar personal alterando su funcionalidad y una interacción adecuada con los demás de su entorno y consigo mismo; además se afectarán sus deseos, pensamientos, sentimientos, emociones, intereses y la toma de decisiones; lo cual le impedirá defender sus propios derechos involucrando de forma negativa su integridad y la de los demás, hiriendo en ocasiones incluso los sentimientos de sus compañeros de trabajo. Por último resultará difícil lograr la búsqueda de sus objetivos.

Contextualización

El bienestar, por definición se relaciona con el buen vivir; es decir la posibilidad de sentirse bien en el espacio de trabajo en el que se encuentre. Un estudio realizado en Guatemala, relacionado con el bienestar psicológico y actitud laboral en el personal del área administrativa de una entidad de salud no gubernamental que se realizó con una muestra conformada por 30 sujetos; 7 hombres y 22 mujeres, con diferente estado civil, 13 solteros y 22 casados; obtuvo dentro de los resultados que “existe una relación significativa a nivel de 0.05 entre el nivel de bienestar psicológico y la actitud laboral, igualmente destacó otra relación estadísticamente significativa entre nivel de bienestar psicológico y estado civil” (Maldonado. A, 2013, p. 217). Se concluyó que a mayor nivel de bienestar psicológico existe una actitud favorable en los sujetos y que el estado civil si puede influir en el nivel de bienestar psicológico.

De la misma manera; se realizó otro estudio con 117 directivos cubanos, de la provincia de Matanzas. Shelton (2012) refleja que “no existe un desarrollo adecuado de las competencias emocionales que intervienen en el asertividad en los procesos comunicativos con sus colaboradores todas las competencias emocionales evaluadas la proporción mayoritaria se localiza en las categorías Incipiente y Limitado” (Shelton, 2012, p. 89). Este estudio trata de analizar las competencias emocionales que en el instrumento utilizado contemplan una escala de 2 a 4, para valorar cada categoría, se obtuvo un valor promedio del desarrollo de las competencias emocionales de 3,0 lo que revela un desarrollo promedio incipiente de las competencias emocionales en los directivos estudiados; “el 67,41 % de los directivos evaluados se localizó en las referidas categorías y solo el 32,49 % tiene un desarrollo adecuado o alto de dichas competencias” (Shelton, 2012, p.310). Desde el punto de vista del autor de este estudio de forma mayoritaria, se evidencia que los directivos estudiados tienen dificultades para desarrollar las competencias básicas dentro de una comunicación eficaz y por lo tanto no han podido utilizar la asertividad como una herramienta para el desarrollo del liderazgo, y de esta manera poder estructurar equipos de trabajo exitosos; en este estudio Shelton (2012) señala que “es preciso destacar que en el 100,0 % de los casos los directivos evaluados eran graduados de carreras universitarias, lo que evidencia que los conocimientos teóricos y las competencias técnicas no son suficientes para lograr las habilidades” necesarias para una buena comunicación interpersonal, con sus colaboradores. (p.79).

En el Ecuador se han realizado varias investigaciones que evaluaron los niveles de estrés y bienestar psicológico. Behar Manzano (2013) en un estudio realizado a 1275 profesionales sanitarios 619 médicos, 630 auxiliares en el país.

El 28.8% de la muestra estudiada presentó niveles altos de bienestar psicológico y el 8% presento cansancio emocional; los análisis correlacionales y de regresión mostraron que hay una serie de variables socio demográficas y laborales como la sobrecarga, la falta de reconocimiento y desarrollo profesional, entre otras que se relacionan significativamente con altos niveles de bienestar psicológico y bajos niveles de cansancio emocional;

el bienestar psicológico y la dureza emocional se relacionan con el estrés el trabajo de forma inversa, y se predice significativamente una serie de consecuencias negativas a varios niveles: físico, psicológico, socio-familiar, y profesional; por su parte, el bienestar psicológico y, especialmente, (...) existió un error maestro de 2.6%, nivel de confianza de 95%". (p. 230).

En Tungurahua se realizó una investigación para determinar cuál es el nivel de bienestar psicológico de los trabajadores de la generación de energía eléctrica, utilizó una muestra de 50 personas, 25 mujeres y 25 hombres comprendidos entre las edades de 25 a 55 años, los resultados se presentaron por medio de estadística descriptiva, que consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas, llegó a la conclusión que "existe una diferencia significativa en el bienestar de la relación con la pareja del 0.05% entre hombres y mujeres, dentro de la población laboral de la generación de energía eléctrica en lo cual se recomendó estudiar más a fondo en el tema de las relaciones entre empleados de esta institución" (Orozco, 2013, p.340). De igual manera Villagrán (2014), se relacionó el bienestar psicológico y la asertividad tomando como muestra 80 personas en un rango entre los 17 y 19 años de edad de los cuales 55 de ellos son hombres y minoritariamente mujeres. Es así como se identificó que "la mayoría tiene un nivel de asertividad indirecta del 43% indicando que gran parte de la población no ha desarrollado esta habilidad, un dato destacable es que una sola persona puntuó un porcentaje alto de asertividad con un 66%". (p.4).

De esta manera se evidencia que el bienestar psicológico es un factor importante para mantener un adecuado clima laboral, en donde la asertividad se destaca en la estructuración de relaciones laborales satisfactorias.

Antecedentes

Antecedentes Investigativos

Para el análisis de la información se recolectó información bibliográfica basada en las variables sobre las cuales se encontró varias investigaciones relacionadas con la temática planteada entre las más importantes:

En la investigación realizada por Zúñiga (2016) entre la Asertividad y el Consumo de Alcohol en el cantón San Pedro de Pelileo llega a la conclusión que en la población estudiada poseen una asertividad confortativa que se caracteriza por tener comportamientos asertivos lo que significa que tiene la capacidad para afrontar los problemas de manera apresurada, sin considerar consecuencias previas buscando simplemente la solución inmediata, cabe mencionar que de acuerdo a la teoría que a más conductas asertivas menor consumo de alcohol , a menos conductas asertivas mayor comportamiento inasertivo.

Por otra parte, Casa, (2013) en su tema titulado el Clima laboral y la asertividad en los trabajadores de una empresa distribuidora de abarrotes llega a la conclusión que el 73,68% de los colaboradores no presentan una comunicación asertiva que se caracteriza por la falta de confianza en sí mismo como en los demás al momento de expresar sus opiniones y sentimientos dentro de la organización, por lo tanto el 26,32% desconocía este tipo de comunicación, considerándose que está afectando las relaciones interpersonales, en la empresa lo cual ha originado que el desempeño sea notablemente bajo por parte de los trabajadores generando un malestar en su ámbito laboral.

Según Barreno, (2015) en la investigación sobre el Estilo Parental y el Bienestar Psicológico en Adolescentes, llega a la conclusión que el 48.94% presenta un bienestar psicológico bajo lo que significa que se sienten insatisfechas consigo mismos y les resulta difícil ser cálidos y abiertos lo cual provoca que tengan pocas relaciones interpersonales y problemas para manejar su vida, mientras que el 32.37% presenta un bienestar psicológico alto, y finalmente el 18.69% presentó un bienestar psicológico medio, se evidencio también que el bienestar psicológico está relacionado con la edad, lo que nos indica que a menor edad existe bienestar psicológico bajo, y a medida que aumenta la edad aumenta también el nivel de bienestar psicológico.

Por su parte Ballesteros, (2015) en la investigación entre el Mobbing y la Asertividad llega la conclusión que existió una correlación negativa baja en el indicador no asertividad lo que significa los individuos presentan una forma de

expresión débil afectando sus propios sentimientos, creencias u opiniones es decir timidez no expresan de forma clara sus pensamientos y sentimientos hacia los demás, lo que quiere decir que conforme a las estrategias de acoso psicológico disminuyen se incrementa la asertividad de la persona con los datos ya mencionados anteriormente se concluye que en la población existe un alto índice en acoso laboral es decir que reciben una violencia psicológica injustificada a través de actos negativos y hostiles dentro y fuera de la organización y que genera enfrentamientos directos con otras personas lo cual perjudica su interacción grupal.

Contribución teórica, económica, social y/o tecnológica

La presente investigación ayudará al personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Píllaro a mejorar el bienestar psicológico y la asertividad que influye en el medio social, facilitando un mejor desempeño en las relaciones interpersonales del área laboral para obtener procesos conductuales significativamente mejorados vinculados a la atención al cliente, donde el objetivo principal es elevar la calidad de servicio que presta la Institución, de esta manera las personas podrán satisfacer sus dudas y necesidades en cuanto a las diferentes actividades que proporciona la institución haciendo que las persona que visiten este tipo de empresa se sientan cómodas y satisfechas del servicio que solicitan por parte de los servidores públicos.

FUNDAMENTACIONES

Fundamentación Epistemológica

La palabra epistemología proviene del griego, episteme (conocimiento, saber, ciencia) y logos (discurso), por lo tanto la epistemología es una rama filosófica que estudia la naturaleza y validez del conocimiento y se preocupa por llegar a entenderlo. Es por ello que se parte desde este punto de vista, los estudios relacionados con las bases fundamentales del estudio del ser humano y su funcionalidad integral, se relacionan con la estructuración de los conocimientos científicos en donde la teoría de bienestar psicológico está enfocada en la corriente positivista, que se encuentra vinculada con la importancia y relación de la felicidad con el bienestar humano, por lo que es un tema de interés en diversas disciplinas y campos como la psicología; así como con distintas variables personales y contextuales, como se observa en las construcciones teóricas, se intenta plantear la necesidad de usar el término bienestar por considerarlo para evitar discusiones respecto a su interacción social.

El Constructivismo es una corriente psicológica y filosófica cuyo supuesto básico es que el ser humano es un agente activo, capaz de construir y alcanzar por sí mismo el conocimiento para lo cual es indispensable la interacción con su entorno (Picado, 2012). En tal virtud la corriente se halla estrechamente relacionada con la temática abordada, en la que se pretende explicar los procesos que el individuo realiza para responder ante la demanda o requerimientos de su entorno social, sobre todo al hablar de bienestar psicológico y asertividad que se asocia el sentirse bien y poderse relacionar con las demás personas evitando de los conflictos interpersonales.

Fundamentación Psicológica

La presente investigación se basa en el enfoque cognitivo - conductual, orientada en la vinculación que existe entre el bienestar psicológico y la asertividad que expresa un constructo del sentir positivo y el pensar constructivo del ser humano acerca de sí mismo, que se define por su naturaleza subjetiva vivencial y que se relaciona estrechamente con aspectos particulares del funcionamiento físico,

psíquico y social; haciendo énfasis en la asertividad en los comportamientos positivos y negativos que se aprenden de diferentes maneras mediante la experiencia y la observación de los demás, mediante los procesos de condicionamiento. Tanto los factores cognitivos, como los conductuales están estrechamente relacionados entre sí, pues los dos sistemas se influyen mutuamente, según este enfoque la conducta es explicada a través de una serie de procesos mentales como son memoria, atención, percepción, formación de conceptos, procesamiento de la información, resolución de conflictos, que son característicos ya que dependen de las vivencias o de la experiencia, y considera al individuo como un ser activo que procesa, selecciona, codifica, transforma y recupera información proveniente del exterior para actuar conforme lo determine su cognición; lo cual repercute directamente en su bienestar psicológico.

El modelo cognitivo hace énfasis en que los individuos frente a una situación determinada, no responden automáticamente, sino que perciben, interpretan, clasifican y evalúan para asignar un significado al estímulo antes de emitir una respuesta conductual o emocional, lo cual trabaja en función de sus supuestos o esquemas cognitivos (Ruíz, Díaz y Villalobos, 2012).

JUSTIFICACIÓN

La presente investigación es de gran importancia debido a que el bienestar psicológico y la asertividad se proponen como una alternativa de ayuda al ser humano para desarrollar técnicas de bienestar psicológico y asertividad para tener una vida plenamente satisfecha; se pueden relacionar con la población de estudio del personal administrativo del Gobierno Autónomo Municipal Descentralizado de Píllaro; tomando en cuenta que el bienestar psicológico hace referencia a la percepción o apreciación subjetiva de sentirse bien, estar de buen ánimo, sentirse satisfecho tanto a nivel subjetivo, laboral, material y en relaciones de pareja en cuanto a la asertividad hace referencia a la habilidad personal que permite expresar directamente los propios sentimientos, opiniones, pensamientos y defender los derechos en el momento oportuno de forma adecuada sin negar ni desconsiderar los sentimientos, opiniones, pensamientos y derechos de los demás; de acuerdo con lo mencionado se evalúa el ambiente alterado a nivel del bienestar psicológico y asertividad en la organización para plantear diversas soluciones a la problemática.

Esta investigación posee originalidad porque es un tema novedoso ya que no se ha investigado con anterioridad y no se evidencian estudios referentes al tema planteado.

Este estudio es factible ya que cuenta con la participación y aprobación de las autoridades del Gobierno Autónomo Municipal Descentralizado de Píllaro de la misma manera con la capacidad profesional del investigador asociado al conocimiento y los recursos tecnológicos, financieros y técnicos para la consolidación de la propuesta de investigación.

Este estudio beneficiaría al personal administrativo ya que al identificar el bienestar psicológico y la asertividad se garantizará un ambiente adecuado en el desempeño de todo el personal lo cual recaerá en la atención de este servicio público; Personalmente este aporte al estudio del bienestar psicológico es algo que preocupa a la humanidad desde que emerge como tal; el ser humano busca la satisfacción de sus necesidades como todo ser vivo; sin embargo, la conciencia de sentirse feliz es algo específico de la especie humana.

OBJETIVOS

Objetivo General

Determinar la influencia del Bienestar psicológico en la Asertividad del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Píllaro.

Objetivos Específicos

1. Identificar el nivel de bienestar psicológico del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Píllaro.
2. Analizar los niveles de asertividad del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Píllaro.
3. Diseñar una propuesta de solución a la problemática encontrada.

MARCO CONCEPTUAL

BIENESTAR PSICOLÓGICO

El bienestar psicológico constituye un aspecto emocional en el afecto positivo el sentirse bien físicamente y psicológicamente y gozando de una buena salud mental evitando afrontar conflictos en sus diversos contextos. Morales (2012) menciona que “Un individuo sano es aquel que presenta un buen equilibrio entre su cuerpo y su mente, y se halla bien ajustado a su entorno físico y social; controla plenamente sus facultades físicas y mentales, puede adaptarse a los cambios ambientales (siempre que no excedan a los límites normales y contribuye al bienestar de la sociedad según su capacidad” (p.32). cuando el individuo presenta una buena salud mental y física existe un mayor despliegue de desarrollar su potencial que se verán reflejadas en su contexto familiar y en el trabajo. La presente investigación se orienta a clarificar el bienestar psicológico y su relación con la asertividad.

Definiciones

Para abordar el tema de Bienestar Psicológico se empezará hablado de donde proviene el término bienestar especialmente se origina desde el componente esencial de la palabra bienestar humano es muy amplio en vista que está ligado a la salud mental y física, la satisfacción personal y la calidad de vida que son factores importantes para el desarrollo del bienestar psicológico. Seguidamente se mencionarán algunos autores que conceptualizan el término bienestar psicológico.

González (citado por Hernández, 2016), menciona que el bienestar es parte de la salud en general y se manifiesta en todas las esferas de la actividad humana, ya que “cuando un individuo se siente bien es más productivo, sociable y creativo, posee una proyección de futuro positiva, infunde felicidad lo que implica la capacidad de amar, trabajar, relacionarse socialmente y controlar el medio”. El autor hace referencia que el sentirse bien con sí mismo en todas las esferas en lo cual le beneficiara al ser humano en su ámbito que se desenvuelva tomando en cuenta que el bienestar nos permite gozar de una buena salud mental.

Casullo (citado por Núñez, 2015), menciona que el bienestar es un constructo temporal, el cual es evaluado constantemente por el individuo, que involucra distintas situaciones y condiciones que dicho contexto le presenta, de esta manera se evidencia la relación entre el bienestar y las experiencias tanto internas como externas que se le proponen al individuo, si bien es cierto que existen ciertas disposiciones subjetivas, existen variables ambientales que interactúan con las variables personales. Es por ello que en el bienestar se incluye diferentes condiciones que se presenta en la vida de todas las experiencias que haya tenido el ser humano a lo largo de su vida.

Al tratar de entender el bienestar psicológico surgió en Estados Unidos y fue aumentando el interés de estudiarlo por conocer las condiciones de vida de las personas en todo el mundo (Garaigordobil, Aliri, y Fontaneda, 2012). Por ello, la segunda perspectiva, llamada tradición eudaimónica, estudia el bienestar psicológico, considerándolo como indicador de un funcionamiento positivo en el individuo, el mismo que favorece el desarrollo de sus capacidades y por tanto su crecimiento personal de tal manera que al favorecer todos estos indicadores permite tener un bienestar psicológico adecuado.

Díaz (citado por Córdova, 2014), En ese mismo sentido, considera que el estudio del bienestar dentro de la psicología se remonta a la década de los sesenta, y en su desarrollo ha dado surgimiento a dos grandes tradiciones, la hedónica que se ha centrado sus intereses en indagar el bienestar subjetivo ya que entra a formar parte de varios componentes en especial de carácter emocional, considerando la felicidad, satisfacción con la vida, aceptación de aspectos positivos y negativos que se desprenden de la vida misma del individuo, mientras que la eudemónica, se ha centrado en el estudio del bienestar psicológico que lo conforman el desarrollo personal, en la manera en que el ser humano afronta las situaciones conflictivas y las supera. Resulta oportuno mencionar que la tradición hedónica se centra en la felicidad de cada ser humano y la tradición eudemónica está enfocado en el desarrollo de todas su capacidades y potenciales de cada persona lo cual le permite llegar a la satisfacción tanto en el ámbito personal y laboral, ambas tradiciones mencionadas anteriormente son perspectivas de la calidad de vida de las personas.

De la misma manera Barrantes y Ureñal (2015), indican que los estados de bienestar influyen de manera positiva en diversos ámbitos de la vida. Los autores hacen referencia que el bienestar es muy importante en el ámbito personal, social, familiar de los individuos, encontrándose en un estado de plenitud, satisfacción y funcionamiento óptimo y positivo para realizar todas sus actividades y poderse desempeñar de mejor manera dentro de su ámbito de trabajo lo cual favorece en el desarrollo de su potencial.

El bienestar psicológico constituye una variable de estudio relevante por sus implicaciones sobre la felicidad, la capacidad de resiliencia para afrontar los conflictos de la vida cotidiana, para conseguir una mejor autorrealización personal y un nivel equilibrado de salud mental y físico en lo cual le permitirá desenvolverse de una manera apropiada en su entorno.

Waterman (citado por Aguirre, 2016), menciona que asignó el nombre de “expresividad personal”. “Lo que implica una satisfacción en las actividades que realizan las personas de esta manera haciéndoles sentirse vivos y realizados lo que favorecerá que la vida tenga sentido y perseverancia en sus objetivos y metas”. (p.39). El autor hace referencia que la palabra expresividad personal se orienta al crecimiento personal, es decir que hayan llegado a cumplir sus metas y objetivos planteados de esta manera favorecerá que la vida tenga sentido y que valga pena vivirla.

González (citado por Méndez ,2012), menciona que el “bienestar psicológico se relaciona con el estado emocional y mental por ello define un funcionamiento psíquico apropiado en la persona en base a su paradigma personal y la manera de adaptarse a las exigencias externas e internas del entorno social y físico” (p.41). Asocia el bienestar con el poseer experiencias aceptadas, con la capacidad de rechazar aquellas consideradas como inaceptables y con la habilidad de adaptarse a diversas situaciones con flexibilidad en su entorno.

Según Diccionario de la Real Academia Española (2012) bienestar psicológico, es “El estado de la persona en el que se hace sensible al buen funcionamiento de la actividad somática y psíquica” (p.32). Día a día, el ser humano

se ve obligado a tomar nuevas habilidades para mantener una vida saludable y exitosa para estar alejado de múltiples factores negativos como: la preocupación, el estrés, las ideas obsesivas, y los pensamientos negativos quizá para escapar de una responsabilidad social o por problemas que el mismo ser humano no es capaz de darle una solución, por falta de interés o ya sea por falta de apoyo de los demás para ello es importante que todos los problemas que se presente se plantee diversas soluciones a las problemáticas y que no genere mal estar en el individuo ya que pueda perjudicar a su estado emocional.

Taylor (citado por García, 2012), afirma que el bienestar psicológico “es parte de la salud en su sentido más general y se manifiesta en todas las esferas de la actividad humana” (p58). De tal manera que, cuando un individuo se siente bien es más productivo, sociable y creativo, posee una proyección de futuro positiva, infunde felicidad y esta implica capacidad de amar, trabajar, relacionarse socialmente y controlar el medio de una manera agradable sin generar conflictos entre sí mismos.

Así mismo Lawton (citado en Liberalessco, 2012), define que el bienestar psicológico “es uno de los cuatro dominios de la calidad de vida, que incluyen también las competencias comportamentales, las condiciones objetivas del ambiente externo y la calidad de vida percibida” (p.65). Así, el sentido del bienestar psicológico refleja la evaluación personal sobre el conjunto y sobre la dinámica de las relaciones entre los otros tres dominios enmarcan claramente el bienestar psicológico en la calidad de vida de cada ser humano.

Según García, Viniegras & González (2012), el término bienestar psicológico ha sido utilizado como sinónimo de bienestar subjetivo, el cual trasciende la reacción emocional inmediata, como el estado de ánimo es una experiencia humana vinculada con el presente, pero también con proyección al futuro, pues se produce justamente con el logro de bienes. En este mismo sentido el bienestar surge del balance entre expectativas de proyección del futuro y valoración del presente, en las áreas de mayor interés para el ser humano como la familia, la salud, las condiciones materiales de la vida, las relaciones interpersonales las relaciones afectivas y sexuales con la pareja. En lo que este

constructo expresa el sentir positivo y el pensar constructivo del ser humano acerca de sí mismo, se define por su naturaleza subjetiva vivencial y se relaciona estrechamente con aspectos particulares del funcionamiento físico, psíquico y social.

Así mismo Rodríguez y Quiñonez (2012) consideran que “de la misma manera los aspectos relacionados al funcionamiento positivo de las personas es importante ver al individuo de manera integral y considerando la etapa de desarrollo en la que se encuentra, las actividades que realiza y los roles que tiene” (p.9). Tomando en cuenta que cada persona tiende a desarrollar actividades, roles de manera positiva en su vida para tener un funcionamiento óptimo y así lograr sus objetivos y metas planteadas en un futuro creando que todos estos aspectos incluyen un funcionamiento positivo en su vida.

Por otro lado Diener (citado por Álvarez, 2015), menciona que el “bienestar se agrupa en tres categorías importantes la primera hace referencia a la apreciación individual de la propia vida de manera positiva se encuentra relacionada con la satisfacción vital, la segunda categoría se refiere al dominio de afectos positivos y negativos es decir que una persona está en la capacidad de definir al bienestar cuando tenga más afectos positivos y se reste los negativos y la tercera hace referencia a la filosofía griega, en la que menciona que la felicidad es considerada como una virtud y como el único valor final y suficiente en sí mismo”.(p.28). Después de las consideraciones mencionadas anteriormente las tres categorías juegan un papel fundamental para el bienestar psicológico de cada individuo ya que esta relacionados con el afecto positivo, la satisfacción, lo cual genera felicidad en el ser humano lo cual le permitirá sentirse en un estado de plenitud en su vida y así lograr sus objetivos en sus ámbito personal, social y familiar y llegar a la satisfacción personal en su vida.

El bienestar psicológico sin duda es uno de los componentes muy importantes del bienestar de del humano de la misma manera Cools (citado por Velásquez ,2012), El bienestar psicológico es “un concepto ligado a la percepción subjetiva que tiene un individuo respecto a los logros conseguidos por él, y su grado de satisfacción personal con sus acciones pasadas, presentes y futuras” (p.33). El

BP se origina por la relación del juicio cognitivo del individuo que hace acerca de sus propios logros, lo que a su vez influye en la conducta que está dirigida a las metas y propósitos planteados por sí mismo llegando a sentirse plenamente satisfecho por sus logros alcanzados por sí mismo.

De la misma manera otro autor define al BP Sánchez (citado por Chávez, 2015), menciona que “el bienestar psicológico hace referencia al sentido de la felicidad o bienestar”. (p.56) en tal virtud es considerado una percepción subjetiva; es decir el grado en que una persona evalúa su vida, incluyendo como componentes la satisfacción con la vida, la ausencia de conflictos y la experiencia de emociones positivas y el bienestar consigo mismo.

Cánovas (citado por Burrueo, 2012), define al bienestar psicológico como “al sentido de felicidad o bienestar, la cual es una percepción subjetiva de la propia vida, tomando en cuenta cuatro aspectos generales como: percepción personal del bienestar, bienestar en el trabajo, bienestar económico y bienestar en la relación de pareja”. (p.28) En tal virtud es importante tomar en cuenta los aspectos generales para el bienestar psicológico que hacen referencia al sentirse bien en diversos aspectos como la percepción subjetiva de sí mismo el sentirse bien con la apariencia física el sentirse bien en su trabajo tener buenas relaciones interpersonales y una buena comunicación con su pareja lo que no genera conflictos entre su pareja.

Ryff (citado por Barreno, 2015), menciono que “si hablamos de bienestar psicológico se refiere a que existen varias dimensiones que hablan acerca de un análisis cuantitativo de una valoración con respecto al individuo y como este ha vivido en su entorno social considerando algunos factores primordiales, como la calidad de vida, estilo de vida”. (p.63) Al hablar de BP abarca varios factores que influirán en la persona de manera positiva o negativa en el bienestar psicológico. Después de lo anterior expuesto con respecto a las dimensiones, se pudo determinar, a través del análisis factorial en la población norteamericana, la existencia de las siguientes seis dimensiones que constituyen el bienestar psicológico que influirá en la calidad de vida de las personas para poder tener un buen desenvolvimiento en todos los aspectos que lo conforma que se mencionará de la siguiente manera. Apreciación positiva de sí mismo, Capacidad para manejar de forma efectiva el

medio y la propia vida, Alta calidad de los vínculos personales, Creencia de que la vida tiene propósito y significado, Sentimiento de que se va creciendo y desarrollando a lo largo de la vida, Sentido de autodeterminación. Estas dimensiones constituyen el bienestar psicológico mediante un bienestar positivo de sí mismo para de esta manera tener una integración armónica con los demás; cumpliendo los propósitos en la vida. (Barreno, 2015).

Importancia

El bienestar psicológico (BP) es de gran importancia para el ser humano ya que es el equilibrio entre las expectativas, sueños, esperanzas y realidades que pueden ser expresadas en un aspecto de satisfacción y capacidad para afrontar los acontecimientos importantes de tal manera que el sentir positivo se ve reflejado a la percepción subjetiva que tiene el individuo con respecto a sus logros y al grado de satisfacción personal con acciones pasadas, presentes y futuras en su vida logrando tener una estabilidad a nivel psicológico y mental. Tomando en cuenta que el estudio del bienestar psicológico debe ser estudiado desde diferentes niveles de integración de los comportamientos humanos de las personas. Los estudios acerca del bienestar se han perfilado en dos figuras importantes la primera está vinculada con la felicidad como indicadora de la calidad de vida, y la segunda está ligada al desarrollo del potencial humano y al crecimiento personal de cada individuo.

Características de Bienestar Psicológico

Para el estudio del bienestar psicológico se desprenden características que lo describen según Andrews y Withey (citado por Valle, 2015), mencionan que “las características principales de BP es ser estable en el sentido de sentirse bien y estar bien; esto se mantiene en el tiempo e impregna la vida global de los sujetos toman en cuenta los aspectos cognitivos y afectivos para calificar la estabilidad dentro del bienestar”. (p.6) resulta importa mencionar que una de la característica fundamental es ser estable es decir sentirse en un estado de equilibrio en el sentido de estar bien de tal manera que se mantengan aspectos positivos en el ser humano cabe recalcar que el componente afectivo positivo contiene el agrado experimentado por la persona con sus sentimientos, sus emociones y estados de ánimo más frecuentes

como otra de las características del bienestar. Se concluye que las características del bienestar psicológico se encuentran interrelacionadas, una persona que tiene experiencias emocionales placenteras es más probable que perciba su vida como positiva y experimente satisfacción con la vida.

Fierro (citado por Valle, 2015), menciona que la “satisfacción con la vida, el componente afectivo, y el componente emocional, tienden a relacionarse porque ambos están influenciados por la valoración que realiza el sujeto acerca de los sucesos en su cotidianidad, así como, las actividades y circunstancias en los que se desarrolla su vida” (p. 42). De tal manera que la satisfacción con la vida está estrechamente ligada con la realización personal para el logro efectivo de las aspiraciones, objetivos vitales de una persona por sí misma, y satisfacción y orgullo que siente por ello logrando de esta manera tener una buena calidad de vida que hace énfasis en el bienestar así mismo Ferrán (citado por Chávez ,2015), propone las siguientes características: a) Se fundamenta en la propia experiencia del individuo, entendiéndose como sus percepciones y evaluaciones sobre la misma, aunque su contexto físico y material de vida influye sobre el bienestar psicológico, no es siempre visto como parte inherente y necesaria del mismo; b) Contiene medidas positivas, y no sólo la ausencia de aspectos negativos; c) Se refiere algún tipo de evaluación global sobre toda la vida de una persona. A manera de resumen final se pueden decir que las características ya mencionadas se enfocan en el bienestar de la persona y en la calidad de vida que tienen las personas.

Componentes del Bienestar Psicológico

Tal como se ha visto en el bienestar psicológico influyen diversos componentes dentro de los cuales menciona Helgeson (citado por Morales, 2012), establece dos componentes básicos para el bienestar psicológico que se mencionaran a continuación: el afecto positivo que representa la dimensión de emocionalidad placentera, manifestada a través de la motivación, energía, deseo de afiliación, sentimiento de dominio y logro es decir cuando una persona se encuentra motivada es posible que realice diferentes actividades en beneficio del bienestar personal y el afecto negativo es la dimensión de emocionalidad no placentera y el

malestar, manifestada por miedos, inhibiciones, inseguridades, frustración y fracaso.

Modelo de Bienestar Psicológico de José Sánchez-Cánovas

Dentro del bienestar psicológico existe diversos modelos según varios autores que se menciona en el modelo de Sánchez que se refiere a cuatro áreas o elementos que son importantes para formar el bienestar psicológico de la persona dentro de los cuales se encuentra el bienestar psicológico subjetivo, el bienestar material, el bienestar laboral y por ultimo las relaciones con la pareja (Sánchez, 2013). Después de lo anterior expuesto se debe tomar muy en cuenta que los cuatro factores son importantes para formar el bienestar psicológico en el ser humano, de los que se describirá cada uno a continuación.

Bienestar Psicológico Subjetivo: se refiere a la felicidad o al bienestar que la persona percibe, al funcionamiento positivo y la satisfacción con la vida mediante sus logros alcanzados y metas; Bienestar Material: es la percepción subjetiva de bienestar en relación con los ingresos económicos y posesiones materiales que el ser humano llega a obtener mediante su dedicación y esfuerzo logrando de esta manera sentirse bien en su aspecto económico; Bienestar Laboral: hace referencia a la satisfacción en el trabajo donde la persona obtiene beneficios, cumple necesidades y siente ser importante para la empresa y el entorno social en el que se desenvuelve obteniendo buenas relaciones interpersonales con las demás personas generando un adecuado ambiente de trabajo; Relaciones con la Pareja: se refiere al bienestar subjetivo en relación a la pareja existiendo acomodación mutua del esposo y la esposa para llegar a cumplir su felicidad. Después de las consideraciones anteriores se entiende por bienestar psicológico como el estado de satisfacción y crecimiento personal que le permite a la persona desenvolverse positivamente en las diferentes áreas de desarrollo como pueden ser el trabajo, la pareja, autoaceptación, los propósitos y metas en la vida, las relaciones sociales y familiares.

Tipos de Bienestar Psicológico según Edgar Lopategui

En el modelo BP de Lopategui (citado por Galarza, 2017), menciona que existen seis tipos de Bienestar que se mencionan a continuación:

El Bienestar Físico es el funcionamiento adecuado del cuerpo, es decir, la resistencia a enfermedades y el responder de manera adecuada a diversos eventos o circunstancias que requieren actividad física, el individuo se siente con una vitalidad y energía para poder cumplir cualquier movimiento teniendo una buena salud física que tenga el ser humano permitiéndole de esta manera que tenga un funcionamiento positivo ; el Bienestar Mental o Intelectual, es aquella capacidad requerida para mantener relaciones agradables con las personas que se encuentran en su entorno y ser capaz e interesarse por los cambios positivos en su ambiente, el individuo vive satisfecho de sí mismo con un equilibrio emocional e intelectual tomando en cuenta que el relacionarse de manera armónica con las demás personas crea relaciones agradables con personas de su entorno social ; el Bienestar Social se refiere a la capacidad de desenvolverse de manera empática con los demás personas en su medio social y cultural siendo un referente ante los demás; el Bienestar Emocional, es la habilidad de controlar las emociones de manera efectiva es decir la forma que expresa las emociones realizándole de forma apropiada mediante el desarrollo adecuado en la vida emocional de una persona incluyendo la capacidad para controlar efectivamente el estrés negativo, con la finalidad que los sujetos tienden a disfrutar de la vida; el Bienestar Espiritual incluye aquellas creencias religiosas; para algunos es la naturaleza, la ciencia o Dios, el bienestar de los individuos tiene la habilidad para obtener un propósito de vida e intentan ayudar a otros para que alcancen su potencial máximo y poseen la predisposición de servir a los demás; finalmente el Bienestar Ocupacional constituye la habilidad de poder ejecutar con seguridad y con la menor suma de contaminantes ambientales las ocupaciones diarias que solicitan cumplir los trabajadores de una empresa. En referencia de la clasificación anterior se considera que el bienestar constituye diferentes tipos que conforma el bienestar psicológico de las personas.

Bienestar Psicológico de Carol Ryff

De la misma manera el modelo propuesto por Ryff (citado por Galarza, 2017), menciona que existen seis dimensiones del bienestar psicológico que son las siguientes:

La Autoaceptación “es una de las características principales del funcionamiento positivo las personas con alta aceptación de sí mismo tienen una actitud positiva, aceptan los diversos aspectos de su personalidad, incluyendo los negativos”. (p. 27). Es decir que Se debe reconocer que somos valiosos y dignos de ser queridos y respetados por los demás lo cual genera la autoestima mediante una actitud positiva que se tiene de sí mismo; Las Relaciones positivas consiste crear relaciones de calidad con las demás personas con la que se pueda contar, alguien a quien amar, las personas que un nivel alto en la dimensión de autoaceptación presentan relaciones cálidas, satisfactorias y de confianza con los demás, que se preocupan por el bienestar de los otros y son capaces de experimentar sentimientos de empatía, amor con los demás ; El Propósito en la vida, significa que la vida tenga un sentido y un propósito las personas necesitan plantearse metas definiendo una serie de objetivos que les permitan dotar que su vida tenga sentido quienes puntúan alto en esta dimensión persiguen metas, sueños u objetivos dirigiéndose al crecimiento personal que consiste en conseguir el mayor logro a los talentos y habilidades, desarrollando las potencialidades de esta manera le permite seguir creciendo como persona ; La Autonomía, se refiere al efecto de elegir por sí mismo tomando sus propias decisiones en su vida, las personas con mayor autonomía son más capaces de resistir la presión social y regulan mejor su comportamiento siendo independientes en las funciones de estándares personales; El Dominio del entorno, constituye al manejo de las exigencias y oportunidades del ambiente para satisfacer sus necesidades y capacidades las personas con un alto dominio del entorno poseen una sensación de control sobre el mundo y se sienten capaces de influir en el ambiente que les rodea.

Bienestar Subjetivo

El bienestar subjetivo es uno de los tipos de bienestar que constituye un elemento primario, sensorial, inmediato y menos duradero porque tiene que ver con la búsqueda de satisfacciones, placeres que incluye la felicidad, la satisfacción con la vida y el afecto positivo logrando la satisfacción con la vida determinando la calidad de vida de las personas.

Según Satorre (2013) el Bienestar Subjetivo es:

Lo que las personas piensan y sienten acerca de sus vidas y a las conclusiones cognitivas y afectivas que ellos alcanzan cuando evalúan su existencia. Normalmente, se denomina “felicidad” al bienestar subjetivo experimentado cuando se sienten emociones agradables, cuando están comprometidos en actividades interesantes y cuando están satisfechos con sus vidas. (p.89).

El autor refiere que la felicidad se percibe desde diversas perspectivas las emociones y sentimientos que provocan en el ser humano es denominado como bienestar subjetivo que resulta fundamental medir la calidad de vida del ser humano.

Elementos que contribuyen al Bienestar Psicológico

Cabe mencionar que se distingue cuatro componentes dentro del bienestar psicológico, los cuales a su vez están integrados por varios elementos que se mencionan: El Afecto positivo, que se manifiesta con la alegría, euforia, satisfacción, orgullo, cariño y éxtasis. Es decir a los efectivos emocionales refiriéndose a los estados de ánimo del ser humano, por otro lado El Afecto negativo, que se manifiesta por la culpa, vergüenza, tristeza, ansiedad, preocupación, enfado, estrés, depresión y envidia. Que se centra en el aspecto cognitivo valorativo refiriéndose a la evaluación de la satisfacción que hace el ser humano de su propia vida; Satisfacción con la vida se manifiesta por el deseo de cambiar la vida, satisfacción con la vida actual, satisfacción con el pasado, satisfacción con el futuro y satisfacción cómo otros ven la vida. Tomando en cuenta que cada ser humano se plantea metas y objetivos para llegándolas a cumplir para logara la satisfacción personal; Los Dominios de satisfacción, que se manifiesta en el trabajo, familia, ocio, salud, ingresos, con uno mismo y con los demás. (Pavot, 2012) El bienestar psicológico está compuesto por cuatro elementos muy importantes para el crecimiento y desarrollo personas de cada individuo.

En este mismo sentido Montorio (2012) considera que la satisfacción con la vida está compuesta de manera global por elementos cognitivos que se refiere como el proceso valorativo que un individuo hace sobre el grado de satisfacción en el que

ha conseguido los objetivos deseados a lo largo de su existencia, de la mismas manera la perspectiva cognitivo-afectivo-temporal el bienestar es considerando un estado afectivo positivo que se extiende en el tiempo como un juicio cognitivo de su estado.

Rangel (citado por Córdova, 2015), menciona que para realizar una evaluación del bienestar psicológico se deben considerar los siguientes componentes: Eje afectivo, emocional, cognitivo, valorativo y el eje social o contextual de la personalidad.

El primer componente se refiere a la frecuencia y el grado de intensidad del afecto positivo y la ausencia de sentimientos negativos. El segundo, está compuesto por el grado de satisfacción vital que se ha mantenido durante un periodo de tiempo más o menos permanente según los juicios valorativos de la persona y sus metas determinadas conscientemente Y el tercero, se refiere a los rasgos de la personalidad, las interacciones sociales y las condiciones del contexto en el que se desarrolla el individuo. Por lo tanto hay que tomar en cuenta que los componentes son de gran importancia para que el ser humano realice una evaluación para medir su bienestar psicológico de tal manera que influye con la calidad de su vida.

Enfoques del bienestar psicológico

En el bienestar psicológico parte desde diversos enfoques mencionados por Diener (citado por Chávez,2015), que aporta las siguientes perspectivas del bienestar psicológico equivalente a la felicidad; las Teorías finalistas o teleológicas que hace referencia a que el bienestar se consigue cuando se logra un estado o situación perseguida, que resulta ser un objetivo o aspiración que se desea por conseguir sus metas y objetivos en su vida ;las Teorías del placer-dolor se refiere a que el bienestar es el resultado de determinadas combinaciones entre el placer y el displacer es provocado por aspectos positivos y negativos; las Teorías de la actividad hace referencia a que el bienestar es un producto de la actividad humana "bien hecha" es decir lo que se ve reflejada en su vida para sí satisfacción personal y finalmente se menciona las Teorías asociacionistas que se considera la felicidad a partir de una predisposición y en base a las redes asociativas en la memoria, al condicionamiento o a las cogniciones de cada cual. De los anteriores

planteamientos de deduce que las teorías que se mencionaron son de vital importancia para general un bienestar psicológico que está relacionada con la felicidad del ser humano.

Relación del bienestar psicológico y el trabajo

El bienestar constituye parte fundamental en el contexto laboral según Fierro (citado por Valle, 2015), menciona que el objeto de estudio del bienestar psicológico desertó a lo largo de la historia el interés y la necesidad de buscar que influye en el bienestar psicológico o de satisfacción con la vida es por ello que el foco de interés de la psicología ha hecho que se forme una fuerte tendencia experimental hacia lo comportamental dejando de lado los elementos subjetivos o valorativos en diferentes aspectos de la vida de cada individuo de esta manera se pueda desarrollar el potencial en toda la organización. Llegando a la conclusión que el BP en los trabajadores es de vital importancia ya que los trabajadores si tienen una salud y un bienestar adecuado son felices y más productivos mejorando su calidad de vida y su desempeño dentro de la organización lo que le permite desarrollar sus potencialidades y habilidades dentro de su contexto laboral. Por ello es preciso resaltar que el bienestar de una persona es importante para llegar a sentirse bien consigo mismo y de esta manera poder relacionarse de manera armónica con los que le rodean evitando conflictos interpersonales con los demás.

LA ASERTIVIDAD

Generalidades la de asertividad

La asertividad constituye una conducta o comportamiento comunicacional madura de las personas al momento de expresar sus pensamientos, sentimientos y opiniones defendiendo sus derechos sin someterse a la voluntad de otras personas.

Para hablar de asertividad Robredo (citado por Guevara, 2015), menciona que los orígenes de la palabra “asertividad” se encuentran en el latín *asserere* o *assertum*, que significa “afirmar” o “defender”. “Es con base en esta concepción que el término adquiere un significado de afirmación de la propia personalidad, confianza en sí mismo, autoestima comunicación segura y eficiente”. (p. 404). Es por ello que el termino asertividad se refiere afirmar lo que piensa y estar seguro de ello y tener confianza en sí mismo.

De la misma manera Guell (citado por Samanez, 2016), menciona que la palabra asertividad fue introducida por la psicología cognitivo conductual en los Estados Unidos, con el enfoque de “ser una expresión de ideas, pensamientos y acciones apropiadas para relacionarse con las demás personas; evitando ser una respuesta de ansiedad” (p.36). Lo que quiere decir la psicología cognitiva puede ser una herramienta muy eficaz para ayudar a las personas a manejar mejor las situaciones que se le presenten en su vida es decir al momento de expresar sus ideas, pensamientos y opiniones.

Madigal (citado por Guevara, 2015), señala que:

Pese a esa falta de acuerdo, si existe un relativo consenso acerca de los aspectos que caracterizan un comportamiento asertivo. Entre estos se puede mencionar el reconocimiento de las diferencias propias, dar y recibir cumplidos, iniciar y mantener interacciones con otras personas, expresar sentimientos positivos y negativos, externar expresiones no populares o diferentes. (p. 2).

La presencia de afectos positivos y negativos influye de manera directa al entorno en lo cual perjudicaría la relación interpersonal generando conflictos en sus diversos contextos de su vida.

Definiciones

Al hablar de manera general el estudio de asertividad tiene sus orígenes en Estados Unidos, en la década de los años sesenta, y nace como una herramienta de autoayuda, principalmente en la comunicación. En un primer momento, se puso énfasis a los derechos personales, específicamente en lo relacionado con los límites, así como en fomentar las capacidades auto afirmativas y generar mayor seguridad en las personas durante la interacción con los demás. Dentro de la experiencia en el ámbito empresarial, se ha observado la importancia de ser asertivo en el manejo de las relaciones sociales que junto a otras variables influye de manera importante en su proceso.

La Asertividad hace referencia a la capacidad que tiene el individuo para expresar sus propias ideas. Riso (2013) afirma que: “Defender los derechos personales: decir “no”, expresar desacuerdos, dar una opinión contraria o expresar sentimientos negativos, sin dejarse manipular, como lo haría una persona sumisa y sin violar los derechos de los demás, como hace una persona agresiva”. (p. 5) El defender los propios derechos y de los demás es una forma de ser asertivos sin dejarse manipular o influenciar por su entorno mediante pensamientos negativos o agresivos que le pueden afectar a los seres humano llegándole a causar daño a su integridad.

De la misma manera Pinillos y Fuster (2012) en su publicación Guerreros de la mente, manifiestan que “La Asertividad es un estilo de comunicación, abierto, directo y desenvuelto, desde el cual se expresan: pensamientos, opiniones, sentimientos, de una manera respetuosa para con uno y para con los demás” (p. 53) La asertividad es una forma directa de expresar los pensamientos, sentimientos y opiniones de manera clara y entendible sin ofender a los demás respetando sus distintos puntos de vista que tengan cada una de las personas.

Así mismo Castanyer (citado por Guevara 2015) señala que “la asertividad es la capacidad de autoafirmar los propios derechos, sin dejarse manipular y sin manipular a los demás” (p.10). La asertividad determina la libertad para manifestarse para expresar por medio de las palabras lo que se están sintiendo, pensando y queriendo al poder comunicarse con personas de todo tipo de conductas y comportamientos.

Hare (citado por Villagrán, 2014), refiere que la asertividad no es un rasgo del carácter que posea una persona cuando nace y desde la concepción la haya adquirido o no. “Debe definirse como la habilidad que un individuo tiene para poder comunicarse y por tanto puede ser aprendida durante su crecimiento y desarrollo”. (p.38). el autor nos menciona que la asertividad es una habilidad que cada ser humano tiene para poder comunicarse de una manera adecuada siempre y cuando respetando los pensamientos de los demás sin ofenderles.

Herrera (2013) asegura que la asertividad es “una forma de expresión consciente, congruente, clara, directa y equilibrada, cuya finalidad es comunicar las ideas y sentimientos o defender los legítimos derechos sin la intención de herir, o perjudicar, actuando desde un estado interior de autoconfianza” (p.33). La asertividad es una habilidad que le permite al individuo expresar sus propios deseos positivos y negativos sin negar los derechos de nuestro entorno teniendo confianza en sí mismo de lo que pensamos y sentimos.

García (2012) manifiesta que la asertividad es “el estilo de comunicación abierto a las opiniones ajenas, dándoles la misma importancia que a las propias” (p.258). Hay que partir siempre del respeto así mismo y con las personas, aceptando que las opiniones vertidas por las demás no necesariamente coincidan con las expuestas por el mismo, de esta manera se evitan conflictos ni agrediendo con su entorno.

Pavía (citado por Centeno, 2015), afirma que la asertividad es “la capacidad de expresar sentimientos, ideas, pensamientos, opiniones y creencias, en el momento oportuno, de manera adecuada, respetando siempre a los demás individuos”. (p. 53) Cada una de las personas tienen el derecho de pensar y decir lo

que sienten de una manera adecuada el momento y en el lugar oportuno con el objetivo de no hacer daño ni lastimar a los demás.

De la misma manera según Magaz (citado por Tapia, 2016), conceptualizo la asertividad como “la cualidad que define aquella clase de interacciones sociales que constituyen un acto de respeto por igual a las cualidades y características personales de uno mismo, y de aquellas personas con quienes se desarrolla la interacción” (p. 24). Es decir que al momento de relacionarse con las personas se lo debe hacer de una forma adecuada respetando las cualidades y características personales que posea cada uno de ellos y con el contexto.

Así mismo Gómez (2012) define la asertividad como “la habilidad comunicativa y como hábito conductual que facilita la comunicación, potencializa la efectividad en la misma y ayuda a lograr obtener respeto, atención y colaboración de los demás” (p.31). Lo que significa que mediante la habilidad de la comunicación se puede entablar relaciones interpersonales saludables, guardando el sentido de identidad, e integridad y respeto hacia los demás.

Hofstadt (citado por Tustón, 2016), menciona que la persona que tiene una forma asertiva se ve reflejada la postura corporal relajada, con gestos firmes y acompasados al discurso que utiliza, sabe establecer un contacto visual directo, pero no desafiante, su volumen es el adecuado con un tono firme y la velocidad del habla permite que se le entienda perfectamente, utilizando la forma correcta las pausas, silencios y sabe aplicar una escucha activa.

Es importante mencionar que la asertividad es una forma de comunicación que permite expresar lo que uno piensa y actuar en consecuencia, haciendo lo que considera que es más apropiado sin agredir u ofender a nadie evitando situaciones conflictivas, por lo cual es preciso mencionar que la comunicación asertiva en el trabajo es sumamente importante para lograr relaciones agradables creando un ambiente de trabajo sano en donde pueda influir las ideas sin discrepancia y así llegar con éxito al objetivo de la organización. La persona asertiva atrae varias oportunidades de empleo, se obtienen mejores amigos, y relaciones familiares positivas que ayudan en su desarrollo personal de tal manera que crea una

autovaloración, autoestima y fortaleza que se adquieren en este tipo de comunicación sobre todo se afianza a la identidad propia, autenticidad y libertad de cada una de las personas.

Estilos de asertividad

Dentro de la asertividad se debe tomar en cuenta los estilos que lo conforman según Hofstad (citado por Tustón, 2016), menciona que se plantearan diferentes estilos comunicativos: Pasivo es cuando las personas aceptan todo lo que el oyente le dice sin hacer respetar sus propias opiniones, sus propios derechos, no expresa de un modo directo sus pensamientos, sentimientos o necesidades hacia los demás de tal manera que al no comunicar sus deseos no logra resolver las situaciones de manera satisfactoria: de la misma manera el estilo Agresivo no tiene en cuenta la opinión del participante o si la tiene, quieren imponer sus deseos sin respetar los derechos de los demás, tomando en cuenta que son manifestaciones de actitudes agresivas en la comunicación y por último se menciona el estilo Asertivo es cuando respeta los derechos ajenos como los propios, es capaz de exponer su punto de vista y defender sus derechos de una manera clara y sin hacer daño a su oyente.

Características Persona asertiva

Dentro de las personas asertivas se presentan características importantes que menciona Castanyer (2014) las personas asertivas se caracterizan por: “conocer sus propios derechos y los defienden, respetando a los demás, es decir, no van a "ganar", sino a "llegar a un acuerdo" (p.18). La persona en cuanto a su comportamiento externo debe mostrarse con un habla fluida, seguridad en el contacto, debe haber un contacto ocular directo, pero no desafiante, mostrando una relajación corporal y una postura adecuada en cuanto a sus sentimientos y emociones debe poseer buena autoestima, no se sienten inferiores ni superiores a los demás, presentando una satisfacción de respeto en las relaciones interpersonales

De la misma manera Pérez (2013) manifiesta que “una persona asertiva expresa sentimientos, percepciones, opiniones propias utilizando un lenguaje de apertura amable; además, acepta desacuerdos con respeto logrando una comunicación clara y apropiada, pues está orientado positivamente en la vida”.

(p.39) se debe considerar que la persona asertiva utiliza un lenguaje adecuado al momento de expresarse con las demás personas generando una buena comunicación para establecer relaciones interpersonales.

Características Persona no asertiva

Según Castanyer (2014) menciona que las personas no asertivas presentan las siguientes características como: no defienden los derechos e intereses personales, respeta a los demás pero no a sí mismo, en cuanto a su comportamiento externo presentan inseguridad para saber qué hacer y decir y no aprovecharse de los demás con respecto a los patrones de pensamiento se considera que al no decir lo que piensan y sienten evitan molestar u ofender a los demás ,en sus sentimientos y emociones: presentando impotencia, gastan mucha energía mental, no facilitan la expresión externa de sus sentimientos y emociones, presentan frecuentes sentimientos de culpabilidad, baja autoestima, deshonestidad emocional.

Tipos de asertividad

Hofstad (citado por Tustón ,2016), menciona dos tipos de asertividad:

Asertividad positiva: Es la capacidad de expresión de sentimientos positivos, acompañado de un dialogo fluido permitiéndole que los seres humanos se relacionen eficazmente mediante la comunicación adecuada y por último se menciona que la Asertividad negativa; se refiere a la expresión de sentimientos negativos que manejan un nivel de comunicación inadecuado e incapacidad de respetar la opinión y derecho de los demás, expresando enojo y desaprobación por su forma de pensar.

Modelos de conducta

Dentro de la asertividad constituyen modelos de conductas según Shelton y Burton (citado por Samanez, 2016), menciona la conducta agresiva que se manifiesta en la expresión de pensamientos, sentimientos, necesidades de tal forma que humilla e ignora a las personas de su entorno cuyo objetivo es quedar por encima de los demás al no respetar los derechos ajenos de los demás ; la conducta pasiva: se caracteriza por ignorar sentimientos, necesidades, y pensamientos propios en los diferentes contextos de su vida, permitiendo que los demás impongan

sus deseos, lo que genera agresividad, la pérdida de confianza, incapacidad para decidir y falta de autoestima; como consecuencia evita los enfrentamientos abiertos; y finalmente la conducta asertiva se refiere a expresar los pensamientos, sentimientos, necesidades de forma honesta y directa haciendo respetar los derechos de los demás; lo que le permite mejorar su autoestima, fomentando su crecimiento y desarrollo personal, adopta buen estilo de vida, conserva buenas relaciones logrando conseguir sus deseos sin conflicto.

Niveles de asertividad

Los niveles de asertividad según Hofstad (citado por Tustón ,2016), menciona los siguientes niveles de asertividad:

Poco asertivo: las personas que poseen un nivel poco asertivo para relacionarse con los demás, presentan dificultad para expresar lo que piensa y siente, además se debe considerar que puede ser una persona agresiva incapaz de controlar sus emociones y acciones ofendiendo a los que le rodean; Bastante asertivo se refiere a personas que en ocasiones presentan dificultad para manifestar lo que piensa o siente tomando en cuenta que en su vida experimenta un enfoque activo y negativo ya que sus cogniciones varían experimentando los dos extremos como son la represión y la expresión y finalmente el nivel Asertivo es cuando manejan su vida con un enfoque activo, sabe lo que quiere y trabaja para conseguirlo lo que siente una gran libertad para manifestar lo que piensa y siente sin hacerse daño a los demás es evidente entonces que es capaz de comunicarse fácilmente con cualquier persona siendo directa, abierta, franca y adecuada.

Indicadores de asertividad

Así mismo Riso (citado por Hidalgo, 2016), menciona los indicadores expresivos verbales y no verbales que componen la asertividad explicándolos de la siguiente manera:

Mirar a los ojos: la persona asertiva no escapa la mirada sostiene el tiempo suficiente para establecer un buen contacto con otra persona ,cuando esquiva la mirada, generalmente se experimenta desconfianza o tiene algo oculto; El volumen de la voz también es un indicador importante ya que se sienten intimidadas por

figuras de autoridad suelen bajar el tono de su voz al considerar que de esa forma el impacto de su mensaje no ofuscará al receptor ; Modulación y entonación de la voz lo que implica el interés por el interlocutor, cuando alguien habla con bajo tono de voz experimenta aburrimiento y desconexión; Fluidez verbal es cuando requiere espontaneidad y seguridad al momento de expresarse lo que piensa y siente ante los demás ; La postura es cuando comunica sus actitudes con su presencia física da la impresión de que lo único que desea es no molestar; Los gestos es la entonación del cuerpo que acompaña físicamente al lenguaje y completa su sentido no verbal: El contenido verbal del mensaje es la transcripción en palabras de lo que se desea ya que el mensaje debe ser claro, explícito, directo, franco, considerado el respeto de los derechos de las demás personas.

Dimensiones de la asertividad

Dentro de la asertividad se enfocan importantes dimensiones Magaz (citado por Díaz, 2013), que se explicaran seguidamente:

Auto-asertividad se refiere al grado de respeto hacia uno mismo, son los derechos asertivos con uno mismo, ya que la asertividad parte siempre del respeto que uno mismo se tiene y sentirse seguro de lo que se quiere comunicar de una forma adecuada en la parte verbal como la no verbal lo que puede explicar en la vida diaria y con las cosas que hacemos y por último la Hetero-asertividad se manifiesta el respeto hacia los demás, ya que es importante este aspecto en la asertividad de una persona por que tiene que ver con la forma de comunicación hacia los demás, es decir, el grado que una persona considera que los demás tienen los derechos básicos asertivos y a defender sus propios derechos.

La asertividad es un modelo de relación interpersonal que consiste en conocer los propios derechos y defenderlos se presenta como antecedente los derechos básicos o asertivos estratégicos en las diferentes dimensiones. Riso (citado por Álvarez, 2012), señala que la Asertividad Indirecta es aquella que mide la inhabilidad del individuo para tener enfrentamientos directos cara a cara con otras personas en situaciones cotidianas o de trabajo ya sea con familiares, amigos, jefes o compañeros de trabajo, llevándolo por lo tanto a expresar sus opiniones, deseos, mientras que la no asertividad se refiere a la inhabilidad del individuo para expresar

sus deseos, opiniones, sentimientos, limitaciones dificultándole iniciar la interacción con otras personas; y finalmente la asertividad directa se define como la habilidad del individuo para expresar sus limitaciones, sentimientos, opiniones, deseos, derechos, a dar y recibir alabanzas, ser tolerantes y manejar la crítica de manera adecuada sin generar conflictos con las demás personas.

Tipos de respuesta asertiva

Resulta oportuno mencionar que dentro de la asertividad existen tipos los cuáles se mencionarán a continuación. Oblitas (citado por Vinueza, 2016), menciona que la asertividad positiva consiste en expresar con frases adecuadas en el momento preciso algo positivo de la otra persona esto abarca una respuesta asertiva elemental es cuando la persona deberá encontrar el tipo de frases con las que se sienta más cómodo para expresarse en un tono de voz firme y claro, pero no agresivo; la respuesta asertiva con conocimiento este tipo de respuesta se suele utilizar especialmente cuando la otra persona no se sienta herida sin ser pasados por alto; y por último la respuesta asertiva ascendente es cuando la otra persona no se da por mencionada ante los intentos de asertividad.

Portillo (citado por Vinueza, 2016), menciona que la asertividad subjetiva se utiliza en los casos que el otro no ha querido agredirnos conscientemente es un tipo de respuesta muy hábil ya que es bien aplicada en la persona a quien le digamos dicha respuesta ; la respuesta asertiva frente a la no asertividad se utiliza como defensa ante agresiones, pero también se puede aplicar para aclarar dudas ante una persona que no es asertiva es evidente que consiste simplemente en salirnos del contenido de lo que estamos hablando, y reflejar a la otra persona cómo se está comportando y cómo su conducta está frenando una comunicación asertiva.

Principios Asertivos

Bishop (citado por Vinueza, 2016), manifiesta seis principios importantes en la comunicación asertiva.

Ser directo significa decir lo que siente o piensa ante las demás personas tomando en cuenta que cuando la interacción comunicativa se produce con personas cercanas al entorno social no tendrá dificultades en expresarse. El enfrente al

problema es cuando existe una clara diferencia entre centrarse en el problema o centrarse en la persona, la primera implica un defecto en la forma de ser de la persona; la segunda, plantea una solución a un problema; Trate lo específico a la hora de comentar un problema, no acuse establezca los hechos; No pida disculpas más de lo necesario de tal manera que siendo asertivo es suficiente disculparse; No dé excesivas explicaciones en una explicación puede suavizar un rechazo o una afirmación haciéndose responsable de sus mensajes lo que significa tener la seguridad en sí mismo haciéndose responsable de los mensajes utilizando la primera persona.

Técnicas Verbales Asertivas

Téllez (citado por Suarez, 2016), menciona las siguientes técnicas: Disco rayado, banco de niebla, asertividad positiva, la aserción negativa, asertividad empática, asertividad progresiva, asertividad confrontativa.

Disco rayado: es un tipo de conducta asertiva que trata de insistir en los criterios, pretensiones o deseos sin exponernos a trampas verbales tratando de conseguir los objetivos deseados; así mismo el Banco de niebla: se manifiesta en tener una actitud razonable y respetuosa respetando a los demás ; la asertividad positiva es una forma de conducta asertiva consiste en expresar un afecto y aprecio por otras personas ; La aserción negativa se utiliza a la hora de afrontar una crítica cuando somos conscientes de que la persona que nos critica tiene razón esta técnica consiste en expresar el criterio, o acuerdo propio con la crítica recibida ante los demás con la voluntad de corregir y demostrando así que no hay que darle a la acción más importancia de la debida la asertividad empática permite entender, comprender y actuar por las necesidades del interlocutor, consiguiendo a la vez que seamos entendidos y comprendidos el individuo asertivo empático, actúa siempre pensando en el criterio de los demás, con el fin de obtener los mejores resultados mediante la opinión que ha expuesto y la que ha escuchado; la asertividad progresiva es utilizada para situar las preferencias propias en un entorno propenso a ser aceptado, a pesar de las críticas que esto conlleve con el único propósito de seguir aumentando su aceptabilidad y forjando la comunicación y finalmente la asertividad confrontativa que resulta útil cuando percibimos una aparente

contradicción entre las palabras y los hechos de nuestro interlocutor en esta técnica la serenidad en la voz y en las palabras son la principal característica, limitándose a indagar y preguntar para poder expresarse directamente.

Componentes de la asertividad

Dentro de la asertividad existe diversos componentes Según Sosa (citado por Samanez, 2016), el componente no verbal cuando las personas no asertivas carecen de este tipo de comunicación el autor considera que las señales no verbales son de mayor importancia ya que guardan relación con lo verbal; el componente paralingüísticos hace referencia a la forma que se transmite un mensaje teniendo en cuenta las señales vocales que afectan radicalmente lo que se comunica y el componente verbal es la habilidad que la persona emplea a través de palabras para transmitir un mensaje y mantener adecuadas relaciones interpersonales ya que esto dependerá del control de emociones y la situación en que se encuentre una persona.

Beneficios de la asertividad

En la vida diaria el ser asertivos nos trae grandes beneficios el principal es que cambia la forma en que nos sentimos con nosotros mismos. Schuler (citado por Villagrán, 2014), menciona que “la asertividad es encontrar el punto en que se quiere decir algo, valorar previamente si es oportuno o no y buscar la forma adecuada para expresarlo, además verbalizar sentimientos propios y tener la capacidad de crear espacios adecuados para poder escuchar al otro” (p.43). La persona asertiva sabe observar y decidir el momento más adecuado para comunicar lo que piensa sin mentir u ocultar lo que siente de esta manera poder mejorar la relación resolviendo de manera sana los conflictos evitando discusiones que deterioran las relaciones.

Derechos asertivos

Naranjo (citado por Ballesteros, 2015), hace alusión a una serie de derechos fundamentales de la asertividad.

Primer derecho: Ser únicos quienes se juzguen, Segundo derecho: no justificar nuestro comportamiento, Tercer derecho: juzgar el incumbir en asuntos ajenos, Cuarto derecho: cambiar de opinión, Quinto derecho. Cometer errores y

responsabilizarnos de ellos, Sexto derecho: decir no lo sé, Séptimo derecho: Dar y recibir cuando queramos, Octavo derecho: Tomar decisiones fuera de lógica, Noveno derecho: Decir “no lo entiendo”, Décimo derecho: Decir no me importa. Se llega a la conclusión que es muy importante tener presentes los derechos asertivos en las relaciones sociales para no llegar a conflictos personales.

Principios de la asertividad

Reyes (citado por Quezada ,2014), manifiesta los siguientes principios básicos de la asertividad. (p.43).

La Autoestima: con respecto a la asertividad implica defender siempre los derechos propios sin agresividad y considerándolos tan importantes como los de las demás personas; la persistencia que consiste en insistir en lo que piensa o desea, sin enojarse o apenarse debido a que otros piensen diferente; la aceptación de elogios y críticas razonables: consiste en escuchar el punto de vista de los demás, ya sean elogios o críticas con actitud serena para aprovechar en beneficio propio los elementos razonables; la proposición de alternativas considerando que los tres puntos mencionados anteriormente no hay un acuerdo inicial en buscar creativamente una posibilidad adecuada para conciliar diferentes intereses y formas de pensar.

Asertividad en el trabajo

La importancia de la asertividad radia en la potente herramienta de comunicación que es utilizada dentro de su entorno laboral. Pérez (citado por Hidalgo,2016), indica que la conducta asertiva es fundamental en el ámbito laboral, en la cual se desarrolla por medio de una actitud positiva, abierta al aprendizaje, y a las experiencias de tal manera que el éxito de las organizaciones, va a permitir que sus trabajadores se sientan capaces y realizados al desarrollar dicha cualidad, que permitirá destacar sus habilidades de comunicación, buena autoestima, relaciones interpersonales positivas entre otras llegando a la satisfacción personal

CAPITULO II

METODOLOGÍA

Diseño del trabajo

El presente trabajo investigativo se basa en un enfoque cuantitativo y cualitativo. De carácter cuantitativo porque se utilizó estadísticos, así como instrumentos de recolección de datos tipo test, es decir, con un enfoque psicométrico y se procederá al análisis e interpretación de los datos obtenidos para comprobar las hipótesis establecidas; los reactivos utilizados son la Escala de Bienestar Psicológico y Escala Multidimensional de Asertividad. También dentro del enfoque cualitativo porque se busca la comprensión de un fenómeno social y el entendimiento del patrón comportamental de la población estudiada.

La modalidad es documental puesto que se investigará en tesis, artículos científicos, libros y revistas sobre la temática que se desarrollará, con el fin de argumentar la investigación y de esta manera brindar validez científica al contenido. Se aplicará una investigación de campo por lo que se realizara un estudio en el lugar y tiempo en que ocurre el fenómeno identificado, la información obtenida es verídica al ser tomada directamente de la población estudiada, valiéndose de la utilización de técnicas como la observación y entrevista.

El tipo de Investigación es Descriptiva porque se analizará de forma detallada la situación actual de la población de estudio en relación a las variables Bienestar Psicológico y Escala Multidimensional de Asertividad, para ello se realizará una serie de pasos, como son la descripción del problema, la formulación y definición de las hipótesis, el marco teórico, la descripción de la metodología, se describirá la población y la muestra, los instrumentos que se utilizarán, sus generalidades así como su con fiabilidad y validez, y por último la descripción, análisis e interpretación de los datos obtenidos.

Es una investigación exploratoria al realizarse por medio del contacto y familiarización con la población investigada con el objeto de determinar la relación entre las variables a fin de comprobar la hipótesis y dar explicación a la problemática analizada motivo del presente estudio.

Área de estudio

Campo:	Psicología
Área:	Industrial
Aspecto:	Bienestar psicológico y Asertividad
Delimitación espacial:	Gobierno Autónomo Municipal Descentralizado de Píllaro
Provincia:	Tungurahua
Cantón:	Píllaro
Delimitación Temporal:	2016-2017

Población y Muestra

En cuanto a la población es considerada en la totalidad de los trabajadores del área administrativa del GADM Píllaro , por consiguiente no se establece muestra; de esta manera para el desarrollo de la presente investigación se trabajara con el personal administrativo del Gobierno Autónomo Municipal Descentralizado de Píllaro siendo un total de 92 personas, distribuidos en 52 hombres y 40 mujeres de los diferentes departamento como; financiero, sistemas informáticos , obras públicas, jurídico, secretaria general, gestión ambiental, talento humano, acción social , técnico en rentas, registro de la propiedad, planificación, comisaria municipal , técnico presupuesto y cultura.

Plan de recolección de Información

La recolección de información relacionada con la temática que aborda el trabajo investigativo (Bienestar Psicológico y su influencia en la Asertividad), se logrará con la utilización de herramientas como: (EBP) Escala de Bienestar Psicológico (EMA) Escala Multidimensional de Asertividad, los mismos que favorecerán al desarrollo de este estudio. Para el proceso de recolección de datos,

se acudirá en primera instancia a la Institución GADM Píllaro, teniendo un primer acercamiento para tener información sobre las variables de estudio. Posteriormente se realizará la presentación de los instrumentos psicológicos con los que se van a medir las variables, se pedirá información acerca de la población total de estudio. De la misma manera se realizará una planificación para aplicar los reactivos psicológicos, pidiendo autorización a través de un oficio dirigido a la Institución mismo que garantice la confiabilidad de la información. Seguidamente se optará por realizar la toma de datos para aplicación de los test para luego procesar la información mediante el programa Microsoft Excel para que de una forma organizada y sistemática realizar el estudio estadístico y de esta manera verificar y comprobar las hipótesis.

Tabla N°1: Distribución de la Población

Departamentos	Hombres	Mujeres	Total
Departamento Financiero	3	10	13
Departamento Sistemas Informáticos	2	3	5
Departamento de Obras Publicas	6	2	8
Departamento Jurídico	3	2	5
Departamento de Secretaria General	1	2	3
Departamento de Gestión Ambiental	6	2	8
Departamento de Talento Humano	1	1	2
Departamento Acción Social	5	2	7
Departamento Técnico Rentas	1	3	4
Departamento Registro de la Propiedad	10	3	13
Departamento de Planificación	9	3	12
Departamento de Comisaria Municipal	1	2	3
Departamento Técnico Presupuesto	1	2	3
Departamento de Cultura	3	3	6
Total	52	40	92

Tabla N° 1: Distribución de la Población**Elaborado por:** La investigadora**Fuente:** Estudio de campo

Gráfico N°1: Población

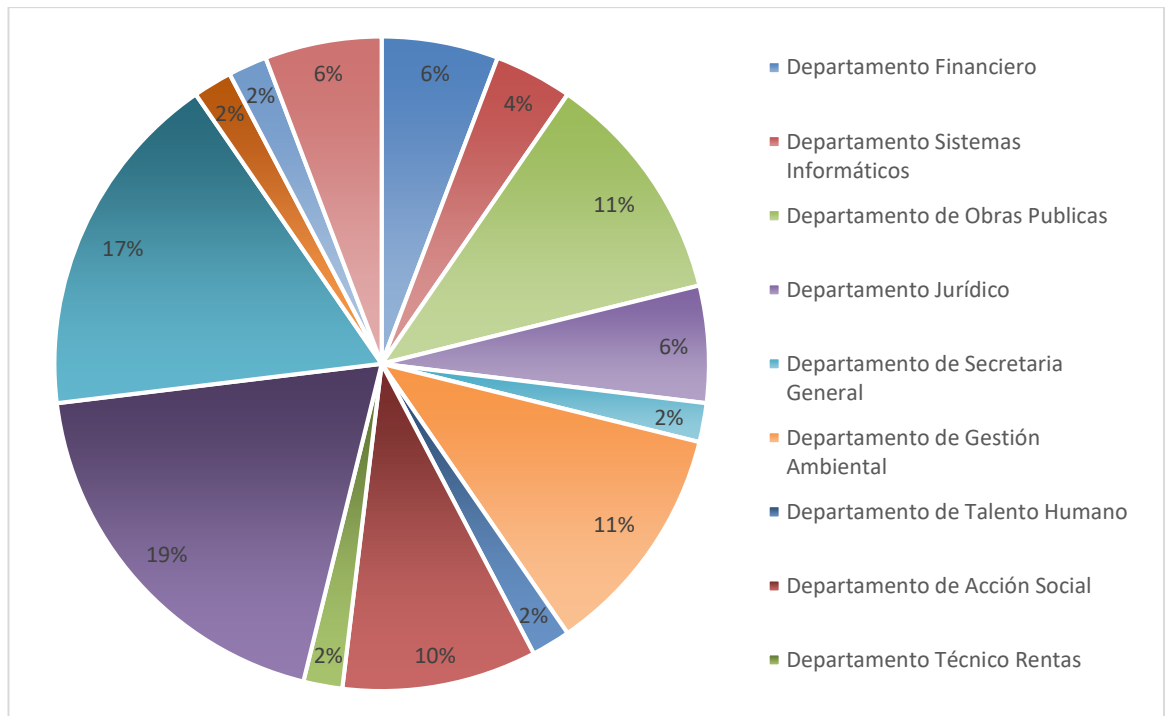


Gráfico N° 1: Distribución de la Población de estudio
Elaborado por: La Investigadora
Fuente: Estudio de campo

Análisis e Interpretación

De acuerdo al grafico al grafico N°1 con respecto a la población de estudio del personal administrativo que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Píllaro se puede evidenciar que está distribuido por diferentes departamentos identificados en género masculino y femenino clasificados de la siguiente manera; Departamento Financiero, Sistemas Informáticos, Obras Públicas, Jurídico, Secretaria General, Gestión Ambiental, Talento Humano, Acción Social, Técnico Rentas y Registro de la Propiedad.

Instrumentos de investigación

Los instrumentos utilizados para la investigación, Escala de Bienestar Psicológico (EBP) y la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA) son utilizados con la finalidad de conocer el bienestar psicológico y su influencia en el asertividad buscando establecer una posible relación para la comprobación de la hipótesis planteada en la investigación.

Escala de Bienestar Psicológico (EBP)

El instrumento que se utilizó para el presente estudio de denomina Escala de Bienestar Psicológico (EBP) fue creado por José Sánchez Cánovas de procedencia Madrid – España, su administración es individual o colectiva es de tipo cuadernillo, tiene una duración de aproximadamente de 20 y 25 minutos, su aplicación es adolescentes y adultos con edades comprendidas entre los 17 y los 90 años, la tipificación son de diversas muestras de varones y mujeres clasificadas por intervalos de edad, la puntuación es de calificación manual, la significación se estructura por cuatro subcomponentes su uso es: Educativo, clínico, medico, laboral. Son potenciales usuarios aquellos Profesionales que se desempeñan como consultores de desarrollo organizacional, psicólogos, psiquiatras, médicos, trabajadores sociales y consejeros, los materiales que se usaran son el manual de la escala, el cuadernillo, hoja de respuestas y la plantilla de corrección.

Características Generales

La Escala de Bienestar Psicológico consta de 65 ítems, con valoraciones que van desde 1 a 5. En un principio, se incluyó dentro del Inventario de Felicidad de Oxford. Más Adelante, se separaron ambos cuestionarios, los ítems fueron redactados específicamente por el equipo de investigación de Sánchez Cánovas; teniendo en cuenta los datos aportados por el propio estudio. Algunos autores distinguen entre dos medidas del bienestar psicológico: la una propiamente psicológica; la otra, referida al bienestar material. Con el objeto de lograr una mayor especificación se añadieron también 10 ítems referidos al bienestar laboral y 15 a las relaciones de pareja como integrantes de la Escala Total. De este modo, se ha diferenciado 4 subescalas: Bienestar Psicológico Subjetivo, Bienestar Material, Bienestar Laboral y Relaciones con la pareja. Aun cuando los dos primeros cuestionarios deben ser siempre aplicados conjuntamente (e incluso aparecen

editados con numeración consecutiva), cabe hacer una estimación independiente de cada una de las subescalas y por ello se ofrecen baremos por separado. Mediante la aplicación de esta escala se puede obtener valoraciones específicas y una global combinada que proporciona una puntuación ponderada a partir de los ítems con mayor valor discriminativo.

La validez es establecida con el trabajo psicométrico que determina el constructo; utilizando la estrategia de criterio concurrente del constructo planteado. Además, se realizó un estudio comparativo con los resultados de otros instrumentos que tratan de apreciar variables que hipotéticamente evalúan constructos análogos al que intenta medir la escala de Bienestar Psicológico. En ese sentido se consideró el Inventario de Felicidad de Oxford, como una medida del Bienestar Subjetivo. La correlación con este inventario es muy alta y significativa (0,899). Satisfacción con la vida también una medida de Bienestar Psicológico; la correlación es más moderada, pero también significativa (0,451). El resto de cuestionarios de Bienestar mantienen con estas dos variables, Felicidad y Satisfacción con la vida, correlaciones moderadas, pero, igualmente significativas. Observamos que, aunque moderadamente, todas las escalas se asocian en el sentido esperado con el Afecto Positivo y Negativo. En relación a la confiabilidad, se llevaron a cabo una serie de análisis reportándose consistencia interna coeficientes Alfa de Cronbach en las subescalas: Bienestar Subjetivo (0,953), Bienestar Laboral (0,873), Bienestar Material (0,907) y Relaciones de pareja (0,870). En este análisis se eliminó aquellos ítems que no cumplían con los siguientes criterios: Correlación superior a 0,30 con el total, excluido el propio ítem y suficiente poder discriminativo.

Escala Multidimensional de Asertividad (EMA)

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

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

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

Procedimientos para obtención y análisis de datos

La información que será recogida manualmente mediante los diferentes instrumentos de medición: (EBP) Escala de Bienestar Psicológico y (EMA) Escala Multidimensional de Asertividad, será analizada y procesada digitalmente por medio del programa Microsoft Excel.

Actividades

Para la presente investigación se contactó y se vinculó con el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Píllaro para la recolección de la información como primer paso se realizó un acercamiento a la institución para el proceso investigativo de la temática establecida, con la información obtenida se procede a la aplicación de los instrumentos EBP Escala de Bienestar Psicológico y EMA Escala Multidimensional de Asertividad una vez aprobados los instrumentos se procederá a la aplicación de los instrumentos con las fechas ya establecidas en el cronograma inicial y con los resultados obtenidos se elabora una propuesta de solución a la temática planteada.

CAPITULO III

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Diagnóstico de la situación actual

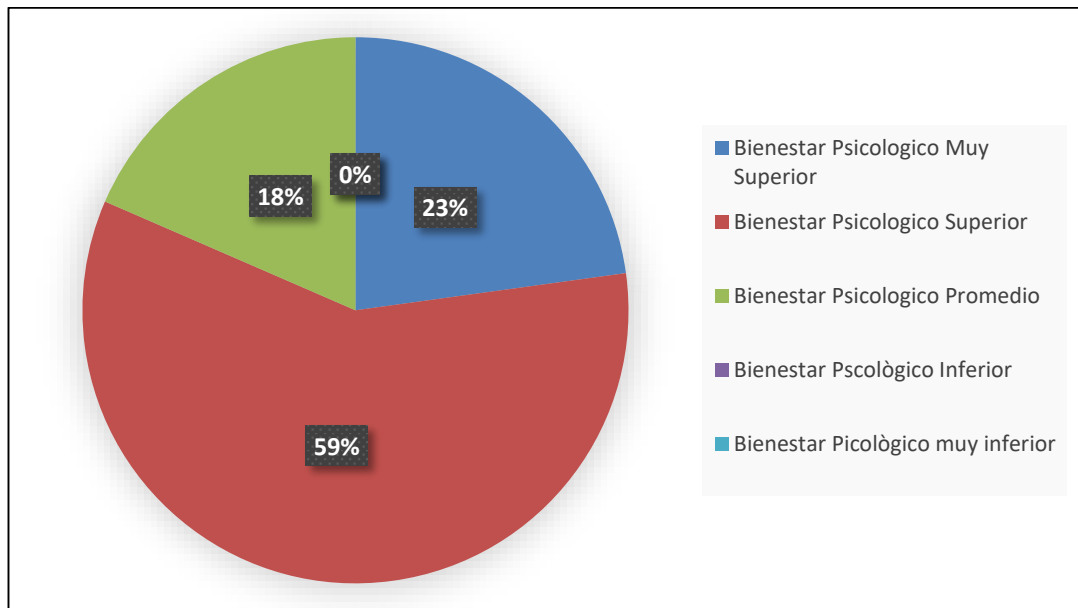
En este espacio se realizará un diagnóstico de la situación actual a partir de las variables propuestas para la investigación. Como punto inicial se dará a conocer los datos cualitativos y cuantitativos de los dos reactivos utilizados para la recolección de datos.

Tabla N°2: Bienestar Psicológico Datos Generales

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje
Bienestar Psicológico Muy Superior	21	0.23	23%
Bienestar Psicológico Superior	54	0.59	59%
Bienestar Psicológico Promedio	17	0.18	18%
Bienestar Psicológico Inferior	0	0.00	0%
Bienestar Psicológico Muy Inferior	0	0.00	0%
Total	92	1	100%

Elaborado por: La investigadora
Fuente: Estudio de campo

Gráfico N°2: Bienestar Psicológico Datos Generales



Elaborado por: La investigadora

Fuente: Estudio de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del estudio realizado se ha evidenciado que más de la mitad de la población encuestada presenta bienestar psicológico superior, cerca de la cuarta parte tiene bienestar psicológico muy superior, así mismo cerca de la quinta parte presenta bienestar psicológico promedio ; esto significa que el bienestar psicológico en los trabajadores se demuestra positivamente consigo mismo el sentirse bien en aspectos físico, psicológico e intelectual que se ve reflejado en su comportamiento y actitudes permitiéndole de esta manera desarrollar su potencial en sus áreas de trabajo, teniendo buenas relaciones interpersonales de tal manera que se crea un ambiente de trabajo agradable dentro de la organización, puesto que no existe un porcentaje que determine bienestar psicológico inferior y muy inferior.

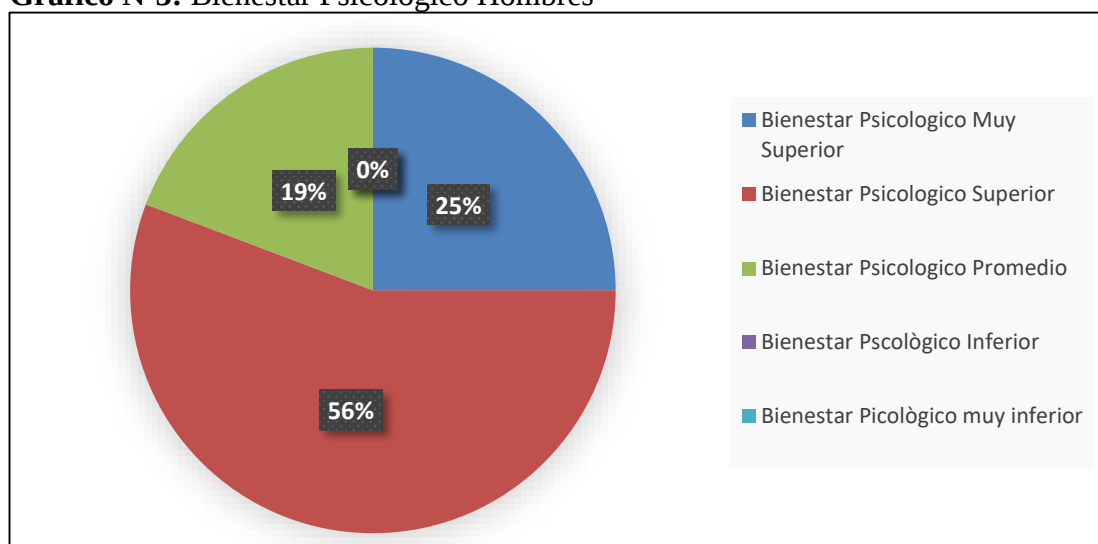
Tabla N°3: Bienestar Psicológico Hombres

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje
Bienestar Psicológico Muy Superior	13	0.25	25%
Bienestar Psicológico Superior	29	0.56	56%
Bienestar Psicológico Promedio	10	0.19	19%
Bienestar Psicológico Promedio	0	0.00	0%
Bienestar Psicológico Inferior	0	0.00	0%
Bienestar Psicológico Muy Inferior	52	1	100%
Total			

Elaborado por: La investigadora

Fuente: Estudio de campo

Gráfico N°3: Bienestar Psicológico Hombres



Fuente: Estudio de campo

Elaborado por: La investigadora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del estudio realizado se ha evidenciado que más de la mitad de la población encuestada presenta bienestar psicológico superior, cerca de la cuarta parte tiene bienestar psicológico muy superior, así mismo cerca de la quinta parte presenta bienestar psicológico promedio ; esto significa que el bienestar psicológico en los hombres se demuestra positivamente consigo mismo el sentirse bien en aspectos físico, psicológico e intelectual que se ve reflejado en su comportamiento y actitudes permitiéndole de esta manera desarrollar su potencial en sus áreas de trabajo, teniendo buenas relaciones interpersonales de tal manera que se crea un ambiente de trabajo agradable dentro de la organización, puesto que no existe un porcentaje que determine bienestar psicológico inferior y muy inferior.

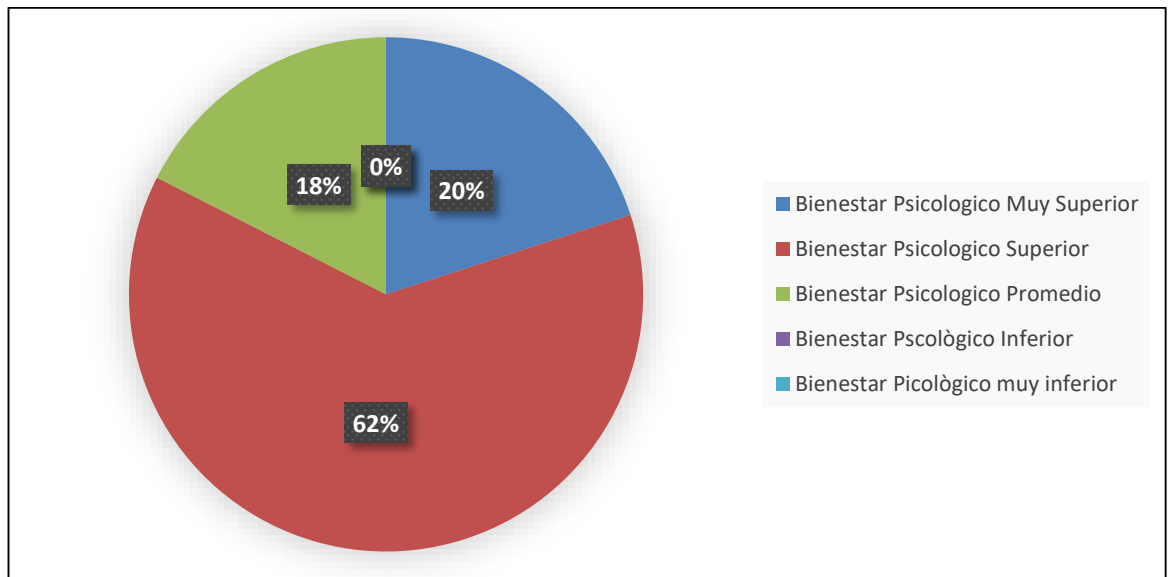
Tabla N°4: Bienestar Psicológico Mujeres

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje
Bienestar Psicológico Muy Superior	8	0.20	20%
Bienestar Psicológico Superior	25	0.63	63%
Bienestar Psicológico Promedio	7	0.18	18%
Bienestar Psicológico Inferior	0	0.00	0%
Bienestar Psicológico Muy Inferior	0	0.00	0%
Total	40	1	100%

Fuente: Estudio de campo

Elaborado por: La investigadora

Gráfico N°4: Bienestar Psicológico Mujeres



Fuente: Estudio de campo

Elaborado por: La investigadora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

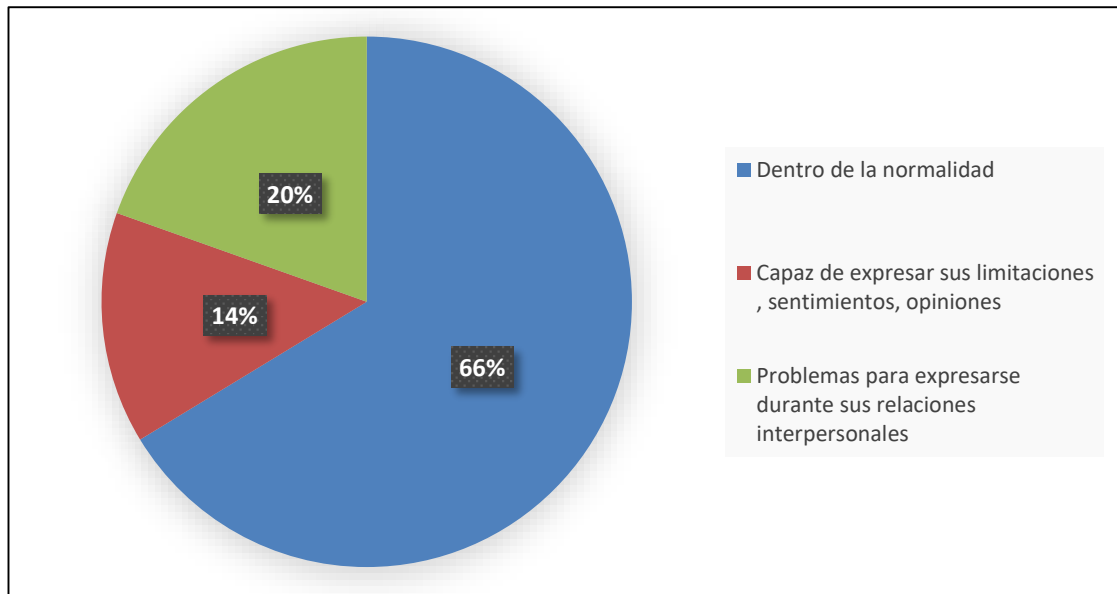
Del estudio realizado se ha evidenciado que más de la mitad de la población encuestada presenta bienestar psicológico superior, cerca de la cuarta parte tiene bienestar psicológico muy superior, así mismo cerca de la quinta parte presenta bienestar psicológico promedio ; esto significa que el bienestar psicológico en las mujeres demuestran un mayor porcentaje de afecto positivo consigo mismo el sentirse bien en aspectos físico, psicológico e intelectual en lo cual se ve reflejado en su comportamiento y actitudes permitiéndole de esta manera desarrollar su potencial en sus áreas de trabajo, teniendo buenas relaciones interpersonales de tal manera que se crea un ambiente de trabajo agradable dentro de la organización, puesto que no existe un porcentaje que determine bienestar psicológico inferior y muy inferior.

Tabla N°5: Asertividad General

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje
Dentro de la normalidad	61	0.66	66%
Capaz de expresar sus limitaciones, sentimientos, opiniones	13	0.14	14%
Problemas para expresarse durante sus relaciones interpersonales	18	0.20	20%
Total	92	1	100%

Fuente: Estudio de campo
Elaborado por: La investigadora

Gráfico N°5: Asertividad General



Fuente: Estudio de campo

Elaborado por: La investigadora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del estudio realizado se ha evidenciado que más de la mitad de la población encuestada está dentro de la normalidad, cerca de la cuarta parte demuestran capacidad para expresar sus limitaciones, sentimientos, opiniones; así mismo cerca de la quinta parte presenta problemas para expresarse durante sus relaciones interpersonales; lo que significa que hay un porcentaje del 20% de la población que no mantienen una comunicación clara, directa y equilibrada creando dificultades al momento de expresar sus deseos, opiniones al e interacción con los compañeros de trabajo que forman parte de su entorno lo cual les perjudicara en el entorno que se desenvuelven hay que tomar en cuenta que una comunicación coherente y mesurada favorece las relaciones humanas y el clima laboral favoreciendo la comunicación asertiva en toda la organización.

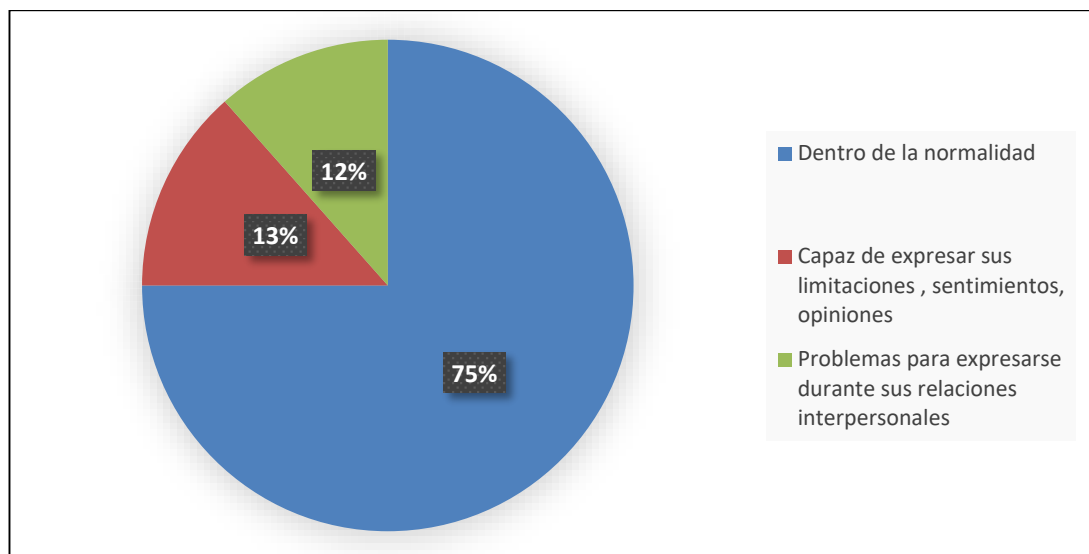
Tabla N°6: Asertividad Hombres

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje
Dentro de la normalidad	39	0.75	75%
Capaz de expresar sus limitaciones, sentimientos, opiniones	7	0.13	13%
Problemas para expresarse durante sus relaciones interpersonales	6	0.12	12%
Total	52	1	100%

Fuente: Estudio de campo

Elaborado por: La investigadora

Gráfico N°6: Asertividad Hombres



Fuente: Estudio de campo

Elaborado por: La investigadora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del estudio realizado se ha evidenciado que más de la mitad de la población encuestada está dentro de la normalidad, cerca de la cuarta parte demuestran capacidad para expresar sus limitaciones, sentimientos, opiniones; así mismo cerca de la quinta parte presenta problemas para expresarse durante sus relaciones interpersonales; lo que significa que hay un porcentaje del 12% en hombres que no mantienen una comunicación clara, directa y equilibrada creando dificultades en expresar sus deseos, opiniones al momento de la interacción con los compañeros , pero cabe mencionar que la mayoría de la población de estudio los hombres son más asertivos que las mujeres es decir que saben expresar sus pensamientos, sentimientos y opiniones de manera directa sin causar daño a su entorno laboral.

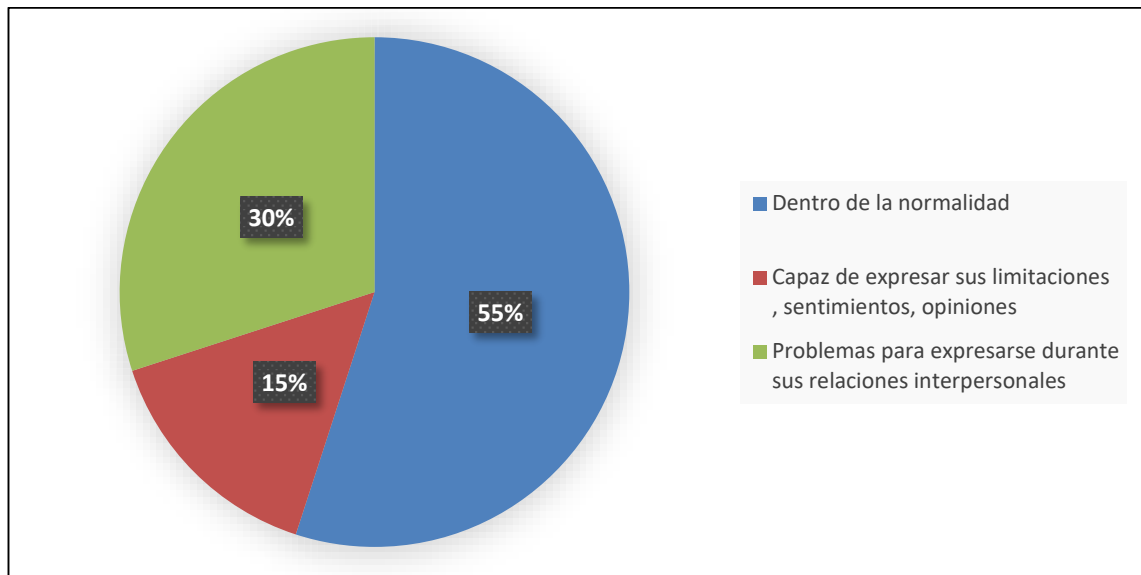
Tabla N°7: Asertividad Mujeres

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje
Dentro de la normalidad	22	0.55	55%
Capaz de expresar sus limitaciones, sentimientos, opiniones	6	0.15	15%
Problemas para expresarse durante sus relaciones interpersonales	12	0.30	30%
Total	40	1	100%

Fuente: Estudio de campo

Elaborado por: La investigadora

Gráfico N°7: Asertividad Mujeres



Fuente: Estudio de campo

Elaborado por: La investigadora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del estudio realizado se ha evidenciado que más de la mitad de la población encuestada está dentro de la normalidad, cerca de la cuarta parte demuestran capacidad para expresar sus limitaciones, sentimientos, opiniones; así mismo cerca de la quinta parte presenta problemas para expresarse durante sus relaciones interpersonales; esto significa que en un porcentaje el 30% las mujeres no mantienen una comunicación clara, directa y equilibrada creando dificultades en expresar sus deseos, opiniones al momento de la interactuar con los compañeros; es decir que las mujeres son menos asertivas que los hombres lo que significa que tienen dificultades para expresar sus pensamientos y opiniones lo cual perjudicará en las relaciones humanas y en el clima laboral.

Comprobación de las hipótesis

Para verificar la hipótesis se procede a plantear la hipótesis alterna y la hipótesis nula como modelo lógico.

Hipótesis

H1 (Hipótesis alterna)

El Bienestar Psicológico **SI** influye en el asertividad del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Píllaro.

HO (Hipótesis Nula)

El Bienestar Psicológico **NO** influye en el asertividad del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Píllaro.

Definición del nivel de significación

Permite determinar la zona de aceptación o rechazo de la hipótesis nula, con la cual se puede asumir la hipótesis alterna.

Se recomienda asumir o trabajar con el 5 % 0,05

El nivel de significación escogido para la investigación fue el 0,05.

Elección de la prueba estadística.

Para la verificación de la hipótesis se escogió la prueba Chi cuadrado, cuya fórmula es la siguiente:

$$X^2 = \frac{\sum (O-E)^2}{E}$$

Simbología:

O = Datos observados (Frecuencia Observada).

E = Datos esperados (Frecuencia Esperada).

Tabla N°8: Frecuencia Observada

Tabla de Frecuencia Observada				
Bienestar Psicológico	Asertividad			Total
	Dentro de la normalidad	Capaz de expresar sus limitaciones, sentimientos, opiniones	Problemas para expresarse durante sus relaciones interpersonales	Sujetos
Bienestar Psicológico Muy Superior	12	5	4	21
Bienestar Psicológico Superior	37	7	10	54
Bienestar Psicológico Promedio	12	1	4	17
Bienestar Psicológico Inferior	0	0	0	0
Bienestar Psicológico muy inferior	0	0	0	0
Total	61	13	18	92

Elaborado por: La investigadora**Fuente:** Escala de Bienestar Psicológico- Escala Multidimensional de Asertividad

Tabla N°9: Frecuencias Esperadas

Tabla de Frecuencias Esperadas				
Bienestar Psicológico	Asertividad			Total
	Dentro de la normalidad	Capaz de expresar sus limitaciones, sentimientos, opiniones	Problemas para expresarse durante sus relaciones interpersonales	Sujetos
Bienestar Psicológico Muy Superior	13,924	2,967	4,109	21
Bienestar Psicológico Superior	35,804	7,630	10,565	54
Bienestar Psicológico Promedio	11,272	2,402	3,326	17
Bienestar Psicológico Inferior	0	0	0	0
Bienestar Psicológico muy inferior	0	0	0	0
Total	61	13	18	92

Fuente: Escala de Bienestar Psicológico- Escala Multidimensional de Asertividad

Elaborado por: La investigadora

Cálculo de Frecuencias Esperadas

Ejemplo:

$$61 \times 21$$

$$Fe = \frac{\quad}{\quad}$$

$$92$$

$$Fe = 13,924$$

$$\Sigma (O-E)^2$$

$$X^2 = \frac{\quad}{\quad}$$

$$E$$

Tabla N°10: Cálculo del Chi Cuadrado General

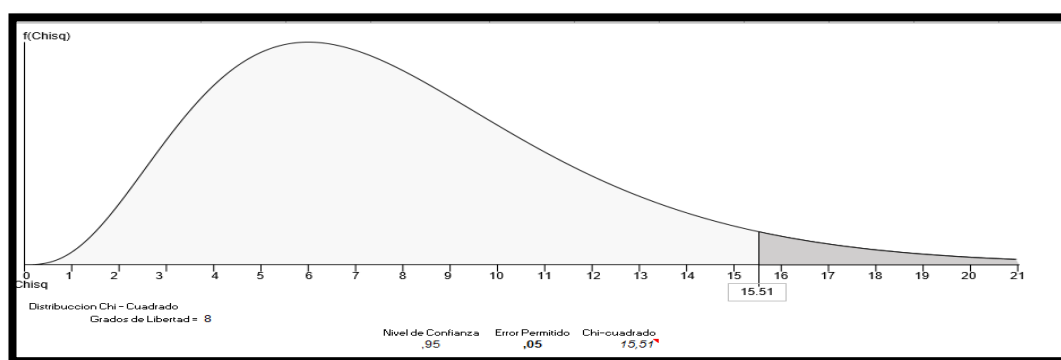
Dimensiones	FO	FE	(FO - FE)	(FO - FE) ²	$X^2 = \frac{(O-E)^2}{E}$
BPMS/N	12	13,924	-1,924	3,701	0,266
BPMS/CELISO	5	2,967	2,033	4,131	1,392
BPMS/PERI	4	4,109	-0,109	0,012	0,003
BPS/N	37	35,804	1,196	1,430	0,040
BPS/CELISO	7	7,630	-0,630	0,397	0,052
BPS/PERI	10	10,565	-0,565	0,319	0,030
BPP/N	12	11,272	0,728	0,530	0,047

BPP/CELSO	1	2,402	-1,402	1,966	0,818
BPP/PERI	4	3,326	0,674	0,454	0,137
BPI/N	0	0	0,000	0,000	0,000
BPI/CELSO	0	0	0,000	0,000	0,000
BPI/PERI	0	0	0,000	0,000	0,000
BPMI/N	0	0	0,000	0,000	0,000
BPMI/CELSO	0	0	0,000	0,000	0,000
BPMI/PERI	0	0	0,000	0,000	0,000
Total Chi X2					2,78

Elaborado por: La investigadora
Fuente: Elección de la Prueba Estadística.

Chi cuadrado calculado =2,78

Gráfico N°8: Chi Cuadrado



Fuente: Correlación de variables
Elaborado por: La investigadora

Nivel de significancia

El nivel de significación es del 5% equivalente al 0.05

Especificación de las regiones de Aceptación y Rechazo

Para determinar las zonas de aceptación y rechazo, primero se determina los grados de libertad aplicando la siguiente fórmula.

$Gl = (f - 1) (c - 1)$, donde:

Gl= grados de libertad

f= número de filas

c= número de columnas

Distribución

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

$Gl = (5-1) (3-1)$

$Gl = (2) (4)$

$Gl = 8$

Obtención de chi cuadrado crítico de tabla de distribución

Nivel de significancia = 0,05

Grado de libertad = 8

Chi² crítico = 15,51

Decisión

Si el valor calculado es mayor que el valor a tabular se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. $Xc^2 > Xt^2$.

Como el valor calculado es menor al dado por la tabla estadística, es decir: 2.79 menor que 15.51 se acepta la Hipótesis Nula. H_0 = El Bienestar Psicológico no influye en el asertividad del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Pillaro.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES

1. Mediante la investigación realizada se obtienen los resultados del Chi Cuadrado lo que indican que el valor calculado 2.79 es menor al encontrado en la tabla estadística 15.51 lo que se determinó que se aprueba la Hipótesis Nula donde se menciona que el Bienestar psicológico NO influye en la Asertividad del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Pillaro lo que significa que no necesariamente una persona con un buen bienestar psicológico va a tener una buena asertividad ya que pueden depender de otros factores que pueden verse involucrados.
2. Se identificó que en el Bienestar Psicológico del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Pillaro se evidencio los siguientes niveles; el 59% de la población encuestada presentan un Bienestar psicológico superior, mientras que el 23% presenta un Bienestar psicológico muy superior, de la misma manera el 18% presenta un Bienestar psicológico promedio por lo tanto no encontramos valores que determinen problemas en el bienestar inferior y muy inferior, es evidente que más de la mitad de la población presenta una buena calidad de vida que le permite desempeñarse satisfactoriamente en su entorno laboral expresando de manera positiva sus emociones.
3. En relación con los niveles de asertividad del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Pillaro se evidenció los siguientes niveles; un 66% de la población encuestada presenta una asertividad dentro de la normalidad, mientras que 20% presenta problemas para expresarse adecuadamente durante sus relaciones interpersonales, así mismo el 14% son capaces de expresar sus limitaciones, sentimientos y opiniones, por tanto la mayoría del personal administrativo presenta una asertividad adecuada para expresar sus deseos de una manera amable,

franca, abierta; sin embargo es necesario recalcar que existe un porcentaje que no ha logrado decir lo que siente de manera adecuada dentro de su entorno.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda establecer un plan de comunicación eficaz y participativa, que permita a los colaboradores tener interacción armónica dentro del entorno de trabajo, de tal manera que disminuyan los conflictos dentro de la organización y se vean beneficiadas sus diferentes áreas de actividad personal, ya sea en su familia como en el ámbito laboral.
2. Es prioritario que se establezca canales de comunicación asertiva que permita generar un alto nivel de satisfacción laboral y confianza entre todo el personal GADM Pillaro en base a talleres que puedan potencializar la comunicación dentro de la organización y que les permita establecer vínculos más afectivos con su contexto laboral.
3. Establecer una comunicación asertiva entre compañeros de trabajo mediante actividades que promuevan el trabajo en equipo y las buenas relaciones interpersonales como: reuniones formales, capacitaciones, actividades sociales entre otros con el objetivo de favorecer una interacción armónica dentro su contexto de trabajo permitiéndole expresar sus deseos, opiniones y sentimientos de una manera asertiva sin hacer herir la susceptibilidad de la otra persona.

DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en la investigación muestran que el bienestar psicológico no influye en la asertividad del personal administrativo del Gobierno Autónomo Municipal Descentralizado de Pillaro. Para lo cual se aplicó la escala de bienestar psicológico EBP y la escala multidimensional de asertividad EMA y se obtuvo resultados que rechazan la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula en donde se menciona que el Bienestar psicológico NO influye en la Asertividad del personal administrativo del Gobierno Autónomo Municipal Descentralizado de Pillaro.

El objetivo general de la presente investigación fue determinar la influencia del Bienestar Psicológico en la Asertividad del personal Administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Pillaro. Al respecto después de haber aplicado los instrumentos psicológicos y analizado los datos los arrojan que no existe relación en contraste con las investigaciones mencionadas anteriormente que indican que la no asertividad y la falta de comunicación dentro y fuera de la organización crea dificultades en sus relaciones interpersonales provocando conflictos al momento de interactuar con los demás lo cual crea un ambiente de insatisfacción en la organización y repercusión en la misma.

Es evidente entonces, que en la variable de Asertividad se presentó problemas para expresarse durante las relaciones interpersonales en el personal administrativo, lo que indica que los trabajadores no mantienen una comunicación directa, clara creando dificultades al momento de expresar sus limitaciones, sentimientos, deseos, opiniones; generando conflictos interpersonales al momento de la interacción con los demás y se ve reflejado en el clima laboral en todo el personal de GADM Píllaro. Con el estudio realizado por Casa (2013) en donde considera que la asertividad, permite conocer si la persona tiene la confianza necesaria tanto en sí misma como en los demás para expresar y manifestar sus opiniones y sentimientos dentro de las organizaciones, encontró que “el 73,68% de los colaboradores no ponían en práctica la comunicación asertiva, el 26,32% desconocía este tipo de comunicación”(p.46), considerándose que esto está afectando las relaciones interpersonales, causando daño a sus compañeros; además

la empresa al no darse cuenta de estos errores ha originado que el desempeño sea notablemente bajo. En la presente investigación sin embargo se presentan datos contrapuestos en los que se evidencia que las comunicaciones dentro de una organización si pueden llegar a ser adecuadas, como lo demuestran los datos de que en el GAD Municipal de Píllaro, los trabajadores si cuentan con habilidades para expresar sus limitaciones, sentimientos u opiniones en un ambiente de respeto, lo que hace evidente que el clima laboral del GAD es adecuado y favorecedor de la interacción de sus trabajadores.

De la misma manera en la investigación que publica Ballesteros (2015), quien hace una relación entre acoso psicológico y asertividad determina que este elemento puede disminuir cuando se incrementa la asertividad de la persona, de tal manera que el bienestar psicológico se sostiene mientras el bienestar subjetivo se mantenga, ya que si esto disminuye por efecto de actividades negativas en el ámbito de trabajo, el desempeño decrecerá y el ambiente organizacional será negativo también, el trabajo de Ballesteros es importante para esta investigación en la medida en la que hace evidente que las personas que trabajan en el GAD Municipal de Píllaro están menos susceptibles de ser víctimas de acoso psicológico en consideración a que su bienestar es en general satisfactorio, sin embargo no debe descuidarse a los elementos individuales, ya que en el presente estudio el 20% de las personas estarán en condiciones de vulnerabilidad para con el acoso laboral, ya que son menos asertivos.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

Tema:

“Talleres de Asertividad para mejorar las relaciones interpersonales y la comunicación del Personal Administrativo del Gobierno Autónomo Municipal Descentralizado de Pillaro”

Datos Informativos

Institución: Gobierno Autónomo Municipal Descentralizado de Pillaro

Ubicación: Rodríguez de Guzmán y Anti Pillahuazo

Provincia: Tungurahua

Cantón: Pillaro

Parroquia: La matriz

JUSTIFICACIÓN

De acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación, es evidente manifestar que la propuesta se origina para dar solución a la problemática encontrada, ya que se busca mejorar la comunicación y las relaciones interpersonales en el personal administrativo del GADM Pillaro.

Tomando en cuenta que es un tema de gran importancia ya que le ayudará al ser humano a desarrollar técnicas de comunicación asertiva para vivir plenamente y garantizar un ambiente adecuado en el desempeño de todo el personal, se propone desarrollar talleres para mejorar la comunicación y las relaciones interpersonales del personal administrativo, con el objetivo de que en este espacio se pueda ayudar a que las personas mejoren su calidad de vida de un modo positivo y eso a su vez no repercuta en su desempeño laboral. El tema de esta propuesta es de gran interés para la autora, debido a que la misma tendrá la oportunidad de poner en práctica los conocimientos adquiridos durante su formación académica universitaria, en especial del tutor de Trabajo de titulación, quien con su amplio conocimiento y preparación brindará un soporte valioso en el desarrollo del mismo. Resulta original debido a que no se han realizado estudios similares en el GADM Pillaro, resulta factible porque se cuenta con información pertinente, espacios y tiempo necesario, a más de contar con el material documental – bibliográfico para la elaboración del mismo. Se espera que con esta investigación mejore los canales de comunicación y las relaciones interpersonales en los servidores públicos de GADM, para ello los talleres darán a conocer estrategias teórico-práctico a través de actividades que favorecerán a toda la institución. Los beneficiarios directos será el personal administrativo del GADM Pillaro.

Objetivos:

Objetivo General

Estructurar talleres de Asertividad para mejorar las relaciones interpersonales y la comunicación del Personal Administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Pillaro.

Objetivos Específicos

1. Definir las técnicas más apropiadas para mejorar la asertividad y las relaciones interpersonales en el personal administrativo del GADM Píllaro.
2. Diseñar talleres para mejorar la comunicación asertiva en el personal del GADM Píllaro.

ESTRUCTURACIÓN TÉCNICA DE LA PROPUESTA

La investigación realizada para la propuesta está enfocada en talleres y actividades para mejorar la comunicación y las relaciones interpersonales en el personal administrativo del GADM Pillaro el cual se encuentran distribuidas en diferentes etapas, en cada una de ellas se especifica una serie de actividades relacionadas con la asertividad para que de esta manera los trabajadores tengan una buena comunicación asertiva y se puedan relacionar de mejor manera en su ámbito de trabajo y de esta manera favorecerá a que tengan una mejor calidad de vida tanto para el beneficio personal como de la institución. Las actividades propuestas se las realizara en equipo fomentando además interacción armónica, la cooperación activa del grupo y la colaboración de todo el personal tomando en cuenta que el ser humano cuando se siente bien es más productivo, sociable, creativo y tendrá la capacidad de desenvolverse en el trabajo y relacionarse de una forma eficiente y con calidad con la finalidad de desarrollar su potencial en sus actividades laborales.

Está formado por tres talleres, cada uno de una hora, destinados a tratar temas que permitan cumplir con los objetivos anteriormente planteados, en cada uno se desarrollarán actividades para que los participantes logren comprender con claridad las temáticas y puedan desarrollar los conocimientos adquiridos durante las jornadas de capacitación.

La presente propuesta está basada en el enfoque cognitivo conductual que permitirá la modificación de los comportamientos de los trabajadores mediante la ejecución de sus actividades que permita mejorar la asertividad y las relaciones interpersonales de los trabajadores, el presente manual ayudará al desarrollo mediante todas las actividades planteadas, ya que están enfocadas en cuestiones netamente prácticas y de esta manera se facilite en los trabajadores la realización de los talleres orientados a los objetivos planteados en la propuesta.

En su parte final, se procede a realizar una retroalimentación a través de un conservatorio con los participantes sobre los temas tratados durante la ejecución de los talleres, así poder definir y establecer compromisos, dando por terminadas las jornadas con la despedida y el agradecimiento respectivo.

Sustentación Teórica

El análisis de la propuesta está enfocada en la corriente cognitivo-conductual siendo los principales autores de este modelo, son Albert Ellis y Aarón Beck (Esquivel 2012), que sostienen que las cogniciones influyen en el comportamiento del individuo, por tal razón desarrollaron intervenciones terapéuticas con el objetivo de que la persona cambie su esquema mental o su manera de pensar para lograr mejoría en cuanto a sus emociones y conductas en respuesta a los diferentes estímulos que se reciban del ambiente.

Según Caballo (2013), hace referencia que dentro del enfoque cognitivo conductual expresa que los comportamientos son modificables o adquiribles, así como las habilidades sociales que están determinadas por los factores ambientales y personales, y como se analizó ya en la literatura en las habilidades sociales estarán siempre presentes los componentes básicos conductuales, cognitivos y situacionales determinados por el ambiente laboral, estilos de liderazgo, compromiso, pertenencia, respeto, cultura organizacional.

Comunicación asertiva

Cabe recalcar que la comunicación es un proceso vital para el ser humano, tomando en cuenta qué si una persona no sabe comunicarse con claridad o escuchar con eficacia y, está limitando su desarrollo profesional y crecimiento como ser humano. Ya que la comunicación se basa en el respeto por uno mismo y con los demás considerando lo que lo que sentimos y deseamos realmente. Caballo (citado por Vargas 2012, p.57-58) Trata de buscar la manera indicada de expresar aquellos pensamientos, sentimientos y creencias de forma directa y apropiada que deseamos que demás personas reconozcan los individuos que se comunican asertivamente usualmente muestran una actitud de igualdad, son cooperadores y negociadores en momentos en que otras personas son agresivas o sumisas.

Comunicación pasiva

Una comunicación pasiva es propia de una persona con baja autoestima lo que da como consecuencia a no creer ni en sí mismo ni en sus propias ideas, al momento de comunicarse transmite su inseguridad hacia los demás lo que conlleva a que no tengan buenas relaciones interpersonales. Según Caballo (citado por Vargas

2012, p.31). A menudo ese estilo de expresar lo que se tiene en mente, pero permitiendo que otras personas violen los derechos, afecten la autoestima este estilo de comunicación es común entre las personas - introvertidas- que prefieren evitar conflictos, se sienten desvalorizadas, o se comportan de forma sumisa.

Comunicación agresiva

La comunicación agresiva no tiene en cuenta los sentimientos, pensamientos y opciones de los demás lo que perjudica la comunicación según. Caballo (citado por Vargas 2012, p123-126) Cuando se trata de imponer los pensamientos, creencias, sentimientos de manera hostil - dominante, violentando los derechos de los demás las personas que se comunican de esta manera sienten que son superiores y que tienen que imponer sobre los demás sus derechos, ideas y opiniones.

Entrenamiento en asertividad

Eister (2012), Considera el uso del entrenamiento asertivo como vía para facilitar la expresión de conductas apropiadas socialmente se utiliza como método fundamental llevando a cabo una representación de las situaciones del problema que son usadas en escenas dramáticas de acuerdo con las descripciones que el paciente ha brindado sobre la situación.

Cabe mencionar que la asertividad es susceptible de aprenderse, entrenarse y mejorarse. Esto se consigue mediante las técnicas denominadas entrenamiento asertivo que engloba un mayor número de competencias.

Se debe tomar en cuenta que un entrenamiento asertivo permite el desarrollando desenvolvimiento en la vida diaria., las personas que tiene intereses y formas de ver el mundo distintos, cuando las habilidades no están lo suficientemente desarrolladas o se emplean de forma equivocada surge la frustración y la insatisfacción personal.

Como es un entrenamiento asertivo

Existe varios métodos de entrenamiento asertivo, a continuación, se menciona un procedimiento que está estructurado en 6 etapas (Feldman, 2012).

Primero Se identifican los estilos básicos de la conducta interpersonal: como son los estilos agresivos, pasivo y agresivo la función de esta etapa es distinguir

entre cada uno de los estilos, reconociendo la mejor forma de actuar de acorde con el estilo asertivo ya que ayudará también a reconocer los errores en este ámbito.

Segundo identificar las situaciones en las cuales se quiere ser más asertivos en lo cual se trata de ver en qué situaciones se falla, y cómo se debería actuar en un futuro analizando el grado en que la respuesta a las situaciones problemáticas puede hacer que el resultado sea positivo o negativo.

El tercer paso consiste en describir las situaciones problemáticas en lo que trata de analizar las situaciones en términos de quién, cuando, qué y cómo interviene en esa escena, identificando los pensamientos negativos y el objetivo que se quiere conseguir.

El cuarto paso consiste en escribir un guion para el cambio de la conducta es un plan escrito para afrontar la conducta de forma asertiva en donde se intenta poner por escrito las situaciones problema y clarificar lo que se quiere conseguir. El entrenador moldea junto al paciente el guion para que este sea expresado de forma específica.

Quinto se enfoca en el desarrollo de lenguaje corporal adecuado. Se dan una serie de pautas de comportamiento en cuanto a lenguaje no verbal la mirada, el tono de voz, la postura, y se dan las oportunas indicaciones para que la persona ensaye ante un espejo.

En relación a este último procedimiento consiste en aprender a identificar y evitar las manipulaciones de los demás utilizando estrategias para manipularle, haciéndole sentir culpable, evadiéndose de la conversación o victimizándose.

Técnicas a utilizar en la propuesta

En la presente investigación se propone realizar talleres y técnicas psicoeducativas, con la finalidad de aportar información sobre herramientas que permitan mejorar la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales para que de esta manera no existan conflictos con su entorno laboral.

Técnica Disco rayado: para José Bonet, en su publicación del Manual de Autoestima, manifiesta que “Consiste en la repetición ecuaníme de una frase que

expresare claramente lo que se desea de la otra persona” (2012 p. 94). Menciona que es una técnica asertiva que trata que tener muy claro lo que se va a decir está basada en repetir una y otra vez el mismo argumento hasta que la otra persona se dé cuenta que no logrará nada y deje de insistir ya que esta es más descrita para afrontar discusiones.

Técnica Banco de niebla: Según Téllez (2014), en su libro Comunicación Asertiva expresa “consiste en encontrar algún punto limitado de verdad en el que puedes estar de acuerdo con lo que tu antagonista está diciendo” (p.7). La autora hace referencia que esta técnica consiste en saber dar la razón a la otra persona ante una discusión, pero sin perder la integridad y el punto de vista propio., mediante esta técnica se consigue afrontar adecuadamente estas situaciones, y de esta forma se evita el escalamiento del conflicto a la vez que le mantiene firmes en la postura.

La Técnica de aplazamiento asertivo Güell y Muñoz (2012) Utiliza esta técnica de asertividad cuando ve que se está a punto de perder el control de la situación, si no es capaz de mantener un tono de voz moderado, o cree que va a entrar en descalificativos con la otra persona, lo mejor es el aplazamiento asertivo, gana tiempo para poder responder de una manera inteligente y competente

La Técnica del acuerdo asertivo (Van 2013), es la técnica que busca admitir los errores siendo lo más asertivos posibles que consiste en responder a una crítica, admitiendo que has cometido un error, es útil cuando se ha cometido un error y están reprochando de forma violenta o agresiva.

Cuadro N°1: Planificación Para la ejecución de la Propuesta

FASE	ACTIVIDADES	OBJETIVOS	RECURSOS	TIEMPO	RESPONSABLE
Logística	Preparación del espacio adecuado para la elaboración de la propuesta.	Identificar el lugar donde se va a realizar la exposición de los talleres con el personal administrativo.	Humanos Materiales	1 hora	Investigadora
Socialización	Exposición al personal administrativo acerca de la realización de los talleres.	Establecer empatía con el personal administrativo del GADM Pillaro para la ejecución de talleres.	Humanos Bibliográficos Materiales	1 hora	Investigadora

Elaborado por: La investigadora

Fuente: Investigación Bibliográfica.

		Motivar la participación de todo el personal a los talleres planteados.			
--	--	---	--	--	--

Cuadro N°2: Estructura Técnica de la Propuesta

FASE	ACTIVIDADES	OBJETIVOS	TÉCNICAS	TIEMPO	RESPONSABLE
Taller I Aprendiendo a comunicarse asertivamente	Bienvenida. Desarrollar empatía y Raport para la generar un clima agradable. Conceptualización teórica sobre la comunicación asertiva. Explicar las técnicas comunicacionales .	Desarrollar técnicas que permitan lograr una adecuada comunicación.	Dinámica El teléfono descompuesto. Técnica del disco rayado.	1 hora	Investigadora: Eveling Paola López Sandoval

	Definir las ventajas de una comunicación asertiva.				
Taller II El desarrollo de las conductas asertivas	Bienvenida Retroalimentación sobre las técnicas comunicacionales Beneficios de la utilización de la técnica el banco de niebla para el desarrollo y la práctica de	Potenciar la capacidad para expresar sentimientos, pensamientos y evitar conflictos.	Dinámica en grupo “Obstáculos”	1 hora	Investigadora: Eveling Paola López Sandoval

	conductas asertivas. Beneficios de la técnica del aplazamiento asertivo para lograr que el individuo adopta nuevos comportamientos asertivos ante diversas situaciones.		Técnica del banco de niebla. “El sí pero “ Técnica del aplazamiento asertivo.		
--	---	--	--	--	--

Taller III Practicando mi asertividad	Bienvenida Exposición Importancia de la técnica del acuerdo asertivo. Beneficios de la técnica del acuerdo asertivo para lograr que la persona pueda actuar de forma asertiva y de esta manera obtenga buenas interpersonales.	Aplicar las técnicas en asertividad para mejorar la interacción social.	Dinámica en grupo “Que tan asertivo soy” Técnica del acuerdo asertivo	1 hora	Investigadora: Eveling Paola López Sandoval
--	--	--	--	---------------	--

	Reflexión del video presentado.		Video “personas asertivas”		
Finalización	Retroalimentación Grupal. Intercambio de experiencias.	Reafirmar el conocimiento y experiencias en los talleres.		15 minutos	Investigadora: Eveling Paola López Sandoval

	Despedida y Agradecimiento final.				
--	---	--	--	--	--

Elaborado por: La investigadora
Fuente: Investigación Bibliográfica.

Cuadro N°3: Aprendiendo a comunicarnos asertivamente.

 Planificación del Taller I Tema: Aprendiendo a comunicarnos asertivamente. Objetivos: Desarrollar técnicas que permitan lograr una adecuada comunicación.					
Fase	Aspectos a trabajar	Técnica	Resultados esperados	Tiempo	Responsable
I. Inicio	Bienvenida Desarrollar empatía y Raport para la generar un clima agradable.	Dinámica de El teléfono descompuesto.	Integración grupal	20 minutos	Investigadora: Eveling Paola López Sandoval
II. Desarrollo	Conceptualización teórica sobre la	Técnica del disco rayado.	Socializar la información con el grupo.	30 minutos	Investigadora: Eveling Paola López Sandoval

	comunicación asertiva. Conocer y explicar las técnicas comunicacionales. Definir las ventajas de una comunicación asertiva.	Video expresarse de forma asertiva			
III. Finalización	Retroalimentación tarea para realizar en casa	Conversatorio Tarea	Reforzar lo aprendido	20 minutos	Investigadora: Eveling Paola López Sandoval

Elaborado por: La investigadora
Fuente: Investigación Bibliográfica.

Desarrollo del Taller I

Fase I. Inicio

En esta fase, se inicia con un saludo cordial de bienvenida agradeciendo la presencia de los participantes, se pretende establecer empatía y rapport creando un clima de confianza y agradable, luego se procede con la dinámica de presentación el teléfono descompuesto para lograr la participación y cohesión del grupo la misma que se estructura de la siguiente manera:

Tema: el teléfono descompuesto

Objetivo: Objetivizar la información a través de la observación de su distorsión desde su fuente original hasta su destino final.

Tiempo de duración: 20 minutos

Materiales: El mensaje que se va a transmitir para el grupo, pizarrón, grabadora (opcional) para el grupo.

Procedimiento:

- ✓ La investigadora puede grabar para reproducir la experiencia e indicar la distorsión de la comunicación, se debe llevar un pequeño mensaje escrito, el cual puede ser el siguiente tipo:
- ✓ "María le dijo a Juan que mañana tenía una invitación con la novia del hermano de Luis, y que si quería ir le hablará a Pedro para que lo apuntara en la lista que tiene Lucas".
- ✓ Se solicita seis voluntarios y se numeran. Cinco de ellos salen del salón.
- ✓ Se lee el mensaje número 1 y se le pide al número 2 que regrese al salón.
- ✓ El número 1 le dice al número 2 lo que le fue dicho por el Facilitador sin ayuda de los observadores.
- ✓ Se pide al participante número. 3 que regrese al salón. El número. 2 le trasmite el mensaje que recibió del número 1.
- ✓ Se repite todo el proceso hasta que el Número. 6 reciba el mensaje, el cual debe ser escrito en el pizarrón para que el grupo entero pueda leerlo.
- ✓ A su vez, la investigadora escribe el mensaje original y se comparan.

- ✓ Se discute acerca del ejercicio; se les pide a los observadores un pequeño reporte sobre las reacciones de los participantes.
- ✓ La investigadora guía un proceso para que el grupo analice, como se puede aplicar lo aprendido en su vida.

Fase II. Desarrollo

En este momento ya se ha generado un ambiente de cohesión y participación. A través de una exposición, el psicólogo dará a conocer al grupo de participantes la información acerca de la comunicación asertiva. La exposición se realizará mediante diapositivas y tendrá una duración de 30 minutos hora; los contenidos a socializar son conceptualización teórica de la comunicación asertiva seguidamente se dará a conocer las técnicas comunicacionales y por último hablará de definir las ventajas de una comunicación asertiva.

Caldeamiento

Para el presente taller se realizará una exposición grupal acerca de la utilización de la técnica del disco rayado y cuáles son las ventajas de esta técnica para que de esta manera los trabajadores logren mantener una buena comunicación asertiva

Discusión

Esta actividad requiere de trabajo grupal en donde los trabajadores deberán aplicar la técnica de la siguiente manera:

- Se formará grupos de trabajo en donde consiste en repetir una y otra vez tu afirmación sin alzar la voz, de manera calmada, sin agresividad verbal y sin entrar en provocaciones.
- La investigadora pondrá un ejemplo.
 “Aquí está prohibido usar el celular”.
 “Entiendo que sólo quiere hacer una llamada de urgencia, pero no puede usar aquí su celular”.

(Es importante utilizar ciertas palabras una y otra vez en frases distintas, fortaleciendo así la parte principal de su mensaje e impidiendo que los demás desvíen su mensaje principal. Esta técnica es útil cuando se está en un proceso de toma de decisiones).

Se les dirá a los participantes que se cojan en parejas y realicen la actividad como el ejemplo que explico la investigadora en lo que deben presentarse diferentes situaciones el primer integrante asumirá el rol de persona asertiva y el otro participante asumirá el rol de persona agresiva se presentará un intercambio de roles en lo cual nos explicarán el cómo se sintieron durante los roles qué asumieron cada uno de ellos.

Posteriormente de presentar un video para reforzar lo aprendido.

<https://www.youtube.com/watch?v=BJlNAzy-quQ>

Resolución

Se determinará los beneficios que tiene al aplicar la técnica del disco rayado al momento de mantener una comunicación asertiva con su entorno laboral expresando lo que siente y piensa de manera directa de forma asertiva.

Fase III. Finalización

Se realizará una retroalimentación o conversatorio con todos los participantes, preguntándoles cómo se sintieron durante el proceso y cuál fue su aprendizaje. El psicólogo deberá realizar un pequeño resumen de la actividad, destacando los aspectos positivos. Tendrá una duración de 20 minutos; de la misma manera se receptará sugerencias para el siguiente taller. Se enviará una tarea que consiste en poner en práctica la técnica utilizada en su hogar en lo cual lo puede hacer con sus padres, hermanos primos y traerá en una hoja de papel los beneficios que tuvo al poner en práctica es su hogar.

Cuadro N°4: El desarrollo de las conductas asertivas

 Planificación del Taller II Tema: El desarrollo de las conductas asertivas Objetivos: Potenciar la capacidad para expresar sentimientos, pensamientos y evitar conflictos.					
Fase	Aspectos a trabajar	Técnica	Resultados esperados	Tiempo	Responsable
I. Inicio	Saludo inicial Realizar grupos de trabajo para desarrollar la dinámica	Dinámica en grupo “pasivo, agresivo y asertivo”	Integración grupal	40 minutos	Investigadora: Eveling Paola López Sandoval
II. Desarrollo	Retroalimentación “Aprendiendo a	Técnica del banco de niebla.	Socializar la información con el grupo.	30 minutos hora	Investigadora: Eveling Paola López Sandoval

	comunicarse asertivamente” Beneficios de la utilización de la técnica el banco de niebla para reducir el sentimiento de culpabilidad o ansiedad ante una determinada situación. Beneficios de la técnica de aplazamiento asertivo para logara que el individuo adopte nuevos comportamientos				
--	---	--	--	--	--

	asertivos ante diversas situaciones				
III. Finalización	Retroalimentación tarea para realizar en casa	Conversatorio Tarea	Intercambio de Experiencias.	20 minutos	Investigadora: Eveling Paola López Sandoval

Elaborado por: La investigadora
Fuente: Investigación Bibliográfica

Desarrollo del Taller II

Fase I. Inicio

La investigadora inicia con un saludo de bienvenida a todos los participantes agradeciendo la presencia al taller, hace una revisión de lo tratado en el taller anterior. Se procede al desarrollo de la dinámica pasivo, agresivo y asertivo.

Tema: pasivo, agresivo y asertivo

Objetivo: Entender los distintos tipos de comunicación.

Tiempo de duración: 20 minutos

Materiales: Folios, bolígrafos y una pizarra con rotulador o tiza.

Procedimiento:

- ✓ La investigadora dirige una lluvia de ideas sobre la asertividad.
- ✓ Seguidamente de manera individual, cada uno debe pensar en la persona más sumisa que conozcan y anotar características sobre su comportamiento.
- ✓ Se les pide a los participantes que se levanten todos y actúen de un lado al otro del aula o salón con una actitud sumisa, utilizando exclusivamente el lenguaje no verbal.
- ✓ La investigadora les pide a los participantes que se queden quietos, como estatuas, adoptando gesto sumiso, va comentando y tomando nota de cómo el grupo ha caracterizado este comportamiento.
- ✓ A continuación, se cambia de comportamiento sumiso a agresivo. previamente, han de escribir de manera individual las características de la comunicación agresiva.
- ✓ De nuevo, los participantes deben quedarse paralizados y el investigador irá comentando y pidiendo la colaboración del grupo para tomar nota.
- ✓ Los participantes del grupo van tomando asiento y elaboran, en grupo, una lista de comportamientos de una persona asertiva, sobre todo en relación a la conducta no verbal.

- ✓ Después se deben mover por el aula tomando una actitud asertiva y en silencio. La investigadora les pide que se queden como estatuas y toman nota del comportamiento no verbal.
- ✓ La investigadora dirige un debate en el que se analizan los distintos estilos comunicativos y cómo se han sentido los participantes de la dinámica en cada uno de ellos. Posteriormente, se introducen situaciones en las que el comportamiento es asertivo y se practican. También, se pueden usar ejemplos de situaciones en las que practicar el estilo asertivo.

Fase II. Desarrollo

Los contenidos a socializar en este segundo taller se realizar una retroalimentación el tema tratado anteriormente “Aprendiendo a comunicarse asertivamente” beneficios de la utilización de la técnica el banco de niebla para el desarrollo y la práctica de conductas asertivas. Tendrá una duración de 30 minutos.

Caldeamiento

Para el presente taller se realizará una exposición grupal acerca de la utilización de la técnica el banco de niebla y cuáles son las ventajas de esta técnica para que de esta manera los trabajadores logren mantener una buena comunicación asertiva

Discusión

Para la utilización de la técnica banco de niebla se va a realizar una dramatización en parejas, que consiste en escribir un dialogo y dramatizar la situación. Para esta técnica se debe utilizar un tono de voz sereno y reflexivo.

La investigadora pondrá un ejemplo para la utilización de la técnica.

María y Carla son amigas.

Carla: ¡Qué flaca estás!

María (Banco de niebla): Si es verdad, podría estar más gorda

Carla: Deberías ponerte en forma

María (Banco de niebla): Si, tal vez comiendo estarías más gorda

Carla: Bueno y no olvides el deporte

María (Banco de niebla): Sí, a lo mejor me decido por alguno

Carla: Pues yo te aconsejo que te decidas ya, porque francamente muy flaca.

María (Banco de niebla) Sé que podría estar más gorda.

Se les dirá a los participantes que se cojan en parejas y realicen la actividad como el ejemplo que explico la investigadora en lo que debe realizar una dramatización en parejas que consiste en escribir un dialogo y dramatizar la situación y se pondrá en práctica las conductas agresivas y pasivas de los participantes en donde el resto del grupo identificara las conductas de cada uno. Posteriormente de presentar un video para reforzar lo aprendido.

Resolución

Se determinará los beneficios que tiene al aplicar la técnica el banco de niebla al momento de mantener una comunicación asertiva con su entorno laboral expresando lo que siente y piensa de manera directa.

Fase III. Finalización

Se realizará una retroalimentación o conversatorio con todos los participantes, preguntándoles cómo se sintieron durante el proceso y cuál fue su aprendizaje. El psicólogo deberá realizar un pequeño resumen de la actividad, destacando los aspectos positivos. Tendrá una duración de 20 minutos; de la misma manera se receptará sugerencias para el siguiente taller. Se enviará una tarea que consiste en identificar las conductas asertivas ver anexo N ° 5.

Cuadro N°5: Practicando mi asertividad

 Planificación del Taller III					
Tema: Practicando mi asertividad Objetivos: Aplicar las técnicas en asertividad para mejorar la interacción social.					
Fase	Aspectos a trabajar	Técnica	Resultados esperados	Tiempo	Responsable
I. Inicio	Saludo inicial Discusión sobre las conductas asertivas y los estilos pasivos, agresivos	Dinámica en grupo “Que tan asertivo soy”	Integración grupal	20 minutos	Investigadora: Eveling Paola López Sandoval
II. Desarrollo	Conceptualización de las técnicas del	Técnica del acuerdo asertivo	Socializar la información con el grupo.	30 minutos	Investigadora: Eveling Paola López Sandoval

	acuerdo asertivo y las Ventajas de la técnica del acuerdo asertivo Reflexión del video presentado.	Video “personas asertivas”	Reflexión del video		
III. Finalización	Retroalimentación Despedida.	Conversatorio	Intercambio de experiencias y reflexiones sobre los temas tratados.	20 minutos	Investigadora: Eveling Paola López Sandoval

Elaborado por: Eveling Paola López Sandoval

Fuente: Investigación Bibliográfica

Desarrollo Taller III

Fase I. Inicio

El facilitador inicia con un saludo de bienvenida a todos los participantes agradeciendo la presencia al taller, hace una revisión de lo tratado en el taller anterior. Se procede al desarrollo de la dinámica para crear interés y motivación “que tan asertivo soy”.

Tema: “que tan asertivo soy”.

Objetivo: Revisar en la propia vida experiencias de asertividad, agresividad y de no asertividad.

Tiempo de duración: 20 minutos

Materiales: Ninguno.

Procedimiento:

La investigadora leerá anécdotas de su vida, dejando un intervalo de tiempo después de cada anécdota, los participantes identifiquen si el personaje fue asertivo, no asertivo o agresivo; así como, comuniquen experiencias propias que les haya recordado y qué respuesta asertiva encuentran para el ejemplo de no asertividad y agresividad. Así:

La ocasión en que no fue asertivo: “La semana pasada mi hermano tomo 50 dólares de mi cartera sin pedírmelos; en consecuencia, no puede ver la película que quería, esa noche. El acostumbra hacer cosas como éstas, pero nunca le digo nada”.

La ocasión en que se fue hostil: “Una amiga bromeaba conmigo en la oficina. Yo tenía dolor de cabeza, así que le grité que era una persona desconsiderada, inmadura, y me fui dejándola con la palabra en la boca”. Señalar la ocasión en que fui asertivo:” “El otro día iba yo con un amigo en el coche y éste prendió un cigarro; le dije que fumar en un espacio tan reducido y encerrado me molestaba y le pedí de favor, que no fumara mientras estuviéramos dentro del coche”. El apagó el cigarro”.

La investigadora solicita a los participantes que hagan un autoanálisis sobre los comportamientos (Agresivo, asertivo y No asertivo) que muestra en cada una de las

áreas de vida: salud, trabajo, economía, familia, sociedad, esparcimiento, estudio, necesidades, valores. Posteriormente la investigadora integra subgrupos para que comenten sus respuestas. La investigadora guía un proceso para que el grupo analice, como se puede aplicar lo aprendido en su vida”.

Fase II. Desarrollo

Los contenidos a socializar en el tercer taller es la conceptualización de las técnicas del acuerdo asertivo y las Ventajas de la técnica del acuerdo asertivo. Tendrá una duración de 30 minutos.

Caldeamiento

Para el presente taller se realizará una exposición grupal acerca de la utilización de la técnica el acuerdo asertivo y cuáles son las ventajas de esta técnica para que de esta manera los trabajadores logren mantener una buena comunicación.

Discusión

Esta actividad requiere de trabajo grupal en donde los trabajadores deberán aplicar la técnica en parejas de la siguiente manera.

Vamos aplicar la técnica en grupos focales de la siguiente manera en lo que se va a poner en prácticas distintas situaciones.

Por ejemplo:

Tú tienes la culpa de que llegáramos tarde como siempre.

(Acuerdo asertivo -Tienes razón, llegamos tarde por mi culpa. Pero sabes que, normalmente, no suelo ser impuntual).

Esta técnica logra “apaciguar” al interlocutor al admitir el error (si realmente se ha cometido ¿por qué no admitirlo?), pero separa claramente el “hacer” del “ser”. Si aplicamos varias veces esta respuesta con personas que tienden a generalizar, podremos evitar el ser etiquetado en el futuro. No hay cosa más difícil que quitar una etiqueta que alguien nos haya puesto. Esta técnica va encaminada a prevenir que esto ocurra.

Se les dirá a los participantes que se cojan en grupos de trabajo y realicen la actividad como el ejemplo que explico la investigadora en lo que debe explicar una situación que le haya pasado en su vida y discutir sobre si fue asertivo o no ante esa situación.

Luego se procedió con la proyección de un video reflexivo de título “personas asertivas” que habla acerca de los perfiles de las personas asertivas y sus características.

Resolución

Se determinará los beneficios que tiene al aplicar la técnica del disco rayado al momento de mantener una comunicación asertiva con su entorno laboral expresando lo que siente y piensa de manera directa.

Video

<https://www.youtube.com/watch?v=GzTUFJ4wEkY>

Fase III. Finalización

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

BIBLIOGRAFÍA

- Cueva , J. (2013). *Investigacion de mercados*. Guayaquil: Editorial Instituto Superior Tecnológico EuroAmericano .
- Albán, A. (2015). Las Habilidades Sociales Intraulicas y su incidencia en el proceso educativo de los estudiantes del bachillerato de la Unidad Educativa Particular "Bautista" de la ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua. Ambato: Universidad Tecnica de Ambato.Tesis de grado.
- Alzate, R. (2013). Teoría del conflicto. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Bal, M. (2012). Salud y seguridad ocupacional para el desarrollo: propuesta de una política institucional en el Hospital Pedro de Bethancourt de Antigua Guatemala. Guatemala: Universidad Panamericana.
- Bilbao, M. (2012). Creencias Sociales y Bienestar: valores, creencias básicas, impacto de los hechos vitales y crecimiento psicológico. Tesis Doctoral. Facultad de Psicología . Universidad del País Vasco.
- Canals, S. (2012). Si todo es Bullying, nada es bullying. Santiago de Chile: Uqbar, Editores, 2010.
- Castro, A. (2012). Concepciones teóricas acerca de la Psicología Positiva. En Fundamentos de Psicología Positiva (pp. 19-20). : Paidós.
- Coronel, C. (2006). Bienestar psicológico fundamentos teóricos. Madrid: Flia. Scidá. Buenos Aires.
- Casullo, M. y. ((2000). Evaluación del Bienestar Psicológico. Revista de Psicología. XVIII, 2, 37-6.
- De la Cruz, T. (2011). Habilidades sociales y dinamicas. Málaga: IC Editorial.

- Dongil Collado, E. (2014). HABILIDADES SOCIALES. Madrid: Sociedad Española para el estudio de la Ansiedad y el Estrés (SEAS).
- Eceiza, M. (2012). Conductas Asertivas y habilidades sociales. Revista Psicodidáctica.
- Fierro, M. (2010). Bienestar Psicológico y Satisfacción. Madrid-España: Editorial Edsa. (p. 124).
- Gamboa Montejano, C., & Valdés Robledo, S. (2012). EL BULLYING O ACOSO ESCOLAR. Mexico D.F.: DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS.
- González, S. (2011). Comunicación asertiva, mucho más que conocimiento. En S. González, Habilidades de Comunicación. Estados unidos.
- Hare, B. (2012.). ¿Asertividad, agresión, no asertividad? En B. Hare, Sea Asertivo . España.
- Monjas, I. (2013). Programa de enseñanza de habilidades de interacción social (PEHIS): Para niños/as y adolescentes. Madrid: CEPE.
- Oñate, A., & Piñuel, I. (2012). Estudio Cisneros X. Violencia y acoso escolar. Madrid: Instituto de Innovación Educativa y Desarrollo Directivo.
- Padilla Ygreña, J., Rojas Galarza, R., & Lindo Pérez, F. (2014). Cómo Responder la Pregunta de Investigación. Elección. Peru: Revista Peruana de Pediatría.
- Rivera, M. (2011). Las voces en la adolescencia sobre Bullying desde el escenario escolar. Estados Unidos de América.
- Rodriguez, A. (2011). Asertividad: una habilidad social necesaria en los profesionales de enfermería y terapia física.
- Rosenberg. (2012). ESCALA DE AUTOESTIMA DE ROSENBERG (RSE). Princeton University Press: Society and the adolescent self-image.

- Ruiz Medina, M. I., Borboa Quintero, M. d., & Rodríguez Valdez, J. C. (2013). EL ENFOQUE MIXTO DE INVESTIGACIÓN EN LOS ESTUDIOS FISCALES. TLATEMOANI Revista Académica de Investigación, 25 -31.
- Troncoso, G. (2014). Comunicacion Interpersonal, Programa de Entrenamiento de Habilidades Sociales. Revista de Psicología y Salud, 84.
- Hare, B. (2013). ¿Asertividad, agresión , no asertividad? En B. Hare, Sea Asertivo (págs. 13-21). España: Gestión 200.
- Hofstadt, C. (2012). Libro de Habilidad de Comuniacación. España: Diaz de SantosS.A
- León, A. (2009). Asertividad y Autoestima. Psicología desde el caribe, 92-105.
- González, S. (2012). Comunicación asertiva, mucho más que conocimiento. En S. González, Habilidades de Comunicación (págs. 10-11). Estados unidos:
- Perez, M. (2012). El entrenamiento Asertivo. Fundacion CADAH.
- Altamirano, M., Arellanes, J., & Martinez, L. (2012). Asertividad y consumo de drogas en estudiantes mexicanos. REDALYC, 131-141
- Cassulo, M. M. (2014). Evaluación del bienestar psicológico en Iberoamérica. Texas: Paidós.
- Castro, & Solano. (2012). Patrones de personalidad, sindromes clinicos y bienesa tr psicológico en adolescentes. ProQuest, 129-140.
- Juan, G. E. (2012). Percepción de Bienestar psicológico y fomento de la actividad física en adolescentes. Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades, SOCIOTAM, XXI(2), 51-77
- Maria Martina Casullo, Alejandro Castro Solano. (2012). Evaluación del Bienestar Psicológico en Estudiantes Adolescentes Argentinos. Revista de Psicología d la PUCP, 37-68.

Likografía:

Castro. (2010). <http://auladeideas.com/blog/recursos/telarana/> . Obtenido de

<http://auladeideas.com/blog/recursos/telarana/>

Instituto Nacional de Evaluación Educativa. (16 de junio de 2013). Ser Estudiante 2013 primeros resultados nacionales. Obtenido de Educacion.gob.ec: http://www.evaluacion.gob.ec/resultados/images/_in2_bin/DAGI_SEI2013_InformeNacionalSE_20150701.pdf

OMS. (2012). Bienestar Psicológico. Recuperado de:

<http://Webcache.Googleusercontent.Com/Search?Q=Cache:Ey8xbuhptgcj:Www.Salud.Gob.Mx/Unidades/Cdi/Documentos/Definic.Htm+Definicion+Adolescentes&Cd=7&Hl=Es&Ct=Clmk&Gl=Pe>

Coronel, C. (2016). Bienestar psicológico, consideraciones teóricas. Recuperado de:

<http://repository.urosario.edu.co/handle/10336/8886?show=full>

García, C. (2005). El Bienestar Psicológico. Dimensión subjetiva de la calidad de vida. Recuperado de:

<http://www.revistas.unam.mx/index.php/rep/article/view/19260/18262>

Organización mundial de la salud, (2013). Datos y cifras. Recuperado de:

http://www.who.int/features/factfiles/mental_health/mental_health_facts/es/index9.html

Pino, J., & Sánchez, E. (12 de Junio de 2012). Página Web Universidad San Javier.

Recuperado de:

<http://digitum.um.es/xmlui/bitstream/10201/6616/1/estilo%20de%20vida%20y%20salud.pdf>

ANEXOS

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

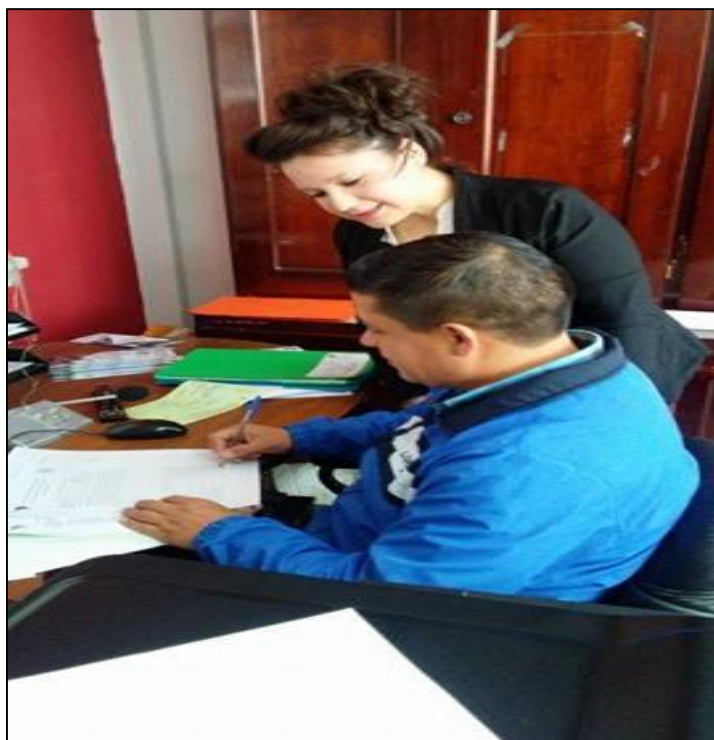
Fotografía N. ° 1



Fotografía N. ° 2

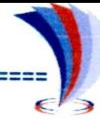


Fotografía N. ° 3



Fotografía N. ° 4





OFIC 0349/ FCHS/2016

Ambato, 12 de diciembre de 2016

Señorita
Eveling Paola López Sandoval
ESTUDIANTE FCHS
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, por el presente me permito comunicar que su trabajo de titulación con el tema **“EL BIENESTAR PSICOLÓGICO Y SU INFLUENCIA EN LA ASERTIVIDAD DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DESCENTRALIZADO DE PILLARO”**, ha sido autorizado para su ejecución, de acuerdo a la resolución N°.RCA-UTI-14-04-2016, que deberá ser presentado para su disertación pública hasta el mes de agosto 2017, siendo asignado como tutor Ps. Ed. Marco Pérez.

Particular que pongo en su conocimiento para los fines consiguientes.

Atentamente,

Dra. Norma Escobar



COORDINADORA FCHS

c.c. Ps. Ed. Marco Pérez

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DE SANTIAGO DE PÍLLARO



ALCALDÍA

Pillaro diciembre 28, 2016
Oficio No. 0957

Doctora
Norma Escobar
COORDINADORA FCHS
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMERICA
Presente.

A través del presente, reciba un atento y cordial saludo.

Me permito dar contestación a la comunicación remitida por usted, en la cual solicita la autorización para que la alumna López Sandoval Eveling Paola, aplique los instrumentos para recolección de información para el proyecto de investigación denominado "El Bienestar Psicológico y su Influencia en la Asertividad del Personal Administrativo del GAD Municipal de Pillaro".

De lo antes expuesto, manifiesto mi complacencia para que la indicada señorita realice el trabajo en ésta Dependencia.

Particular que informo para los fines consiguientes.

Atentamente,


Patricio Sarabia Rodríguez
ALCALDE



E/dag
R/A/JPSR

**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DE SANTIAGO DE PÍLLARO**



ALCALDÍA

Píllaro diciembre 28, 2016
Oficio No. 0957

Doctora
Norma Escobar
COORDINADORA FCHS
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMERICA
Presente.

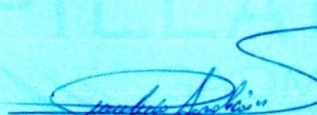
A través del presente, reciba un atento y cordial saludo.

Me permito dar contestación a la comunicación remitida por usted, en la cual solicita la autorización para que la alumna López Sandoval Eveling Paola, aplique los instrumentos para recolección de información para el proyecto de investigación denominado "El Bienestar Psicológico y su Influencia en la Asertividad del Personal Administrativo del GAD Municipal de Píllaro".

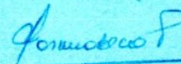
De lo antes expuesto, manifiesto mi complacencia para que la indicada señorita realice el trabajo en ésta Dependencia.

Particular que informo para los fines consiguientes.

Atentamente,


Patricio Sarabia Rodríguez
ALCALDE

E/dag
R/A/JPSR

Recibido

03-01-2017

Dirección: Rocafuerte RF-044 y Bolívar (esc)
Telf.: (03) 2873 114 Fax: (03) 287
www.pillaro.gob.ec



TALENTO HUMANO

CERTIFICACIÓN No. 024-2017

En mi calidad de Analista de Talento Humano del Gobierno Municipal Santiago de Pillaro, me permito **CERTIFICAR** que la Sra. **EVELING PAOLA LÓPEZ SANDOVAL**, portadora de la C.C. 1805057187, estudiante del Octavo Semestre de la Universidad Tecnológica Indoamérica, Facultad de Ciencias Humanas y de la Salud, Carrera de Psicología, aplicó los **REACTIVOS PSICOLÓGICOS: "ESCALA DE BIENESTAR PSICOLÓGICO" y "ESCALA MULTIDIMENSIONAL DE ASERTIVIDAD"** a los servidores de esta institución quienes laboran en el área administrativa los días 17,18,19 y 20 de enero del 2017, instrumentos que le permitirán desarrollar su tesis: **"BIENESTAR PSICOLÓGICO Y SU INFLUENCIA EN LA ASERTIVIDAD EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GADM PILLARO EN EL PERIODO 2016-2017"**

Certificación que lo confiero a los nueve días del mes de febrero de 2017.

La interesada puede hacer uso de la presente en lo que estimare conveniente, excepto para asuntos judiciales.


Dr. Adolfo Larrea Moscoso
ANALISTA TALENTO HUMANO



Dir: Rocafuerte RF-044 y Bolívar (Esquina) . Telf.: (03)3700470 ext 8010 . Email: vescobar@pillaro.gob.ec



FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACION

NOMBRE DEL PROYECTO: El bienestar psicológico y su influencia en el desempeño
en el personal administrativo del CADM Píllaro
INSTRUMENTO A VALIDAR: Escala Multidimensional de Actividad

OBJETIVO GENERAL: Determinar la influencia del Bienestar Psicológico en la
actividad del personal administrativo del CADM Píllaro
OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Analizar el nivel de bienestar psicológico del personal administrativo del CADM Píllaro.
2. Estimar los niveles de actividad del personal administrativo del CADM Píllaro.
3. Diseñar una propuesta de solución a la problemática encontrada.

ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
PERTINENCIA	☒	☐
UTILIDAD	☒	☐
COHERENCIA	☒	☐
RELACION CON LOS OBJETIVOS	☒	☐
RELACION METODOLOGICA	☒	☐
VIGENCIA	☒	☐

El análisis de validación recomienda el manejo del presente instrumento

SI ☒ NO ☐

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE Carolina Márquez Altamirano
PROFESION Psicóloga Clínica
OCUPACION Docente

FIRMA DEL EVALUADOR Carolina Márquez

FECHA: 7-01-2017

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



FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACION

NOMBRE DEL PROYECTO: El bienestar psicológico y su influencia en el desempeño en el personal administrativo del CADM Píllaro

INSTRUMENTO A VALIDAR: ERP Escala de Bienestar Psicológico

OBJETIVO GENERAL: Determinar la influencia del Bienestar Psicológico en la Actividad del personal administrativo del CADM Píllaro

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Identificar el nivel de bienestar psicológico del personal administrativo del CADM Píllaro
2. Estimar los niveles de actividad del personal administrativo del CADM Píllaro
3. Dar una propuesta de solución a la problemática encontrada

ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
PERTINENCIA	☒	☐
UTILIDAD	☒	☐
COHERENCIA	☒	☐
RELACION CON LOS OBJETIVOS	☒	☐
RELACION METODOLOGICA	☒	☐
VIGENCIA	☒	☐

El análisis de validación recomienda el manejo del presente instrumento

SI ☒ NO ☐

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE: Carolina Márquez Altamirano
PROFESION: Psicóloga Clínica
OCUPACION: Docente

FIRMA DEL EVALUADOR: Carolina Márquez

FECHA: 7-01-2012



FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACION

NOMBRE DEL PROYECTO: El bienestar psicológico y su influencia en la actividad
del personal administrativo del CADEN Párra.

INSTRUMENTO A VALIDAR: ESNA Escala multidimensional de actividad

OBJETIVO GENERAL: Determinar la influencia del Bienestar Psicológico en la
actividad del personal administrativo del CADEN Párra.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Identificar el nivel de bienestar psicológico del personal administrativo del CADEN Párra.
2. Estimar los niveles de actividad del personal administrativo del CADEN Párra.
3. Diseñar una propuesta de solución a la problemática encontrada.

ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
PERTINENCIA	☒	☐
UTILIDAD	☒	☐
COHERENCIA	☒	☐
RELACION CON LOS OBJETIVOS	☒	☐
RELACION METODOLÓGICA	☒	☐
VIGENCIA	☒	☐

El análisis de validación recomienda el manejo del presente instrumento

SI ☒ NO ☐

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE: Jorge L. Cisneros B.
PROFESION: Psicólogo Clínico
OCUPACION: Docente

FIRMA DEL EVALUADOR: [Firma]

FECHA: 7-01-2012

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



FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACION

NOMBRE DEL PROYECTO: El bienestar psicológico y su influencia en el desempeño
en el personal administrativo del CADM. P. Man.

INSTRUMENTO A VALIDAR: FEP Escala de Bienestar Psicológico

OBJETIVO GENERAL: Determinar la influencia del Bienestar Psicológico en la
Actitud del personal administrativo del CADM. P. Man.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Identificar el nivel de bienestar psicológico del personal administrativo del CADM. P. Man.
2. Estimar los niveles de actitud del personal administrativo del CADM. P. Man.
3. Diseñar una propuesta de solución a la problemática encontrada.

ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
PERTINENCIA	☒	☐
UTILIDAD	☒	☐
COHERENCIA	☒	☐
RELACION CON LOS OBJETIVOS	☒	☐
RELACION METODOLÓGICA	☒	☐
VIGENCIA	☒	☐

El análisis de validación recomienda el manejo del presente instrumento

SI ☒ NO ☐

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE Jorge L. Cisneros B

PROFESIÓN Psicólogo Clínico

OCCUPACIÓN Docente

FIRMA DEL EVALUADOR [Firma]

FECHA: 7-01-2012

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



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN

NOMBRE DEL PROYECTO: El bienestar psicológico y su influencia en el desempeño
en el personal administrativo del CADEN Pillaro
INSTRUMENTO A VALIDAR: FOA Escala multidimensional de actividad

OBJETIVO GENERAL: Determinar la influencia del Bienestar Psicológico en la
Actividad del personal administrativo del CADEN Pillaro

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:
1. Identificar el nivel de bienestar psicológico del personal administrativo del CADEN Pillaro
2. Estimar los niveles de actividad del personal administrativo del CADEN Pillaro
3. Desarrollar una propuesta de solución a los problemas encontrados.

ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
PERTINENCIA	☒	☐
UTILIDAD	☒	☐
COHERENCIA	☒	☐
RELACION CON LOS OBJETIVOS	☒	☐
RELACION METODOLÓGICA	☒	☐
VIGENCIA	☒	☐

El análisis de validación recomienda el manejo del presente instrumento

SI ☒ NO ☐

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE: Ethela del Rocío Tibanquiza Zuano
PROFESIÓN: Psicología clínica
OCUPACIÓN: Psicóloga clínica

FIRMA DEL EVALUADOR: Ministerio de Salud Pública
Ethela Tibanquiza

FECHA: 7-01-2017 C.I. 1803472537 Cod. MSP: N°276

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



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN

NOMBRE DEL PROYECTO: El bienestar psicológico y su influencia en el desempeño
en el personal administrativo del CARM Pinar
INSTRUMENTO A VALIDAR: FBP Escala de Bienestar Psicológico

OBJETIVO GENERAL: Determinar la influencia del Bienestar Psicológico en la
Actividad del personal administrativo del CARM Pinar.
OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Identificar el nivel de bienestar psicológico del personal administrativo del CARM Pinar
2. Estimar los niveles de actividad del personal administrativo del CARM Pinar
3. Dar una propuesta de solución a la problemática encontrada.

ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
PERTINENCIA	☒	☐
UTILIDAD	☒	☐
COHERENCIA	☒	☐
RELACION CON LOS OBJETIVOS	☒	☐
RELACION METODOLÓGICA	☒	☐
VIGENCIA	☒	☐

El análisis de validación recomienda el manejo del presente instrumento

SI ☒ NO ☐

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE: Esthela del Rocio Tibanquiza Buano
PROFESIÓN: Psicología Clínica
OCUPACIÓN: Psicóloga Clínica

FIRMA DEL EVALUADOR: Psic. Esthela Tibanquiza

FECHA: 7-01-2017

Ministerio de Salud Pública
C. I. 1803472537
Cod. MSP: N°276



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



TEST: EMA - ESCALA MULTIDIMENSIONAL DE ASERTIVIDAD

DEPARTAMENTO:

CODIGO:

OCUPACION:

EDAD:

SEXO:

ESTADO CIVIL:

OBJETIVO: Evaluar el tipo y grado de asertividad que presente el individuo.

INSTRUCCIONES: A continuación, hay una lista de afirmaciones anote la respuesta correspondiente al agrado en que esté 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

Puedo reconocer públicamente que cometí un error.

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 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 decir 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 mi 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 lo necesito.	1	2	3	4	5
15. Cuando me doy cuenta de que me están cobrando demás, no digo nada.	1	2	3	4	5
16. Me es 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 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 enseñe como hacer algo que no sé cómo realizarlo.	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 fácil hacer un cumplido, por medio de una tarjeta o carta que personalmente.	1	2	3	4	5
30. Es difícil para mí alabar a otros.	1	2	3	4	5
31. Me es difícil iniciar una conversación.	1	2	3	4	5
32. Es más fácil rehusarme ir a un lugar al que no deseo ir, por teléfono que personalmente.	1	2	3	4	5
33. Encuentro difícil admitir que estoy equivocado(a).	1	2	3	4	5
34. Me da pena participar en las pláticas por temor a la opinión de los demás.	1	2	3	4	5
35. Me es fácil decir que no deseo ir a una fiesta, por teléfono que personalmente.	1	2	3	4	5
36. Puedo expresar mis sentimientos más fáciles que 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 decir 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 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

EMA
ESCALA MULTIDIMENSIONAL DE ASERTIVIDAD
HOJA DE RESPUESTAS

Nombre..... Sexo..... Edad.....
 Escolaridad..... Ocupación..... Estado civil.....

Instrucciones:

Coloque dentro del cuadro correspondiente el número que indique que tanto está de acuerdo o en desacuerdo con cada una de las afirmaciones que se presentan en el Cuestionario con base en la siguiente escala:

1= Completamente en desacuerdo

2= En desacuerdo

3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4= De acuerdo

5= Completamente de acuerdo

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	
11.	
12.	
13.	
14.	
15.	

16.	
17.	
18.	
19.	
20.	
21.	
22.	
23.	
24.	
25.	
26.	
27.	
28.	
29.	
30.	

31.	
32.	
33.	
34.	
35.	
36.	
37.	
38.	
39.	
40.	
41.	
42.	
43.	
44.	
45.	

Puntuaciones crudas

Asertividad indirecta

No asertividad.....

Asertividad.....



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



TEST: EBP - ESCALA DE BIENESTAR PSICOLÓGICO

DEPARTAMENTO:

CODIGO:

OCCUPACION:

EDAD:

SEXO:

ESTADO CIVIL:

OBJETIVO: Valorar el grado de bienestar general de una persona a partir de la información subjetiva acerca de su nivel de satisfacción en distintos ámbitos de su vida.

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará una serie de afirmaciones sobre sentimientos que las personas podemos experimentar en cualquier etapa de nuestra vida. Por favor al leer cada frase vea si usted, en esta etapa de su vida, se siente así. Conteste de forma espontánea y sincera. No es necesario que piense demasiado acerca de cada frase. De forma sencilla y rápida vea si usted en estos momentos de su vida se siente o no de esta manera.

1. Nunca
2. Algunas veces
3. Bastantes veces
4. Casi siempre
5. Siempre

1. Acostúmbo a ver el lado favorable de las cosas.
2. Me gustaría transmitir mi felicidad a los demás.
3. Me siento bien con migo mismo.
4. Todo me parece interesante.
5. Me gusta divertirme.
6. Me siento jovial.
7. Busco momentos de distracción y descanso.
8. Tengo buena suerte.
9. Estoy ilusionado/a.
10. Se me han abierto muchas puertas en mi vida.
11. Me siento optimista.
12. Me siento capaz de realizar mi trabajo.
13. Creo que tengo buena salud.
14. Duermo bien y de forma tranquila.

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

15. Me creo útil y necesario/a para la gente.	1	2	3	4	5
16. Creo q sucederán cosas agradables.	1	2	3	4	5
17. Creo que como persona (madre/padre, esposa/esposo, trabajador/trabajadora) he logrado lo que quiera.	1	2	3	4	5
18. Creo q valgo tanto como cualquiera otra persona.	1	2	3	4	5
19. Creo que puedo superar mis errores y mis debilidades	1	2	3	4	5
20. Creo que mi familia me quiere.	1	2	3	4	5
21. Me siento <<en forma>>.	1	2	3	4	5
22. Tengo muchas ganas de vivir.	1	2	3	4	5
23. Me enfrento a mi trabajo y a mis tareas con buen ánimo.	1	2	3	4	5
24. Me gusta lo que hago.	1	2	3	4	5
25. Disfruto de las comidas.	1	2	3	4	5
26. Me gusta salir y ver a la gente.	1	2	3	4	5
27. Me concentro con facilidad en lo que estoy haciendo.	1	2	3	4	5
28. Creo que, generalmente, tengo buen humor.	1	2	3	4	5
29. Siento q todo me va bien.	1	2	3	4	5
30. Tengo confianza en mí mismo/a.	1	2	3	4	5
31. Vivo con cierto desahogo y bienestar.	1	2	3	4	5
32. Puedo decir que soy afortunado/a	1	2	3	4	5
33. Tengo una vida tranquila.	1	2	3	4	5
34. Tengo necesidad de vivir.	1	2	3	4	5
35. La vida me ha sido favorable.	1	2	3	4	5
36. Creo que tengo una vida asegurada, sin grandes riesgos.	1	2	3	4	5
37. Creo que tengo lo necesario para vivir cómodamente.	1	2	3	4	5
38. Las condiciones en que vivo son cómodas.	1	2	3	4	5
39. Mi situación es relativamente prospera.	1	2	3	4	5
40. Estoy tranquilo/a sobre mi futuro económico.	1	2	3	4	5

INSTRUCCIONES: Las siguientes frases describen posibles condiciones y efectos que las personas podemos experimentar en nuestro trabajo, sea este trabajo al propio de la casa o el trabajo fuera del hogar. Por favor al leer cada frase vea si usted en su trabajo se ha sentido así. Conteste de forma espontánea y sincera. No es necesario que piense demasiado acerca de cada frase. De forma sencilla y rápida vea si lo afirmado con cada frase le sucede o no.

1. Nunca

2. Raras veces

3. Algunas veces

4. Con frecuencia

5. Casi siempre

1. Mi trabajo es recreativo, variado, estimulante.
2. Mi trabajo da sentido a mi vida.
3. Mi trabajo me exige aprender cosas nuevas.
4. Mi trabajo es interesante.
5. Mi trabajo es monótono, rutinario, aburrido.
6. En mi trabajo he encontrado apoyo y afecto.
7. Mi trabajo me ha proporcionado independencia
8. Estoy discriminado/a en mi trabajo.
9. Mi trabajo es lo más importante para mí.
10. Distruto con mi trabajo.

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

INSTRUCCIONES: Las siguientes frases describen actitudes personales en relación con la sexualidad y las relaciones de pareja. Lea cada frase y decida hasta qué punto refleja sus pensamientos, sentimientos o actitudes. No hay respuestas verdaderas o falsas. Sencillamente, unas personas pensamos y sentimos de una manera y otras piensan de forma distinta. Probablemente estarán de acuerdo de acuerdo con algunas frases y en desacuerdo con otras. En algunas de las afirmaciones quizá este usted en parte de acuerdo, pero, a la vez, en parte en desacuerdo. Por favor, exponga su opinión sobre cada frase.

1. Totalmente en desacuerdo
2. Moderadamente en desacuerdo
3. En parte de acuerdo y en parte en desacuerdo
4. Moderadamente de acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Varones

1. Atiendo el deseo sexual de esposa.
2. Disfruto y me relajo con las relaciones sexuales.
3. Me siento feliz con mi esposa.
4. La sexualidad sigue ocupando un lugar importante en mi vida.
5. Mi mujer manifiesta cada vez menos deseo de realizar el acto sexual.
6. Cuando estoy en casa no aguanto a mi mujer en ella todo el día.
7. Mis relaciones sexuales son ahora poco frecuentes.
8. Mi pareja y yo tenemos una vida sexual activa.
9. No temo expresar a mi mujer mi deseo sexual.
10. Me cuesta conseguir la erección.
11. Mi interés sexual ha descendido.
12. El acto sexual me produce dolores físicos, cosa que antes no me ocurría.
13. Mi esposa y yo estamos de acuerdo en muchas cosas.
14. Hago con frecuencia en acto sexual.
15. El acto sexual me proporciona placer.

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

INSTRUCCIONES: Las siguientes frases describen actitudes personales en relación con la sexualidad y las relaciones de pareja. Lea cada frase y decida hasta qué punto refleja sus pensamientos, sentimientos o actitudes. No hay respuestas verdaderas o falsas. Sencillamente, unas personas pensamos y sentimos de una manera y otras piensan de forma distinta. Probablemente estarán de acuerdo de acuerdo con algunas frases y en desacuerdo con otras. En algunas de las afirmaciones quizá este usted en parte de acuerdo, pero, a la vez, en parte en desacuerdo. Por favor, exponga su opinión sobre cada frase.

1. Totalmente en desacuerdo
2. Moderadamente en desacuerdo
3. En parte de acuerdo y en parte en desacuerdo
4. Moderadamente de acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Mujeres

1. Atiendo el deseo sexual de mi esposo.
2. Disfruto y me relajo con las relaciones sexuales.
3. Me siento feliz con mi esposo.
4. La sexualidad sigue ocupando un lugar importante en mi vida.
5. Mi marido manifiesta cada vez menos deseo de realizar el acto sexual.
6. Cuando estoy en casa no aguanto a mi marido en ella todo el día.
7. Mis relaciones sexuales son ahora poco frecuentes.
8. Mi pareja y yo tenemos una vida sexual activa.
9. No temo expresar a mi marido mi deseo sexual.
10. A mi marido le cuesta conseguir la erección.
11. Mi interés sexual ha descendido.
12. El acto sexual me produce dolores físicos, cosa que antes no me ocurría.
13. Mi esposo y yo estamos de acuerdo en muchas cosas.
14. Hago con frecuencia en acto sexual.
15. El acto sexual me proporciona placer.

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

TEST: EBP - ESCALA DE BIENESTAR PSICOLOGICO

DEPARTAMENTO:

OCUPACION:

ESTADO CIVIL:

EDAD:

CUESTIONARIO

CODIGO:

SEXO:

HOJA DE RESPUESTAS

1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40		
Nunca o casi nunca																																										
Algunas veces																																										
Sa a menudo																																										
Casi siempre																																										
Siempre																																										

2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Nunca										
Raras veces										
Algunas veces										
Con frecuencia										
Casi Siempre										

3	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Totalmente en desacuerdo															
moderadamente en desacuerdo															
Parte de acuerdo															
Parte de desacuerdo															
No moderadamente de acuerdo															
Totalmente de acuerdo															

RESUMEN DE PUNTUACIONES			
	PD= Suma de las valores marcados con x	PD	P Centil
1. Bienestar psicológico subjetivo (Ítem 1-30 del cuestionario 1)			
Bienestar material (Ítem 31-40 del cuestionario 1)			
2. Bienestar laboral (Ítem 1-10 del cuestionario 2)			
3. Relación con la pareja (Ítem 1-13 del cuestionario 3)			
TOTAL ESCALA (Suma de las casillas precedentes)			
ESCALA PONDERADA (Ítem en casillas sombreadas)			