



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
INDOAMÉRICA**

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD

CARRERA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

TEMA:

“LA ASERTIVIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDINA LTD., EN LA CIUDAD DE LATACUNGA”

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

Autor

Cela Segovia Estefany Valeria

Tutor

Psic. Ind. Taruchaín Pozo Luis Fernando MSc.

AMBATO - ECUADOR

2019

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

Yo Estefany Valeria Cela Segovia, declaro ser autor del Trabajo de Titulación con el nombre “La Asertividad y su influencia en la Cultura Organizacional de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda., en la ciudad de Latacunga”, como requisito para optar al grado “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 28 días del mes de febrero de 2019, firmo conforme:

Autor: Estefany Valeria Cela Segovia

Firma: 

Número de Cédula: 0550225569

Dirección: Cotapaxi, Latacunga, Eloy Alfaro, Cdla del Chofer.

Correo Electrónico: estefany_csegovia97@hotmail.com

Teléfono: 0984291740

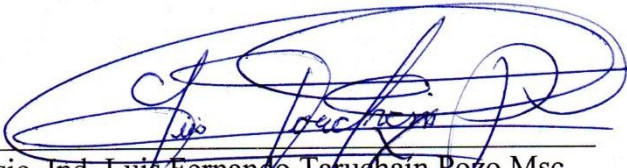
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “LA ASERTIVIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDINA LTDA. EN LA CIUDAD DE LATACUNGA” presentado por Cela Segovia Estefany Valeria, 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, 10 de Julio de 2019



Psic. Ind. Luis Fernando Taruchain Pozo Msc.

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, 10 de Julio de 2019



Cela Segovia Estefany Valeria
C.I. 0550225569

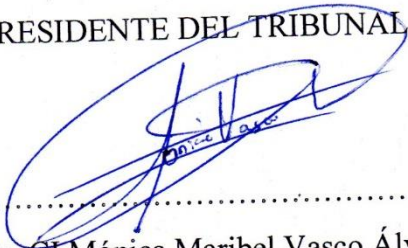
APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: LA ASERTIVIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDINA LTD., EN LA CIUDAD DE LATACUNGA, previo a la obtención del Título de Psicólogo General, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Ambato, 10 de Julio de 2019



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



.....
Ps. CI Mónica Maribel Vasco Álvarez. Mg
VOCAL



.....
Ps.CI.Jorge Luis Cisneros Bedón
VOCAL

DEDICATORIA

El presente trabajo va dedicado a todas las personas que han sido mi apoyo y mi guía a lo largo de mi formación personal y académica.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi universidad por haberme permitido formarme académicamente en ella, a mis docentes por brindarme sus conocimientos y a mi familia quienes fueron partícipes de este proceso difícil pero a la vez tan hermoso.

ÍNDICE DE CONTENIDO

AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TÍTULACIÓN	ii
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	iv
APROBACIÓN TRIBUNAL.....	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xi
INDICE DE GRÁFICOS	xii
INDICE DE TABLAS	xiii
INDICE DE IMÁGENES	xiv
RESUMEN EJECUTIVO	xv
ABSTRACT.....	xvi
INTRODUCCIÓN	1

CAPITULO I

EL PROBLEMA	3
Contextualización.....	5
Antecedentes	6
Contribución teórica, económica, social y/o tecnológica.....	7
Fundamentación Epistemológica	7
Fundamentación Psicológica.....	8
JUSTIFICACIÓN	9
OBJETIVOS	10
Objetivo General	10
Objetivos Específicos.....	10
MARCO CONCEPTUAL.....	11
ASERTIVIDAD	11

Características de una persona asertiva.....	15
Los tipos de comunicación.....	16
CULTURA ORGANIZACIONAL.....	20
Formación de la Cultura Organizacional	28
Elementos de la Cultura Organizacional.....	29
Tipos de cultura.....	31
Medición de la Cultura Organizacional	32

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA	34
Diseño del trabajo	34
Área de estudio.....	35
Población y Muestra.....	36
Instrumentos de investigación.....	37
Procedimientos para obtención y análisis de datos	39
Actividades.....	40

CAPÍTULO III

ANÁLISIS DE RESULTADOS	41
Diagnóstico de la situación actual.....	41
Cultura Organizacional	42
Comprobación de la Hipótesis	45
Regla de desición	45
CÁLCULO DE CHI CUADRADO	47
Desición.....	47

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES	48
RECOMENDACIONES	50
DISCUSIÓN	51

CAPÍTULO V

PROPUESTA	52
JUSTIFICACIÓN	52
Objetivos	54
Objetivo General	54
Objetivos Específicos.....	54
ESTRUCTURA TÉCNICA DE LA PROPUESTA.....	55
Argumentación Teórica.....	55
Desarrollo Taller I.....	60
Desarrollo Taller II.....	66
Desarrollo Taller III	71
BIBLIOGRAFÍA.....	75
LINKOGRAFIA	78
ANEXOS.....	79

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1. Niveles de Interpretación.....	38
Cuadro N° 2. Categorías Diagnósticas del Cuestionario de Diagnóstico de Cultura Organizacional CULTOR -SYS.....	39
Cuadro N° 3. Plan Operativo	58
Cuadro N° 4. Planificación de Taller I.....	59
Cuadro N° 5. Planificación de Taller II	65
Cuadro N° 6. Planificación de Taller III.....	70

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1. Distribución de grupo ocupacional por género.....	37
Gráfico N° 2. Distribución de datos de la Subescala de Asertividad.....	41
Gráfico N° 3. Fuente de Cultura Organizacional	42
Gráfico N° 4. Fuente de Cultura Organizacional	43
Gráfico N° 5. Fuente de Cultura Organizacional	44
Gráfico N° 6. Cálculo del chi cuadrado	47

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución de grupo ocupacional por género	36
Tabla 2. Asertividad	41
Tabla 3. Cultura Organizacional	42
Tabla 4. De contingencia.....	45
Tabla 5. Grados de libertad	46
Tabla 6. Cálculo del chi cuadrado.....	47

INDICE DE IMÁGENES

Imagen N°. 1. Test de Asertividad, Rathus	79
Imágen N°. 2. Test de Asertividad, Rathus parte 2.....	80
Imágen N°. 3. Test de Asertividad, Rathus - Hoja de Corrección	80
Imágen N°. 4. Cuestionario de Diagnóstico Cultural Organizacional	80
Imagen N°. 5. Cuestionario de Diagnóstico de Cultura Organizacional Parte 2 .	80
Imagen N°. 6. Cuestionario de Diagnóstico de Cultura Organizacional Parte 3 .	80
Imagen N°. 7. Cuestionario de Diagnóstico de Cultura Organizacional Parte 4 .	80

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

TEMA: “LA ASERTIVIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDINA LTD., EN LA CIUDAD DE LATACUNGA”.

AUTOR: Cela Segovia Estefany Valeria

TUTOR: Psic. Ind. Taruchaín Pozo Luis Fernando MSc.

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación tiene como objetivo el estudio de la Asertividad y la Cultura Organizacional en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltd. en la ciudad de Latacunga. La recolección de información contó con la participación de 40 trabajadores, a quienes se aplicó la Escala de Asertividad de Rathus y el Cuestionario de Diagnóstico de Cultura Organizacional – CULTOR-SYS. Finalizada la recolección de datos, se procede con el análisis de los mismos, obteniendo resultados de que más de las tres cuartas partes de la población presentan poca asertividad, lo que significa que rara vez manejan armoniosamente sus relaciones, y que sería recomendable desarrollar más habilidades asertivas. Por otra parte en la variable dependiente, se pudo apreciar que más de la mitad de la población presenta la cultura existente, es decir que optan por sentirse controlados dentro de la empresa donde trabajan, acatar órdenes de su jefe y seguir instrucciones en todo momento. Tras los resultados obtenidos y tomando en cuenta la regla de desición que hace mención que; si el valor crítico 5,99 es mayor que el chi experiemetal 2,441412429, se comprueba la hipótesis nula como en este caso, no existe influencia de la Asertividad sobre la Cultura Organizacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltd. Sin embargo se elaboró una propuesta enfocada hacia el desarrollo de una comunicación asertiva dentro de la institución, para resolver esta problemática.

DESCRIPTORES: asertividad, comunicación, cultura organizacional, relaciones interpersonales.

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

THEME: “THE ASSERTIVENESS AND ITS INFLUENCE ON ORGANIZATIONAL CULTURE OF THE WORKERS AT ‘ANDINA LTD.’ CREDIT UNION IN LATACUNGA CITY.”

AUTHOR: Cela Segovia Estefany Valeria

TUTOR: Psic. Ind. Tarchain Pozo Luis Fernando, MSc

ABSTRACT

The objective of this research is to study the assertiveness and organizational culture of the workers at ‘Andina Ltd.’ credit union in Latacunga city. The data collection involved 40 workers who were applied the Rathus Assertive Scale and the organizational culture diagnostic questionnaire – CULTOR-SYS. With the data collection, the information was analyzed by a rigorous process, obtaining results that more than three-quarters of the population with a little of assertiveness, it means that they rarely manage their relationship harmoniously, so it is important to develop more assertive skills. On the other hand, in the dependent variable, more than half of the population presents the existing culture, it means that they prefer to feel controlled in the company where they work, obey boss orders and follow instructions all the time. With the results and taking into account the rule of determination that mentions; if the critical value 5.99 is greater than the experimental chi analysis of 2,441412429, the hypothesis in this case is declared nule, there is no influence of the assertiveness on organizational culture at ‘Andina Ltd.’ credit union. However, a proposal was developed focusing on the development of an assertive communication in the institution, in order to solve this problem.

KEYWORDS: Assertiveness, communication, interpersonal relationship, organizational culture.



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
CENTRO DE IDIOMAS

INTRODUCCIÓN

Las ciencias de la psicología han evolucionado de manera significativa en los últimos años, en conjunto con la neurociencias y con el resto de áreas psicológicas, mismas que han logrado comprender la naturaleza del ser humano de un modo mucho más significativo en cada circunstancia de la vida, es por esta razón que en la presente investigación se ha podido realizarla en una Cooperativa de Ahorro y Crédito, para que se puedan comprender los sucesos que acontecen dentro de ella, es por este motivo que el tema ha sido diseñado del siguiente modo: La asertividad y su influencia en la cultura organizacional en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltd., en la ciudad de Latacunga.

La presente investigación está constituida por capítulos, del modo que se presenta a continuación: Capítulo I, se encuentra el planteamiento del problema, la contextualización, los antecedentes investigativos en relación al tema, la contribución teórica, económica, social y/o tecnológica, las fundamentaciones tanto epistemológica como psicológica, la justificación del trabajo investigativo y los objetivos; también incluirá la redacción de la teoría en relación a cada una de las variables investigadas; Capítulo II, se halla la metodológica, en la cual va descrita el diseño del trabajo, la población y muestra, además del tipo de investigación que se llevará a cabo, los instrumentos de investigación que se utilizarán, el procedimiento para la obtención y análisis de resultados y las actividades; Capítulo III, corresponde a los análisis e interpretaciones de datos, obtenidas a través de la calificación de los instrumentos que fueron aplicados, después la comprobación de hipótesis en donde se hará uso del estadístico chi cuadrado, mismo que comprobará si la hipótesis es alternativa o nula, Capítulo IV, aquí se localiza las conclusiones y recomendaciones, misma que serán descritas en base a los resultados del Capítulo III; y finalmente el Capítulo V, la realización de una propuesta, que está enfocada en solucionar la problemática que

fue identificada dentro del lugar en donde se realizó la investigación, la cual consta de justificación, objetivos y la manera en la que se encuentra estructurada, este capítulo también consta de la bibliografía, linkografía que sirvieron de ayuda para la presente investigación y al final los anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

La asertividad es una habilidad social que permite a la persona expresar su punto de vista desde una perspectiva adecuada en función a la armonía en las relaciones interpersonales. Las personas asertivas son aquellas quienes están conscientes que podrían estar equivocadas pero mantienen la calma y dialogan con otros individuos acerca de sus opiniones para poder llegar a un mejor entendimiento uno del otro y solucionar los problemas propios derechos e ideas, respetando a los demás.

Por otro lado, la cultura organizacional, está formada por valores, hábitos y normas, que son compartidos por los miembros de una misma organización, además regula la interacción con el micro y macroambiente. Este conjunto sirve de orientación al momento de desarrollarse dentro de cualquier empresa, ya que estos definen las conductas apropiadas que deben percibir los trabajadores de una compañía en situaciones específicas, así como también en a la interacción, que debe darse en los integrantes, para que se impulse el crecimiento y desarrollo de la misma.

La cultura organizacional, puede manifestarse en el modo en que la institución ejecuta sus actividades, en la forma de tratar a sus colaboradores, a sus clientes y a la sociedad en general, en el nivel de conceder autonomía y libertad en tomar decisiones, expresión personal y la creación de ideas innovadoras. Por el nivel de compromiso que ejercen sus empleados hacia las metas colectivas.

En virtud a lo antes planteado, la asertividad y la cultura organizacional son dos variables que ayudan al óptimo desenvolvimiento laboral de los colaboradores en las organizaciones. Esta correlación da lugar a la aparición de una posible

problemática, por la falta de asertividad que afectaría los diferentes tipos de cultura organizacional existentes.

Contextualización

Con respecto a la asertividad, en América del sur, Calderó, Canales y Gonzáles (2013) en su investigación determinaron que aproximadamente el 90% de los países de América Latina que fueron analizados, se encuentran por debajo del promedio en asertividad. En base a estos datos se menciona que en gran medida los hombres poseen ciertos patrones que los podrían hacer más asertivos, decididos y afirmativos, mientras que por otra parte las mujeres se caracterizan por ser preocupadas por ser solidarias, cálidas y mostraban cierta atención en las relaciones interpersonales.

Moraga (2013) concluye que “El presente estudio demuestra que si existe una correlación estadísticamente significativa entre ambas variables” (p.57). Esta investigación se realizó para estipular la existencia de relación entre el nivel de asertividad y la actitud laboral en una empresa de Guatemala dedicada a la producción y distribución de alimentos.

Por otro lado el artículo investigativo con el tema el estudio descriptivo de la cultura organizacional, Suárez (2014) concluye que con respecto a la clase de cultura predominante existe en la entidad de Supply Chain, se establece que posee un alto nivel de acogimiento en sus funciones, son personas que se encuentran capacitadas de tal manera ayuda a la toma de decisiones; la organización tiene una estructura bien determinada en donde se reflejan los procedimientos más concisos de todo el personal, las expectativas se acoplan plenamente a la percepción de la cultura organizacional, equivaliendo un porcentaje del 89% que se encuentra a su favor entre los empleados de la empresa.

En un artículo realizado por Casa (2013) en la Universidad Central del Ecuador sobre el clima laboral y su influencia en la asertividad en los trabajadores de una empresa distribuidora de abarrotes en la ciudad de Quito señala que más de la mitad de los colaboradores no presenta una comunicación asertiva, misma 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.

Del mismo modo en la ciudad de Quito en una investigación realizada a los colaboradores del Instituto Técnico Superior Libertad, concluye que la variable asertividad es indiferente para los colaboradores, es decir no presentan señales de conductas asertivas, pero esto no afecta en su forma de expresarse lo que siente (Centeno, 2015).

Un estudio realizado en la misma ciudad, Ledesma (2014) concluyó que la población sometida a investigación, posee un mal manejo de habilidades sociales, existe una presencia mayoritaria de conductas no asertivas; predominando las conductas pasivas, seguida las conductas asertivas y finalmente las conductas agresivas. En cuanto a la estratificación se pudo distinguir que gran parte de la población corresponde a estratos medio y medio alto indicando así bajos niveles de conductas agresivas y predominando las conductas pasivas.

Antecedentes

Villagrán (2014), a su vez en Quetzaltenango Guatemala, en su investigación acerca del bienestar psicológico y la asertividad, llegó a la conclusión de que la mayor parte de la población carece del desarrollo de esta habilidad, lo más destacable de esta información es solamente una persona de los evaluados demostró una puntuación alta de asertividad; con un 66%.

De la misma manera, se realizó una investigación acerca de Incidencia de asertividad y no asertividad se aplicó autoevaluación de asertividad a 85 estudiantes de los primeros ciclos de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad del Azuay para medir cuan asertivos son, los resultados se dieron de la siguiente manera: “El 48,89% son asertivos y el 51,11% no lo son” (Rosales, 2015, p.66).

Actualmente en la ciudad de Ambato se evidencia aún varias organizaciones que hacen uso de una la comunicación no asertividad, lo que ocasionaría dificultades en las interacciones, creando de esta manera un mal clima laboral, la comunicación es considerada como un recurso laboral en la DTTM del GADMA, describe que al ser una organización que fue creada recientemente, sin tomar en cuenta el uso de canales formales de comunicación teniendo una afectación directa en la misma, dando lugar a la comunicación informal, que limita la conexión que debe existir en toda la estructura organizacional, para que los individuos tengan total confianza de expresar los posibles inconvenientes que podrían darse en los procesos institucionales; limitando la oportuna toma de decisiones (Suárez, 2016).

Contribución teórica, económica, social y/o tecnológica

Esta investigación como contribución al campo teórico, tiene la finalidad de aportar con conocimiento científico sobre las dos variables estudiadas en el ámbito organizacional, en este caso la asertividad y la cultura organizacional, por otro lado, el aporte social, lo recibe directamente el personal investigado, ya que conllevará una serie de técnicas y o estrategias de enfrentamiento frente a la problemática estudiada, que les permitirá mejorar su eficiencia y efectividad.

Fundamentación Epistemológica

El intelectualismo, sostiene que la base del conocimiento la conforman en conjunto tanto la experiencia como el pensamiento, se relaciona con el racionalismo, porque existen juicios indispensables y admitidos de manera universal, no exclusivamente sobre objetos ideales, sino también sobre objetos reales, mientras que el racionalismo considera que estos elementos son conceptos del razonamiento (Agudelo, 2013).

En relación con la argumentación anteriormente citada se logra considerar el enfoque epistemológico del intelectualismo como base fundamental, ya que se encuentra relacionada con ambas variables, tanto la asertividad como la cultura organizacional, la cual se puede aplicar perfectamente en el ámbito ético, y es de vital importancia al momento de hablar de normas y reglas institucionales en una organización, y al comportarse de una manera asertiva, las mismas podrían influir en estas.

Fundamentación Psicológica

La corriente psicológica cognitivo conductual pone un gran énfasis en los procesos de aprendizaje y como el sujeto es influenciado por los modelos que tiene en su propio ambiente, dando importancia significativa a la manera de procesar la información para comprender en qué momento se desarrolla y el posible tratamiento de algún trastorno psicológico. El modelo de Beck es una parte importante de las estrategias que se emplean dentro de la terapia cognitivo-conductual pues, a través de la reorganización cognitiva, un individuo puede ser capaz de modificar el modo de interpretación y valoración subjetiva de los hechos y de los acontecimientos en los que vive y se lo estimula para que se alteren los esquemas de pensamiento desorganizados y se vea a sí mismo y al mundo de forma más realista y adaptativa (García, 2013).

En concordancia con la argumentación anteriormente citada se puede tomar como base dicha perspectiva psicológica, ya que al contar con normas, políticas, costumbres, valores y una adecuada respuesta comunicativa y comportamental se podría viabilizar una cultura organizacional de comunicación adecuados entre los trabajadores.

JUSTIFICACIÓN

La presente investigación es de suma importancia, ya que gracias a la misma, se podrá conocer de qué manera influye la asertividad en la cultura organizacional, y cómo dichos efectos podrían afectar la cohesión de las dos variables, los beneficiarios directos en este estudio serán para los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltd., ya que al saber la situación actual entre las dos variables investigadas, se podría realizar acciones continuas desde un eje organizacional y personal.

Es original, ya que se trata de un tema que no ha sido investigado antes dentro de la institución y no se evidencian estudios referentes al mismo, además contribuiría a los aportes científicos en el campo de desarrollo organizacional y comportamiento humano.

Este estudio es factible, ya que se cuenta con la autorización por parte de Gerencia General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltd. en donde se llevará a cabo el proyecto investigativo; siendo también posible porque se tiene los recursos materiales y económicos necesarios, asimismo los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera de Psicología que serán útiles para poner en marcha esta investigación. Adicional se posee los instrumentos psicotécnicos apropiados, para la recopilación de datos y la obtención resultados de la población.

OBJETIVOS

Objetivo General

Investigar la influencia de la asertividad en la cultura organizacional de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltd. en la ciudad de Latacunga.

Objetivos Específicos

1. Identificar los niveles de la asertividad de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltd. en la ciudad de Latacunga.
2. Determinar el tipo de cultura organizacional predominante de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltd. en la ciudad de Latacunga.
3. Diseñar una propuesta de solución a la problemática.

MARCO CONCEPTUAL

ASERTIVIDAD

La comunicación nace de la intención o el deseo de conseguir una interacción provechosa con otra persona; para transmitir información o provocar una acción en el interlocutor o simplemente expresar opiniones respecto a un tema. Actualmente la asertividad juega un rol importante dentro de las relaciones sociales, por lo que es necesario que los individuos posean habilidades que les permitan integrarse fácilmente a los procesos que se desarrollan tanto en su vida personal, profesional y laboral; convirtiéndose en una herramienta efectiva de comunicación que es más fácil desarrollar en personas con autoconfianza elevada pues no tendrán miedo de expresar sus verdaderos sentimientos, pensamientos e ideas y lo harán de forma respetuosa sin atentar contra los derechos y la sensibilidad de quienes lo rodean. La excelencia de la comunicación debería basarse en la asertividad ya que sería el camino directo a la democracia dentro de la organización.

La asertividad permite al ser humano tomar una postura ante la vida y defenderla, con argumentos lógicos, con tranquilidad y empleando la conversación; no aceptando imposiciones y frenando a quienes pretendan arrebatarles sus derechos. Quien es asertivo identifica el momento y el lugar adecuado para ejercer su defensa, sin dañar a quien lo escucha pero dejando claro que es él quien toma las decisiones de su vida.

Según Remor (2013) la comunicación asertiva “Son comportamientos que resultan efectivos para que el interlocutor manifieste y muestre sus preocupaciones, objetivos, necesidades, intereses y valores personales. Se trata de la expresión, creencias sin violar o menospreciar los derechos de otros” (p.2). La

comunicación asertiva es la expresión respetuosa, clara y congruente de lo que pensamos, sentimos y deseamos.

En relación a la conducta asertiva, está dirigida a la defensa de los derechos propios de cada ser humano, de modo tal que no violen los derechos de otros; logra dar a conocer sus gustos e intereses de manera espontánea, hablar de sí mismo sin vergüenza, aceptar los halagos sin incomodidad, discrepar sin miedo abiertamente y saber decir no. El objetivo fundamental de la persona asertiva, no es obtener lo que desea a cualquier costo, sino es ser capaz de expresarse adecuadamente, sin agredir, y que al interactuar con un individuo asertivo, en muchas ocasiones, la conversación se convierte en una negociación (Gómez, 2013, p.11).

La asertividad es un elemento esencial de las habilidades sociales necesarias para trabajar en una empresa. Según a esto se conoce que desenvolverse en cualquier área laboral, hay que mantener un comportamiento asertivo primordialmente (Hofstadt y Gómez, 2013, p.35).

En concordancia con lo anteriormente citado, la asertividad, es la espera en que los individuos asuman compromisos y protagonismo sobre los resultados de su empleo, mejoren la productividad y calidad por medio de un mejor desempeño, y posean la capacidad de corregir ellos mismo las adversidades que aparezcan en el camino (Pérez, 2015, p.19).

Es importante en el desarrollo del ser humano, es clave para la convivencia armónica dentro del hogar o una institución o empresa. La asertividad puede ayudar mucho al mejoramiento de la comunicación, a facilitar la relación con otros individuos y a reducir el estrés, es una conducta que logra resumirse como un comportamiento con el que defendemos nuestros derechos legítimos sin agredir ni ser agredidos.

En las entidades de los diversos sectores, tanto públicas como privadas, están plenamente identificados los grupos que por sus aptitudes, actitudes tiene que dirigir a los subordinados, es obvio que deben poseer habilidades comunicacionales que les permitan llegar con mensajes claros, para lograr que todos los involucrados se comprometan con los objetivos institucionales sintiéndose comprendidos y respetados, evitando de esta manera el ausentismo, la alta rotación que son problemas que a diario enfrentan los administradores.

La habilidad para comunicar no significa solo transmitir de manera correcta la información, por lo contrario requiere de otros procesos como escuchar y entender con el fin de alcanzar óptimos resultados. Las habilidades comunicativas, no son simplemente el saber transmitir información sino el poseer destreza, disposición y aptitudes para lograr el resultado esperado en el proceso de informar un mensaje.

La primera habilidad es el saber comunicar, los interlocutores tienen una misión fundamental que se basa no únicamente en hacer llegar el mensaje, sino asegurarse de que los receptores lo entiendan, lo asimilen y lo realicen, sin sentirse agredidos, por lo contrario involucrados, importantes y escuchados; la segunda habilidad es el saber escuchar, que implica entender qué está pensando el receptor, para identificar si el mensaje llegó de forma clara, asegurando la respuesta esperada a lo asignado o a lo solicitado; finalmente la habilidad más complicada, el saber responder asertivamente, lo que significa que el proceso no estará completo, si no hay una respuesta efectiva, misma que requiere habilidades y destrezas, entre ellas una de las más importantes la empatía que permita responder lo que siente y piensa con tal seguridad, poniéndose en el lugar del otro sin alejarse del objetivo para el cual se inició el proceso comunicacional (Cantú, Roque y Flores, 2015).

En conclusión, para conseguir que los colaboradores, se comprometan con las actividades que la institución requiere, hay que saber cuándo y cómo decir;

escuchar atentamente las respuestas y objeciones, analizar la situación y dar una respuesta que satisfaga a los receptores

La asertividad, se involucra en el ámbito psicológico porque evita que la comunicación con la que se llega a los subordinados, les genere cierto grado de ansiedad, que afectará su productividad; en lo sociológico hace respetar los derechos de quien emite y de quienes reciben la información; y comunicacional desarrolla y perfecciona la habilidad de llegar con un mensaje claro y positivo.

Está claro que la comunicación más efectiva es la asertiva, sea que los receptores o no compartan los criterios de quien les habla, pues reciben el mensaje de forma clara, precisa, cortés y firme, sin dejar cabos sueltos que generan malestar, indisposición y hasta rechazo.

La comunicación asertiva no solo ayuda a los individuos responder a los agresiones expresadas verbalmente, a la manipulación, y a la burla de manera general, sino que además mejora la calidad de las interacciones o laborales y personales, sin dudas, quienes se comunican asertivamente demuestran una excelente madurez emocional (Ponce, 2016, p.13).

El ser humano, es un ser sociable por naturaleza, desde el nacimiento, siente la necesidad de compartir con quienes lo rodean; cada etapa de su vida tiene que ser llevada de tal forma que genere en él autoconfianza y autoestima con la finalidad de que en el momento de la comunicación se sienta con la libertad de expresar lo que siente sin generar malestar a quienes lo escuchan. La asertividad es primordial en el crecimiento psicológico y social del ser humano, los padres deben reforzar la confianza de sus hijos al generar una efectiva comunicación, aprendiendo a escucharles con atención, preocupándose por sus puntos de vista y ofreciendo respuestas a las inquietudes que presenten, únicamente así se generará la asertividad en el individuo; en las empresas la comunicación asertiva genera empoderamiento siendo los clientes internos y externos beneficiarios del excelente nivel de clima laboral.

Como cualquier otra conducta, la asertividad se encuentra mediada por las cogniciones, racionales o irracionales, que conforman un marco referencial de los individuos. Así, sujetos con diálogos internos negativos, entendidos como conducta encubierta cuyo contenido está cargado de verbalizaciones negativas sobre su desempeño o acerca sí mismos, tendrán más dificultades para emitir respuestas asertivas. También, debe considerarse el concepto de autoeficacia, ya que permite comprender la forma en la que perspectivas potencian o limitan el tipo de comportamiento emitido, de acuerdo con la evaluación que hacen los individuos de sus capacidades (Kail y Cavanaugh, 2011, p.158).

En conclusión, cuando el individuo desarrolla la habilidad de decir lo que piensa, sin causar daño a los sentimientos de quienes lo escuchan y adicionalmente tiene la capacidad de entender a los otros, dándoles la oportunidad de decir lo que piensan, se logra establecer una conversación enriquecedora donde cada quien aprende del otro y la comunicación se enfoca hacia el objetivo que fue predeterminado.

Características de una persona asertiva

La persona asertiva es libre para expresar lo que piensa, siente y desea sin necesidad de lastimar o herir a los demás; tiene la capacidad de comunicarse fácilmente y libremente con cualquier individuo, sea conocido o desconocido, su comunicación se encuentra caracterizada por ser directa, sincera y sobre todo adecuada; en las manifestaciones y acciones que lleva a cabo, se respeta a sí misma y reconoce sus límites, posee siempre valor propio y desarrolla su autoestima; en su vida sabe lo que quiere y trabaja arduamente para conseguirlo, haciendo lo necesario para que los acontecimientos puedan suceder, en vez de esperar pasivamente a que éstos sucedan. Es más proactivo que activo; acepta o rechaza, de su mundo emocional, a individuos, pero constantemente con

delicadeza, teniendo en claro van a ser sus amigos y quienes no lo serán; se pone en manifiesto emocionalmente, siendo libre de decir sus sentimientos. Evitando los dos extremos, por un lado la represión y por otra parte la expresión agresiva (Alcocer, 2013, p.15).

Los tipos de comunicación

La comunicación emplea símbolos y signos verbales y acciones no verbales, que llevan implícito un significado; el lenguaje está determinado por la atención efectiva que es capaz de sostener el individuo; es importante destacar que en el hombre como cualquier otra especie ésta se ve afectada por condiciones biológicas que influyen en las acciones y reacciones, por lo que la comunicación es diferente de persona a persona. El poder de atención determina los tipos de comunicación, la atención consiente o abierta interpreta los símbolos del lenguaje; permitiendo que sin utilizar palabras el interlocutor sostenga un diálogo. A través de la atención abierta, se incorpora información de todo lo que nos rodea y de lo que sentimos, porque podemos captar y transmitir señales que en otras circunstancias no se notarían; en conclusión, con estas variables, lo verbal y no verbal se unen en mensajes que se emiten a las personas.

La comunicación verbal emplea únicamente palabras, con la finalidad de dar a conocer lo que pensamos, sentimos y creemos, si a esta se añade la asertividad, la comunicación verbal asertiva, es el conjunto de palabras que expresan sentimientos, pensamientos, deseos, etc., de forma clara, precisa, sin dañar ni lastimar a quien nos escucha.

Por otra parte la comunicación no verbal, por mucho que esta quiera ser evadida, es inevitable no utilizarla en presencia de otras personas. Un individuo es capaz de tomar la decisión de no comunicarse de una manera verbal; pero a pesar de ello, aún sigue emitiendo mensajes en relación de sí mismo a través de su cuerpo y de su cara. Los mensajes no verbales en su mayoría son también

recibidos de una forma consciente, es decir las personas se forman opiniones respecto al lenguaje no verbal, aunque a veces el mensaje no sea cien por ciento claro; el lenguaje verbal y no verbal, en la comunicación asertiva deben ir de la mano, es decir ser congruentes; palabras con gestos, señales, posturas corporales, con la finalidad de reforzar lo que queremos expresar.

Las mujeres tienen desarrollada la habilidad de interpretar el lenguaje no verbal, debido a que cuando el ser humano es pequeño se comunica a través de gestos y movimientos, y es la madre quien interpreta los mimos, esto ha desencadenado ha originado el mal denominado instinto femenino. La comunicación verbal se refuerza con la comunicación no verbal, pues da énfasis al mensaje que se desea transmitir.

Estilos de comunicación no asertivos

La persona no-asertiva no defiende los derechos e intereses personales, respeta a otros pero no a sí mismo, las características de un individuo no-asertivo son comportamiento externo en donde el volumen de voz tiende a ser bajo, habla poco fluido, las manos se notan nerviosas, tartamudez, prefiere mantenerse en silencio, puede también utilizar muletillas en el habla, evita el contacto ocular, mirada baja, rostros tenso y frecuentes quejas a terceros; piensan que son más importantes las emociones de los demás que las propias, constante sensación de ser incomprendido, manipulado, que no se le toma en cuenta en pensamientos y deseos; impotencia para poder manifestarse al hablar de sus sentimientos de inconformidad ante situaciones que en el interior le producen malestar, invierte demasiada energía mental para pensar en el modo de que los demás no noten las emociones, sentimientos de culpabilidad, baja autoestima, frustración y ansiedad.

Debido a la adaptación al entorno y a las expectativas de los demás la asertividad coexiste con conductas no asertivas. Quienes desarrollan comportamientos no asertivos en el seno del hogar y fuera de él; anulan los criterios de las personas que desean emitir algo; por este motivo cada miembro

familiar y del entorno externo evitan relacionarse con estos individuos, menos tratar de expresarles algo, por lo que reciben rechazo, generándoles inseguridad y desconfianza.

La asertividad no es innata; se va desarrollando mientras las personas van creciendo; de acuerdo a las necesidades de comunicación y a su formación integral; la comunicación asertiva debe aplicarse desde los primeros años de vida; para que se convierta en un hábito, en una habilidad propia del individuo para establecer relaciones fortalecidas con la confianza; algunos individuos emplean lenguaje asertivo de manera verbal, pero su lenguaje corporal expresa todo lo contrario y evidencia su dominio agresivo.

El comunicador pasivo acepta todo lo que le responden sin exigir que sus opiniones sean tomadas en cuenta ni respetadas. La comunicación pasiva es empleada por quienes evitan la confrontación, la polémica y desean pasar inadvertidos, evitando involucrarse en el tema o conformándose con todo lo que le dicen, sin satisfacer sus necesidades. Entre los principales síntomas de actitudes pasivas, se destacan: mirada hacia abajo, tono de voz bajo, las vacilaciones, negar o quitar importancia a la situación, postura hundida, etc.

A diferencia la comunicación asertiva, es empleada cuando las personas manifiestan sus necesidades, opiniones y deseos de un modo efectivo, defendiendo su postura, comprendiendo a las otras personas, antes de manifestar sus propios deseos. Adicional la comunicación agresiva, va relacionada con los individuos que son hostiles al comunicarse; imponen sus criterios, pensamientos y deseos. El estilo de comunicación pasiva es algo característico de un ser humano con rasgos de personalidad dependiente y depresiva, no logran alcanzar sus metas por miedo al qué dirán.

Las personas introvertidas utilizan la comunicación pasiva; pues son reservados, callados, algunas veces con conducta pasiva; no expresan lo que piensan, por temor a ser aislados, rechazados o criticados, escogen las actividades

aisladas y evitan al máximo relacionarse con los demás; pueden tener aportes valiosos pero se les dificulta expresarlos. La asertividad facilita las relaciones interpersonales, porque una persona segura de sí misma, puede aportar importantes ideas u opiniones, tendrá la posibilidad de comunicarse, recibir los comentarios de los demás, respetarlos, aceptarlos y ser propositivo dentro de su hogar y de los otros grupos que a lo largo de su vida pueda ser parte, tanto laboral como socialmente.

CULTURA ORGANIZACIONAL

Isaza (2013) menciona que la cultura organizacional es “Un conjunto de creencias, normas y valores que tienen influencia sobre la conducta” (p.23). Esta se parece a un iceberg, no es palpable, se la puede observar en cuanto a sus consecuencias o efectos, la parte superior refleja exteriores visibles y superficiales que se derivan de la cultura, que casi siempre son los elementos físicos como los colores, los espacios, la disposición de las oficinas, los escritorios, los métodos, los procedimientos de trabajo, la tecnología de títulos, las políticas que se manejan en la organización y la descripción de puestos. En la parte inferior se hallan aspectos impalpables que son un tanto difíciles de percibir, tales como las manifestaciones sociológicas y psicológicas en cuanto a la cultura.

Desde la visión organizacional, la definición básica de cultura, reconoce al conjunto de valores, principios, ideas, costumbres, hábitos y tradiciones que son compartidos por todos los individuos que hacen parte de una organización. La cultura de la institución se configura partiendo de la cultura del personal que la componen, pero se encuentra influida también por la cultura de la comunidad donde se ubica y si además se tiene en cuenta que no es algo estático, si no que están cambiando constantemente con el paso del tiempo, entonces su análisis se debe elaborar a partir del pensamiento complejo. La estructura y cultura organizacional son consideradas como factores que influyen en los procesos de cambio dependiendo del tipo de organización y su mecanismo coordinador así como de los niveles culturales dominantes.

La cultura es el conjunto de hábitos, creencias, valores que constituyen la manera de vivir de un grupo en específico. También se la puede definir como la unión de ideas, comportamientos, símbolos y prácticas sociales, aprendidos a lo largo del tiempo, transcurriendo de generación en generación. Una de las

principales características es que la cultura es el mecanismo de adaptación que posee el ser humano para poder responder a los cambios del medio que puedan presentarse.

También es conocida universalmente como un conjunto de significados compartidos y creencias en poder de una colectividad, su estudio evidencia el modo en que trabajan las empresas, y las conductas que sus miembros toman al enfrentarse a diferentes contextos. Es transmitida a los distintos grupos que forman parte de la institución, y ésta puede tener un impacto directo en los resultados de la misma.

La cultura se encuentra compuesta por las interpretaciones que una comunidad hace acerca del mundo, y por las actividades y artefactos que en ella las reflejan (Franklin y Krieger, 2012) Por ende son las percepciones de la realidad que rodea a los individuos, su manera de entender al mundo mediante los estímulos que captan sus sentidos.

Como es de suponer la cultura organizacional permite y prohíbe ciertas conductas a sus miembros; si ésta es abierta y humana impulsa la participación y comportamiento maduro de todos los colaboradores de la organización; si se logra compromiso y responsabilidad en los procesos encomendados es porque la cultura laboral lo consiente; la cultura organizacional identifica los principios, valores, objetivos de la institución; es la esencia misma, es decir el ADN de la empresa.

Rojas (2011) señala que “La cultura organizacional son aquellos aspectos de una empresa que configuran una constelación que distinguen a una organización de otras” (p.5).

La cultura organizacional es un conjunto de paradigmas, que se forman a lo largo de la vida de la organización como resultado de las interacciones entre sus miembros, de éstos con las estructuras, estrategias, sistemas,

procesos y de la organización con su entorno, a partir de las cuales se conforma un conjunto de referencias, que serán válidas en la medida que garanticen la eficiencia, la eficacia y la efectividad de la organización (Alabart, 2014, p.8).

En la actualidad, las organizaciones poseen diferentes retos mucho más complejos, por lo que el mundo organizacional se encuentra sujeto a continuos cambios debido a la globalización de los mercados, mercados cambiantes, clientes o usuarios más exigentes, competencia cada vez mayor, entre otros. También se definen que los modelos de cambio planificado tienen como propósito asegurar un resultado deseado. Dicha planificación incluye la movilización de estructuras y procesos de modo tal que disminuya al máximo la incertidumbre, se conserve la estabilidad y se garanticen los resultados preestablecidos por los líderes quienes son considerados factor clave para el éxito del cambio organizacional. (Contreras y Barbosa, 2013, p.154).

Vertel, Paternina, Riaño y Pereira (2013) definen que “Cultura organizacional ha ganado relevancia dentro de las empresas, ya que este enfoque logra ser marco de referencia para comprender la conducta de los individuos como constructo social al interior de las empresas” (p.32).

Por otra parte, la cultura de una empresa es difícil de cambiar, puesto que se encuentra interiorizada, tanto en las personas, en los grupos, los equipos, los gerentes directivos que integran la organización, mismos que no están dispuestos a cambiarla o modificarla sino encuentran un motivo válido para ello (Granklin y Krieger, 2013, p.38).

La cultura organizacional, también puede definirse como un patrón básico que un grupo determinado creó, descubrió o desarrolló en el proceso de aprender a resolver sus problemas de adaptación externa e integración interna y que funcionan de manera adecuada a tal punto de considerarse válidas.

Las organizaciones actualmente van orientadas hacia un cambio continuo, en donde el recurso humano es su mayor fortaleza, es decir que la nueva economía se orienta a las habilidades y conocimientos que se poseen, y lo que realmente hace la diferenciación entre organizaciones siendo capital humano (Martín, Segredo y Perdomo, 2013, p.32).

Tener una cultura organizacional, permite a todos los miembros que conforman la institución, fomentar y forjar una cultura dominante que incluya valor a cada uno de ellos. Una cultura organizacional así facilitará que se pueda crear un compromiso con algo superior al interés personal, en beneficio de toda la organización. Se lograría generar una gran estabilidad social que deja a las personas sentirse a gusto en su lugar de trabajo, aumentar y mejorar su desempeño laboral, recibir incentivos y reconocimientos por aportaciones y por el uso del conocimiento organizacional. Para lograr crear y compartir el conocimiento, deben existir controles administrativos propios que permitan filtrar aquello que sea útil para la empresa, que no llegue a desvirtuar el sentido de cooperación, que forme y que no fragmente, sino que motive.

Robbins, Judge, Millet y Boyle (2013) mencionan que “La cultura organizacional también sirve como guía a los nuevos empleados sobre cómo deben comportarse dentro de la institución” (p.110).

Por otro lado, cualquier variación que se realice sea parcial o totalmente dentro de la empresa, la cultura organizacional se verá afectada. Sin duda, ocasiona un cambio cultural dado que las reformas se producen en los valores, en las costumbres, en los saberes con los que las organizaciones alcanzan sus objetivos (Acosta, 2013, p.4).

Toda organización que anhele éxito en sus funciones, debe poseer una cultura organizacional fuerte, de tal forma que sus integrantes hagan suyos los valores y la cultura. A nivel organizacional, la cultura se expresa en la forma en que las acciones se encuentran divididas en el proceso productivo; la manera en que se relacionan las distintas funciones y tareas al interior de la organización; la existencia de normas y de valores compartidos; los sistemas de recompensa e incentivos; las actitudes hacia el cambio; la propensión/aversión al riesgo; la orientación temporal de las actividades de los individuos; la orientación de las actividades comerciales al cliente, al producto, a la organización interna); el procedimiento y contenido de las metas: la distribución, estructura y estabilidad del poder, etc.; la cultura organizacional sirve de guía a los colaboradores y presenta los lineamientos de comportamiento dentro de la empresa. En algunos casos es tan fuerte que los individuos se transforman de forma total cuando ingresan o salen de su empresa.

Por otra parte Alvarado y Monroy (2013) aseguran que “Este fenómeno organizacional, conocido como la cultura organizacional, influye y opera en todos los niveles y procesos, y de esa forma ayuda a comprender la vida de una organización o a explicar ciertos desempeños” (p.32).

Alvarado y Monroy (2013) afirman que “Este fenómeno organizacional, conocido como la cultura organizacional, influye y opera en todos los niveles y

procesos, y de esa forma ayuda a comprender la vida de una organización o a explicar ciertos desempeños” (p.32).

La cultura organizacional es un patrón de presunciones básicas, creadas, por un grupo específico al ir aprendiendo a sobrellevar sus conflictos de adaptación tanto de manera externa con interna, que hayan ejecutado la suficiente influencia para poder ser correctas y, en consecuencia, ser instruidas a los nuevos empleados de forma correcta de poder percibir, sentir y pensar esas dificultades. Por otra parte Alvarado y Monroy (2013) aseguran que “Este fenómeno organizacional, conocido como la cultura organizacional, influye y opera en todos los niveles y procesos, y de ese modo ayuda a comprender la vida de una organización o a explicar ciertos desempeños” (p.32).

Guizar (2013) define la cultura como “Un conjunto de teorías, valores, creencias y reglamentos que comparten los colaboradores de una institución; es algo intangible pero siempre está presente. La cultura organizacional es como una huella digital que caracteriza a toda empresa, es único sin repetición” (p.21).

Contraponiéndose con lo anteriormente citado, la cultura organizacional es el núcleo de la organización que no solo incluyen a los valores, las actitudes y los comportamientos, también se compone de la visión, las estrategias y las acciones que trabajan conjuntamente como un sistema que se encuentra constantemente en trabajando. (Pérez, 2013, p.29).

La cultura organizacional de una institución puede ser fuerte o débil, la primera se caracteriza por la fortaleza y aceptación de sus valores; mientras que en la segunda no existe tal cohesión porque hay desinterés por parte de los empleados que son los principales actores de las empresas. (Robbins y Judge, 2012, p.90). Olivares (2013) señala que “La cultura organizacional es un sistema de valores en

donde se encuentran las normas, los comportamientos y las actitudes que dirigen a los partícipes de una empresa. Lo que hace diferentes una de otra empresa” (p.23).

De acuerdo a lo anteriormente citado, Delgado (2013) sustenta que “La cultura es como la alineación de una conducta que fue aprendida, cuyos elementos son compartidos y transmitidos por los miembros de una comunidad” (p.38). Dicho esto, se entiende que la cultura es el pilar esencial de la conducta, de las creencias y de los valores que tienen en común los miembros o trabajadores de una determina empresa los cuales influyen en su comportamiento. Es un elemento prescindible que incita la competitividad y productividad de las empresas, lo que conlleva a lograr sus objetivos y a más de ello al intercambio de ideas entre los grupos, fomentando así los valores corporativos.

Por otro lado Cújar, Ramos, Hernández y López (2013) mencionan que “La cultura organizacional influye en la productividad de las empresas por la cual posee una relevante importancia en las instituciones” (p.103).

La evaluación de la cultura de una organización es una manera de evaluación de la calidad de la organización por dos motivos, primero su impacto significativo sobre los resultados de calidad y segundo que al conocer la cultura, se pueden identificar barreras para el desarrollo de una estrategia e implementar un plan de acción para la mejora de la eficacia (González, Fernández y Hernández, 2013, p.4).

Es importante tener conocimiento acerca del tipo de cultura de una institución, ya que los valores y las normativas influyen en las conductas de los colaboradores. La cultura de una institución es el valor fundamental que estiman los trabajadores, provocando un gran impacto en la motivación, en la moral, en la satisfacción, en la eficacia y rendimiento laboral, dentro de la empresa. Por lo tanto las compañías deben enfocarse en la realización de programas de desarrollo

dirigidos a sus empleados en donde pueden mejorar y optimizar las habilidades de los integrantes de dicha compañía.

Si bien se ha estado mencionando que la cultura es la personalidad de un grupo o de una empresa, el comportamiento vendría a ser la manifestación de esta, aquello que se evidencia desde el primer momento. Es fundamental una buena actitud, ya que la misma se va a reflejar en cada uno de nuestros actos y por lo tanto es la que llega al cliente. Las actitudes existen porque cumplen alguna función para la gente, por lo cual los consumidores que creen que necesitan enfrentar situaciones similares en el futuro, tienen más probabilidad de empezar a formarlas antes de que ocurra el evento.

Es importante mantener la cultura organizacional debido a que permite descubrir dificultades en grupos de trabajos o formar equipos con un pensamiento positivo y claro para un funcionamiento correcto. Por esta razón la cultura organizacional es una variable sumamente significativa en la organización, ya que a través de la misma una empresa puede llegar a ser competitiva, de este depende el resultado de los trabajadores de la institución y por ende el de la organización.

Por lo descrito anteriormente, se puede concluir que la cultura es todo tipo de valores, costumbres, ideas y creencias que han desarrollado las organizaciones o a través de sus integrantes a lo largo de su periodo de vida laboral, son sus miembros los que se hacen cargo de difundir estos hábitos que pueden llegar a beneficiar o perjudicar a la organización.

Formación de la Cultura Organizacional

La cultura de una empresa se crea a partir de su mentalizador, pues es quien fija las bases para la misma. Sin embargo, esta es modificada por los gerentes al momento de estructurar el trabajo de sus empleados en base a los valores y métodos de socialización que consiste en entender las normas y costumbres esenciales para adaptarse a la organización. Una vez que el fundador de la empresa, fija las bases para la cultura, esta es modificada de forma subsecuente por los gerente; al estructurar el trabajo de los empleados en base a los valores y por medio de la creación de métodos de socialización.

La cultura original se deriva de la filosofía del fundador el cual tiene mucha influencia en los criterios que se usan para contratar; puesto que las acciones de la alta dirección establecen el clima general sobre lo que se refiere es una conducta aceptable y lo que no es. Por tanto, el modo en que socialicen los trabajadores dependerá del grado del éxito que se logre al hacer coincidir los valores de los nuevos empleados con los de la organización en el proceso de selección y en la referencia que tenga la alta dirección a cerca de los métodos de socialización (Robbins y Judge 2013, p.75).

En la actualidad no basta el tener una idea de negocio, realizar un crédito e instalar una empresa para ser exitoso. Para fortalecerse y crecer hay que generar una cultura organizacional sólida, la cual contribuya a construir identidad propia con la que se comprometan dueños y empleados a trabajar por un objetivo en común. Ante esta situación, lo primordial para que las empresas no desaparezcan es prepararse para competir y una de las estrategias que propone es fortalecer la cultura organizacional a través de la eficiencia en el trabajo cotidiano (Restrepo, 2014).

En interés por la salud y el bienestar en el contexto de las organizaciones ha ido cambiando frecuentemente, en especial en los últimos años, ya que la misma a nivel individual y organizacional se ha convertido en una necesidad para las empresas (Grueso, Gonzáles y Rey, 2014, p.91).

Una organización positiva es definida como aquella que se caracteriza no solo por su excelencia organizacional y éxito financiero, sino también porque goza de una fuerza laboral física y psicológicamente saludable, capaz de lograr mantener un entorno de trabajo y una cultura organizacional positiva, especialmente cuando se presentan cambios sociales y económicos. (Salanova, Llorens y Martínez, 2014, p.35).

Grueso, Gonzáles y Rey (2014) aseguran que “En las organizaciones saludables la cultura, el clima y las prácticas promueven la salud y la seguridad, tanto a nivel individual como organizacional” (p.2). Al revisar los diferentes estudios se encontró que todos estos resaltan la importancia de la cultura organizacional, ya que esta influye directamente en el bienestar de los grupos de interés, incluidos los empleados.

Elementos de la Cultura Organizacional

Las creencias se forman a partir de una idea que confirmamos o creemos confirmar a través de nuestra experiencia individual. En otras palabras, son estructuras de pensamiento elaboradas y arraigadas a lo largo del aprendizaje que sirven para explicar la realidad (Pérez y Borrazás, 2013, p.13).

Por otro lado, los valores corporativos, son los pilares fundamentales de una compañía; son ellos los que la definen, por el motivo de que son los valores de sus miembros y dirigentes. Son los componentes propios de cada institución

empresarial que forman parte de su cultura organizacional en base a las características del entorno.

Faccini (2013) afirma que “Los valores se establecen a través del deseo o de la voluntad, el compromiso y estrategia, los primeros dependerán de las personas y el último de la empresa” (p.36). Los establecimientos tienen características que las hacen diferentes unas con otras, específicamente se habla de las actitudes, comportamientos, costumbres, pensamientos, etc., que la institución asume como normas de conducta; es importante destacar que las organizaciones deben trabajar para que sus valores se conviertan en cultura; y se vuelan fortaleza institucional para que el mercado los identifique, valores y escoja por la valía de su cultura organizacional.

Las compañías con una cultura organizacional fuerte, se caracterizan por tener valores muy firmes y aceptados por todos los integrantes que la conforman, lo cual se traduce en una alta implicación de los trabajadores por la consecución de la misión y los objetivos marcados por la compañía.

Para Robbins y Judge (2013) mencionan que “Las reglas son guías establecidas que se refieren al comportamiento dentro de la organización. En efecto, los nuevos miembros de la empresa deben aprenderlas para ser aceptados en el grupo” (p.316).

Las historias son narrativas continuamente repetidas dentro de una organización, teniendo como base eventos ocurridos. La historia de la cultura es importante porque guían el comportamiento de los miembros de un determinado grupo. Por otra parte, los mitos son historias idealizadas y constantemente relacionadas con los valores organizacionales (Llamas, 2014, p.6).

Tipos de cultura

Cultura Fuerte

Se considera que las empresas pueden tener culturas débiles o culturas fuertes, las diferencias entre estos niveles de culturas radican en cuántas personas conforman una empresa, o cuánto tiempo tiene la organización funcionando.

En una cultura fuerte los valores de la organización son compartidos por muchos individuos e intensamente, cuando más miembros acepten los valores y mayor sea su compromiso hacia la empresa, más fuerte será la cultura y mayor influencia tendrá esta sobre el comportamiento de los colaboradores; el compartir los valores y creencias en una organización fomenta la cohesión, la lealtad y el compromiso organizacional, lo que a su vez reduce la tendencia de los empleados a abandonar la empresa (Robbins, 2013, p.112).

Cultura Débil

La cultura débil se presenta cuando existe una poca alineación con los valores corporativos, es decir no son muy claros, no están definidos y no son difundidos; pues existe rotación de personal y no logran empoderarse de su puesto de trabajo, por tanto se limitan a desarrollar ideas innovadoras porque poseen poca libertad y la gerencia demuestra poco interés hacia los empleados y por ende no son motivados; los valores son impuestos y las personas no los comparten (Robbins, 2013, p.112).

Medición de la Cultura Organizacional

La cultura organizacional es uno de los aspectos que ha ido adquiriendo mayor importancia, ya que se ve influenciada por los constantes cambios en el entorno empresarial. Por ende, permite conocer el impacto que tiene sobre los resultados de la empresa (Carrillo, 2016, p.61).

Por otra parte el clima organizacional se basa en aquellas emociones por personas que integran un grupo o una organización en particular, un clima organizacional se compone también por motivaciones a los colaboradores, haciéndoles sentir de esta manera como un elemento importante de la institución, igualmente basada en el contrato psicológico de la empresa con sus trabajadores y las relaciones que mantienen todos aquellos que conviven diariamente en la compañía.

Heredia (2014) afirma que “El clima laboral implica tratar un conjunto de elementos y determinantes que estando unidos, ofrecen una visión global de una empresa” (p.38). Por otro lado, Hitpass (2013) afirma que “El clima organizacional está íntimamente ligado, mientras que la cultura se refiere al modo de vida propio que en cada organización se ha desarrollado” (p.137). Lo que significa, que este tipo de clima hace referencia a situaciones momentáneas, que pueden ser solucionadas en el instante en que suceden o a corto plazo si son expresadas por los colaboradores. Por consiguiente, se encuentra estrechamente relacionado con las personas con las que interactúan, la cultura así mismo se la puede relacionar con el ambiente laboral, refiriéndose a aspectos de estados de ánimo, de recompensas, motivaciones entre otros.

La cultura organizacional constituye un patrón un tanto complejo de dogmas, expectativas, pensamientos, valores, actitudes y conductas que son compartidas por los empleados de una organización que progresa con el trascurso tiempo.

(Mera, 2013). Se encuentra establecida por virtudes desarrolladas a través de los valores éticos y conductas que demuestran los directivos y miembros de una empresa o institución en particular dentro y fuera de la institución con el objetivo de brindar un bien o un servicio y de esta manera satisfacer la atención a los clientes.

El clima organizacional implica en las motivaciones y en la conducta que poseen los colaboradores de una empresa, su comienzo se encuentra en la sociología en la definición de organización dentro de la teoría de las relaciones humanas, en la cual se destaca la importancia del hombre en su función del trabajo que desempeña, por su participación en un sistema social (Pérez, 2013, p.45).

Por otro lado Martínez (2016) “Desde la perspectiva realista, se tiende a considerar el clima como un atributo de la organización de carácter objetivo y relativamente de las percepciones de sus miembros” (p.23).

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

Diseño del trabajo

Este trabajo investigativo posee un enfoque cuali-cuantitativo. Es un enfoque cuantitativo, puesto que la investigación es secuencial, nace de una idea, se determina la hipótesis como las variables, se miden estas últimas y se analiza dichas mediciones, aquello a través del uso de procedimientos estadísticos y por último se establece las conclusiones conforme con el resultado de la hipótesis; en este caso la variable independiente, tiene como finalidad la medición del nivel de asertividad en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltd., pues con los resultados obtenidos, es posible conocer la relación que tiene con la variable dependiente cultura organizacional, cuya intención, es la aplicación de un reactivo para medir los tipos de cultura organizacional, de ahí los resultados sobre las hipótesis planteadas en esta investigación. De la misma manera, presenta un enfoque cualitativo debido a que el investigador desarrolla descripciones puntuales de situaciones, eventos, interacciones, conductas observadas y sus manifestaciones en el transcurso de la investigación.

Los tipos de investigación utilizados es este trabajo son de tipo descriptivo y correlacional. Es descriptivo debido a que tiene como propósito la recolección y medición concerniente a la información de manera independiente o colectiva sobre las variables. Es así que por medio del método anteriormente mencionado, se puede especificar una idea más clara sobre la asertividad y su influencia en la cultura organizacional, describiendo el tema en todas sus dimensiones, de tal manera que permita la recolección de datos para determinar el problema de asertividad tal y como se presenta. La investigación correlacional, tiene como finalidad conocer la relación existente entre las variables de la investigación, de

forma que permita cuantificar y analizar la misma, por lo general la correlación se sustenta por medio de la comprobación de la hipótesis a través de la estadística Chi Cuadrado que será aplicado en la investigación. En este caso la variable independiente la asertividad y su posible vinculación con la variable dependiente la cultura organizacional. Esto permitirá obtener información del porqué de ciertos hechos, identificando las relaciones existentes y se utilizará como medio para establecer el tipo de cultura organizacional que presentan los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltd., y así también determinar el nivel de asertividad que presenta el personal de la institución.

La modalidad de este trabajo es de campo, pues sirve para obtener información en el lugar de los hechos, contactando de manera directa con el personal que laboran dentro de la institución, en la cual ocurren los acontecimientos. Esta investigación se realizará en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltd, sitio donde se originó el problema, de este modo se obtendrá información objetiva y proponer soluciones. Otra modalidad será documental-bibliográfica, constituye la indagación, recopilación, organización y procesamiento, para dar marcha a la investigación, a través de libros, revistas, documentos, periódicos, etc. Y finalmente el contexto linkográfico, permitiendo el uso de internet como enlaces web, links, vínculos, etc.

Área de estudio

Campo:	Psicología
Área:	Organizacional
Aspecto:	Asertividad y Cultura Organizacional
Delimitación espacial:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltd.
Provincia:	Cotopaxi
Cantón:	Latacunga
Delimitación temporal:	2018-2019

Población y Muestra

En cuanto a la población es considerada en la totalidad de todos los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltd., que conforman el sector la matriz, de esta manera para el desarrollo de la presente investigación, se consideró un total de 40 personas, 21 mujeres y 19 hombres.

Tabla 1. Distribución de grupo ocupacional por género

Institución	Hombres	Mujeres	Total
Administrativo	10	15	62%
Operaciones	9	6	38%
Total	19	21	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Investigadora



Gráfico N° 1. Distribución de grupo ocupacional por género

Elaborado por: La Investigadora

Fuente: Investigación bibliográfica

Instrumentos de investigación

El presente estudio se desarrolló mediante la aplicación de la Escala de Asertividad de Rathus, dicho instrumento fue adaptado por León y Vargas (2009), con la finalidad de disponer de un medio que permita identificar el nivel de asertividad existente en el personal.

En cuanto a la estructura se encuentra conformado por 30 ítems que deben ser contestados eligiendo una de las alternativas: +3 Muy característico de mí, extremadamente descriptivo; +2 Bastante característico de mí, bastante descriptivo; +1 Algo característico de mí, ligeramente descriptivo; -1 Algo no característico de mí, ligeramente no descriptivo; -2 Bastante poco característico de mí, no descriptivo; -3 Muy poco característico de mí, extremadamente no descriptivo. A las preguntas 1,2,4,5,9,11,12,13,14,15,16,17,19,23,24,26 y 30 se las debe cambiar a signo negativo, posteriormente se suman todas las respuestas. El resultado oscila entre -90 y +90. La interpretación se lleva a cabo considerando que un signo positivo en la puntuación final significa una mayor asertividad y los valores absolutos indican la frecuencia de aparición de los comportamientos.

Cuestionario de Diagnóstico de Cultura Organizacional – CULTOR-SYS, su autora Ana Cristina Evans Burgess, licenciada en Psicología de la Universidad de Aconcagua, Argentina. Los métodos del mismo, son psicométricos y su técnica es la encuesta. Es un instrumento para medir la cultura organizacional que predomina en la empresa, partiendo de la definición de conceptos y tipos de culturas organizaciones. La sistematización se realiza mediante una plantilla de cálculos directamente relacionados con las variables e indicadores de cada empresa. El instrumento consiste en un cuestionario de 90 ítems sobre las variables culturales de la organización. Se aplica en forma sistematizada a todos sus miembros para investigar diferentes aspectos.

Cuadro N° 1. Niveles de interpretación

NIVELES	INTERPRETACIÓN
Poca asertividad -90	Rara vez maneja armoniosamente sus relaciones. Sería recomendable desarrollar más habilidades asertivas.
Asertividad aceptable 16 a 30	Aunque resuelve algunas situaciones positivamente, es importante considerar formas más armoniosas para resolver las relaciones con las personas que le rodean.
Muy buena asertividad +90	Resuelve armoniosamente sus relaciones con las personas, defienden sus derechos sin agredir y busca una solución más adecuada para todo.

Fuente: Test de Asertividad, Rathus

Elaborado por: La Investigadora

Cuadro N° 2. Categorías Diagnósticas del Cuestionario de Diagnóstico de Cultura Organizacional CULTOR-SYS

NIVELES	INTERPRETACIÓN
CULTURA PREFERIDA	Se refiere a que los miembros se sienten apoyados por la institución, lo que significa que están cómodos dentro de ella, sienten la libertad de expresar lo que desean sin temor a ser juzgados por los demás miembros del grupo o por sus superiores.
CULTURA EXISTENTE	Prefieren sentirse controlados dentro de la empresa en donde trabajan, acatar órdenes de su jefe, seguir instrucciones en todo momento.

Fuente: Cuestionario de Diagnóstico de Cultura Organizacional CULTOR-SYS

Elaborado por: La Investigadora

Procedimientos para obtención y análisis de datos

Para el proceso de recolección de datos, se acudirá en primera instancia a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltd., teniendo un primer acercamiento para obtener información sobre las variables de estudio. Posteriormente damos paso a 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, solicitando 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 la 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.

Actividades

En el desarrollo de la presente investigación, se realizaron las actividades que serán descritas a continuación, iniciamos con un acercamiento con la institución, a continuación se efectuó un acuerdo verbal con la autoridad superior de la organización y con la persona encargada del Departamento de Talento Humano, una vez autorizada la ejecución del proceso, se dio paso a aplicar los respectivos instrumentos cuyo fin es la obtención de información indispensable que será sometida a estudios y seguidamente a interpretaciones, una vez determinados los resultados, aplicamos los cálculos del estadístico chi cuadrado y se estableció la hipótesis, ya finalizada la investigación, elaboramos la propuesta para dar solución a la problemática encontrada.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Diagnóstico de la situación actual

Los reactivos psicológicos aplicados corresponden a la Escala de Asertividad, Rathus y el Cuestionario de Diagnóstico Organizacional-CULTOR-SYS.

Tabla 2. Asertividad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Poca Asertividad	31	77,5%
Asertividad Aceptable	6	15%
Muy buena Asertividad	3	7,5%

Fuente: Test de Asertividad, Rathus

Elaborado por: La Investigadora

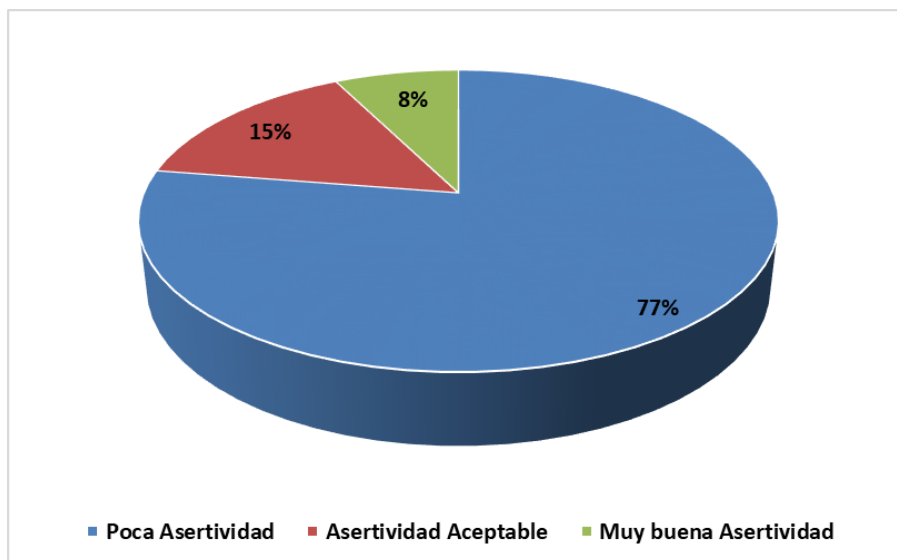


Gráfico N° 2. Distribución de datos de la Subescala de Asertividad

Fuente: Test de Asertividad, Rathus

Elaborado por: La Investigadora

Análisis e interpretación

Más de las tres cuartas partes de la población presentan poca asertividad, lo que significa que rara vez manejan armoniosamente sus relaciones, y que sería recomendable desarrollar más habilidades asertivas; por otra parte menos de una cuarta parte de la población presenta asertividad aceptable lo que quiere decir que aunque resuelven algunas situaciones positivamente, es importante considerar formas más armoniosas para resolver las relaciones con las personas que los rodean; y finalmente menos de una décima parte de la población estudiada posee muy buena asertividad, lo que significa que resuelven armoniosamente sus relaciones con las personas, defienden sus derechos sin agredir y buscan una solución más adecuada para todo.

Cultura Organizacional

Tabla 3. Cultura Organizacional

Fuente	F. Absoluta	Porcentaje
Cultura Existente	24	60%
Cultura Preferida	16	40%
Total	40	100%

Fuente: Cuestionario de Diagnóstico de Cultura Organizacional – CULTOR-SYS.

Elaborado por: La Investigadora

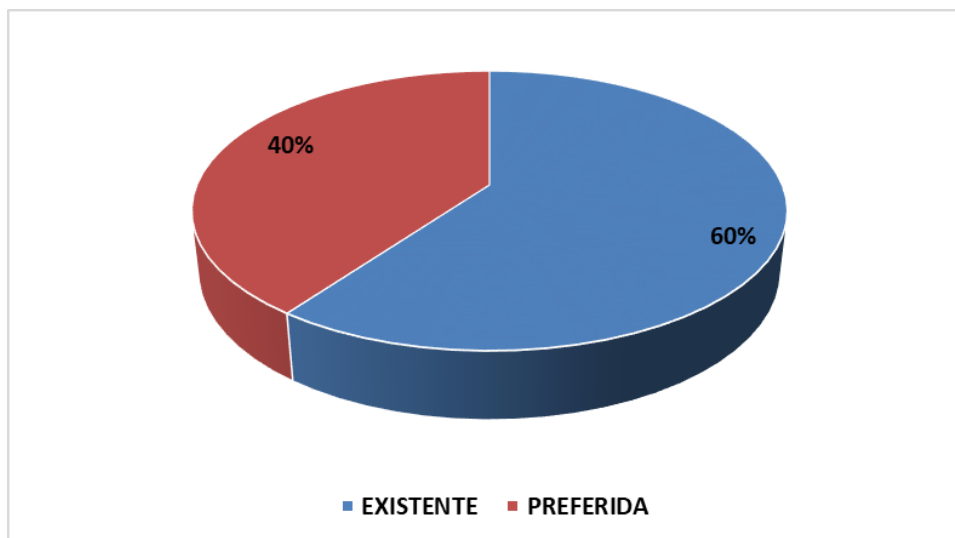


Gráfico N° 3. Fuente de Cultura Organizacional

Fuente: Cuestionario de Diagnóstico de Cultura Organizacional – CULTOR-SYS.

Elaborado por: La Investigadora

Análisis e Interpretación

Con los datos obtenidos se puede evidenciar que más de la mitad de la población prefieren la cultura existente, es decir que prefieren sentirse controlados dentro de la empresa donde trabajan, acatar órdenes de su jefe y seguir instrucciones en todo momento. Por otro lado, menos de la mitad corresponden a la cultura preferida, lo que se refiere a que los miembros se sienten apoyados por la institución, lo que significa que están cómodos dentro de ella, sienten la libertad de expresar lo que desean sin temor a ser juzgados por los demás miembros del grupo o por sus superiores.

Cultura Existente

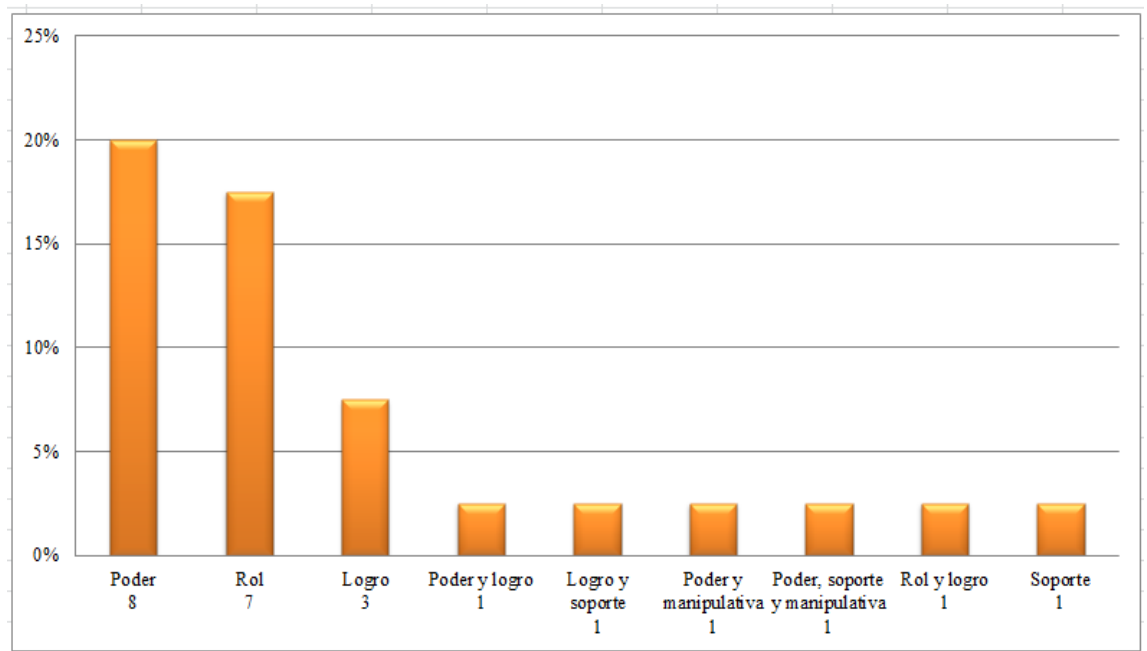


Gráfico N° 4. Fuente de Cultura Organizacional

Fuente: Cuestionario de Diagnóstico de Cultura Organizacional – CULTOR-SYS.

Elaborado por: La Investigadora

Análisis e Interpretación

Con los datos obtenidos con anterioridad se puede evidenciar que más de la mitad de la población de trabajadores que eligieron la cultura existente, el la cual predominó la cultura orientada hacia el poder, lo que significa que los miembros en orden de sentirse protegidos actúan en forma obediente, dejando de lado la

expresión de sus propios deseos. Predomina el conformismo en las relaciones y la individualidad es poco tolerada, como así también la expresión directa de emociones negativas. Los colaboradores por temor al líder son muy cuidadosos en que decir y a quién decir, siendo difícil el desarrollo de sentimientos de confianza entre ellos.

Cultura Preferida

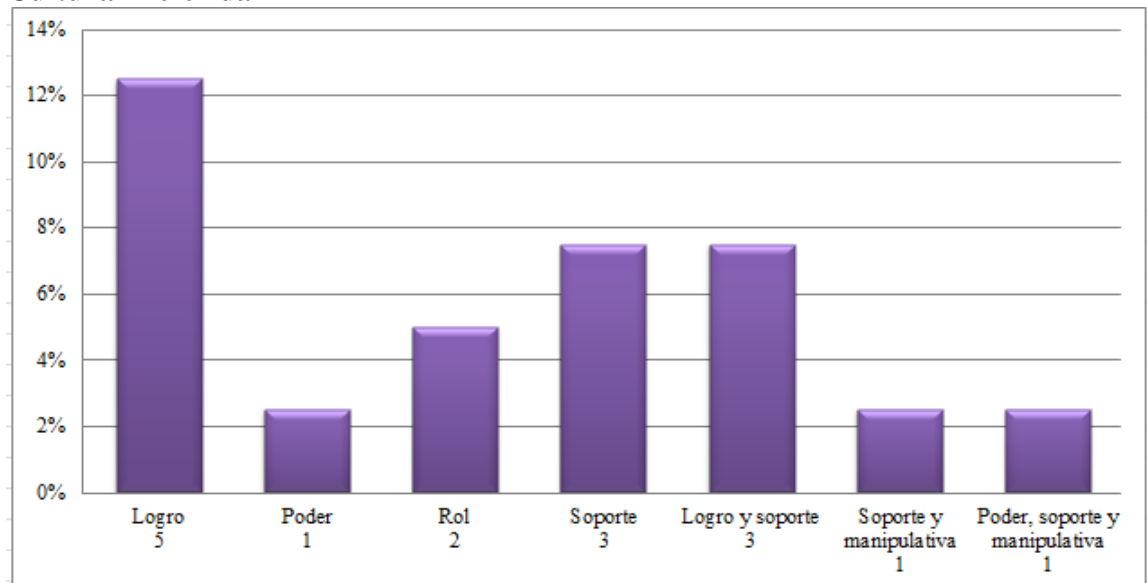


Gráfico N° 5. Fuente de Cultura Organizacional

Fuente: Cuestionario de Diagnóstico de Cultura Organizacional – CULTOR-SYS.

Elaborado por: La Investigadora

Análisis e Interpretación

Con los datos obtenidos con anterioridad se puede evidenciar que menos de la mitad de la población estudiada prefieren la cultura preferida, en la cual predominó la cultura orientada hacia el logro, lo que quiere decir que prevalece el trabajo en equipo y un sentido de compañerismos entre los miembros; que el clima que deviene suele ser tenso ya que las expectativas de desempeño suelen ser elevadas y a veces alejadas de la realidad. En cuanto al contenido de las comunicaciones, los colaboradores argumentan no solamente en torno a sus tareas, sino también en torno a como alcanzar la misión.

Comprobación de la Hipótesis

Ho: La Asertividad no influye en la Cultura Organizacional de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda. en la ciudad de Ltacunaga.

H1: La Asertividad influye en la Cultura Organizacional de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda. en la ciudad de Latacunga.

Regla de desición

En caso de que el valor de chi experiemetal sea menor o igual al valor crítico serechaza H1 y se acepta Ho. En caso inverso donde el valor de chi experimental sea mayor al valor crítico Ho y se acepta H1.

Tabla 4. De contingencia

		CULTURA ORGANIZACIONAL		
		Cultura Existente	Cultura Preferida	Totales
ESCALA DE ASERTIVIDAD DE RATHUS	Poca Asertividad	17	14	31
	Asertividad Aceptable	5	1	6
	Muy Buena Asertividad	1	2	3
	Totales	23	17	40

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Investigadora

	Cultura Existente	Cultura Preferida
Poca Asertividad	17,825	13,175
Asertividad Aceptable	3,45	2,55
Muy Buena Asertividad	1,73	1,28

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Investigadora

Tabla 5. Grados de libertad

Grados de libertad	Número de categorías de la variables d-1* categorías de la variable I-1
	(2-1)*(3-1)
	1*2
	2
	5,99 chi tabla

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Investigadora

CÁLCULO DE CHI CUADRADO

Tabla 6. Cálculo del chi cuadrado

ASERTIVIDAD Y CULTURA ORGANIZACIONAL					
ALTERNATIVA	F.O	F.E	F.O-F.E	(F.O-F.E) ²	X ² =(F.O-F.E) ² /F.E
PA/CE	17	17,825	-0,825	0,680625	0,038183731
PA/CP	14	13,175	0,825	0,680625	0,051660342
AA/CE	5	3,45	1,55	2,4025	0,696376812
AA/CP	1	2,55	-1,55	2,4025	0,942156863
MBA/CE	1	1,73	-0,73	0,5329	0,308034682
MBA/CP	2	1,28	0,72	0,5184	0,405
TOTAL					2,441412429

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Investigadora

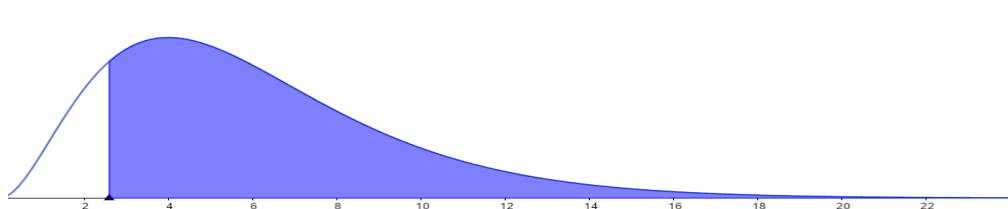


Gráfico N° 6. Cálculo del chi cuadrado

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Investigadora

Decisión

Considerando los valores obtenidos en el cálculo del chi cuadrado, se comprueba que la hipótesis alternativa es descartada, por la razón de que el chi experimental 2,441412429 es menor que el valor crítico 5,99 y por lo tanto es aceptada la hipótesis nula; llegando a la conclusión de que la Asertividad no influye en la Cultura Organizacional en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltd.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES

- 1.** Tras los resultados obtenidos de la presente investigación y tomando en cuenta la regla de decisión que hace mención que; si el valor crítico 5,99 es mayor que el chi experimental 2,441412429, se comprueba la hipótesis nula como en este caso, no existe influencia de la Asertividad sobre la Cultura Organizacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltd. (TABLA N°6).
- 2.** Referente al nivel de asertividad del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltd., del Cantón Latacunga, más de las tres cuartas partes de la población presentan poca asertividad, lo que significa que rara vez manejan armoniosamente sus relaciones, y que sería recomendable desarrollar más habilidades asertivas; por otra parte menos de una cuarta parte de la población presenta asertividad aceptable lo que quiere decir que aunque resuelven algunas situaciones positivamente, es importante considerar formas más armoniosas para resolver las relaciones con las personas que los rodean; y finalmente menos de una décima parte de la población estudiada posee muy buena asertividad, lo que significa que resuelven armoniosamente sus relaciones con las personas, defienden sus derechos sin agredir y buscan una solución más adecuada para todo. (TABLA N° 2).
- 3.** La cultura Organizacional, se pudo determinar los tipos de cultura existentes dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltd. Cantón Latacunga, se aprecia que más de la mitad de la población prefiere la cultura existente, es decir que prefieren sentirse controlados dentro de la empresa en donde trabajan, acatar órdenes de su jefe y

seguir instrucciones en todo momento y por otro lado, menos de la mitad corresponden a la cultura preferida, esto se refiere a que los miembros se sienten apoyados por la institución, lo que significa que están cómodos dentro de ella, sienten la libertad de expresar lo que desean sin temor a ser juzgados por los demás miembros del grupo o por sus superiores. (TABLA N°3).

4. Considerando que en la presente investigación, la hipótesis alternativa fue rechazada, la cual manifiesta que la asertividad sí influye sobre la cultura organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltd., se estableció que la propuesta debe ir dirigida a fortalecer y mejorar la asertividad, puesto que en la investigación se pudo apreciar en los resultados finales que existe poca asertividad dentro de la empresa, lo que significa que rara vez manejan armoniosamente sus relaciones y sería recomendable desarrollar más habilidades asertivas.

RECOMENDACIONES

1. Es aconsejable que se lleve a cabo un plan de desarrollo de estrategias que fortalezca la asertividad de manera que los conflictos disminuyan y de este modo pueda favorecer el rendimiento y desempeño de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltd.
2. Es conveniente que la organización implemente y lleve a cabo el fortalecimiento de la asertividad, tanto de manera interna para sus colaboradores, como externa para sus clientes y sus usuarios, de modo que su desempeño rinda de una mejor manera en la institución, mediante la realización de talleres, enfocados en el mejoramiento de la comunicación asertiva.
3. Al evidenciar que los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltd., prefieren la cultura existente, es recomendable que las autoridades implementen horarios flexibles con la finalidad que los colaboradores tengan la apertura para desarrollar actividades desestresantes y ajenas momentáneamente a sus actividad de trabajo, logrando de esta manera un compromiso e identificación con la organizacion, promoviendo así un ambiente armónico institucional.
4. Tomando en consideracion los datos recopilados mediante el proceso investigativo efectuado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltd., y en virtud a los resultados logrados mediante la prueba estadística chi cuadrado, en donde la hipótesis alternativa fue rechazada, la cual manifiesta que la asertividad si influye sobre la cultura organizacional. Por consiguiente es aconsejable la aplicación y ejecución de la propuesta de intervención diseñada, misma que tiene por nombre Talleres para el fortalecimiento de la asertividad de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltd.

DISCUSIÓN

Una vez finalizado el presente proyecto investigativo, cuyo objetivo fue indagar si la asertividad influye en la cultura organizacional del los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltd., en la ciudad de Latacunga, se estableció por medio del estadístico chi cuadrado, de acuerdo a los datos obtenidos a través de los instrumentos aplicados, Escala de Asertividad de Rathus y Cuestionario de Diagnóstico de Cultura Organizacional – CULTOR-SYS, en donde la hipótesis alterna es rechazada. Los resultados demuestran que la variable dependiente no altera la relación de la variable independiente confrontando la investigación elaborada por Fuentes (2016), manifestó que más del 50% de empresas ha señalado el beneficioso de integrar una comunicación asertiva directa y eficaz de alcanzar mayores niveles de desempeño laboral, volviéndose más competitivos y dinámicos. Por otra parte Krohling (2016), realizó un comentario en la revista ALAIC, en donde dio a conocer los principios y procesos en la gestión de la comunicación y de qué manera esta debe ser vista como un área estratégica de resultados, la comunicación en un más de 70% se encuentra directamente relacionada con gran parte de los procesos generados por el personal laboral quienes se miden en eficacia y eficiencia esto quiere decir que la comunicación asertiva debe ser considerada como una de las prioridades organizacionales, frente a las transformaciones mundiales y a la revolución tecnológica de la información y debe ejercer un poder expresivo en el día a día de la vida organizacional y en los procesos de gestión participativa.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

Tema: Talleres para el fortalecimiento de la asertividad de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltd.

JUSTIFICACIÓN

Una vez analizada la situación actual, de la institución objeto del estudio, gracias a la aplicación de los instrumentos para la obtención de información, se diseñó una propuesta que se ajusta a las necesidades organizacionales, y que dará solución a la problemática encontrada, aportando de forma positiva con la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltd.

El objetivo principal de esta investigación, es lograr que los colaboradores de la organización utilicen la comunicación asertiva para, mejorar las relaciones interpersonales con la finalidad de comprometerlos con los objetivos institucionales, optimizar la productividad, logrando mejorar el desarrollo psicológico y social del individuo, disminuirá el estrés, existirán más posibilidades de llegar a un acuerdo, aumentará el autoestima y autoconfianza al emprender actividades propias, mayor capacidad para resolver problemas propios y como mediador en conflictos de terceros, estos puedan ponerlos en práctica tanto en el área laboral como en sus vidas personales, para que solucionen sus conflictos de una manera adecuada, de modo que no causen conflictos en el ambiente interno y externo.

La propuesta es original, ya que no se han realizado investigaciones anteriores sobre el tema planteado dentro de la organización, y ha sido diseñada por la

autora, gracias a los conocimientos adquiridos a lo largo de la Carrera de Psicología General y al estudio de la bibliografía existente sobre este valioso tema.

La aplicación es factible, pues se cuenta con el apoyo de los directos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltd., así como el compromiso de la Unidad de Talento Humano y la voluntad de cada uno de los colaboradores, para mejorar la situación actual. Este taller se encuentra enfocado a la mejora la comunicación asertiva y fortalecimiento de las relaciones interpersonales.

Objetivos

Objetivo General

Estructurar talleres para el fortalecimiento de la asertividad de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltd.

Objetivos Específicos

1. Establecer técnicas que permitan mejorar la comunicación asertiva en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Créditos Andina Ltd.
2. Determinar las estrategias para fortalecer las relaciones interpersonales en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltd. en la ciudad de Latacunga.

ESTRUCTURA TÉCNICA DE LA PROPUESTA

Esta propuesta proporciona varios talleres y actividades ayuden a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltd., a mejorar la calidad de la comunicación asertiva. El desarrollo de la presente propuesta, está compuesta de varias etapas o fases, las cuales están constituidas por actividades referente al problema identificado, las misma que buscan intervenir de manera positiva en la institución; en la ejecución deben ser partícipes todos los miembros de la empresa, fomentando relaciones armónicas, trabajo en equipo y una buena comunicación, al fortalecer esto le elementos, lograrán favorecer a que las relaciones interpersonales dentro y fuera de la empresa sean más empáticas y asertivas de modo que su desempeño también se pueda ver reflejado.

Argumentación Teórica

La asertividad significa poder comunicar y expresar lo que sentimientos, pensamientos y deseamos de forma congruente, clara, respetuosa; tomando en cuenta no herir la susceptibilidad de los receptores, con la seguridad que únicamente genera la autoconfianza

Un taller es una herramienta de manejo simple, mismo que se encuentra estructurado por una serie de actividades y técnicas, con el objetivo de guiar al profesional encargado en la toma de decisiones según la problemática detectada en la investigación. Los talleres que se establecen cumplen con funciones específicas y distintas, es por eso que se plantea ciertas tareas para que logren ser llevadas a cabo en la institución.

La propuesta, está enfocada en la corriente cognitivo-conductual, siendo los principales autores de este modelo, Albert Ellis y Aarón Beck, que sostienen que las cogniciones influyen en el comportamiento del individuo, por tal motivo desarrollaron intervenciones terapéuticas con el objetivo de que la persona cambie su es quema mental o su manera de pensar, para conseguir optimizar sus

emociones y conductas en respuesta a los diversos estímulos que se perciban del entorno que los rodea.

Dentro del enfoque cognitivo conductual, los comportamientos son modificables o adquiribles, así como las habilidades sociales que se encuentran determinadas por los factores ambientales y personales, como se analizó 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 y cultura organizacional. (Caballo, 2013, p.33).

Técnicas a utilizar en la propuesta

En presente trabajo, se plantea la elaboración de talleres y técnicas, con el objetivo de contribuir con información acerca de herramientas que ayuden al fortalecimiento de comunicación asertiva dentro y fuera de la institución.

Técnica Disco rayado, para José Bonet (2012), en su publicación del Manual de Autoestima, Manifiesta que “Consiste en la repetición de una frase que exprese claramente lo que desea de la otra persona” (p.94). Menciona que esta técnica asertiva que trata de tener muy en 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.

Técnica Banco de niebla, 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 de forma adecuada estas situaciones, y de así se evita el escalamiento del conflicto a la vez que mantiene firme su postura.

La técnica de aplazamiento asertiva, implica en aplazar la respuesta que vayamos a proporcionar al individuo que nos ha desacreditado, hasta que nos sintamos más

serenos y preparados para responder del modo adecuado; la técnica para procesar el cambio, radica en trasladar el foco de altercado hacia el análisis de lo que está sucediendo entre dos individuos, es desviarse del contenido del que se estaba dialogando y observarnos desde el exterior; la técnica de ignorar, es parecida a la técnica anterior, pero en esta, la responsabilidad reincide únicamente en otro individuo, es usada en el momento que miramos a nuestro interlocutor impaciente e irritado y tenemos miedo de que sus críticas podrían acabar ofensas, sin que llegará la oportunidad de podernos defender; la técnica de acuerdo asertivo, se la utiliza en momentos en las que nos damos cuenta que el otro sujeto tiene razón al sentirse enfadado, pero no aceptamos la manera de decírnoslo; la técnica de la pregunta asertiva, aquí se debe pensar bien del individuo que nos está criticando y tener por seguro de que esta es bienintencionada, aunque en realidad esta no lo sea, luego exigiremos al sujeto a que nos dé más información en relación a sus explicaciones, para de este modo entender a qué se refiere que cambiemos, después dependerá de nosotros cambiar de acontecimiento o no cambiarlo (Castanyer, 2009).

Cuadro N° 3. Plan Operativo

Plan Operativo					
FASE	ACTIVIDADES	OBJETIVOS	RECURSOS	TIEMPO	RESPONSABLE
Fase I Logística	Alistar el sitio y los materiales de los que se harán uso dentro de los talleres.	-Socialización y llegar a un acuerdo con respecto a los horarios de los talleres a realizar.	-Humanos -Bibliográficos -tecnológicos	30 minutos	Psicólogo encargado
Fase II Socialización	Preparación de los resultados obtenido mediante la investigación	-Dar a conocer los resultados.	-Humanos -Bibliográficos -Tecnológicos	1 hora	Psicólogo encargado
III Ejecución Taller I Fortalecimiento de asertividad para discusiones.	Técnicas de asertividad para discusiones: -Técnica del disco rayado. -Banco de Niebla. -Aplazamiento Asertivo.	-Identificar técnicas que incrementen la asertividad dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltd.	-Humanos -Bibliográficos Tecnológicos -Mobiliario	1 hora	Psicólogo encargado
Taller II Fortaleciendo y procesando el cambio con asertividad.	Técnicas para procesar el cambio: -Técnica de ignorar. -Técnica del acuerdo asertivo. -Técnica de la pregunta asertiva.	-Fortalecer la comunicación asertiva dentro de la institución.	-Humanos -Bibliográficos Tecnológicos	1 hora y 10 minutos	Psicólogo encargado
Taller III Poniendo en práctica el fortalecimiento de la asertividad a través de la integración.	-Resolución de problemas	-Socialización del grupo. -Mejorar la comunicación asertiva.	-Humanos -Bibliográficos Tecnológicos	1 hora	Psicólogo encargado

Fuente: Investigación Bibliográfica

Elaborado por: La Investigadora

Cuadro N°4. Planificación de Taller I

Planificación de Taller I					
Tema: Fortalecimiento de asertividad para discusiones.					
Objetivo: Determinar técnicas para discusiones dentro y fuera del área de trabajo.					
Fase	Aspecto a trabajar	Técnica	Metas de resultados esperados	Tiempo	Responsable
Fase I Rapport	Introducción y saludo a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltd.	-Dinámica de grupo “Aprende-Nombres”	-Socialización del grupo.	10 minutos	Psicólogo encargado
Fase II Introducción	-Mencionar las normativas del taller I. -Presentación de la temática a tratar.	- Exposición	- Conocer sobre la temática que se va a trabajar en el taller.	15 minutos	Psicólogo encargado
Fase III Procedimiento	-Comunicación asertiva	-Técnica del disco rayado. -Banco de Niebla. -Aplazamiento asertivo	-Fortalecer la comunicación asertiva.	20 minutos	Psicólogo encargado
Fase IV Reforzamiento-Cierre	-Reforzamiento acorde a la temática impartida	-Retroalimentación	-Fortalecer los conocimientos impartidos.	15 minutos	Psicólogo encargado

Fuente: Investigación Bibliográfica

Elaborado por: La Investigadora

Desarrollo Taller I

Fase I

1. Bienvenida

Saludo por parte del psicólogo encargado a todos los trabajadores de la empresa, iniciando con la presentación del tema y los objetivos del taller, para crear un ambiente armónico y de confianza entre el psicólogo y los colaboradores, posteriormente se llevará a cabo una dinámica denominada “Aprende-Nombres”.

2. Instrucciones de la dinámica

- a) El objetivo de la dinámica Aprende-Nombres, es socializar e impulsar al conocimiento y aprendizaje de los nombres de todos los compañeros de trabajo que conforman la institución.
- b) El psicólogo encargado, solicita a los colaboradores que se pingan de pie y que formen un círculo.
- c) El psicólogo, solicita a uno de los participantes a que se a el líder, el cual se colocará en medio del círculo.
- d) Todos los trabajadores que conforman el círculo se mueven hacia la derecha y cada uno dice su nombre y su apellido. Los demás participantes intentarán recordar el nombre de sus compañeros de trabajo que se encuentra hacia su derecha y su izquierda.
- e) El líder en cualquier momento indicará que un participante exprese el nombre y el apellido de su compañero ya sea de la derecha o de la izquierda.

- f) Si contesta correctamente antes de haber terminado de contar hasta el número cinco, el líder continuará en el centro del círculo, caso contrario el participante que no contestó a tiempo, ocupará su lugar.
- g) El psicólogo encargado realizará una reflexión de lo que sucedería si realizaran lo mismo con la información de su puesto de trabajo.

Fase II- Introducción

- a) Las reglas de Taller son de suma importancia, dado que ayudara a fortalecer los conocimientos adquiridos, por ese motivo es recomendable ser participativo, exponer las dudas que tengan respecto con el mismo, y compartir ideas relacionadas con todos los presentes. Con el objetivo de que la información que se espera transmitir sea factible para aplicarla dentro de su puesto de trabajo.

La presentación del taller constará del siguiente orden:

- 1) Mediante una presentación en diapositivas, se dará a conocer la definición de cada uno de las técnicas que se van a trabajar a lo largo del desarrollo del Taller I

Técnica del disco rayado

Banco de Niebla

Aplazamiento Asertivo

- 2) Los beneficios de cada uno de los temas anteriormente mencionados.
- 3)Cuál es su utilidad dentro del ámbito laboral.

3. Fase III-Proceso

Asertividad en el caso de que existan discusiones

Técnica del disco rayado

- a) El psicólogo debe solicitar toda la predisposición y participación por parte de los colaboradores.
- b) La técnica consiste en repetir el mismo argumento varias veces, de manera paciente y serena sin entrar en discusiones.

Esta técnica no agrede al individuo, inclusive le da la razón en algunos aspectos, pero persiste en decir una y otra vez su argumento hasta que el otro sujeto esté convencido o al menos se dé cuenta de que no va a conseguir nada más con sus ofensas.

- c) El psicólogo pedirá a los participantes que formen grupos de dos personas, y que aplique esta técnica, recordando algún acontecimiento real dentro del área de trabajo.
- d) Luego el psicólogo deberá pedir a cada pareja que exponga su ejemplo con el grupo.
- e) El psicólogo preguntará a los demás trabajadores que no se encuentran exponiendo su ejemplo, si sus compañeros aplicaron bien o mal la técnica.
- f) Una vez que todos hayan participado en la exposición de sus ejemplos, es importante realizar una pequeña retroalimentación que les dejará clara todas las dudas que pueden tener los presentes.

Banco de niebla

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 de forma adecuada estas situaciones, y de así se evita el escalamiento del conflicto a la vez que mantiene firme su postura.

- a) El psicólogo pedirá a los participantes que formen grupos de dos personas, y que aplique esta técnica, recordando algún acontecimiento real dentro del área de trabajo.
- b) Luego el psicólogo deberá pedir a cada pareja que exponga su ejemplo con el grupo.
- c) El psicólogo preguntará a los demás trabajadores que no se encuentran exponiendo su ejemplo, si sus compañeros aplicaron bien o mal la técnica.
- d) Una vez que todos hayan participado en la exposición de sus ejemplos, es importantes realizar una pequeña retroalimentación que les dejará clara todas las dudas que pueden tener presentes.

Aplazamiento asertivo

- a) Esta técnica consiste en prolongar el tiempo de respuesta frente a una crítica, hasta que hayamos retornado a nuestra paz interior y podamos dar una respuesta apropiada.
- b) El psicólogo pedirá a los participantes que formen grupos de dos personas, y que aplique esta técnica, recordando algún acontecimiento real dentro del área de trabajo.

- c) Luego el psicólogo deberá pedir a cada pareja que exponga su ejemplo con el grupo.
- d) El psicólogo preguntará a los demás trabajadores que no se encuentran exponiendo su ejemplo, si sus compañeros aplicaron bien o mal la técnica.
- e) Una vez que todos hayan participado en la exposición de sus ejemplos, es importante realizar una pequeña retroalimentación que les dejará clara todas las dudas que pueden tener los presentes.

4. Fase IV - Reforzamiento acorde a la temática impartida

Una vez terminada la intervención por parte del psicólogo encargado, se realiza un reforzamiento a la temática impartida.

- a) Se elaborará una retroalimentación de lo aprendido a lo largo del Taller I, en el cual todos los participantes aportarán con ideas, sobre aspectos que les resultaron más importantes, luego el psicólogo hará preguntas al azar.
- b) Agradecimiento por parte del psicólogo encargado por la participación y colaboración por parte de los trabajadores de la institución.

Cuadro N°5. Planificación de Taller II

Planificación de Taller II					
Tema: Fortaleciendo y procesando el cambio asertivamente					
Objetivo: Brindar a los trabajadores las técnicas oportunas para procesar el cambio de la perspectiva personal.					
Fase	Aspecto a trabajar	Técnica	Metas de resultados esperados	Tiempo	Responsable
Fase I Rapport	-Introducción y bienvenida a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltd.	-Dinámica de grupo. “Casas Inquilinos”	-Incrementar el trabajo en equipo entre los trabajadores de la institución. -Socialización entre compañeros de trabajo.	10 minutos	Psicólogo encargado
Fase II Introducción	-Mencionar las normativas del taller. -Presentación de la temática a tratar.	-Exposición	-Conocer sobre la temática que se va a trabajar en el taller.	10 minutos	Psicólogo encargado
Fase III Procedimiento	-Fortalecimiento y proceso de cambio con asertividad.	-Técnica para procesar el cambio. -Técnica de ignorar -Técnica del acuerdo asertivo. -Técnica de la pregunta asertiva	- Utilización adecuada de las técnicas para procesar el cambio.	30 minutos	Psicólogo encargado
Fase IV Reforzamiento-Cierre	-Reforzamiento acorde a la temática impartida	-Retroalimentación	-Fortalecer los conocimientos impartidos.	20 minutos	Psicólogo encargado

Fuente: Investigación Bibliográfica

Elaborado por: La Investigadora

Desarrollo Taller II

Fase I-Rapport

1. Bienvenida

Saludo por parte del psicólogo encargado a todos los trabajadores de la empresa, iniciando con la presentación del tema y los objetivos del taller II, para crear un ambiente armónico y de confianza entre el psicólogo y los colaboradores, posteriormente se llevará a cabo una dinámica “Casas inquilinos”.

2. Instrucciones de la dinámica

- a) Se les pide a los participantes que caminen en círculos alrededor de la sala de juntas que fue previamente asignado por una autoridad de la institución, y que debe estar despejado, posteriormente se solicita que alcen los brazos y respiren, que saluden a la persona que está en frente y sonrían.
- b) Cuando ya todos se encuentren dispersos, se les da la instrucción que formen grupos de tres integrantes, dos de ellos se tomarán de las manos formando un círculo y uno de ellos se colocarán en medio de los dos.
- c) Luego se explicará que los dos individuos que forman el círculo con sus brazos, serán las casas y la persona que se encuentre en medio serán los inquilinos, por ende el psicólogo encargado diga la palabra casas, las casas deben moverse todas y buscar a un nuevo inquilino, cuando se diga la palabra inquilino, los inquilinos deberán abandonar sus casas y buscar otras, y finalmente cuando se mencione la palabra terremoto, las casas e inquilinos dejan sus respectivos puestos y forman nuevas casas e inquilinos.
- d) Quien se queda sin casa o sin inquilino queda fuera de la dinámica.

- e) Al finalizar esta actividad se pedirá a los participantes comentar acerca de que les pareció la dinámica y en que consideran que les fue útil.

Fase II-Introducción

- a) Las reglas de Taller son de suma importancia, puesto que ayudará a fortalecer los conocimientos adquiridos, por ese motivo es recomendable ser participativo, exponer las dudas que tengan respecto con el taller, y compartir ideas relacionadas con todos los presentes. Con el objetivo de que la información que se espera transmitir sea factible para aplicarla dentro de su puesto de trabajo.

La presentación del taller constará del siguiente orden:

- 1) Mediante una presentación en diapositivas, se dará a conocer la definición de cada uno de las técnicas que se van a trabajar a lo largo del desarrollo del Taller II.

T. para procesar el cambio.

T. de ignorar.

T. de acuerdo asertivo.

T. de la pregunta asertiva.

- 2) Los beneficios de cada uno de los temas anteriormente mencionados.
- 3) Cuál es su utilidad dentro del ámbito laboral.

3. Fase III-Proceso

Técnica para procesar el cambio

Se trata de desviar el foco del conflicto hacia el análisis de la situación que atraviesan los dos individuos; es salir del contenido de lo que se platica y nos

observáramos desde afuera; tal vez lo más complicado en un conflicto, es exactamente lo que menciona esta técnica, el poseer la capacidad de mantenernos calmados y percibir lo que está sucediendo.

Técnica de ignorar

En esta técnica, la responsabilidad la tiene un solo un individuo, es utilizada cuando vemos a nuestro interlocutor inquieto y molesto y tememos que sus críticas puedan acabar en agresiones verbales, sin tener la ocasión de exponer nuestra defensa, es fundamental controlar el tono de voz que se va a utilizar, ya que al ser uso de un tono autoritario podría agravar la situación; es recomendable por este motivo emplear un tono de voz compresivo y gentil.

Técnica del acuerdo asertivo

Está técnica es utilizada en circunstancias en las que nos damos cuenta que el otro individuo tiene motivos de estar enfadado, por un error que hemos cometido, pero nos están reprochando de una manera agresiva.

Técnica de la pregunta asertiva

Se trata de pensar bien del individuo que nos hace críticas, y tener por seguro que la misma tiene una buena intención, aunque realmente no sea así, después exigiremos al sujeto a que nos proporcione más información referente a sus argumentos, para de este modo tener una idea más clara de lo que está hablando y en qué aspecto quiere que cambiemos; luego dependerá solo de nosotros cambiar o no. Si la persona nos proporciona respuestas insignificantes, le exigiremos a través de preguntas, para que sea más específico, cuando la crítica no tenga una buena intención, pronto el individuo ya no tendrá argumento alguno, pero si

realmente su crítica es bienintencionada, realmente nos ayudará a cambiar algo que afecte a nuestro comportamiento.

5. Fase IV - Reforzamiento acorde a la temática impartida

Una vez terminada la intervención por parte del psicólogo encargado, se realiza un reforzamiento a la temática impartida.

- a) Se realizará una retroalimentación de lo aprendido a lo largo del Taller I, en el cual todos los participantes aportarán con ideas, sobre aspectos que les resultaron más importantes, luego el psicólogo hará preguntas al azar.

- b) Agradecimiento por parte del psicólogo encargado por la participación y colaboración por parte de los trabajadores de la institución.

Cuadro N° 6. Planificación de Taller III

Planificación de Taller III					
Tema: Poniendo en práctica el fortalecimiento de las relaciones interpersonales a través de la integración.					
Objetivo: Integrar a los trabajadores de la institución.					
Fase	Aspecto a trabajar	Técnica	Metas de resultados esperados	Tiempo	Responsable
Fase I Rapport	-Presentación y saludo a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltd.	-Dinámica de grupo “ Baile de las sillas”	-Fusionar al grupo.	10 minutos	Psicólogo encargado
Fase II Introducción	-Mencionar las normativas del taller -Presentación de la temática a tratar.	-Exposición	-Conocer sobre la temática que se va a trabajar en el taller.	15 minutos	Psicólogo encargado
Fase III Procedimiento	-Integración grupal. -Comunicación asertiva.	-Resolución de problemas	-Socialización del grupo. -Mejorar la comunicación asertiva.	15 minutos	Psicólogo encargado
Fase IV Reforzamiento- Cierre	-Reforzamiento acorde a la temática impartida y despedida	-Retroalimentación	-Fortalecer los conocimientos impartidos.	20 minutos	Psicólogo encargado

Fuente: Investigación Bibliográfica

Elaborado por: La Investigadora

Desarrollo Taller III

Fase I- Rapport

1. Bienvenida

Saludo por parte del psicólogo encargado a todos los trabajadores de la empresa, iniciando con la presentación del tema y los objetivos del taller, para crear un ambiente armónico y de confianza entre el psicólogo y los colaboradores, posteriormente se llevará a cabo una dinámica “Baile de las sillas”

2. Instrucciones de la dinámica

- a) Se colocan diez sillas a lo largo del pasillo.
- b) Luego se les solicita a los participantes que formen un círculo alrededor de las sillas.
- c) El psicólogo encargado comunicará la consigna que al sonar una canción deben empezar a bailar en círculo.
- d) Pero cuando el psicólogo pare la música todos deben estar sentados sobre las diez sillas.
- e) Una vez que hayan logrado sentarse dentro de las diez sillas, se prosigue a retirar una.
- f) Y se repetirá el proceso anterior.
- g) Finalmente cuando queden una silla y quien logró sentarse en ella, se dará por terminado el juego.

Fase II-Introducción

- a) Las reglas de Taller son de suma importancia, puesto que ayudará a fortalecer los conocimientos adquiridos, por ese motivo es recomendable ser

participativo, exponer las dudas que tengan respecto con el taller, y compartir ideas relacionadas con todos los presentes.

La presentación del taller III constará del siguiente orden:

Mediante una presentación en diapositivas, se dará a conocer la información acerca de lo que se tratará el Taller III. Se les hará entrega de un caso para que los trabajadores de la institución, determinen cual podría ser la posible solución, haciendo uso de la técnica resolución de conflictos, para su realización, se debe conocer los siguientes aspectos.

Esta técnica, tiene como objetivo, buscar solución a una situación y conservar una conducta acorde a la misma, si esta es aplicada en grupo, se debe buscar la interacción mutua, para la resolución del conflicto; puede ser aplicada en cualquier ámbito, primero se debe saber si existe un conflicto o problema, luego se lo debe definir detalladamente, el siguiente es la investigación sobre una posible solución, después se ejecutan las acciones para resolver el mismo y finalmente se examinamos los resultados.

Para hacer uso de esta técnica, los colaboradores de la institución, deben conocer esta información:

1. Identificar el o los problemas que requieran una solución

Es de suma importancia, el conocer si dichos problemas tienen o no solución.

2. Definir el problema de manera detallada

Cuándo apareció el problema

Por qué se quiere solucionar el problema

En qué cambiaría la situación si el problema es resuelto, etc.

3. Buscar soluciones

Aquí se debe compartir ideas que aporten de forma positiva a la resolución del o de los conflictos.

4. Ejecutar la posible solución

Ya seleccionada la solución al dilema, se debe poner en marcha.

5. Examinar los resultados obtenidos

Una vez hecha la acción, se examina cuáles son los resultados y si solucionaron el problema.

3. Fase III-Proceso

Técnica

Para llevar a cabo esta técnica, se debe hacer lo siguiente:

1. Se solicitará a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltd., que formen grupos de 4 personas.
2. Se le entregará a cada grupo una hoja de papel bond, la cual contiene un caso referente a un problema de origen laboral.
3. Se pedirá a los grupos que en relación a la información ofrecida, que maniobren una la técnica para resolver el caso.
4. Los participantes deben escribir en una hoja cuál es su punto de vista referente a este caso.
5. Finalmente, se identificará cuáles fueron los aspectos positivos y negativos sobre esta técnica, y se explicará cual es la solución del caso, y cada representante de grupo tendrá que hacer un comentario sobre la importancia de la asertividad dentro de la resolución de conflictos en las instituciones.

4. Fase IV - Reforzamiento acorde a la temática impartida y Cierre

Una vez terminada la intervención por parte del psicólogo encargado, se realiza un reforzamiento a la temática impartida.

- a) Se realizará una retroalimentación de lo aprendido a lo largo del Taller III, en el cual todos los participantes aportarán con ideas, sobre aspectos que les resultaron más importantes, luego el psicólogo hará preguntas al azar.
- b) Agradecimiento por parte del psicólogo encargado por la participación y colaboración por parte de los trabajadores de la institución.

BIBLIOGRAFÍA

- Alabart, Y. (2014). Modelo, metodología y herramientas para el diagnóstico de la Cultura Organizacional. Resultados de investigación. Ponencia presentada en el III Congreso Internacional Red Pilares llevado a cabo en Brasil.
- Barcía, A. (2015, p 63). La pedagogía de Jesús una propuesta de asertividad para la formación integral de los docentes de bachillerato de la Unidad Educativa Particular Experimental La Dolorosa, en el año lectivo 2013-2014. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Campos, G. (2015, p. 26). Programa de tutoría para mejorar el nivel de asertividad.
- Casadiego, J., Martínez, C., Riatiga, A., & Vergara, E. (2015). Habilidades de comunicación asertiva como estrategia en la resolución de conflictos familiares que permite contribuir al desarrollo humano integral en la familia. Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD.
- Castanyer, O., & Ortega, E. (2013). Asertividad en el trabajo. Madrid: Conecta.
- Carrillo Punina, Á. P. (2016). Medición de la Cultura Organizacional. Ciencias Administrativas, 4(8), 61-73.
- Coromac, M. d. (2014). Estrategias de asertividad como herramientas para la transformación del conflicto en el aula. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Cújar, A.C.; Ramos, C.D.; Hernández, H.E. y López, J.M. (2013). Cultura organizacional: evolución en la medición. Estudios Gerenciales, 29 (128), 350-355.

- Eceiza, M (2013). Conductas Asertivas y habilidades sociales. Revista Psicodidáctica.
- Franklin, E., Krieger, M. (2012). Comportamiento Organizacional. Ciudad de México, México: Ediciones Pearson.
- Ferrero, M.I. y Martín, M. (2013). Comunicación asertiva. Buenos Aires, Argentina: Editorial Biblos.
- Garay, A. (2013, p.26). La comunicación organizacional y su incidencia en el clima laboral.
- González, J. (2015) “Comunicación asertiva del directo y relaciones interpersonales en la educación media general”.
- Grueso, M., González, J. y Rey, C. (2014). Valores de la cultura organizacional y su relación con el engagement de los empleados: Estudio exploratorio en una organización de salud. Invest. Pens. Criti, 2 (3),77-91.
- Güell, M. (2013). Asertividad contra Sumisión. Mc Graw Hill. Chiclayo.
- Guizar, R. (2013). Desarrollo Organizacional. Principios y Aplicaciones. México:McGraw Hill.
- Hare, B. (2012). ¿Asertividad, agresión, no asertividad? En B. Hare, Sea Asertivo. España.
- Herrera, D (2013). Asertividad como habilidad en el contexto social. El profesional de la información, Perú 18(5). 559-561.
- Kail. R. & Cavanaugh, J. (2011). Desarrollo humano; una perspectiva del ciclo vital. México: CENGAGE Learning.

- Pérez, C. (2013). Estudio De Caso. Análisis del Sistema Chile Solidario desde la perspectiva del Neo- Institucionalismo, Tesis de Magíster en Trabajo Social Y políticas Sociales de la Universidad de Concepción.
- Remor, B. E. y Amorrós, G. M. (2013). Empatía. Bogotá, Colombia: Editor Delta Publicaciones.
- Robbins, S., Decenzo, D., & Coulter , M. (2013). Fundamentos de Administración .México: Pearson.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). Comportamiento organizacional. (15ª. Ed). México: Pearson. (Disponible en la Biblioteca Virtual ULA, colección Pearson).
- Ruiz Mora, A.E.,& León García, M (2016). La comunicación no verbal y su incidencia en el desempeño profesional de las secretarias de la unidad educativa Dr. Jorge Icaza Coronel de la ciudad de Guayaquil. Guayaquil:ULVR,2016.
- Salanova, M., Martínez, I. M. y Llorens, S (2014). Una mirada más “positiva” a la salud ocupacional desde la Psicología Organizacional Positiva en tiempos de crisis: aportaciones desde el equipo de investigación WONT. Papeles del Psicólogo, 35, 22-30.
- Sánchez, R. y González, J. (2013).Administración de empresas: Objetivos y decisiones. Madrid: McGraw-Hill.
- Troncoso, G (2014). Comunicación Interpersonal, Programa de Entrenamiento de Habilidades Sociales. Revista de Psicología y Salud, 84.

LINKOGRAFIA

Agudelo, I. (2013). ISATECNO: Imagen intelectualista sobre la tecnología. Obtenido de

<http://isatecno20.blogspot.cl/2013/04/imagen-intelectualista-sobr-la.html>

Caballo, Vicente E. (2016). Asertividad: definiciones y dimensiones. Obtenido de

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/65876.pdf>

Hitpass, B. (2013), “BPM: Business Process Management Fundamentos y Conceptos de Implementación” Chile, Bhh Ltda. Obtenido de

<https://books.google.com.co/books?id=Dm4-MGAY5vMC&pg=PA137&dq=dife%20rencia+entre+cultura+y+clima+organizacion&hl=es-419&sa=X&ei=O39kU%20qKgOpLk8gSMq4FA&ved=0CEMQ6AEwBA#v=onepage&q=diferencia%20entre%20cultura%20y%20clima%20organizacion&f=false>

Téllez, P. (Abril de 2014). Comunicación Asertiva. Obtenido de

https://prezi.com/-zjeotgp52m_/comunicacion-asertiva/

Biblioteca Mayor. (20 de Agosto de 2016). Biblioteca Mayor. Obtenido de

Biblioteca Mayor: <http://www.bmayor.unc.edu.ar/docs/Foucault.pdf>

ANEXOS

Imagen N°. 1. Test de Asertividad, Rathus

Test de Asertividad, Rathus

INSTRUCCIONES: Indica, mediante el código siguiente, hasta qué punto te describen o caracterizan cada una de las frases siguientes.

- +3 Muy característico de mí, extremadamente descriptivo.
- +2 Bastante característico de mí, bastante descriptivo.
- +1 Algo característico de mí, ligeramente descriptivo.
- -1 Algo no característico de mí, ligeramente no descriptivo.
- -2 Bastante poco característico de mí, no descriptivo.
- -3 Muy poco característico de mí, extremadamente no descriptivo.

Lee detenidamente las siguientes afirmaciones y coloca su puntuación sobre la casilla situada a la derecha.

N°	Ítem	Respuesta
1	Mucha gente parece ser más agresiva que yo.	+2
2	He dudado en solicitar o aceptar citas por timidez.	+2
3	Cuando la comida que me han servido en un restaurante no está hecha a mi gusto me quejo al camarero/a.	+1
4	Me esfuerzo en evitar ofender los sentimientos de otras personas aun cuando me hayan molestado.	+2
5	Cuando un vendedor se ha molestado mucho mostrándome un producto que luego no me agrada, paso un mal rato al decir "no".	+2
6	Cuando me dicen que haga algo, insisto en saber por qué.	+3
7	Hay veces en que provoco abiertamente una discusión.	+3
8	Lucho, como la mayoría de la gente, por mantener mi posición.	+2
9	En realidad, la gente se aprovecha con frecuencia de mí.	+2
10	Disfruto entablado conversación con conocidos y extraños.	-2
11	Con frecuencia no sé qué decir a personas atractivas del otro sexo.	-1
12	Rehúyo telefonar a instituciones y empresas.	-2
13	En caso de solicitar un trabajo o la admisión en una institución preferiría escribir cartas a realizar entrevistas personales.	+2

Imágen N°. 2. Test de Asertividad, Rathus parte 2

14	Me resulta embarazoso devolver un artículo comprado.	+3
15	Si un pariente cercano o respetable me molesta, prefiero ocultar mis sentimientos antes que expresar mi disgusto.	+3
16	He evitado hacer preguntas por miedo a parecer tonto/a.	-2
17	Durante una discusión, con frecuencia temo alterarme tanto como para ponerme a temblar.	-2
18	Si un eminente conferenciante hiciera una afirmación que considero incorrecta, yo expondría públicamente mi punto de vista.	+1
19	Evito discutir sobre precios con dependientes o vendedores.	+2
20	Cuando he hecho algo importante o meritorio, trato de que los demás se enteren de ello.	+2
21	Soy abierto y franco en lo que respecta a mis sentimientos.	+3
22	Si alguien ha hablado mal de mí o me ha atribuido hechos falsos, o la busco cuanto antes para dejar las cosas claras.	+3
23	Con frecuencia paso un mal rato al decir "no".	+3
24	Suelo reprimir mis emociones antes de hacer una escena.	+2
25	En el restaurante o en cualquier sitio semejante, protesto por un mal servicio.	+2
26	Cuando me alaban con frecuencia, no sé qué responder.	+3
27	Si dos personas en el teatro o en una conferencia están hablando demasiado alto, les digo que se callen o que se vayan a hablar a otra parte.	+3
28	Si alguien se me cuele en una fila, le llamo abiertamente la atención.	+2
29	Expreso mis opiniones con facilidad.	+2
30	Hay ocasiones en que soy incapaz de decir nada.	+2

Imágen N° 3. Test de Asertividad, Rathus - Hoja de Corrección

Hoja de corrección

Nombre	Apellido	Curso	Fecha

INSTRUCCIONES:


- A las siguientes preguntas hay que cambiarles el signo a negativo: 1, 2, 4, 5, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 19, 23, 24, 26 y 30.
- Suma las respuestas a todas las preguntas.
- El resultado oscila entre -90 y +90. La interpretación se lleva a cabo considerando que un signo positivo en la puntuación final significa una mayor asertividad y los valores absolutos indican la frecuencia de aparición de los comportamientos.

Número	Categoría	Puntuación
1	Definitivamente asertivo	61 a 90
2	Muy asertivo	31 a 60
3	Asertivo	16 a 30
(4)	Asertividad confrontativa	-15 a 15
5	Inasertivo	-16 a -30
6	Muy inasertivo	-31 a -60
7	Definitivamente inasertivo	-61 a -90

en N°5: Cuestionario

Resultado	-8
------------------	----

Imágen N°. 4. Cuestionario de Diagnóstico Cultural Organizacional

 Cuestionario de Diagnóstico de Cultura Organizacional X

Cuestionario de Diagnóstico de Cultura Organizacional

Instrucciones:

1. Lea a continuación las frases contenidas en 18 temas y escriba un número en la escala de 1 a 4 en cada una de las frases en la **columna de la cultura actual**. Para elegir que número escribir tenga en cuenta que:

4. Representa su punto de vista dominante.
3. Representa hasta cierto punto su punto de vista.
2. Representa un poco su punto de vista.
1. No representa su punto de vista.

2. Posteriormente lea las frases contenidas en los 18 temas anteriores y escriba un número en la escala de 1 a 4 en cada una de las frases en la **columna de la cultura preferida**. Para elegir que número escribir tenga en cuenta que:

4. Representa su alternativa preferida.
3. Representa hasta cierto punto su alternativa preferida.
2. Representa un poco su alternativa preferida.
1. No representa para nada su alternativa preferida.

Imagen N°. 5. Cuestionario de Diagnóstico de Cultura Organizacional Parte 2



Cuestionario de Diagnóstico de Cultura Organizacional

	CULTURA ACTUAL	CULTURA PREFERIDA
1. En cuanto a la misión de la organización, entendiéndola como el punto hacia el cual la empresa se dirige a partir del cual se determinan los objetivos y las metas a alcanzar.		
a. La misión de la organización está definida, es clara y compartida en el primer nivel de liderazgo. Sin embargo, no siempre es comunicada en forma precisa a todos los miembros de la organización. Por otro lado, aún cuando sea conocida, no es siempre compartida por todos los miembros.	2	4
b. La misión se halla claramente definida y establecida siendo compartida por todos los miembros. Sin embargo, se observan miembros insatisfechos por la diferencia entre lo que establece la misión y el servicio que realmente presta la organización.	2	3
c. La misión de la organización se halla tan claramente definida que no deja lugar a ambigüedades, y va más allá de los réditos y del crecimiento meramente individual.	2	4
d. La misión de la organización es clara, pero no está definida en forma explícita sino en términos vagos. Lo que está definido es compartido por la mayoría de los miembros de la organización.	3	2
e. La empresa se dirige a alcanzar réditos económicos solamente. Existe marcha y contramarcha en los planes de la empresa.	3	1
2. Se espera que los miembros de la organización le den prioridad a:		
a. Satisfacer las necesidades y demandas de sus superiores para beneficio de la empresa principalmente.	4	3
b. Cumplir con las obligaciones de sus puestos de trabajo de acuerdo con las políticas y procedimientos relacionados con sus tareas.	3	1
c. Resolver los desafíos del trabajo, encontrando un método mejor de hacer las cosas.	3	4
d. Cooperar con los compañeros de trabajo para resolver problemas laborales y personales.	2	4
e. Satisfacer las necesidades y demandas de sus superiores para beneficiarlos en sus carreras y acceso a mayores áreas de influencia y control.	2	1
3. La gente que "funciona bien" en la organización son quienes:		
a. Satisfacen las necesidades de poder de sus superiores y confían en ellos.	3	1
b. Hacen las cosas en forma correcta, siguen las normas y se ajustan al sistema.	2	4
c. Son competentes y efectivos; tienen un sólido compromiso con su tarea y para ellos es importante que las cosas se hagan bien y en los tiempos esperados.	2	4
d. Desarrollan cercanas relaciones con sus compañeros brindando cooperación, ayuda y contención emocional.	2	4
e. Satisfacen las necesidades de poder de sus superiores, cuidan sus espaldas, se hacen cargo de sus errores y no realizan críticas.	3	2

© Ana Cristina Evans Burgess & Psicom Editores
www.psicomeditores.com
www.biblomedia.com

Imagen N°. 6. Cuestionario de Diagnóstico de Cultura Organizacional Parte 3




Cuestionario de Diagnóstico de Cultura Organizacional

4. La organización trata a sus miembros como:		
a. Como "manos" cuyo tiempo y energía se encuentran a completa disposición de los miembros de la elevada jerarquía. Como contrapartida se les ofrece estabilidad, protección y seguridad.	3	1
b. Como "empleados" cuyo tiempo y energía son comprados a través de un contrato con derechos y obligaciones para ambas partes.	4	1
c. Como "asociados" o "pares" que se encuentran mutuamente comprometidos al logro de un propósito común.	2	4
d. Como "familiares" o "amigos" que desean estar juntos y se preocupan por el bienestar del otro.	2	3
e. Como recursos prescindibles cuyos esfuerzos no son generalmente reconocidos.	3	1
5. Los miembros de la organización son conducidos o influenciados por:		
a. Por personas que ocupan posiciones de autoridad y que ejercen el poder empleando recompensas y castigos generalmente en forma justa.	3	1
b. El sistema, reglas y procedimientos que establecen qué deben hacer los miembros y cómo.	2	3
c. Su propio compromiso de alcanzar los objetivos de la organización.	1	2
d. Su propio deseo de ser aceptado por otros y de ser una "buena persona" en su equipo de trabajo.	2	2
e. Por personas que ocupan posiciones de autoridad y que ejercen el poder empleando recompensas y castigos, no siempre guiados por el valor de la justicia y, en ocasiones, empleando tácticas de presión.	4	1
6. El proceso de tomar decisiones se realiza a través de:		
a. Directivas, órdenes e instrucciones que provienen de los altos niveles jerárquicos, generalmente tras un periodo reflexivo.	3	2
b. La adherencia a formales políticas y procedimientos para tomar decisiones.	2	1
c. Procesos de reflexión y elección entre las personas directamente involucradas en el tema a decidir.	2	3
d. El uso del método del consenso grupal a fin de obtener aceptación y soporte de los miembros a quienes las decisiones afectaran.	1	4

© Ana Cristina Evans Burgess & Psicom Editores
www.psicomeditores.com
www.biblomedia.com

Imagen N°. 7. Cuestionario de Diagnóstico de Cultura Organizacional Parte 4

Cuestionario de Diagnóstico de Cultura Organizacional



Cultura preferida

1. a	3	1. b	3	1. c	3	1. d	4	1. e	3
2. a	3	2. b	3	2. c	4	2. d	4	2. e	3
3. a	1	3. b	3	3. c	4	3. d	3	3. e	4
4. a	4	4. b	3	4. c	3	4. d	4	4. e	3
5. a	4	5. b	3	5. c	3	5. d	2	5. e	2
6. a	3	6. b	4	6. c	3	6. d	4	6. e	1
7. a	4	7. b	3	7. c	1	7. d	3	7. e	4
8. a	4	8. b	3	8. c	3	8. d	3	8. e	2
9. a	4	9. b	2	9. c	1	9. d	3	9. e	1
10. a	3	10. b	3	10. c	3	10. d	3	10. e	3
11. a	3	11. b	3	11. c	4	11. d	1	11. e	2
12. a	4	12. b	3	12. c	3	12. d	4	12. e	2
13. a	2	13. b	4	13. c	3	13. d	1	13. e	2
14. a	2	14. b	4	14. c	3	14. d	2	14. e	3
15. a	4	15. b	3	15. c	1	15. d	3	15. e	3
16. a	4	16. b	3	16. c	2	16. d	4	16. e	1
17. a	3	17. b	2	16. c	4	17. d	3	17. e	4
18. a	3	18. b	4	16. c	2	18. d	3	18. e	3
T	58	T	56.	T	50	T	54.		46.
	Poder		Rol		Logro o Resultados		Soporte o Contención		Manipulativa

$L+S-P-R-M=$
 $50+54-58-56-46=-56$

© Ana Cristina Evans Burgess & Psicom Editores
www.psicomeditores.com
www.bibliomedia.com



FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACION

NOMBRE DEL PROYECTO: La asertividad y su influencia en la cultura organizacional en los trabajadores de la Cop de Ahorro y Crédito Andina Ltda, en la ciudad de Latacunga.

INSTRUMENTO A VALIDAR: Cuestionario de diagnóstico de Cultura Organizacional

AUTOR: SY5

OBJETIVO GENERAL: Investigar la influencia de la asertividad en la cultura organizacional de los colaboradores de la Cop de Ahorro y Crédito Andina Ltda, en la ciudad de Latacunga.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:
Identificar los niveles de la asertividad de los colaboradores de la Cop de Ahorro Andina Ltda en la ciudad de Latacunga.
Determinar el tipo de cultura organizacional predominante de la Cop de Ahorro y Crédito Andina Ltda de Latacunga.
Elaborar una propuesta de solución a la problemática.

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

El análisis de validacion recomienda el manejo del presente instrumento

SI NO

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE: Paúl Acosta
 PROFESION: Psicólogo Industrial
 OCUPACION: Docente
 FIRMA DEL EVALUADOR: [Firma manuscrita]
 FECHA: 25-10-2018



FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACION

NOMBRE DEL PROYECTO: "La asertividad y su influencia en la cultura organizacional en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda, en la ciudad de Latacunga"
 INSTRUMENTO A VALIDAR: Escala de Asertividad de Rothus

OBJETIVO GENERAL: Investigar la influencia de la asertividad en la cultura organizacional de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda, en la ciudad de Latacunga.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:
Identificar los niveles de asertividad de los colaboradores de la Coop de Ahorro y Crédito A. Ltda en la ciudad de Latacunga.
Determinar el tipo de cultura organizacional predominante de la C. de Ahorro y C. A. Ltda, ciudad de Latacunga.
Diseñar una propuesta de solución a la problemática.

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

El análisis de validación recomienda el manejo del presente instrumento

SI NO

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE: Jorge Casanova
 PROFESION: Psicólogo Clínico
 OCUPACION: Docente UTI
 FIRMA DEL EVALUADOR: [Firma manuscrita]
 FECHA: 25 de Octubre del 2018



FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACION

NOMBRE DEL PROYECTO: La asertividad y su influencia en la cultura organizacional en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda. en la ciudad de Latacunga
 INSTRUMENTO A VALIDAR: Escala de Asertividad de Rotundo

OBJETIVO GENERAL: Investigar la influencia de la asertividad en la cultura organizacional de los colaboradores de la Coop de Ahorro y Crédito Andina Ltda. en la ciudad de Latacunga.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:
Identificar los niveles de la asertividad de los colaboradores de la Coop de Ahorro y Crédito Andina Ltda.
Determinar el tipo de cultura organizacional predominante de la Coop de Ahorro y Crédito en la ciudad de Latacunga.
Diseñar una propuesta de solución a la problemática.

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

El análisis de validacion recomienda el manejo del presente instrumento

SI NO

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE: Veronica Olalla
 PROFESION: Psicóloga
 OCUPACION: Docente Universidad

FIRMA DEL EVALUADOR: [Firma manuscrita]

FECHA: 25/10/2013



FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACION

NOMBRE DEL PROYECTO: La asertividad y su influencia en la cultura organizacional en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andino Ltda., en la ciudad de La Oroya.
 INSTRUMENTO A VALIDAR: Cuestionario de Diagnóstico de Cultura Organizacional

CUIDR 545
 OBJETIVO GENERAL: Investigar la influencia de la asertividad en la cultura organizacional de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andino Ltda en la ciudad de La Oroya.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:
Identificar los niveles de la asertividad de los colaboradores de la C de Ahorro y C Andino Ltda en la ciudad de La Oroya.
Determinar el tipo de cultura organizacional predominante de la Coop de Ahorro y C Andino de La Oroya.
Diseñar una propuesta de solución a la problemática.

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

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

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE: Verónica Olalla
 PROFESION: Psicóloga
 OCUPACION: Docente UNIVASTARIA
 FIRMA DEL EVALUADOR: [Firma]
 FECHA: 25/10/2018



FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACION

NOMBRE DEL PROYECTO: “La asertividad y su influencia en la cultura organizacional en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda., en la ciudad de Latacunga”
 INSTRUMENTO A VALIDAR: Escala de Asertividad de Rathus

OBJETIVO GENERAL: Investigar la influencia de la asertividad en la cultura organizacional de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda en la ciudad de Latacunga
 OBJETIVOS ESPECIFICOS:
 1. Identificar los niveles de la asertividad de los colaboradores de la Coop de Ahorro y Crédito Andina
 2. Determinar el tipo de cultura organizacional predominante de la Coop de Ahorro y Crédito Andina
 3. Diseñar una propuesta de solución a la problemática.

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

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

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE: Patricia Castillo
 PROFESION: Psicología Clínica
 OCUPACION: Docente

FIRMA DEL EVALUADOR: [Firma]

FECHA: 24 - Octubre - 2016.



FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACION

NOMBRE DEL PROYECTO: La asertividad y su influencia en la cultura organizacional en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Ahorro y Crédito Andina Ltda. en la ciudad de Latacunga.

INSTRUMENTO A VALIDAR: Cuestionario de Diagnóstico de Cultura Organizacional

CULTOR-698

OBJETIVO GENERAL: Investigar la influencia de la asertividad en la cultura organizacional de los colaboradores de la Coop de Ahorro y Crédito Andina Ltda. en la ciudad de Latacunga.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:
 1. Identificar los niveles de la asertividad de los colaboradores de la Coop de Ahorro y Crédito Andina Ltda. en la ciudad de Latacunga.
 2. Determinar el tipo de cultura organizacional predominante de la Coop de Ahorro y Crédito Andina en la ciudad de Latacunga.
 3. Diseñar una propuesta de solución a la problemática.

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

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

DATOS DEL EVALUADOR
 NOMBRE: Santiago Gualpa
 PROFESION: Psicología
 OCUPACION: Director - Docente
 FIRMA DEL EVALUADOR: [Firma]
 FECHA: 24-10-2018