



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES**  
**CAMPUS BÁRBULA**



**LA CONDUCTA ASERTIVA Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL  
INDIVIDUO EN UNA EMPRESA DEDICADA AL DESARROLLO,  
MANUFACTURA Y COMERCIALIZACIÓN DE NEUMÁTICOS UBICADA  
EN VALENCIA ESTADO CARABOBO**

Autora:  
Ludmila M. Sarmiento C.I.: 13.988.887

Bárbula, Julio del 2015



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
CAMPUS BÁRBULA**



**LA CONDUCTA ASERTIVA Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL  
INDIVIDUO EN UNA EMPRESA DEDICADA AL DESARROLLO,  
MANUFACTURA Y COMERCIALIZACIÓN DE NEUMÁTICOS UBICADA  
EN VALENCIA ESTADO CARABOBO**

Tutora: Rosiris Rodríguez  
Línea de Investigación: Gestión de las Personas

Autora:  
Ludmila M. Sarmiento C.I.: 13.988.887

Trabajo de Grado presentado para optar al título de  
Licenciado en Relaciones Industriales

Bárbula, Julio del 2015



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
CONSEJO DE ESCUELA



CE-035/15

Valencia, 13 de abril de 2015

Ciudadano:  
**Prof. Rosiris Rodríguez**

Cumplo con informarle que el Consejo de Escuela de Relaciones Industriales en su sesión No. 594, de fecha 13/04/2015, acordó ratificarlo como Tutor del Proyecto de Trabajo de Grado titulado: **“La conducta asertiva y el desempeño laboral del individuo en una empresa dedicada al desarrollo, manufactura y comercialización de neumáticos, ubicada en Valencia Estado Carabobo”**, correspondiente a el (los) Br. (es): LUDMILA SARMIENTO, con el cual aspiran obtener el título de Licenciados en Relaciones Industriales.

Anexamos un ejemplar para los fines correspondientes.

Atentamente,

*yaulid smith*  
**Prof. Yamile Delgado de Smith**  
**Directora Presidente del Consejo de Escuela**  
**de Relaciones Industriales**



YDS/ab.

*Rosiris Rodríguez*  
*13/04/2015*



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
CAMPUS BÁRBULA**



**CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN**

**LA CONDUCTA ASERTIVA Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL  
INDIVIDUO EN UNA EMPRESA DEDICADA AL DESARROLLO,  
MANUFACTURA Y COMERCIALIZACIÓN DE NEUMÁTICOS UBICADA  
EN VALENCIA ESTADO CARABOBO**

**Tutor:** Prof. Rosiris Rodríguez González

**Aceptado en la Universidad de Carabobo  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Escuela de Relaciones Industriales  
Por: Rosiris Rodríguez González  
C.I. 8.834.812**

Bárbula, Julio del 2015



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES**  
**CAMPUS BÁRBULA**



Por medio de la presente, se hace constar que el Trabajo de Grado titulado: **LA CONDUCTA ASERTIVA Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL INDIVIDUO EN UNA EMPRESA DEDICADA AL DESARROLLO, MANUFACTURA Y COMERCIALIZACIÓN DE NEUMÁTICOS UBIADA EN VALENCIA ESTADO CARABOBO.** Periodo 1-2015 presentado por la Bachiller Ludmila Margarita Sarmiento Araujo, titular de la cedula de identidad V- 13.988.887, se ha hecho bajo el debido seguimiento y revisión.

---

Profesor: Rosiris Rodríguez González  
C.I.: 8.834.812



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES**  
**CAMPUS BÁRBULA**



**VEREDICTO**

Nosotros miembros del jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado titulado: **LA CONDUCTA ASERTIVA Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL INDIVIDUO EN UNA EMPRESA DEDICADA AL DESARROLLO, MANUFACTURA Y COMERCIALIZACIÓN DE NEUMÁTICOS UBICADA EN VALENCIA ESTADO CARABOBO.** Para optar al Título de: Licenciada en Relaciones Industriales, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como:

---

A los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_

Nombre y Apellido:

C.I.:

Firma:

---

---

---

---

---

## DEDICATORIA

A mi **Dios** por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida. Por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada día más.

A mi madre **Reina Araujo de Sarmiento** por ser la persona que me ha acompañado durante todo mi trayecto de vida. Fomentando en mí, el deseo de superación y triunfo en la vida.

A mi padre **Víctor José Sarmiento**, por sus consejos, los cuales me han ayudado a formarme con buenos hábitos y valores.

A mi amor **Alberto Eduardo Rivero** por todo su amor y paciencia en el logro de una carrera para nuestro futuro.

A mis hermanos **Elio José Sarmiento** y **Víctor David Sarmiento** que siempre han estado junto a mí brindándome su apoyo incondicional.

A mis sobrinas **Baleska Sarmiento, Helen Sarmiento, Elizabet Sarmiento** y **Victoria Sarmiento** por ser principio de esperanza y motivación en mi vida.

**LUDMILA M. SARMIENTO A.**

## AGRADECIMIENTO

A mi **Dios** todo poderoso creador de todas las cosas, el que me ha dado fortaleza para continuar cuando a punto de caer he estado; por ello, con toda humildad que de mi corazón puede emanar, dedico primeramente mi trabajo a Dios.

A mi madre **Reina Araujo de Sarmiento** que ha salido adelante con nosotros sin importar los inconvenientes, eres ejemplo de lucha y dedicación. Todos los días le pido a Dios para que dueres muchos años a nuestro lado. Te amo.

A mi padre **Víctor José Sarmiento**, por darme la vida, su apoyo y sembrar en mí buenos valores.

A mi amor **Alberto Eduardo Rivero** muy especialmente por estar siempre a mi lado en todo momento y ser mi compañero inseparable, por su ayuda, apoyo absoluto e ilimitado en todo momento y por darme ánimos cuando más lo necesité. Te amo.

A mis hermanos **Elio José Sarmiento** y **Víctor David Sarmiento** por ser ejemplo para mí. He contado con ellos toda mi vida, su calor humano y sus deseos de que todo salga bien. A ellos, mi familia, gracias por su amor y por saber sobrellevar aquellas cosas que solo una familia unida es capaz de superar.

A mis sobrinas **Baleska Sarmiento**, **Helen Sarmiento**, **Elizabet Sarmiento** y **Victoria Sarmiento**, por ser mi fuente de inspiración, por ellas y para ellas van dedicados todos mis logros esperando que sean ejemplo a seguir.

A mi Tutora **Rosiris Rodríguez**, al Profesor **Carlos Zambrano**, el Profesor **Héctor Martínez** y el Profesor **Bruno Valera** por su guía y ayuda en el desarrollo de este

trabajo. Gracias por su paciencia, dedicación, motivación, criterio y aliento. Han hecho fácil lo difícil.

A mi prestigioso Jurado: Coordinadora Profesora **Emma Arguello**, Principal Profesora **Alejandra Guinand**, Suplente Profesora **Milagros Blanco** por sus conocimientos, sus orientaciones, su manera de trabajar, su persistencia, su paciencia y su motivación que han sido fundamentales para el desarrollo de mi investigación a su vez que han sido capaz de generar en mi admiración, así como sentirme en deuda por todo lo recibido.

A la ilustre **Universidad de Carabobo**, su personal y a todos mis profesores por sus esfuerzos para graduarme como un feliz profesional. Me siento sumamente orgullosa de ser una profesional Ucista.

A la **Empresa** por abrirnos sus puerta para realizar nuestro trabajo de grado.

**¡Muchas Gracias!**

**LUDMILA M. SARMIENTO A.**



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES**  
**CAMPUS BÁRBULA**



**LA CONDUCTA ASERTIVA Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL  
INDIVIDUO EN UNA EMPRESA DEDICADA AL DESARROLLO,  
MANUFACTURA Y COMERCIALIZACIÓN DE NEUMÁTICOS UBICADA  
EN VALENCIA ESTADO CARABOBO**

**Autora:** Ludmila M. Sarmiento C.I.: 13.988.887

**Tutora:** Rosiris Rodríguez

**Fecha:** Junio 2015

**RESUMEN**

Una conducta asertiva facilita un flujo adecuado de información en los grupos de trabajo y potencia la creación de más de una solución a los posibles problemas laborales que vayan surgiendo en el día a día. El objeto general de la investigación es analizar la relación de la conducta asertiva en el desempeño laboral de los trabajadores nómina diaria del Dpto. de Mantenimiento Eléctrico de una empresa dedicada al desarrollo, manufactura y comercialización de neumáticos ubicada en Valencia estado Carabobo, con el fin de mejorar las relaciones interpersonales en apoyo a los objetivos empresariales. Teóricamente, la investigación está orientada por los argumentos del autor Naranjo; quien señala que desde la perspectiva del aprendizaje humano la asertividad es considerada como una conducta y no una característica de la personalidad, susceptible de ser potenciado o aprendido. Metodológicamente, el estudio se enmarcó en una investigación correlacional apoyada en un estudio de campo. Para la recolección de datos, se utilizó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento con preguntas cerradas de selección múltiple aplicada a 20 trabajadores, con el fin de identificar la conducta asertiva, describir el desempeño y establecer la relación entre ambas variables. Se puede establecer a manera de conclusión que existe una alta relación entre la conducta asertiva y el desempeño laboral. Se sugiere optimizar el empleo de técnicas para el desarrollo de la conducta asertiva en el trabajo.

**Palabras claves:** Conducta Asertiva, Desempeño Laboral, Relación.



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES**  
**CAMPUS BÁRBULA**



**LA CONDUCTA ASERTIVA Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL  
INDIVIDUO EN UNA EMPRESA DEDICADA AL DESARROLLO,  
MANUFACTURA Y COMERCIALIZACIÓN DE NEUMÁTICOS UBICADA  
EN VALENCIA ESTADO CARABOBO**

**Autora:** Ludmila M. Sarmiento C.I.: 13.988.887

**Tutora:** Rosiris Rodríguez

**Fecha:** Junio 2015

**ABSTRACT**

Assertive behavior provides an adequate flow of information in the working groups and promotes the creation of more than one possible solution to labor problems that arise in the day. The general object of the research is to analyze the relationship between assertive behavior in the job performance of daily payroll workers Dept. Of Electrical Maintenance of a company dedicated to developing, manufacturing and marketing of tires located in Valencia, Carabobo state, in order to improve interpersonal relationships in support of business objectives. Theoretically, the research focuses on the author's arguments Naranjo; who said that from the perspective of human learning assertiveness is seen as a behavior and not a personality trait, which could be enhanced or learned. Methodologically, the study was part of a correlational research based on a field study. As technical survey and questionnaire as a tool with multiple choice closed questions applied to 20 workers, in order to identify assertive behavior, describe the performance and establish the relationship between the two variables was used for data collection. It can be set to a conclusion that there is a high ratio of assertive behavior and job performance. It is suggested to optimize the use of techniques to develop assertive behavior at work.

**Keywords:** Assertive behavior, work performance ratio.

## ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
DEDICATORIA .....	VII
AGRADECIMIENTO.....	VIII
RESUMEN.....	X
ÍNDICE DE CUADROS.....	XIV
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	XVII
INTRODUCCIÓN .....	18
CAPÍTULO I.....	20
EL PROBLEMA .....	20
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	20
OBJETIVO GENERAL .....	23
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	23
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	24
CAPÍTULO II .....	26
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	26
ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	26
BASES TEÓRICAS .....	30
CAPÍTULO III.....	44
MARCO METODOLÓGICO.....	44
NATURALEZA DE LA INVESTIGACIÓN .....	44
ESTRATEGIA METODOLÓGICA .....	45
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	48
POBLACIÓN .....	50
VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.....	51
CAPÍTULO IV .....	53
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS .....	53
ANÁLISIS DESCRIPTIVO .....	55
ANÁLISIS CORRELACIONAL .....	99

CONCLUSIONES .....	102
RECOMENDACIONES .....	104
LISTA DE REFERENCIAS .....	106
ANEXOS.....	109
A. FORMATO DE CUESTIONARIO CONDUCTA ASERTIVA.....	112
B. FORMATO DE CUESTIONARIO DESEMPEÑO JEFE-TRABAJADOR .....	115
C. CONSTANCIA DE VALIDACIÓN .....	117
D. CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS .....	121
E. CALCULO DEL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE SPEARMAN .....	124
F. CALCULO DE LA MEDIA DEL NIVEL DE ASERTIVIDAD.....	126
G. CALCULO DE LA MEDIA DEL NIVEL DE DESEMPEÑO .....	128

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>CUADRO No.</b>	<b>Pág.</b>
1. Cuadro técnico metodológico .....	46
2. Cuadro técnico metodológico .....	47
3. Al considerar que algo le resulta injusto, expresa su opinión al respecto. ....	55
4. Un compañero le está llamando por un apodo que le disgusta, le dices amablemente que deje de hacerlo .....	56
5. Un compañero le pide un favor que usted se siente incapaz de cumplir, le dice que no.....	57
6. Un amigo llega a cenar una hora más tarde y no le aviso, le comentaría su irritación por la tardanza .....	58
7. Un compañero de trabajo le da constantemente sus tareas para que las realice, decide terminar con esta situación razonadamente .....	59
8. Prefiere usted perder una amistad antes que adaptarse .....	60
9. Se enfrenta con cierta regularidad a la conducta de otra persona que le resulta molesta, le pide que deje de hacerla.....	61
10. Ante una crítica acerca de usted, intenta comprender el otro punto de vista .....	62
11. Se sentiría con el derecho de interrumpir al interlocutor en caso de que no le quedara clara la explicación .....	63
12. Una persona desconocida se acaba de mudar a la casa de al lado, se acercaría a la puerta para presentarse .....	64
13. Identificas una dificultad en el trabajo y está en capacidad de resolverlo, lo hace .....	65
14. Si una persona a la que usted respeta expresara opiniones contrarias a las suyas, se atrevería a exponer su propio punto de vista.....	66
15. Considera que cada persona ha de defender sus propios derechos ante cualquier circunstancia.....	67
16. Si estuviera hablando con otra persona que de pronto interrumpe la conversación para dirigirse a un tercero, expresaría su irritación .....	68

17. Expone su opinión sin temor a que ésta sea rechazada.....	69
18. Los demás están en desacuerdo con su propio punto de vista suele aceptarlo sin recriminar .....	70
19. Un compañero suyo está opinando sobre un tema del cual usted no tiene ningún tipo de interés, tiende a escucharlo de igual forma .....	71
20. Se siente con el derecho de pedir información sobre cualquier duda durante una exposición .....	72
21. Ante una situación que le crea cierta ansiedad, usted tiende a expresarlo abiertamente .....	73
22. El supervisor le solicita de buena manera que trabaje de forma ordenada, acepta su solicitud amablemente .....	74
23. El trabajador a su cargo entiende las funciones y responsabilidades del puesto en donde él se desempeña .....	75
24. El trabajador a su cargo posee los conocimientos y habilidades necesarios para el puesto en donde él se desempeña.....	76
25. Las funciones y responsabilidades del trabajador están acorde al puesto en donde él se desempeña.....	77
26. Los conocimientos y habilidades del trabajador están acorde con el puesto en donde él se desempeña .....	78
27. El trabajador a su cargo trabaja de forma organizada .....	79
28. El trabajador a su cargo requiere de una supervisión mínima .....	80
29. El trabajador a su cargo es capaz de identificar problemas .....	81
30. El trabajador a su cargo reacciona rápidamente ante las dificultades en el puesto donde él se desempeña .....	82
31. El trabajador a su cargo consigue los objetivos de trabajo establecidos para área donde él se desempeña .....	83
32. El trabajador a su cargo puede manejar varios proyectos a la vez.....	84
33. El trabajador a su cargo consigue los estándares de productividad establecidos para área donde él se desempeña .....	85
34. El trabajador a su cargo realiza el trabajo en los tiempos establecidos para área donde él se desempeña .....	86

35. El trabajador a su cargo articula ideas de forma eficaz.....	87
36. El trabajador a su cargo participa en las reuniones .....	88
37. El trabajador a su cargo sabe escuchar.....	89
38. El trabajador a su cargo expresa ideas oportunamente .....	90
39. El trabajador a su cargo sabe trabajar en equipo.....	91
40. El trabajador a su cargo ayuda a su equipo de trabajo .....	92
41. El trabajador a su cargo trabaja bien con distintos tipos de persona.....	93
42. El trabajador a su cargo participa en conversaciones de grupo .....	94
43. El trabajador a su cargo transmite bien los objetivos de trabajo establecidos a los integrantes de su área .....	95
44. El trabajador a su cargo comunica a todos en el área en donde él se desempeña el éxito en el cumplimiento de objetivos de trabajo establecidos .....	96
45. El trabajador a su cargo demuestra dotes de liderazgo en su ambiente de trabajo	97
46. El trabajador a su cargo motiva a su equipo para conseguir los objetivos de trabajo establecidos en el área en donde él se desempeña .....	98

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>GRÁFICO No.</b>	<b>Pág.</b>
1. Coeficiente de correlación de Spearman.....	99

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad los estudios desarrollados en el campo de las ciencias administrativas demuestran que el factor esencial de una organización es el capital humano; por este motivo se considera al talento humano como un elemento vital que genera eficiencia y competitividad. A partir del desarrollo de la conducta asertiva se promueve la capacidad de respuesta efectiva de los trabajadores a la vez que contribuye al desarrollo sus destrezas y habilidades y así sea capaz de construir un alto nivel de desempeño y compromiso entre éste y la empresa, logrando conformar la visión empresarial establecida.

En este sentido, la presente investigación tiene como propósito fundamental analizar la relación de la conducta asertiva en el desempeño laboral de los trabajadores nómina diaria del Dpto. de Mantenimiento Eléctrico de una empresa dedicada al desarrollo, manufactura y comercialización de neumáticos ubicada en Valencia estado Carabobo mediante el análisis e interpretación de la información obtenida en base a la documentación recogida a través de las encuestas realizadas al personal objeto de estudio.

La finalidad de este Trabajo de Grado es proporcionar avances dentro del marco del funcionamiento empresarial, ya que se brindará información necesaria para obtener el mejor rendimiento laboral de los trabajadores y la competitividad de la organización.

Para el desarrollo de esta investigación se plantea las normativas de los trabajos de investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales (FACES) de la Universidad de Carabobo presentando la siguiente estructura:

Capítulo I: EL PROBLEMA: Comprende el planteamiento del problema, el objetivo general, los objetivos específicos y la justificación de la investigación.

Capítulo II: MARCO TEÓRICO REFERENCIAL: Comprende los antecedentes de la investigación y las bases teóricas.

Capítulo III: MARCO METODOLÓGICO: Comprende la Naturaleza de la investigación, estrategia metodológica, técnicas e instrumentos de recolección de la información, población y muestra.

Capítulo IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS. Donde se representa la información recolectada a través de cuadros y gráficos. Allí se interpretan y analizan los resultados de manera porcentual.

CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES. Aporta una síntesis de los hallazgos obtenidos, así como las sugerencias para la solución de la situación problemática encontrada.

Finalmente, se ofrece un listado con las REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS consultadas y los ANEXOS correspondientes.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **Planteamiento del problema**

Hoy el mundo ha cambiado y en el trabajo, los requerimientos y expectativas sobre las personas también cambiaron. Cada vez más se espera que asuman compromisos y protagonismo sobre los resultados de su trabajo, mejoren la productividad y calidad por medio de un mejor desempeño, y sean capaces de corregir ellas mismas las dificultades que aparecen en el camino.

Las organizaciones venezolanas actualmente se encuentran afectadas por una crisis de índole económica, política, social, cultural, así como de elementos externos que afectan los procesos de trabajo. Dentro de este contexto, la productividad y el manejo del capital humano se convierten en elementos clave de sobrevivencia. Ya que el capital humano se convertirá en el impulsador para asumir responsabilidades y encaminar su conducta laboral al logro de las metas que permitirán el alcance de altos niveles de eficacia y desempeño.

Es por ello que la investigación desarrollada pretende analizar la relación de la conducta asertiva en el desempeño laboral de los trabajadores nómina diaria del Dpto. de Mantenimiento Eléctrico de una empresa dedicada al desarrollo, manufactura y comercialización de neumáticos ubicada en Valencia estado Carabobo.

Al respecto Sánchez, Carmen (2003: 1) comenta "La asertividad es un tipo de habilidad social que se posee en mayor o menor medida. Además, una misma persona puede exhibir una respuesta más o menos asertiva según la situación que afronte y el momento en que ésta se produzca". En relación a lo anterior se puede suponer que la

asertividad es parte de las habilidades sociales, que facilita la salida adecuada de la información entre los grupos de trabajo logrando así una gama de soluciones a las potenciales complicaciones que se pueden presentar día a día. Por lo tanto, es la capacidad de saber cuándo, cómo, dónde y porque responder afirmativamente o negativamente a determinadas situaciones y peticiones.

Morera, Jaume, y Franco, Laura (2004: 1). Son de opinión que: "La asertividad es, actualmente, una técnica comunicativa que permite, a partir del receptor hacia uno mismos, incidir en la modificación de la conducta de los demás". Es entonces una técnica para comunicar y a su vez modificar la conducta y manera de pensar de otros a través de la negociación de forma asertiva. Por tanto la persona que aborda una situación de forma asertiva tiene más posibilidades de lograr una solución satisfactoria, no solo para ella, sino para los que intervienen.

En resumen la asertividad juega el rol de método y guía para abrir paso hacia la excelencia en las relaciones con los demás, en el ámbito laboral a través de su práctica genera oportunidades y reduce brechas entre las personas, aumenta la buena percepción que los demás tienen de uno, y forma parte de las estrategias para avanzar hasta las metas y objetivos propuestos

Es por ello que las organizaciones se ven obligadas a desarrollar estrategias y técnicas para optimizar resultados y procesos que lleven a un efectivo cumplimiento de los objetivos. A sí mismo es necesario que un equipo de trabajo o el individuo mismo, tenga las competencias necesarias, y las habilidades sociales que garanticen conductas asertivas que permitan el desarrollo eficiente del trabajo y el involucrase con la dinámica de su entorno bien sea empresarial o social, por lo tanto las nuevas corrientes empresariales han implementado, adaptado y desarrollado diferentes estrategias para optimizar los resultados en cualquier situación.

De acuerdo a lo antes expuesto se evidencia la necesidad de desarrollar en las personas las competencias individuales y sociales, necesarias para afrontar las demandas propias de una realidad sometida a un permanente cambio. Ello sugiere que los trabajadores, además de ampliar habilidades técnicas deben desarrollar las habilidades sociales, la toma de decisiones, el manejo de las emociones y el manejo de las relaciones interpersonales.

En este orden de ideas, la empresa objeto de estudio no escapa ante tal situación planteada, ya que se hace evidente con mucha frecuencia la falta de respuestas asertivas de los trabajadores ante las diferentes situaciones presentadas en el área de trabajo trayendo consigo barreras que dificultan el saludable desenvolvimiento de las relaciones interpersonales, reduciendo la capacidad de respuestas efectivas del trabajador que su vez se ve reflejado en un bajo desempeño laboral. Elementos como la pasividad y la agresividad imposibilitan conservar el sano equilibrio de las relaciones interpersonales como muchas veces se puede observar en la empresa objeto de estudio.

Cabe destacar, que la asertividad permite o aporta a los trabajadores gran capacidad de resolución de problemas y compromiso con la organización todo esto se traduce en mayor productividad y calidad. La asertividad laboral implica tener trabajadores que se expresen con naturalidad, respeten las ideas del resto y expongan sus puntos de vista en favor de obtener los objetivos propuestos.

Por lo antes expuesto surge la inquietud referente a saber ¿Qué relación hay entre la conducta asertiva y el desempeño laboral de los trabajadores de la organización?, ¿Qué grado de asertividad se encuentra presente en los trabajadores de la organización?, ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral presente en los trabajadores de la organización?

## **Objetivo General**

Analizar la relación de la conducta asertiva en el desempeño laboral de los trabajadores nómina diaria del Dpto. de Mantenimiento Eléctrico de una empresa dedicada al desarrollo, manufactura y comercialización de neumáticos ubicada en Valencia estado Carabobo.

## **Objetivos Específicos**

Describir el Desempeño Laboral presente en los trabajadores nómina diaria del Dpto. de Mantenimiento Eléctrico de una empresa dedicada al desarrollo, manufactura y comercialización de neumáticos ubicada en Valencia estado Carabobo.

Identificar la Conducta Asertiva presente en los trabajadores nómina diaria del Dpto. de Mantenimiento Eléctrico de una empresa dedicada al desarrollo, manufactura y comercialización de neumáticos ubicada en Valencia estado Carabobo.

Determinar la relación de la conducta asertiva en el desempeño laboral de los trabajadores nómina diaria del Dpto. de Mantenimiento Eléctrico de una empresa dedicada al desarrollo, manufactura y comercialización de neumáticos ubicada en Valencia estado Carabobo.

## **Justificación de la Investigación**

La presente investigación tiene como objetivo analizar la relación de la conducta asertiva en el desempeño laboral de los trabajadores nómina diaria del Dpto. de Mantenimiento Eléctrico de una empresa dedicada al desarrollo, manufactura y comercialización de neumáticos ubicada en Valencia estado Carabobo con el fin de mejorar eficientemente la productividad a través de la mejora de las relaciones interpersonales. En este orden de ideas, es preciso destacar que el ser asertivo, involucra tener iniciativa, comunicación efectiva, autogestión, liderazgo, motivación de logro y desarrollo, búsqueda activa de soluciones, innovación.

Por otra parte la investigación además de dar a conocer el grado de asertividad presente en los trabajadores nomina diaria del Dpto. de Mantenimiento Eléctrico permite describir el desempeño laboral actual, en la empresa objeto de estudio. Esto ofrece herramientas para abordar y corregir la realidad existente con el fin de elevar el nivel de competencias de los trabajadores.

Así mismo, esta investigación sirve de referencia para otras empresas dedicadas al desarrollo, manufactura y comercialización de neumáticos, sobre cómo pueden actuar para optimizar la productividad y calidad.

Esta investigación permite marcar un punto de partida para próximas investigaciones relacionadas con la asertividad y desempeño laboral de los presentes y futuros profesionales de las Relaciones Industriales en la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, así como a otras universidades, logrando de esta manera desarrollar los conocimientos, avanzar como profesional y representar la aplicación de los procesos de hoy en día.

Además a través del presente tema se contribuye al logro de los objetivos planteados en esta investigación. También da respuesta a aquellos que necesiten conocer del tema contribuyendo al incremento del conocimiento adquirido y continuo.

Esta investigación busca dar soluciones como un aporte significativo en cuanto a la necesidad de desarrollar la conducta asertiva que contribuya a mejorar el desempeño laboral en las organizaciones.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO REFERENCIAL**

#### **Antecedentes de la Investigación**

La Asertividad es un tema que ha interesado a innumerables científicos de las ciencias sociales, por lo que para este estudio se recopilaron investigaciones puntuales que se han llevado a cabo tanto en Venezuela, como en otros países, de igual manera se llevó a cabo la revisión de fuentes bibliográficas publicadas, las cuales se mencionan a continuación:

**Silva, Iris (2011).** Efecto de un programa de intervención en asertividad para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales en un grupo de estudiantes de educación. Trabajo de Postgrado de la maestría en Educación para optar al título de Especialista en Dinámica de Grupo. Universidad de Carabobo. Valencia. Venezuela. No publicado.

El objetivo de la investigación es determinar los efectos de un programa de intervención en asertividad para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales, en un grupo de estudiantes del segundo semestre de la Misión Sucre Aldea Carlos Tovar ubicada en el Municipio San Carlos del Estado Cojedes, después de haber realizado el diagnóstico se evidenció como variable para abordar la asertividad ; enmarcado en la Teoría Terapia de Gestal de Frit Perls, para la misma se diseñó un plan de intervención, en el análisis y procesamiento se utilizó el modelo Gestalt.

El estudio estuvo enmarcado en un tipo de investigación exploratoria evaluativa, y con el diseño de evaluación el Modelo de CIPP (Stufflebeam) o Toma de Decisiones, la población para este estudio estuvo conformada por 17 estudiantes, se recurrió a la técnica de observación, la entrevista no estructura y el instrumento

para el pretest y posttest es el Inventario de Asertividad de Gambrill y Richey, de igual manera la filmación, que permitió analizar los resultados del programa de intervención, el mismo contó con actividades teóricos- prácticos con una duración de 16 horas, lo cual resultó novedosos y beneficioso para las estudiantes miembros del grupo; ya que se pudo evidenciar un incremento en las mejoras de las relaciones interpersonales, arrojando un parámetro estandarizado del 60 por ciento de efectividad del mismo, favoreciendo la formación de un clima agradable dentro y fuera del aula.

Se llegó a la conclusión que el programa de intervención fue efectivo para lograr el mejoramiento de la comunicación asertiva, la cual reconoce que está estrechamente relacionada con las relaciones interpersonales e intrapersonales, hacia la búsqueda de la excelencia en su crecimiento profesional. Por lo tanto, el proceso de comunicación en el grupo favorece la participación, disposición colectiva para desarrollar los objetivos planteados por el mismo, permite trabajar los conflictos interpersonales e intrapersonales que están causando presión e influencia sobre las acciones a realizar.

Entre los aportes se infiere que la comunicación asertiva favorece las relaciones interpersonales lo cual contribuye al crecimiento profesional, es decir que la asertividad fomenta la participación, la disposición a desarrollar los objetivos planteados, el desarrollo de las habilidades, capacidades y destrezas, además de trabajar los conflictos interpersonales que influyen directamente en la conducta del trabajador.

**Torres, Lenin y Díaz, Joscelym (2012).** Compromiso organizacional. Actitud laboral asertiva para la competitividad de las organizaciones. Trabajo de Investigación. Universidad del Zulia. Núcleo Luz- Col Cabimas. Venezuela.

Publicado en la revista Arbitrada de Formación Gerencial de la Universidad del Zulia. Núcleo Luz- Col. Cabimas. Venezuela.

El objetivo central de este estudio fue el analizar el compromiso organizacional como Actitud laboral asertiva para la competitividad de las organizaciones. Así mismo, es importante resaltar que la metodología utilizada para el estudio fue de tipo descriptiva y documental, considerando la hermenéutica para el análisis e interpretación del contenido.

Se concluyó que las empresas deben fortalecer el manejo de las emociones y asertividad de los trabajadores, mediante programas de formación, para que puedan comprometerse con los valores tanto interno como externos de las empresas.

Desde la perspectiva de la autora citada se debe fortalecer los comportamientos y sentimientos de los trabajadores mediante programas de formación, específicamente los relacionados al manejo de las emociones y la asertividad, para que los mismos puedan asumir un compromiso en cuanto a los valores, creencias y relaciones interpersonales, tanto en la parte interna como la externa de las empresas, ya que los mismos tienen una importancia decisiva en el comportamiento y los resultados de los trabajadores.

Se debe llevar a cabo programas de intervención organizacional con el fin de estimular y profundizar la identificación del empleado con los objetivos y valores organizacionales, estimulando de esta forma el compromiso de éstos con la visión y misión de las instituciones de manera que vean y acepten la misma como parte importante de sus vidas. Indiscutiblemente es la actitud positiva la que canaliza y garantiza el logro de los objetivos, como si fuera poco, nada más y nada menos que los objetivos, pieza fundamental en la cristalización de la planificación estratégica.

De esta forma el término actitud amerita respeto por parte del personal directivo de las organizaciones.

**Avendaño, Heidi (2014).** La comunicación asertiva como ventaja competitiva. Ensayo. Universidad Militar Nueva Granada Facultad De Estudios A Distancia. Programa De Administración De Empresas. Diplomado En Alta Gerencia. Bogotá, D.C. Colombia.

El presente ensayo es de tipo expositivo, en el se pretende explicar la importancia de la comunicación organizacional y como el trabajar con un adecuado nivel de comunicación puede impactar directamente en el mejoramiento de la cultura en las organizaciones.

Se concluyó que la gestión de la comunicación, en la actualidad, se convierte en una herramienta que las empresas deben trabajar para garantizar ventajas competitivas, las prácticas efectivas ayudarán a construirla, de allí la importancia de la capacitación constante y el conocimiento de la innovación en materia de comunicación.

Es por esto que la comunicación asertiva es una estrategia muy importante para las organizaciones ya que en gran parte de esta depende el buen desarrollo y satisfacción con la organización, teniendo en cuenta que de su buen uso se desprenden elementos cruciales como la cultura y el clima laboral, y por otro lado el efectivo alcance de los objetivos organizacionales, por lo tanto se considera una competencia clave que debe hacer parte de todos los individuos de la organización.

Una gestión apropiada de comunicación, requiere que la organización comprenda la importancia de la misma y la vea como un factor relevante dentro de

sus procesos y no como una herramienta aislada que se genera automáticamente y a consecuencia de los demás procesos.

En este caso, la citada autora, hizo referencia de la comunicación asertiva como una herramienta que a través de la capacitación constante de los individuos ofrece ventajas competitivas y es por ello que la organización debe verla como un elemento significativo dentro de sus procesos.

### **Bases Teóricas**

Esta investigación se fundamentó en las Teorías del Aprendizaje Humano, específicamente las perspectivas Cognitivas, perspectiva Conductual y la perspectiva del Aprendizaje Social.

Al respecto **Kerlinger (1975: 9)**: señala “una teoría es un conjunto de constructos (conceptos), definiciones y proposiciones relacionadas entre sí, que presentan un punto de vista sistemático de fenómenos especificando relaciones entre variables, con el objeto de explicar y predecir los fenómenos”.

Desde la perspectiva del aprendizaje humano **Naranjo (2008)**, considera la asertividad como una conducta y no una característica de la personalidad, lo que permite verla como un elemento dinámico, susceptible de ser potenciado o aprendido. Reconocer el carácter educable del comportamiento asertivo.

### **Perspectiva Cognitiva del aprendizaje**

Según **Swenson (1984)** desde esta perspectiva, lo que se aprende consiste en ideas y estructuras mentales, estas ideas fueron nombradas como cogniciones y a quienes se dedicaban a seguir estos planteamientos se les denominó Teóricos del Aprendizaje cognitivo.

**Swenson (1984)** afirma que el cambio discontinuo de la conducta es generado por un proceso interno activo, que también puede ser entendido como comprensión; es decir, la modificación activa que el sujeto hace de sus estructuras cognitivas, la cual necesita de tiempo para alcanzarse, actúa como agente de cambio de la propia conducta.

**Swenson (1984)** las cogniciones son elementos mediadores entre el estímulo y la respuesta y su importancia radica en las características activas del sujeto pensante por lo tanto, el aprendizaje es un proceso subjetivo que la persona vivencia internamente.

**Swenson (1984)** siguiendo los planteamientos señalados en los párrafos anteriores, el comportamiento asertivo tiene su origen en las estructuras mentales que la persona posee, especialmente a nivel de las creencias sobre sí misma, sobre los demás y sobre sus capacidades para interactuar con otros; si se percibe de manera de positiva, es capaz de valorar al otro y siente que puede comunicarse eficazmente, es más probable que actúe asertivamente. De lo contrario, será necesario abordar las creencias que se encuentren distorsionadas, como el temor a ser humillado, agredido, la desvalorización del otro, etc., y reemplazarlas por otras más acordes a la realidad.

### **Perspectiva Conductual del aprendizaje**

**Swenson (1984)** en el otro extremo, se encuentran aquellos teóricos que plantean que la unidad específica para aprender es la conexión entre un hecho ambiental y un estímulo. Quienes se inclinan por estos postulados, rechazan el concepto de centrarse en las ideas, centrándose en las conductas manifiestas (objetivas, observables); es por esto que se les denominó “Conductistas”.

**Skinner (1977)**, se convirtió en una de las figuras más influyentes en la historia de la psicología al sustentar las bases del conductismo (es decir la filosofía que emerge del análisis experimental de la conducta), en el cual no se necesita de la mente, consciencia o 28 procesos cognoscitivos para explicar la conducta. En su lugar, afirman que cuando los seres humanos actúan en el mundo lo modifican, pero éste también los cambia; afectándose de modo recíproco.

**Según Skinner (1986)** desde esta perspectiva, el tipo de comportamiento expuesto por la persona, ya sea pasivo, asertivo o agresivo, depende de las consecuencias que tiene su conducta en un contexto específico; si los efectos son positivos, la persona responderá de la misma manera en el futuro (al verse reforzado el comportamiento), y si es negativa, tenderá a cambiar su conducta hasta obtener los resultados esperados.

### **Perspectiva Social**

La teoría de base más adecuada para hablar del tema es la del Aprendizaje social de Bandura.

Bandura (1982) señala que los seres humanos no nacen con repertorios de conducta innatos (exceptuando los reflejos principales); esta pauta de conducta se adquiere a través de la experiencia misma, ya sea de modo directo o mediante la observación. También menciona que los factores genéticos ayudan a potenciar las conductas que se aprenden en el medio social. Según Bandura (1982: 22) “La conducta sería el resultado de la interacción de las personas con las situaciones ambientales y no un producto de cada factor por separado”.

Según Bandura (1982) los factores personales y ambientales no funcionan de manera independiente, sino que se relacionan entre sí, lo mismo ocurre con las

personas y su conducta; por lo que sus acciones crean situaciones ambientales que a su vez afectan la conducta, esto es entendido como determinismo recíproco.

Al respecto **Castanyer (2006)**, señala que durante toda la vida del sujeto, especialmente durante la infancia, el desarrollo está en interrelación con el ambiente que lo rodea; por lo tanto, dependiendo de cómo sea este ambiente para él, serán las pautas de conducta que aprenderá. **Castanyer (2006: 134)**. “Las conductas en general y en este caso la conducta asertiva no se hereda, sino más bien son aprendidas”.

A esto, **Castanyer (2006)**, agrega que para el que un niño aprenda o no una conducta y entienda que la conducta aprendida genera resultados beneficiosos, depende de los siguientes factores: Lo que ocurra después de exhibir la conducta (refuerzo) y aquellos modelos que tenga el niño para imitar (modelado).

**Bandura (1982)** dice las conductas asertiva, agresiva y pasiva son aprendidas mediante las relaciones que el sujeto establece con personas de su entorno, incorporando elementos como normas, valores, actitudes, creencias, etc., las cuales se van modificando de acuerdo a experiencias de interacción social posteriores.

### **Asertividad**

**Morera, Jaume y Franco, Laura (2004)**. Define asertividad como la habilidad personal que permite expresar sentimientos, opiniones y pensamientos, en el momento oportuno, de la forma adecuada y sin negar ni desconsiderar los derechos de los demás. Es decir, que es una forma de interactuar efectivamente en cualquier situación que permite a la persona ser directa, honesta y expresiva.

El principio de la asertividad es el respeto profundo del yo, sólo al sentar tal respeto, se puede respetar a los demás.

## **Diferenciación entre conductas**

**Morera, Jaume y Franco, Laura (2004)** la falta de asertividad se da en las personas que tienen problemas a la hora de relacionarse.

Se debe diferenciar entre conducta asertiva o socialmente hábil, pasiva y agresiva.

### **Conducta asertiva o socialmente hábil**

**Según Morera, Jaume y Franco, Laura (2004)**. Implica firmeza para utilizar los derechos, expresar los pensamientos, sentimientos y creencias de un modo directo, honesto y apropiado sin violar los derechos de los demás. Es la expresión directa de los propios sentimientos, deseos, derechos legítimos y opiniones sin amenazar o castigar a los demás y sin violar los derechos de esas personas. La aserción implica respeto hacia uno mismo al expresar necesidades propias y defender los propios derechos y respeto hacia los derechos y necesidades de las otras personas. La conducta asertiva no tiene siempre como resultado la ausencia de conflicto entre las dos partes, pero su objetivo es la potenciación de las consecuencias favorables y la minimización de las desfavorables.

### **Conducta pasiva**

**Según Morera, Jaume y Franco, Laura (2004)**. Es la transgresión de los propios derechos al no ser capaz de expresar abiertamente sentimientos, pensamientos y opiniones o al expresarlos de una manera auto derrotista, con disculpas, falta de confianza, de tal modo que los demás puedan hacerle caso.

La no aserción muestra una falta de respeto hacia las propias necesidades. Su objetivo es el apaciguar a los demás y el evitar conflictos a toda costa. Comportarse de este modo en una situación puede dar como resultado una serie de consecuencias no deseables tanto para la persona que está comportándose de manera no asertiva como con la persona con la que está interactuando.

La probabilidad de que la persona no asertiva satisfaga sus necesidades se encuentra reducida debido a la falta de comunicación o a la comunicación indirecta o incompleta. La persona que actúa así se puede sentir a menudo incomprendida, no tomada en cuenta y manipulada.

Además, puede sentirse molesta respecto al resultado de la situación o volverse hostil o irritable hacia las otras personas, puede acabar por estallar. Hay un límite respecto a la cantidad de frustración que un individuo puede almacenar dentro de sí mismo.

### **Conducta agresiva**

**Según Morera, Jaume y Franco, Laura (2004).** Es la defensa de los derechos personales y expresión de los pensamientos, sentimientos y opiniones de una manera inapropiada e impositiva y que transgrede los derechos de las otras personas.

La conducta agresiva en una situación puede expresarse de manera directa o indirecta. La agresión verbal directa incluye ofensas verbales, insultos, amenazas y comentarios hostiles o humillantes. El componente no verbal puede incluir gestos hostiles o amenazantes. La agresión verbal indirecta incluye comentarios sarcásticos y rencorosos y murmuraciones. Las víctimas de las personas agresivas acaban, más tarde o más temprano, por sentir resentimiento y por evitarlas. El objetivo habitual de la agresión es la dominación de las otras personas.

La victoria se asegura por medio de la humillación y la degradación. Se trata en último término de que los demás se hagan más débiles y menos capaces de expresar y defender sus derechos y necesidades.

La conducta agresiva refleja a menudo de una conducta ambiciosa, que intenta conseguir los objetivos a cualquier precio, incluso si eso supone transgredir las normas éticas y vulnerar los derechos de los demás. La conducta agresiva puede traer como resultado consecuencias favorables, como una expresión emocional satisfactoria, un sentimiento de poder y la consecución de los objetivos deseados.

También pueden surgir sentimientos de culpa, las consecuencias a largo plazo de este tipo de conductas son siempre negativas.

### **Asertividad en el trabajo**

**Morera, Jaume y Franco, Laura (2004).** En un lugar de trabajo se tiene que dirigir el esfuerzo a adquirir y mantener buenas habilidades sociales, relaciones con el entorno laboral que aporten un valor añadido a los conocimientos y a la capacidad respecto a la profesión que se ejerce. Es importante una comunicación asertiva que haga valer los derechos para ser tratados de manera justa, para ello se debe expresar de manera clara y específica lo que en realidad se quiere, piensa y siente.

Ante cualquier desacuerdo o solicitud poco razonable, es necesario opinar en todo momento y preguntar el "por qué" debe hacerse, ya que toda persona tiene derecho a recibir una explicación convincente. Es efectivo solucionar los problemas que incomodan exponiéndolos con respeto a aquellos que estén implicados, se debe manejar la timidez y el miedo en el trabajo venciendo la baja autoestima, creyendo en las propias posibilidades y afrontando el miedo a arriesgarse a las consecuencias de

las propias manifestaciones, de esta manera desciende la frustración y rompe con los bloqueos emocionales.

Una conducta asertiva facilita un flujo de información en los grupos de trabajo y potencia la creación de más de una solución a los posibles problemas laborales que vayan surgiendo, dichos problemas cuando surgen y son transmitidos de forma asertiva reciben diversas alternativas y puntos de vista permitiendo una resolución adecuada. Así, la asertividad puede ser considerada como una variable predictiva de éxito en la marcha de las organizaciones.

### **Respuestas asertivas y ventajas**

**Morera, Jaume y Franco, Laura (2004).** La respuesta asertiva se considera como una habilidad de comunicación interpersonal y social, es una capacidad para transmitir opiniones, posturas, creencias y sentimientos de cada uno sin agredir ni ser agredido.

Si para el individuo las opiniones y deseos de los demás prevalecen sobre los propios, la consecuencia es la sumisión que impide que avance el grado de confianza de una relación al no darse a conocer y convirtiéndose así en un absoluto desconocido.

A continuación se definen diversos tipos de respuestas asertivas las cuales también guardan relación con los derechos asertivos:

- Rechazar una petición.
- Hacer una petición o solicitar ayuda.
- Solicitar un cambio de conducta que resulta molesta.
- Mostrar desacuerdo.
- Hacer una crítica.

- Recibir una crítica.
- Formular un elogio.
- Hacer cumplidos.

### **Principios y derechos básicos de la asertividad**

**Morera, Jaume y Franco, Laura (2004).** La asertividad se construye en todo un modelo que sigue principios generales, de dentro hacia fuera, de construir fortalezas en la persona, para después poder exteriorizar un desempeño que sirva a los demás; es así como se parte del "respetarse a sí mismo" para "respetar a los demás", le continúan a estos principios asertivos ciertas habilidades instrumentales que favorecen la comunicación real. El modelo completo en cuanto a los principios generales sigue la siguiente lógica:

- Respeto por uno mismo.
- Respetar a los demás.
- Ser directo.
- Ser honesto.
- Ser apropiado.
- Control emocional.
- Saber decir.
- Saber escuchar.
- Ser positivo.
- Lenguaje no verbal.

Los derechos asertivos son puntos a sostener y a hacer valer ante sí mismos y ante los demás. Quien más lesiona los propios derechos asertivos es nuestro yo, cuando no se respetan los propios derechos y por ellos se hacen valer los de los demás. Entre los derechos asertivos se encuentran los siguientes:

- Considerar las propias necesidades.
- Cambiar de opinión.
- Expresar tus ideas y sentimientos.

- Decir no ante una petición, sin sentirse culpable.
- Ser tratado con respeto y dignidad.
- Cometer errores.
- Pedir y dar cuando así lo decidas.
- Hacer menos de lo que como humano puedes hacer.
- Establecer tus prioridades y tus propias decisiones.
- Sentirse bien.
- Tener éxito.
- La privacidad.
- La reciprocidad.
- No usar tus derechos.
- Exigir la calidad pactada.
- Ser feliz.

### **Técnicas asertivas**

**Morera, Jaume y Franco, Laura (2004).** Lo normal es encontrarse con diversos problemas a veces difíciles de superar. La mayoría de ellas son que la otra persona ignore el mensaje y continúe con su conducta, o bien intente criticarla o descalificarla de distintas maneras. Para estas eventualidades se deberá estar preparado con una serie de técnicas asertivas adicionales. A continuación se señalan algunas:

**Disco rayado:** Técnica que consiste en la repetición serena de palabras que expresan nuestros deseos una y otra vez, ante la inexistencia de otros por acceder a los suyos. Evita tener que poner excusas falsas y nos ayuda a persistir en nuestros objetivos.

**Banco de niebla:** Técnica que nos ayuda a aprender a responder a las críticas manipulativas de otras personas reconociendo su posibilidad o su parte de verdad.

**Aceptación negativa:** Esta técnica nos enseña a aceptar nuestros errores y faltas, (sin tener que excusarnos por ellos) mediante el reconocimiento decidido y comprensivo

de las críticas que nos formulan a propósito de nuestras características negativas, reales o supuestas.

**Aceptación positiva:** Consiste en la aceptación de la alabanza que nos den (elogios, felicitaciones, etc.), pero sin desviarnos del tema central.

**Interrogación:** Uno mismo se pregunta lo que le preocupa buscando sus propias respuestas.

**Compromiso:** Puede ser muy asertivo y muy práctico siempre que no esté en juego el respeto que nos debemos a nosotros mismos, ofrecer a la otra parte algún compromiso.

**Información gratuita:** Consiste en escuchar activamente la información que nos dan los demás sin habérselas pedido nosotros y de allí partir para solicitar más datos y seguir la conversación.

La persona asertiva es aquella que no se comporta de manera agresiva con los demás, lleva a la práctica sus decisiones, no huye o cede ante los demás para evitar conflictos, es capaz de aceptar que comete errores sin sentirse culpable, no se siente obligada a dar excusas, razones o explicaciones de por qué quiere lo que quiere, distingue de lo que dicen los demás de ella misma o de sus puntos de vista, es capaz de solicitar información sobre su propia conducta negativa y está abierto siempre a tratar diferencias de intereses o conflictos con otras personas. Una cualidad de ser asertivo es expresar deseos u opiniones, para ello existe un sistema general llamado "D.E.P.A". El D.E.P.A se refiere a:

D - Describir de manera clara la situación que desagrada o que se desea cambiar.

E - Expresar los sentimientos personales en primera persona, evitando acusar al otro.

P - Pedir un cambio concreto de conducta.

A - Agradecer la atención del otro a nuestra petición.

### **Desempeño Laboral**

Chiavenato, Idalberto (2002: 236), expone que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

### **Elementos del Desempeño Laboral**

Al respecto Chiavenato, Idalberto (2000: 367), expone que el desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales se presentan a continuación: Factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.

Benavides, O. (2002: 72), al definir desempeño lo relaciona con competencias, afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño. Para esta autora, las competencias son “comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria. Igualmente,

expone que los estudios organizacionales se proyectan alrededor de tres tipos de competencias fundamentales, las cuales implican discriminarse y usarse de conformidad con los objetivos de la organización; estas competencias son: competencias genéricas, competencias laborales y competencias básicas.

### **Características de desempeño laboral**

Según Flores, Rada (2008: 89) “Las características del desempeño laboral corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo”.

#### **Adaptabilidad**

Según Flores, Rada (2008: 89) “se refiere a la mantención de la efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones responsabilidades y personas”.

#### **Comunicación**

Según Flores, Rada (2008: 89) “se refiere a la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente. La capacidad de acuerdo el lenguaje o terminología a las necesidades del receptor (es). Al buen empleo de la gramática, organizacional y estructura en comunicaciones”.

#### **Iniciativa**

Según Flores, Rada (2008: 89) “se refiere a la intención de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos. A la habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente. A las medidas que toma para lograr objetivos más allá de lo requerido”.

### **Conocimientos**

Según Flores, Rada (2008: 89) “se refiere el nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas con su área de trabajo. A la capacidad que tiende de mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales en su área de experiencia”.

### **Trabajo en equipo**

Según Flores, Rada (2008: 89) “se refiere a la capacidad de desenvolverse eficazmente en equipos/ grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permite el consenso”.

### **Desarrollo de talentos**

Según Flores, Rada (2008: 89) “se refiere a la capacidad de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo planificando actividades de desarrollo efectivas, relacionadas con los cargos actuales y futuros”.

### **CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO**

En este capítulo se indican las estrategias de cómo se ejecutó la investigación y los diferentes elementos relacionados con la misma, como detallar el diseño y tipo de investigación, las técnicas e instrumentos que se utilizan así como la población a quien se le va a ejecutar estos instrumentos.

#### **Naturaleza de la Investigación**

El estudio pretende analizar la relación de la conducta asertiva en el desempeño laboral del trabajador, a través de una investigación correlacional, y como expresa Delgado de Smith (2013: 250) este tipo de investigación “proporciona indicios de la relación que podría existir entre dos o más variables”.

De esta manera, la utilización de este tipo de investigación para el desarrollo del análisis de la relación de la Conducta Asertiva en el Desempeño Laboral del individuo, permite determinar si el cambio en una variable tiene relación directa en el cambio de la otra, esta relación o asociación entre una y otra variable permite conocer la brecha existente entre la conducta asertiva existente y la ideal, así como dar respuestas a las interrogantes planteadas y alcanzar los objetivos establecidos.

Por otra parte se apoya en un estudio de campo, porque la información para resolver nuestros objetivos de investigación se va a obtener directamente en el sitio donde ocurren los hechos, en este caso una empresa dedicada al desarrollo, manufactura y comercialización de neumáticos ubicada en Valencia estado Carabobo.

## **Estrategia Metodológica**

En este aspecto de la investigación se utiliza una herramienta de apoyo denominada Cuadro Técnico Metodológico, el cual permite ordenar, desglosar y hacer manejables los objetivos de la investigación a fines de poder alcanzarlos. En este caso se le aplica a los tres primeros objetivos de la investigación, porque la naturaleza del último objetivo no permite su operacionalización.

A continuación se presenta el siguiente Cuadro Técnico Metodológico:

**Cuadro N° 1**  
**Cuadro Técnico Metodológico**

**Objetivo General:** Analizar la relación de la conducta asertiva en el desempeño laboral de los trabajadores nómina diaria del Dpto. de Mantenimiento Eléctrico de una empresa dedicada al desarrollo, manufactura y comercialización de neumáticos ubicada en Valencia estado Carabobo.

<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Dimensión o Factor</b>	<b>Definición</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Fuente</b>	<b>Técnicas e Instrumentos</b>
*Describir el Desempeño Laboral presente en los trabajadores nomina diaria del Dpto. de Mantenimiento Eléctrico de una empresa dedicada al desarrollo, manufactura y comercialización de neumáticos ubicada en Valencia estado Carabobo.	Desempeño Laboral.	Es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones , la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral.	1. Conocimiento del puesto. 2. Planificación y Resolución. 3. Productividad. 4. Habilidades de Comunicación. 5. Trabajo en equipo. 6. Habilidades de Dirección.	1.1 Funciones. 1.2 Responsabilidades 1.3 Conocimientos requeridos. 1.4 Habilidades requeridas. 2.1 Organización del trabajo. 2.2 Grado de supervisión. 2.3 Identificación de problemas. 2.4 Reacción ante las dificultades. 3.1 Logro de objetivos. 3.2 Manejos de proyectos. 3.3 Logro de estándares de producción. 4.1 Articulación. 4.2 Participación. 4.3 Escucha. 5.1 Conocimiento de trabajo en equipo. 5.2 Ayuda al equipo. 5.3 Participación equipos de trabajo. 5.4 Trabajo en equipo con diferentes tipos de personas. 6.1 Transmisión de objetivos. 6.2 Comunicación. 6.3 Liderazgo.	Jefe del Dpto. de Mantenimiento Eléctrico de la empresa objeto de estudio.	Encuesta (Cuestionario)

Fuente: Sarmiento 2015

**Cuadro N° 2**  
**Cuadro Técnico Metodológico**

**Objetivo General:** Analizar la relación de la conducta asertiva en el desempeño laboral de los trabajadores nómina diaria del Dpto. de Mantenimiento Eléctrico de una empresa dedicada al desarrollo, manufactura y comercialización de neumáticos ubicada en Valencia estado Carabobo.

<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Dimensión o Factor</b>	<b>Definición</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Fuente</b>	<b>Técnicas e Instrumentos</b>
*Identificar la Conducta Asertiva presente en los trabajadores nomina diaria del Dpto. de Mantenimiento Eléctrico de una empresa dedicada al desarrollo, manufactura y comercialización de neumáticos ubicada en Valencia estado Carabobo.	Conducta Asertiva	Es la habilidad personal que permite expresar sentimientos, opiniones y pensamientos, en el momento oportuno, de la forma adecuada y sin negar ni desconsiderar los derechos de los demás.	1. Defensa de los derechos. 2. Respeto a los derecho 3. Firmeza. 4. Expresión Directa 5. Aserción 6. Comunicación	1.1 Defensa de sus derechos 1.2 Defensa de los derechos de los demás. 2.1 Respeto de a sus derechos 2.2 Respeto a los derecho de los demás 2.3 Respeto a las necesidades propias 2.4 Respeto a las necesidades de los demás 3.1 En la utilización de los derechos propios y el de los demás 3.2 En la utilización del respeto propio y el de los demás 3.3 En la utilización de la expresión. 4.1 Pensamiento 4.2 Sentimientos 4.3 Deseos 4.4 Derechos 4.5 Creencias 5.1 Respeto hacia nosotros mismos. 6.1 Abierta 6.2 Directa 6.3 Completa	Trabajadores nomina diaria del Dpto. de Mantenimiento Eléctrico de la empresa objeto de estudio. (20 trabajadores)	Encuesta (Cuestionario)

Fuente: Sarmiento 2015

## **Técnicas e Instrumentos de Recolección de la Información**

En el cuadro presentado anteriormente (Cuadro N° 1), se definió la técnica e instrumento en donde se recolecto la información necesaria para el estudio.

En función de los objetivos y al tipo de investigación definidos para el presente estudio, se tomó como técnica de recolección de información la encuesta y el cuestionario como instrumento; el cual es considerado por Balestrini (2001) como:

Un medio de comunicación escrito y básico, entre el encuestador y el encuestado, facilita traducir los objetivos y las variables de la investigación a través de una serie de preguntas muy particulares, previamente preparadas de forma cuidadosa, susceptibles de analizarse en relación con el problema estudiado (p. 155).

Para la aplicación de los instrumentos se contactó con el departamento de Talento Humano de la empresa objeto de estudio y a su vez con el Departamento de Mantenimiento Eléctrico específicamente con el Jefe del departamento, con quien se acordó el día y la hora de aplicación para ambos cuestionario (Cuestionario de Asertividad, aplicado a los trabajadores y Cuestionario de Desempeño Laboral, aplicado al supervisor).

En un primer cuestionario se presenta 24 ítems de carácter cerrado, de opciones múltiples que fueron contestadas claramente por Jefe del del Dpto. de Mantenimiento Eléctrico como persona encargada de evaluar y analizar el desempeño, de donde se recogió información referente al desempeño laboral presente en los 20 trabajadores objeto de estudio.

En este cuestionario el Jefe del Departamento de Mantenimiento Eléctrico debe elegir la opción que más se adapte a sus opiniones y experiencias, favorables o

desfavorables, en el ámbito de trabajo con respecto a los 20 trabajadores evaluados a través de una escala Likert de 5 puntos, mediante un conjunto de ítems en forma de afirmaciones, en la que 1 representa “Deficiente”, 2 “Regular”, 3 “Bueno”, 4 “Muy Bueno” y 5 “Excelente”. Donde la puntuación máxima es 120 y la mínima 24 puntos (Anexo B). Tomando en cuenta la calificación final, el resultado se clasifica según los siguientes rangos:

#### Nivel de Desempeño Individual

Bajo	Medio Bajo	Medio	Medio Alto	Alto
1-24	25-48	49-72	73-96	97-120

La regla de medición para interpretar la escala es la siguiente: A mayor puntaje más positiva y favorable la actitud hacia el proceso de investigación y a menor puntaje, la actitud será más negativa y desfavorable, los puntajes intermedios expresan una actitud medianamente positiva, neutra o medianamente negativa.

En un segundo cuestionario se presentan 20 ítems de carácter cerrado, de opciones múltiples que fueron contestadas claramente y de forma individual por los 20 trabajadores objeto de estudio, de donde se recogió información referente a la conducta asertiva presente en los mismos.

En este cuestionario los 20 trabajadores que conforman el Departamento de Mantenimiento Eléctrico debe elegir la opción que más se adapte a sus opiniones y experiencias, favorables o desfavorables, en el ámbito de trabajo, a través de una escala Likert de 5 puntos, mediante un conjunto de ítems en forma de afirmaciones, en la que 1 representa “Nunca”, 2 “Casi Nunca”, 3 “A Veces”, 4 “Casi Siempre” y 5 “Siempre”. Donde la puntuación máxima es 100 y la mínima 20 puntos (Anexo A).

Tomando en cuenta la calificación final, el resultado se clasifica según los siguientes rangos:

#### Nivel de Asertividad Individual

Bajo	Medio Bajo	Medio	Medio Alto	Alto
1-20	21-40	41-60	61-80	81-100

La regla de medición para interpretar la escala es la siguiente: A mayor puntaje más positiva y favorable la actitud hacia el proceso de investigación y a menor puntaje, la actitud será más negativa y desfavorable, los puntajes intermedios expresan una actitud medianamente positiva, neutra o medianamente negativa.

#### **Población**

La población y la muestra escogida para esta investigación se tomaron de una empresa dedicada al desarrollo, manufactura y comercialización de neumáticos, ubicada en la ciudad de Valencia, Estado Carabobo, ciudad industrial de Venezuela.

La población se refiere al conjunto de individuos y objetos que pertenecen a una misma clase por poseer características similares. Según lo expuesto por Hurtado y Toro (1997: 78) “la población o universo se refiere al conjunto para el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan, a los elementos o unidades (personas, instituciones o cosas) que se van a estudiar”. En este caso el personal de la empresa objeto de estudio, donde se realizó la indagación de acuerdo a la técnica e instrumento seleccionado para conocer así y validar la realidad de la investigación.

En la presente investigación se tomó como población finita los trabajadores del departamento de mantenimiento eléctrico de una empresa dedicada al desarrollo, manufactura y comercialización de neumáticos, conformada por un grupo de veinte (20) personas en total.

### **Muestra**

En relación a la muestra, no hubo, se trabajó con la población ante descrita. En este sentido, es importante destacar a Balestrini (2001) quien señala que en los casos de los universos pequeños, se toman las unidades de análisis objeto de estudio en su totalidad y no se hace necesario emplear muestreo.

### **Validez y Confiabilidad**

Posteriormente a la realización del instrumento, éste fue sometido al juicio de expertos con el objeto de validar. Para Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (1998:243) “la validez en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide la variable que quiere medir”. En función de ello, la validez aplicada en esta investigación fue la de contenido, para lo cual se expuso un cuestionario a juicio de tres (3) expertos, con la intención de que validaran el contenido del mismo y verificaran la pertinencia de los ítems con los objetivos de la investigación, quienes emitieron su opinión en relación a aspectos tales como: redacción correcta, conformidad, imparcialidad y las sugerencias.

Los aportes suministrados permitieron construir la versión definitiva del instrumento (ver anexo A, B) aplicado a las veinte (20) trabajadores y al jefe del departamento de mantenimiento eléctrico de la empresa objeto de estudio, luego de su validación y de los ajustes necesarios y se procedió a su aplicación.

Con respecto a la confianza, ambas encuesta muestran evidencia de confiabilidad por consistencia interna ya que presenta un Alfa de 0,75 para la asertividad, con un total de 20 ítems y un Alfa de 0,90 para el desempeño, con un total de 24 ítems. La consistencia interna se midió a través del Alfa de Cronbach (ver anexo D), la cual se presenta con valores entre 0 a 1 (entendiendo “0” como ausencia de correlación y “1” como correlación perfecta entre los ítem), según Campo, Arias y Oviedo (2008) la consistencia interna se considera aceptable cuando se encuentra entre 0,70 y 0,90.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

En el presente capítulo se establecen todas aquellas técnicas y procedimientos a utilizar para alcanzar los objetivos de la presente investigación. Los resultados obtenidos luego de haber procesado, analizado e interpretado los datos recolectados a través de las encuestas al personal seleccionado de la empresa objeto de estudio, se procede a tabular la información presentándola mediante una distribución de frecuencia y de porcentajes según las respuestas para cada uno de los ítems.

Para el estudio y análisis de los datos obtenidos, como metodología estadística se utiliza las medidas de tendencia central: media y de dispersión, el coeficiente de Spearman para la relación de variables y el alfa de Cronbach para conocer el índice de discriminación de ambos instrumentos con esta muestra. Todo con el apoyo del programa Excel para Windows.

Conjuntamente con esto se efectúa un análisis descriptivo de cada respuesta a través de una serie de cuadros que detallan los resultados obtenidos en los instrumentos, luego se procedió a efectuar un análisis correlacional de las variables asertividad y desempeño a través de la tabulación y presentación del gráfico de correlación, logrando obtener información clave que sirve de apoyo para el objetivo central de esta investigación y a su vez permitiendo establecer las conclusiones, a partir del promedio de las variables estudiadas, enfatizándose en las oportunidades de mejora de la conducta asertiva y su relación con el desempeño laboral, así como también para la presentación de las recomendaciones para mejorar las relaciones interpersonales en pro de los objetivos empresariales.

A continuación se presentan los datos obtenidos en las encuestas a través de las diferentes respuestas por ítems su interpretación y análisis, seguido se muestra el

análisis e interpretación correlacional de los resultados utilizando el rho de Spearman. Según Martínez, Rosa (2009). El coeficiente rho de Spearman es una medida de asociación lineal que utiliza los rangos, números de orden, de cada grupo de sujetos y compara dichos rangos

## **Análisis Descriptivo**

### **CONDUCTA ASERTIVA**

#### Expresión

#### **Cuadro Nro. 3**

Al considerar que algo le resulta injusto, expresa su opinión al respecto.

<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
1. Nunca	0	0%
2. Casi Nunca	0	0%
3. A veces	3	15%
4. Casi Siempre	15	75%
5. Siempre	2	10%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Ludmila Sarmiento (2015).

Como puede evidenciarse en el cuadro N° 3, el 75 % de la población apuntó que casi siempre al considerar que algo le resulta injusto, expresa su opinión al respecto; mientras que un 3 % indicó a veces y solo un 2 % indico siempre. Lo que permite inferir que la mayoría al considerar que algo le resulta injusto, expresa su opinión al respecto casi siempre lo que demuestra mayor porcentaje de asertividad en la población.

Basado en el cuadro anterior, se puede apreciar que los trabajadores mantienen una buena comunicación, es decir, se sienten en la libertad de expresarse y decir lo piensan. Al respecto Morera, Jaime y Franco, Laura (2004) afirman que la asertividad implica la libertad de expresión.

## Expresión

### **Cuadro Nro. 4**

**Un compañero le está llamando por un apodo que le disgusta, le dices amablemente que deje de hacerlo**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
1. Nunca	0	0%
2. Casi Nunca	0	0%
3. A veces	4	20%
4. Casi Siempre	15	75%
5. Siempre	1	5%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Ludmila Sarmiento (2015).

Como puede evidenciarse en el cuadro N° 4, el 75 % de la población apuntó que si un compañero le está llamando por un apodo que le disgusta, casi siempre le dice amablemente que deje de hacerlo; mientras que un 20 % indicó a veces y solo un 5 % indico siempre. Lo que permite inferir que la mayoría la población apuntó que si un compañero le está llamando por un apodo que le disgusta, casi siempre le dice amablemente que deje de hacerlo, lo que demuestra mayor porcentaje de asertividad en la población.

Basado en el cuadro anterior, se puede apreciar que los trabajadores mantienen una buena relación entre compañeros de trabajo, es decir, se sienten en la libertad de expresar sus sentimientos. Al respecto Morera, Jaume y Franco, Laura (2004) afirman que la asertividad implica la expresión directa de los sentimientos.

## Expresión

### **Cuadro Nro. 5**

**Un compañero le pide un favor que usted se siente incapaz de cumplir, le dice que no**

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1. Nunca	1	0%
2. Casi Nunca	1	0%
3. A veces	3	15%
4. Casi Siempre	13	65%
5. Siempre	2	10%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Ludmila Sarmiento (2015).

Como puede evidenciarse en el cuadro N° 5, el 65 % de la población señaló que si un compañero le pide un favor que usted se siente incapaz de cumplir, casi siempre le dice que no; mientras que un 15 % indicó a veces y solo un 10 % indicó siempre. Lo que permite inferir que la mayoría de la población apuntó que si un compañero le está llamando por un apodo que le disgusta, casi siempre le dice amablemente que deje de hacerlo, lo que demuestra mayor porcentaje de asertividad en la población

Basado en el cuadro anterior, se puede apreciar que los trabajadores mantienen una buena comunicación entre compañeros de trabajo, es decir, se sienten en la libertad de expresarse sin temor. Al respecto Morera, Jaume y Franco, Laura (2004) afirman que la asertividad implica firmeza para utilizar los derechos.

## Expresión

### **Cuadro Nro. 6**

**Un amigo llega a cenar una hora más tarde y no le aviso, le comentaría su irritación por la tardanza**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
1. Nunca	0	0%
2. Casi Nunca	0	0%
3. A veces	2	10%
4. Casi Siempre	18	90%
5. Siempre	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Ludmila Sarmiento (2015).

Como puede evidenciarse en el cuadro N° 11, el 90 % de la población apuntó que si un amigo llega a cenar una hora más tarde y no le aviso, casi siempre le comentaría su irritación por la tardanza y solo un 10% apunto a veces. Lo que permite inferir que la mayoría la población apuntó que si un amigo llega a cenar una hora más tarde y no le aviso, casi siempre le comentaría su irritación por la tardanza, lo que demuestra mayor porcentaje de asertividad en la población.

Basado en el cuadro anterior, se puede apreciar que los trabajadores mantienen buenas relaciones interpersonales, es decir, se sienten en la libertad de expresarse y decir lo que sienten y piensan. Al respecto Morera, Jaume y Franco, Laura (2004) afirman que la asertividad implica respeto hacia uno mismo al expresar necesidades propias y defender los propios derechos.

## Expresión

### **Cuadro Nro. 7**

**Un compañero de trabajo le da constantemente sus tareas para que las realice, decide terminar con esta situación razonadamente**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
1. Nunca	0	0%
2. Casi Nunca	0	0%
3. A veces	4	20%
4. Casi Siempre	13	65%
5. Siempre	3	15%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Ludmila Sarmiento (2015).

Como puede evidenciarse en el cuadro N° 13, el 65 % de la población señaló que casi siempre que un compañero de trabajo le da constantemente sus tareas para que las realice, decide terminar con esta situación razonadamente; mientras un 20% apunto a veces y solo un 15% siempre. Lo que permite inferir que la mayoría la población apuntó que casi siempre que un compañero de trabajo le da constantemente sus tareas para que las realice, decide terminar con esta situación razonadamente, lo que demuestra mayor porcentaje de asertividad en la población.

Basado en el cuadro anterior, se puede apreciar que los trabajadores mantienen una buena relación entre compañeros de trabajo, es decir, se sienten en la libertad de expresarse al decir lo que sienten y piensan. Al respecto Morera, Jaume y Franco, Laura (2004) afirman que la asertividad implica respeto hacia uno mismo al expresar necesidades propias y defender los propios derechos al igual que respetar los derechos de los demás.

## Aserción Asertiva

### **Cuadro Nro. 8**

#### **Prefiere usted perder una amistad antes que adaptarse**

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1. Nunca	0	0%
2. Casi Nunca	0	0%
3. A veces	4	20%
4. Casi Siempre	15	75%
5. Siempre	1	5%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Ludmila Sarmiento (2015)

Como puede evidenciarse en el cuadro N° 8, el 75 % de la población apuntó que casi siempre prefiere perder una amistad antes que adaptarse; mientras que un 20 % indicó a veces y solo un 5 % indicó siempre. Lo que permite inferir que la mayoría la población apuntó que casi siempre prefiere perder una amistad antes que adaptarse, lo que demuestra mayor porcentaje de asertividad en la población.

Basado en el cuadro anterior, se puede apreciar que los trabajadores mantienen un buen nivel de asertividad, es decir, el comportamiento expresado ante las diferentes situaciones presentadas es favorable. Al respecto Morera, Jaime y Franco, Laura (2004) afirman que la asertividad no es ausencia de conflicto y su objetivo es la potenciación de las consecuencias favorables.

## Comunicación Directa

### **Cuadro Nro. 9**

**Se enfrenta con cierta regularidad a la conducta de otra persona que le resulta molesta, le pide que deje de hacerla**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
1. Nunca	0	0%
2. Casi Nunca	0	0%
3. A veces	5	25%
4. Casi Siempre	15	75%
5. Siempre	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Ludmila Sarmiento (2015).

Como puede evidenciarse en el cuadro N° 9, el 75 % de la población señaló que casi siempre al enfrentarse con cierta regularidad a la conducta de otra persona que le resulta molesta, le pide que deje de hacerla y solo un 25 % indicó a veces. Lo que permite inferir que la mayoría de la población apuntó que casi siempre al enfrentarse con cierta regularidad a la conducta de otra persona que le resulta molesta, le pide que deje de hacerla, lo que demuestra mayor porcentaje de asertividad en la población.

Basado en el cuadro anterior, se puede apreciar que los trabajadores mantienen una conducta asertiva, es decir, el comportamiento expresado ante las diferentes situaciones presentadas es favorable. Al respecto Morera, Jaume y Franco, Laura (2004) afirman que la asertividad no es ausencia de conflicto y su objetivo es la potenciación de las consecuencias favorables y la minimización de las desfavorables.

## Respeto a los derechos de los demás

### **Cuadro Nro. 10**

**Ante una crítica acerca de usted, intenta comprender el otro punto de vista**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
1. Nunca	1	5%
2. Casi Nunca	0	0%
3. A veces	4	20%
4. Casi Siempre	15	75%
5. Siempre	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Ludmila Sarmiento (2015).

Como puede evidenciarse en el cuadro N° 10, el 75 % de la población apuntó que casi siempre ante una crítica acerca del, intenta comprender el otro punto de vista; mientras que un 20% apunto a veces y solo un 5 % indico nunca. Lo que permite inferir que la mayoría la población apuntó que casi siempre ante una crítica acerca del, intenta comprender el otro punto de vista, lo que demuestra mayor porcentaje de asertividad en la población.

Basado en el cuadro anterior, se puede apreciar que los trabajadores mantienen una buena comunicación entre compañeros de trabajo, es decir, se sienten en la libertad de expresarse y decir lo que sienten y piensan; de igual forma son capaces de comprender las ideas de sus colegas. Al respecto Morera, Jaume y Franco, Laura (2004) afirman que la asertividad implica la expresión directa de las opiniones respetando la de los demás.

Defensa de los derechos propios

**Cuadro Nro. 11**

**Se sentiría con el derecho de interrumpir al interlocutor en caso de que no le quedara clara la explicación**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
1. Nunca	0	0%
2. Casi Nunca	0	0%
3. A veces	4	20%
4. Casi Siempre	15	75%
5. Siempre	1	5%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Ludmila Sarmiento (2015).

Como puede evidenciarse en el cuadro N° 6, el 75 % de la población apuntó que casi siempre se sentiría con el derecho de interrumpir al interlocutor en caso de que no le quedara clara la explicación; mientras que un 20 % indicó a veces y solo un 5 % indicó siempre. Lo que permite inferir que la mayoría la población apuntó que casi siempre se sentiría con el derecho de interrumpir al interlocutor en caso de que no le quedara clara la explicación, lo que demuestra mayor porcentaje de asertividad en la población

Basado en el cuadro anterior, se puede apreciar que los trabajadores mantienen una buena comunicación, es decir, se sienten en la libertad de utilizar sus derechos al expresarse. Al respecto Morera, Jaume y Franco, Laura (2004) afirman que la asertividad implica firmeza para utilizar el derecho a expresarse sin violar los derechos de los demás.

## Comunicación

### **Cuadro Nro. 12**

**Una persona desconocida se acaba de mudar a la casa de al lado, se acercaría a la puerta para presentarse**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
1. Nunca	0	0%
2. Casi Nunca	1	5%
3. A veces	2	10%
4. Casi Siempre	17	85%
5. Siempre	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Ludmila Sarmiento (2015).

Como puede evidenciarse en el cuadro N° 12, el 85 % de la población apuntó que casi siempre que una persona desconocida se acaba de mudar a la casa de al lado, se acercaría a la puerta para presentarse; mientras un 10% apunto a veces y solo un 5% apunto casi nunca. Lo que permite inferir que la mayoría la población apuntó que casi siempre que una persona desconocida se acaba de mudar a la casa de al lado, se acercaría a la puerta para presentarse, lo que demuestra mayor porcentaje de asertividad en la población.

Basado en el cuadro anterior, se puede apreciar que los trabajadores mantienen buenas relaciones interpersonales, es decir, se sienten en la libertad de decir y hacer lo que sienten sin temor o timidez. Al respeto Morera, Jaume y Franco, Laura (2004) afirman que la asertividad implica respeto hacia uno mismo al expresar necesidades propias con firmeza.

Respeto a las necesidades propias

**Cuadro Nro. 13**

**Identificas una dificultad en el trabajo y está en capacidad de resolverlo, lo hace**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
1. Nunca	0	0%
2. Casi Nunca	0	0%
3. A veces	4	20%
4. Casi Siempre	15	75%
5. Siempre	1	5%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Ludmila Sarmiento (2015).

Como puede evidenciarse en el cuadro N° 7, el 75 % de la población apuntó que al identificar una dificultad en el trabajo y está en capacidad de resolverlo, casi siempre lo hace; mientras que un 20 % indicó a veces y solo un 5 % indicó siempre. Lo que permite inferir que la mayoría la población apuntó que al identificar una dificultad en el trabajo y está en capacidad de resolverlo, casi siempre lo hace, lo que demuestra mayor porcentaje de asertividad en la población.

Basado en el cuadro anterior, se puede apreciar que los trabajadores mantienen un buen nivel de asertividad, es decir, su comportamiento es favorable. Al respecto Morera, Jaume y Franco, Laura (2004) afirman que el objetivo de la asertividad es la potenciación de las consecuencias favorables.

## Respeto a los derechos de los demás

### **Cuadro Nro. 14**

**Si una persona a la que usted respeta expresara opiniones contrarias a las suyas, se atrevería a exponer su propio punto de vista**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
6. Nunca	0	0%
7. Casi Nunca	0	0%
8. A veces	0	0%
9. Casi Siempre	20	100%
10. Siempre	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Ludmila Sarmiento (2015).

Como puede evidenciarse en el cuadro N° 14, el 100 % de la población apuntó que si una persona a la respeta expresara opiniones contrarias a las suyas, casi siempre se atrevería a exponer su propio punto de vista. Lo que permite inferir que la totalidad de la población apuntó que si una persona a la respeta expresara opiniones contrarias a las suyas, casi siempre se atrevería a exponer su propio punto de vista, lo que demuestra mayor porcentaje de asertividad en la población.

Basado en el cuadro anterior, se puede apreciar que los trabajadores mantienen una buena relación entre compañeros de trabajo, es decir, se sienten en la libertad de expresarse y decir lo que sienten y piensan; de igual forma son capaces de respetar las ideas de sus compañeros. Al respeto Morera, Jaume y Franco, Laura (2004) afirman que la asertividad implica ser honesto y apropiado sin violar los derechos de los demás.

## Respeto a los derechos de los demás

### **Cuadro Nro. 15**

**Considera que cada persona ha de defender sus propios derechos ante cualquier circunstancia**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
1. Nunca	0	0%
2. Casi Nunca	0	0%
3. A veces	3	15%
4. Casi Siempre	15	75%
5. Siempre	2	10%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Ludmila Sarmiento (2015).

Como puede evidenciarse en el cuadro N° 15, el 75 % de la población apuntó que casi siempre considera que cada persona ha de defender sus propios derechos ante cualquier circunstancia; mientras que un 15% apunto a veces y solo un 10% apunto siempre. Lo que permite inferir que la mayoría de la población casi siempre considera que cada persona ha de defender sus propios derechos ante cualquier circunstancia, lo que demuestra mayor porcentaje de asertividad en la población.

Basado en el cuadro anterior, se puede apreciar que los trabajadores mantienen buenas relaciones interpersonales, es decir, se sienten en la libertad de expresarse y decir lo que sienten y piensan. Al respecto Morera, Jaume y Franco, Laura (2004) afirman que la asertividad implica firmeza para utilizar los derechos de un modo directo sin que ello afecte a los demás.

## Respeto a los derechos de los demás

### **Cuadro Nro. 16**

**Si estuviera hablando con otra persona que de pronto interrumpe la conversación para dirigirse a un tercero, expresaría su irritación**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
1. Nunca	0	0%
2. Casi Nunca	0	0%
3. A veces	4	20%
4. Casi Siempre	15	75%
5. Siempre	1	5%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Ludmila Sarmiento (2015).

Como puede evidenciarse en el cuadro N° 16, el 75 % de la población apuntó que si estuviera hablando con otra persona que de pronto interrumpe la conversación para dirigirse a un tercero, casi siempre expresaría su irritación; mientras que un 20% apunto a veces y solo un 5% apunto siempre. Lo que permite inferir que la mayoría de la población casi siempre considera que cada persona ha de defender sus propios derechos ante cualquier circunstancia, lo que demuestra mayor porcentaje de asertividad en la población.

Basado en el cuadro anterior, se puede apreciar que los trabajadores mantienen buenas relaciones interpersonales, es decir, se sienten en la libertad de expresar lo que sienten y piensan. Al respecto Morera, Jaime y Franco, Laura (2004) afirman que la asertividad implica firmeza de la expresión directa de los propios sentimientos y pensamientos.

## Respeto a los derechos de los demás

### **Cuadro Nro. 17**

#### **Expone su opinión sin temor a que ésta sea rechazada**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
1. Nunca	0	0%
2. Casi Nunca	1	5%
3. A veces	3	15%
4. Casi Siempre	14	70%
5. Siempre	2	10%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Ludmila Sarmiento (2015).

Como puede evidenciarse en el cuadro N° 17, el 70 % de la población apuntó que casi siempre expone su opinión sin temor a que ésta sea rechazada; mientras que un 15% apunto a veces, un 10% siempre y solo un 5% casi nunca. Lo que permite inferir que la mayoría de la población casi siempre expone su opinión sin temor a que ésta sea rechazada, lo que demuestra mayor porcentaje de asertividad en la población.

En el cuadro anterior, se puede apreciar que los trabajadores mantienen buena comunicación, es decir, se sienten en la libertad de expresar lo que sienten y piensan. Al respecto Morera, Jaime y Franco, Laura (2004) afirman que la asertividad implica firmeza de la expresión directa de los propios sentimientos y pensamientos sin temor.

## Respeto a los derechos de los demás

### **Cuadro Nro. 18**

**Los demás están en desacuerdo con su propio punto de vista suele aceptarlo sin recriminar**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
1. Nunca	0	0%
2. Casi Nunca	0	0%
3. A veces	4	20%
4. Casi Siempre	15	75%
5. Siempre	1	5%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Ludmila Sarmiento (2015).

Como puede evidenciarse en el cuadro N° 18, el 75 % de la población apuntó que si los demás están en desacuerdo con su propio punto de vista casi siempre suele aceptarlo sin recriminar; mientras que un 20% apunto a veces, y solo un 5% siempre. Lo que permite inferir que la mayoría de la población apuntó que si los demás están en desacuerdo con su propio punto de vista casi siempre suele aceptarlo sin recriminar, lo que demuestra mayor porcentaje de asertividad en la población.

En el cuadro anterior, se puede apreciar que los trabajadores mantienen buena comunicación, es decir, se sienten en la libertad de expresar lo que sienten y piensan. Al respeto Morera, Jaime y Franco, Laura (2004) afirman que la asertividad implica firmeza de la expresión directa de los propios sentimientos y pensamientos sin amenazar o castigar a los demás.

## Respeto a los derechos de los demás

### **Cuadro Nro. 19**

**Un compañero suyo está opinando sobre un tema del cual usted no tiene ningún tipo de interés, tiende a escucharlo de igual forma**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
1. Nunca	0	0%
2. Casi Nunca	0	0%
3. A veces	5	25%
4. Casi Siempre	15	75%
5. Siempre	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Ludmila Sarmiento (2015).

Como puede evidenciarse en el cuadro N° 19, el 75 % de la población apuntó que si un compañero está opinando sobre un tema del cual no tiene ningún tipo de interés, casi siempre tiende a escucharlo de igual forma y solo un 25% a veces. Lo que permite inferir que la mayoría de la población apuntó que si un compañero está opinando sobre un tema del cual no tiene ningún tipo de interés, lo que demuestra mayor porcentaje de asertividad en la población.

En el cuadro anterior, se puede apreciar que los trabajadores mantienen buena comunicación, es decir, se sienten en la libertad de expresar lo que sienten y piensan. Al respeto Morera, Jaime y Franco, Laura (2004) afirman que la asertividad implica respeto hacia los derechos y necesidades de los demás

## Respeto a los derechos de los demás

### **Cuadro Nro. 20**

**Se siente con el derecho de pedir información sobre cualquier duda durante una exposición**

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1. Nunca	0	0%
2. Casi Nunca	0	0%
3. A veces	5	25%
4. Casi Siempre	15	75%
5. Siempre	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Ludmila Sarmiento (2015).

Como puede evidenciarse en el cuadro N° 20, el 75 % de la población apuntó que casi siempre se siente con el derecho de pedir información sobre cualquier duda durante una exposición y solo un 25% a veces. Lo que permite inferir que la mayoría de la población apuntó que casi siempre se siente con el derecho de pedir información sobre cualquier duda durante una exposición, lo que demuestra mayor porcentaje de asertividad en la población.

En el cuadro anterior, se puede apreciar que los trabajadores mantienen buena comunicación, es decir, se sienten en la libertad de expresar lo que sienten y piensan. Al respecto Morera, Jaime y Franco, Laura (2004) afirman que la asertividad implica firmeza para utilizar los derechos, expresar los pensamientos de forma apropiada.

## Respeto a los derechos de los demás

### **Cuadro Nro. 21**

**Ante una situación que le crea cierta ansiedad, usted tiende a expresarlo abiertamente**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
1. Nunca	0	0%
2. Casi Nunca	0	0%
3. A veces	2	10%
4. Casi Siempre	18	90%
5. Siempre	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Ludmila Sarmiento (2015).

Como puede evidenciarse en el cuadro N° 21, el 90 % de la población respaldó que casi siempre ante una situación que le crea cierta ansiedad, tiende a expresarlo abiertamente y solo un 10% a veces. Lo que permite inferir que la mayoría de la población registró que casi siempre ante una situación que le crea cierta ansiedad, tiende a expresarlo abiertamente, lo que demuestra mayor porcentaje de asertividad en la población.

En el cuadro anterior, se puede apreciar que los trabajadores mantienen buena comunicación, es decir, se sienten en la libertad de expresar lo que sienten y piensan. Al respecto Morera, Jaime y Franco, Laura (2004) afirman que la asertividad implica expresión directa de los propios sentimientos de manera clara y sin violentar a los demás.

Respeto a los derechos de los demás  
**Cuadro Nro. 22**

**El supervisor le solicita de buena manera que trabaje de forma ordenada, acepta su solicitud amablemente**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
1. Nunca	0	0%
2. Casi Nunca	1	5%
3. A veces	2	10%
4. Casi Siempre	17	85%
5. Siempre	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Ludmila Sarmiento (2015).

Como puede evidenciarse en el cuadro N° 22, el 85 % de la población apuntó que si el supervisor le solicita de buena manera que trabaje de forma ordenada, casi siempre acepta su solicitud amablemente; mientras que un 10% a veces y solo un 5 % casi siempre. Lo que permite inferir que la mayoría de la población apuntó que si el supervisor le solicita de buena manera que trabaje de forma ordenada, casi siempre acepta su solicitud amablemente, lo que demuestra mayor porcentaje de asertividad en la población.

En el cuadro anterior, se puede apreciar que los trabajadores mantienen buena comunicación, es decir, se sienten en la libertad de expresar lo que sienten y piensan. Al respecto Morera, Jaime y Franco, Laura (2004) afirman que la asertividad implica expresión directa de los propios sentimientos de manera clara y sin amenazar o castigar a los demás.

Por otra parte en conclusión general para el caso del total de asertividad de 20 ítems, se puede notar una media de 3.84 (Anexo F), lo que ubica los resultados en la zona alta de la escala que es de 1 a 5. Por lo tanto el nivel de asertividad general en los trabajadores de la empresa objeto de estudio, es alto.

## DESEMPEÑO LABORAL JEFE-TRABAJADOR

### Conocimiento del puesto

#### Funciones y responsabilidades del puesto

#### Cuadro Nro. 23

El trabajador a su cargo entiende las funciones y responsabilidades del puesto en donde él se desempeña

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Deficiente	0	0%
Regular	0	0%
Bueno	3	15%
Muy bueno	16	80%
Excelente	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Ludmila Sarmiento (2015).

Como puede evidenciarse en el cuadro N° 23, el 80% de la población evaluada entiende las funciones y responsabilidades del puesto en donde se desempeñan, arrojando ser muy buenos, un 15% arrojó ser bueno y solo un 5 % arrojó ser excelente. Lo que permite inferir que la mayoría de la población evaluada entiende muy bien las funciones y responsabilidades del puesto en donde se desempeñan, lo que demuestra muy buen nivel de desempeño cumpliendo con los estándares esperados.

En el cuadro anterior, se puede apreciar que los trabajadores mantienen muy buen nivel de desempeño ya que demuestran entender muy bien las funciones y responsabilidades de su cargo. Al respecto Flores, Rada (2008: 89) Las características del desempeño laboral corresponden a los conocimientos que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo. Se refiere al nivel alcanzado de conocimientos técnicos y profesionales.

Conocimientos y habilidades necesarios para el puesto

**Cuadro Nro. 24**

**El trabajador a su cargo posee los conocimientos y habilidades necesarios para el puesto en donde él se desempeña**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Deficiente</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Regular</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Bueno</b>	<b>4</b>	<b>20%</b>
<b>Muy bueno</b>	<b>16</b>	<b>80%</b>
<b>Excelente</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Ludmila Sarmiento (2015).

Como puede evidenciarse en el cuadro N° 24, el 80% de la población estudiada posee conocimientos y habilidades necesarios para el puesto en donde se desempeñan, arrojando ser muy buenos y solo un 20 % arrojó ser bueno. Lo que permite inferir que la mayoría de la población evaluada posee muy buenos conocimientos y habilidades necesarios para el puesto en donde se desempeñan, lo que demuestra muy buen nivel de desempeño cumpliendo con los estándares esperados.

En el cuadro anterior, se puede apreciar que los trabajadores mantienen muy buen nivel de desempeño ya que demuestran poseer los conocimientos y habilidades necesarios para el puesto en donde él se desempeña. Al respecto Flores, Rada (2008: 89) Las características del desempeño laboral corresponden a los conocimientos y habilidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo. Se refiere al nivel alcanzado de conocimientos técnicos y profesionales en áreas relacionadas con su puesto de trabajo.

Congruencias de las funciones y responsabilidades

**Cuadro Nro. 25**

**Las funciones y responsabilidades del trabajador están acorde al puesto en donde él se desempeña**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Deficiente</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Regular</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Bueno</b>	<b>1</b>	<b>10%</b>
<b>Muy bueno</b>	<b>16</b>	<b>65%</b>
<b>Excelente</b>	<b>3</b>	<b>25%</b>
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Ludmila Sarmiento (2015)

Como puede evidenciarse en el cuadro N° 25, el 65% de la población evaluada proyecto que las funciones y responsabilidades de su trabajo están acorde al puesto en donde se desempeñan, arrojando ser muy buenos, un 25% arrojó ser excelente y solo un 10% arrojó ser bueno. Lo que permite inferir que en la mayoría de la población evaluada proyecto que las funciones y responsabilidades de su trabajo están acorde al puesto en donde se desempeña.

En el cuadro anterior, se puede apreciar que las funciones y responsabilidades del trabajador están acorde al puesto en donde él se desempeña lo cual contribuye a un mejor desempeño. Al respecto Flores, Rada (2008: 89). El desempeño laboral implica conocimientos de las funciones y responsabilidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo.

## Congruencias de los conocimientos y habilidades

### **Cuadro Nro. 26**

**Los conocimientos y habilidades del trabajador están acorde con el puesto en donde él se desempeña**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Deficiente</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Regular</b>	<b>1</b>	<b>5%</b>
<b>Bueno</b>	<b>2</b>	<b>10%</b>
<b>Muy bueno</b>	<b>14</b>	<b>70%</b>
<b>Excelente</b>	<b>3</b>	<b>15%</b>
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Ludmila Sarmiento (2015).

Como puede evidenciarse en el cuadro N° 26, el 70% de la población evaluada proyecto que los conocimientos y habilidades del trabajador están acorde con el puesto en donde se desempeñan, arrojando ser muy buenos, un 15% arrojó ser excelente, un 10% bueno y solo un 5% arrojó regular. Lo que permite inferir que en la mayoría de la población evaluada proyecto que los conocimientos y habilidades del trabajador están acorde con el puesto en donde se desempeñan.

En el cuadro anterior, se puede apreciar que los conocimientos y habilidades del trabajador están acorde al puesto en donde él se desempeña lo cual contribuye a un mejor desempeño. Al respecto Flores, Rada (2008: 89). El desempeño laboral implica conocimientos y habilidades relacionadas con su área de trabajo, que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo.

## Planificación y resolución

### Trabajo Organizado

#### Cuadro Nro. 27

##### El trabajador a su cargo trabaja de forma organizada

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Deficiente	0	0%
Regular	0	0%
Bueno	2	10%
Muy bueno	17	85%
Excelente	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Ludmila Sarmiento (2015).

Como puede evidenciarse en el cuadro N° 27, el 85% de la población evaluada trabaja de forma organizada, arrojando ser muy buenos, un 10% arrojo ser bueno y solo un 5% arrojo ser excelente. Lo que permite inferir que en la mayoría de la población evaluada trabaja de forma organizada, lo que demuestra muy buen nivel de desempeño cumpliendo con los estándares esperados.

En el cuadro anterior, se puede apreciar que los trabajadores mantienen muy buen nivel de desempeño ya que demuestran trabajar de forma ordenada el cual facilita su desenvolvimiento laboral. Al respecto Flores, Rada (2008: 89) El desempeño laboral se refiere a la intención de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar los objetivos.

## Supervisión

**Cuadro Nro. 28**

**El trabajador a su cargo requiere de una supervisión mínima**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Deficiente</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Regular</b>	<b>1</b>	<b>5%</b>
<b>Bueno</b>	<b>2</b>	<b>10%</b>
<b>Muy bueno</b>	<b>14</b>	<b>70%</b>
<b>Excelente</b>	<b>3</b>	<b>15%</b>
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Ludmila Sarmiento (2015).

Como puede evidenciarse en el cuadro N° 28, el 70% de la población evaluada requiere de una supervisión mínima arrojando ser muy buenos, un 15% excelente, un 10% bueno y solo un 5% regular. Lo que permite inferir que en la mayoría de la población evaluada requiere de una supervisión mínima, lo que demuestra muy buen nivel de desempeño cumpliendo con los estándares esperados.

En el cuadro anterior, se puede apreciar que los trabajadores mantienen muy buen nivel de desempeño ya que demuestran que requiere de una supervisión mínima. Al respecto Flores, Rada (2008: 89) El desempeño laboral se refiere a la habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente.

## Identificación de Problemas

### **Cuadro Nro. 29**

#### **El trabajador a su cargo es capaz de identificar problemas**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Deficiente</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Regular</b>	<b>1</b>	<b>5%</b>
<b>Bueno</b>	<b>4</b>	<b>20%</b>
<b>Muy bueno</b>	<b>14</b>	<b>70%</b>
<b>Excelente</b>	<b>1</b>	<b>5%</b>
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Ludmila Sarmiento (2015).

Como puede evidenciarse en el cuadro N° 29, el 70% de la población evaluada proyecto ser capaz de identificar problemas arrojando ser muy buenos, un 20% bueno, un 5% excelente y solo un 5% arrojo ser regular. Lo que permite inferir que en la mayoría de la población evaluada es capaz de identificar problemas, lo que demuestra muy buen nivel de desempeño cumpliendo con los estándares esperados.

En el cuadro anterior, se puede apreciar que los trabajadores mantienen muy buen nivel de desempeño ya que demuestran ser capaz de identificar problemas. Al respecto Flores, Rada (2008: 89) El desempeño laboral se refiere a las medidas que toma para lograr objetivos más allá de lo requerido.

## Reacción ante las dificultades

### **Cuadro Nro. 30**

**El trabajador a su cargo reacciona rápidamente ante las dificultades en el puesto donde él se desempeña**

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Deficiente</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Regular</b>	<b>1</b>	<b>5%</b>
<b>Bueno</b>	<b>1</b>	<b>5%</b>
<b>Muy bueno</b>	<b>16</b>	<b>80%</b>
<b>Excelente</b>	<b>2</b>	<b>10%</b>
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Ludmila Sarmiento (2015).

Como puede evidenciarse en el cuadro N° 30, el 80% de la población evaluada reacciona rápidamente ante las dificultades del puesto donde se desempeñan arrojando ser muy buenos, un 10 % arrojó ser excelente, un 5% bueno y solo un 5% regular. Lo que permite inferir que la mayoría de la población evaluada reacciona rápidamente ante las dificultades del puesto donde se desempeñan, lo que demuestra muy buen nivel de desempeño cumpliendo con los estándares esperados.

En el cuadro anterior, se puede apreciar que los trabajadores mantienen muy buen nivel de desempeño ya que demuestran reaccionar rápidamente ante las dificultades en el puesto donde él se desempeña. Al respecto Flores, Rada (2008: 89) El desempeño laboral se refiere a la intención de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar los objetivos.

## **Productividad**

### Logro de objetivos

#### **Cuadro Nro. 31**

**El trabajador a su cargo consigue los objetivos de trabajo establecidos para área donde él se desempeña**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Deficiente</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Regular</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Bueno</b>	<b>3</b>	<b>5%</b>
<b>Muy bueno</b>	<b>17</b>	<b>90%</b>
<b>Excelente</b>	<b>0</b>	<b>5%</b>
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Ludmila Sarmiento (2015).

Como puede evidenciarse en el cuadro N° 22, el 90% de la población evaluada consigue los objetivos de trabajo establecidos para área donde se desempeña arrojando ser muy buenos, un 5% arrojó ser excelente y solo un 5 % arrojó ser bueno. Lo que permite inferir que la mayoría de la población evaluada consigue los objetivos de trabajo establecidos para área donde se desempeña, lo que demuestra muy buen nivel de desempeño cumpliendo con los estándares esperados.

En el cuadro anterior, se puede evidenciar que los trabajadores mantienen muy buen nivel de desempeño ya que demuestran conseguir los objetivos de trabajo establecidos para área donde él se desempeña. Al respecto Flores, Rada (2008: 89) El desempeño laboral se refiere a la intención de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar los objetivos.

Conjunto de proyectos

**Cuadro Nro. 32**

**El trabajador a su cargo puede manejar varios proyectos a la vez**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Deficiente</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Regular</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Bueno</b>	<b>5</b>	<b>25%</b>
<b>Muy bueno</b>	<b>13</b>	<b>65%</b>
<b>Excelente</b>	<b>2</b>	<b>10%</b>
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Ludmila Sarmiento (2015).

Como puede evidenciarse en el cuadro N° 32, el 65% de la población evaluada puede manejar varios proyectos a la vez arrojando ser muy buenos, un 25% arrojó ser bueno y solo un 10 % arrojó ser excelente. Lo que permite inferir que la mayoría de la población evaluada puede manejar varios proyectos a la vez, lo que demuestra muy buen nivel de desempeño cumpliendo con los estándares esperados.

En el cuadro anterior, se puede evidenciar que los trabajadores mantienen muy buen nivel de desempeño ya que demuestran que pueden manejar varios proyectos a la vez. Al respecto Flores, Rada (2008: 89) El desempeño laboral se refiere a las medidas que toma más allá de lo requerido.

## Logro de estándares de productividad

### **Cuadro Nro. 33**

**El trabajador a su cargo consigue los estándares de productividad establecidos para área donde él se desempeña**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Deficiente</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Regular</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Bueno</b>	<b>2</b>	<b>10%</b>
<b>Muy bueno</b>	<b>17</b>	<b>85%</b>
<b>Excelente</b>	<b>1</b>	<b>5%</b>
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Ludmila Sarmiento (2015).

Como puede evidenciarse en el cuadro N° 33, el 85% de la población evaluada consigue los estándares de productividad establecidos para área donde él se desempeña arrojando ser muy buenos, un 10% arrojó ser bueno y solo un 5 % arrojó ser excelente. Lo que permite inferir que la mayoría de la población evaluada consigue los estándares de productividad establecidos para área donde se desempeñan, lo que demuestra muy buen nivel de desempeño cumpliendo con los estándares esperados.

En el cuadro anterior, se puede evidenciar que los trabajadores mantienen muy buen nivel de desempeño ya que demuestran conseguir los estándares de productividad establecidos para área donde él se desempeña. Al respecto Flores, Rada (2008: 89). El desempeño laboral se refiere a la intención de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar los objetivos.

## Tiempos establecidos

### **Cuadro Nro. 34**

**El trabajador a su cargo realiza el trabajo en los tiempos establecidos para área donde él se desempeña**

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Deficiente</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Regular</b>	<b>1</b>	<b>5%</b>
<b>Bueno</b>	<b>7</b>	<b>35%</b>
<b>Muy bueno</b>	<b>8</b>	<b>40%</b>
<b>Excelente</b>	<b>4</b>	<b>20%</b>
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Ludmila Sarmiento (2015).

Como puede evidenciarse en el cuadro N° 34, el 40% de la población evaluada realiza el trabajo en los tiempos establecidos para área donde se desempeñan arrojando ser muy buenos, un 35% arrojando ser bueno, un 20% ser excelente y solo un 5% arrojando ser regular. Lo que permite inferir que la mayoría de la población evaluada realiza el trabajo en los tiempos establecidos para área donde se desempeñan, lo que demuestra buen nivel de desempeño cumpliendo con los estándares esperados.

En el cuadro anterior, se puede evidenciar que los trabajadores mantienen muy buen nivel de desempeño ya que realiza el trabajo en los tiempos establecidos para área donde él se desempeña contribuyendo a la productividad. Al respecto Flores, Rada (2008: 89). El desempeño laboral se refiere a la intención de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar los objetivos.

## Habilidades de comunicación

### Articulación de ideas

#### Cuadro Nro. 35

##### El trabajador a su cargo articula ideas de forma eficaz

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Deficiente	0	0%
Regular	0	0%
Bueno	4	20%
Muy bueno	14	70%
Excelente	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Ludmila Sarmiento (2015).

Como puede evidenciarse en el cuadro N° 35, el 70% de la población evaluada articula ideas de forma eficaz arrojando ser muy buenos, un 20% arrojando ser bueno y solo un 10 % arrojando ser excelente. Lo que permite inferir que la mayoría de la población evaluada articula ideas de forma eficaz, lo que demuestra muy buen nivel de desempeño cumpliendo con los estándares esperados.

En el cuadro anterior, se puede evidenciar que los trabajadores mantienen muy buen nivel de desempeño ya que articulan ideas de forma eficaz. Al respecto Flores, Rada (2008: 89). El desempeño laboral se refiere a la capacidad de expresar ideas de manera efectiva.

## Participación

**Cuadro Nro. 36**

**El trabajador a su cargo participa en las reuniones**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Deficiente</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Regular</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Bueno</b>	<b>5</b>	<b>25%</b>
<b>Muy bueno</b>	<b>15</b>	<b>75%</b>
<b>Excelente</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Ludmila Sarmiento (2015).

Como puede evidenciarse en el cuadro N° 36, el 75% de la población evaluada participa en las reuniones arrojando ser muy buenos y solo un 25% arrojando ser bueno. Lo que permite inferir que la mayoría de la población evaluada participa en las reuniones, lo que demuestra muy buen nivel de desempeño cumpliendo con los estándares esperados.

En el cuadro anterior, se puede evidenciar que los trabajadores mantienen muy buen nivel de desempeño ya que participa en las reuniones. Al respecto Flores, Rada (2008: 89). El desempeño laboral se refiere a la capacidad de expresar ideas de manera efectiva en grupos de trabajo.

## Saber escuchar

**Cuadro Nro. 37**

### **El trabajador a su cargo sabe escuchar**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Deficiente</b>	<b>1</b>	<b>5%</b>
<b>Regular</b>	<b>1</b>	<b>5%</b>
<b>Bueno</b>	<b>4</b>	<b>20%</b>
<b>Muy bueno</b>	<b>12</b>	<b>60%</b>
<b>Excelente</b>	<b>2</b>	<b>10%</b>
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Ludmila Sarmiento (2015).

Como puede evidenciarse en el cuadro N° 37, el 60% de la población evaluada sabe escuchar arrojando ser muy buenos, un 20% arrojando ser bueno, un 10% arrojando ser excelente, un 5% arrojando ser regular y solo un 5% arrojando ser deficiente. Lo que permite inferir que la mayoría de la población evaluada sabe escuchar, lo que demuestra muy buen nivel de desempeño cumpliendo con los estándares esperados.

En el cuadro anterior, se puede evidenciar que los trabajadores mantienen muy buen nivel de desempeño ya que sabe escuchar. Al respecto Flores, Rada (2008: 89). El desempeño laboral se refiere al buen empleo de la estructura en las comunicaciones, es decir a la capacidad de escuchar de manera efectiva.

## Expresar ideas oportunamente

**Cuadro Nro. 38**

### **El trabajador a su cargo expresa ideas oportunamente**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Deficiente</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Regular</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Bueno</b>	<b>5</b>	<b>25%</b>
<b>Muy bueno</b>	<b>14</b>	<b>70%</b>
<b>Excelente</b>	<b>1</b>	<b>5%</b>
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Ludmila Sarmiento (2015).

Como puede evidenciarse en el cuadro N° 38, el 70 % de la población evaluada expresa ideas oportunamente arrojando ser muy bueno, un 25% arrojo ser bueno y solo un 5 % arrojo ser excelente. Lo que permite inferir que la mayoría de la población evaluada expresa ideas oportunamente, lo que demuestra muy buen nivel de desempeño cumpliendo con los estándares esperados.

En el cuadro anterior, se puede evidenciar que los trabajadores mantienen muy buen nivel de desempeño ya que expresa ideas oportunamente. Al respecto Flores, Rada (2008: 89). El desempeño laboral se refiere a la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva y oportuna.

## Trabajo en equipo

### **Cuadro Nro. 39**

#### **El trabajador a su cargo sabe trabajar en equipo**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Deficiente</b>	<b>1</b>	<b>5%</b>
<b>Regular</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Bueno</b>	<b>5</b>	<b>25%</b>
<b>Muy bueno</b>	<b>14</b>	<b>70%</b>
<b>Excelente</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Ludmila Sarmiento (2015).

Como puede evidenciarse en el cuadro N° 39, el 70% de la población evaluada sabe trabajar en equipo arrojando ser muy bueno, un 25% arrojó ser bueno y solo un 5% arrojó ser deficiente. Lo que permite inferir que la mayoría de la población evaluada sabe trabajar en equipo, lo que demuestra muy buen nivel de desempeño cumpliendo con los estándares esperados.

En el cuadro anterior, se puede evidenciar que los trabajadores mantienen muy buen nivel de desempeño ya que sabe trabajar en equipo. Al respecto Flores, Rada (2008: 89). El desempeño laboral se refiere a la capacidad de desenvolverse eficazmente en equipos para alcanzar las metas de la organización.

Ayuda a su equipo

**Cuadro Nro. 40**

**El trabajador a su cargo ayuda a su equipo de trabajo**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Deficiente</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Regular</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Bueno</b>	<b>3</b>	<b>15%</b>
<b>Muy bueno</b>	<b>15</b>	<b>75%</b>
<b>Excelente</b>	<b>2</b>	<b>10%</b>
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Ludmila Sarmiento (2015).

Como puede evidenciarse en el cuadro N° 31, el 75% de la población evaluada ayuda a su equipo de trabajo arrojando ser muy bueno, un 15% arrojo ser bueno y solo un 10% arrojo ser excelente. Lo que permite inferir que la mayoría de la población evaluada ayuda a su equipo de trabajo, lo que demuestra muy buen nivel de desempeño cumpliendo con los estándares esperados.

En el cuadro anterior, se puede evidenciar que los trabajadores mantienen muy buen nivel de desempeño ya que ayuda a su equipo de trabajo en el logro de las metas. Al respecto Flores, Rada (2008: 89). El desempeño laboral se refiere a la capacidad de desenvolverse competentemente en equipos, grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización.

## Diversidad de persona

### **Cuadro Nro. 41**

#### **El trabajador a su cargo trabaja bien con distintos tipos de persona**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Deficiente</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Regular</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Bueno</b>	<b>5</b>	<b>25%</b>
<b>Muy bueno</b>	<b>14</b>	<b>70%</b>
<b>Excelente</b>	<b>1</b>	<b>5%</b>
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Ludmila Sarmiento (2015).

Como puede evidenciarse en el cuadro N° 32, el 70% de la población evaluada trabaja bien con distintos tipos de persona arrojando muy ser bueno, un 25% bueno y solo un 5% arrojó ser excelente. Lo que permite inferir que la mayoría de la población evaluada trabaja bien con distintos tipos de persona, lo que demuestra muy buen nivel de desempeño cumpliendo con los estándares esperados.

En el cuadro anterior, se puede evidenciar que los trabajadores mantienen muy buen nivel de desempeño ya que trabaja bien con distintos tipos de persona facilitando el logro de las metas. Al respecto Flores, Rada (2008: 89). El desempeño laboral se refiere a la capacidad de desenvolverse competentemente en equipos, grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, logrando un ambiente armónico que permite el consenso.

## Conversaciones en grupo

### **Cuadro Nro. 42**

#### **El trabajador a su cargo participa en conversaciones de grupo**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Deficiente</b>	<b>1</b>	<b>5%</b>
<b>Regular</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Bueno</b>	<b>3</b>	<b>15%</b>
<b>Muy bueno</b>	<b>16</b>	<b>80%</b>
<b>Excelente</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Ludmila Sarmiento (2015).

Como puede evidenciarse en el cuadro N° 42, el 80% de la población evaluada participa en conversaciones de grupo arrojando ser muy bueno, un 15 % arrojando ser bueno y solo un 5% arrojando ser deficiente. Lo que permite inferir que la mayoría de la población evaluada participa en conversaciones de grupo, lo que demuestra muy buen nivel de desempeño cumpliendo con los estándares esperados.

En el cuadro anterior, se puede evidenciar que los trabajadores mantienen muy buen nivel de desempeño ya que participa en conversaciones de grupo procurando el logro de las metas. Al respecto Flores, Rada (2008: 89). El desempeño laboral se refiere a la capacidad de desenvolverse competentemente en equipos, grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, logrando un ambiente armónico que permite el consenso y la comunicación efectiva.

## Habilidades de dirección

### Transmisión de los objetivos

#### Cuadro Nro. 43

**El trabajador a su cargo transmite bien los objetivos de trabajo establecidos a los integrantes de su área**

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Deficiente	0	0%
Regular	0	0%
Bueno	2	10%
Muy bueno	18	90%
Excelente	0	0%
Total	20	100%

**Fuente:** Ludmila Sarmiento (2015).

Como puede evidenciarse en el cuadro N° 33, el 90% de la población evaluada transmite bien los objetivos de trabajo establecidos a los integrantes de su área, arrojando ser muy bueno y solo un 10 % arrojo ser bueno. Lo que permite inferir que la mayoría de la población evaluada transmite bien los objetivos de trabajo establecidos a los integrantes de su área, lo que demuestra muy buen nivel de desempeño cumpliendo con los estándares esperados.

En el cuadro anterior, se puede evidenciar que los trabajadores mantienen muy buen nivel de desempeño ya que transmite bien los objetivos de trabajo establecidos a los integrantes de su área para el logro de las metas. Al respecto Flores, Rada (2008: 89). El desempeño laboral se refiere a la capacidad de transmitir ideas de manera efectiva en los grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, logrando un ambiente armónico que permite el consenso y la comunicación efectiva.

## Comunicación de los éxitos

### **Cuadro Nro. 44**

**El trabajador a su cargo comunica a todos en el área en donde él se desempeña el éxito en el cumplimiento de objetivos de trabajo establecidos**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Deficiente</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Regular</b>	<b>1</b>	<b>5%</b>
<b>Bueno</b>	<b>2</b>	<b>10%</b>
<b>Muy bueno</b>	<b>17</b>	<b>85%</b>
<b>Excelente</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Ludmila Sarmiento (2015).

Como puede evidenciarse en el cuadro N° 44, el 85% de la población evaluada comunica a todos en el área en donde se desempeñan el éxito en el cumplimiento de objetivos de trabajo establecidos, arrojando ser muy bueno, un 10 % arrojó ser bueno y solo un 5% arrojó ser regular. Lo que permite inferir que la mayoría de la población evaluada comunica a todos en el área en donde se desempeñan el éxito en el cumplimiento de objetivos de trabajo establecidos, lo que demuestra muy buen nivel de desempeño cumpliendo con los estándares esperados.

En el cuadro anterior, se puede evidenciar que los trabajadores mantienen muy buen nivel de desempeño ya comunican a todos, el éxito en el cumplimiento de los objetivos de trabajo establecidos. Al respecto Flores, Rada (2008: 89). El desempeño laboral se refiere a la capacidad de comunicar ideas de manera efectiva en los grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, alcanzando un ambiente armónico que permite el consenso y la comunicación efectiva favoreciendo el logro de los objetivos.

Demuestra dotes de liderazgo

**Cuadro Nro. 45**

**El trabajador a su cargo demuestra dotes de liderazgo en su ambiente de trabajo**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Deficiente</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Regular</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Bueno</b>	<b>3</b>	<b>15%</b>
<b>Muy bueno</b>	<b>15</b>	<b>75%</b>
<b>Excelente</b>	<b>2</b>	<b>10%</b>
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Ludmila Sarmiento (2015).

Como puede evidenciarse en el cuadro N° 45, el 75% de la población evaluada demuestra dotes de liderazgo en su ambiente de trabajo en donde se desempeñan, arrojando ser muy bueno, un 15 % arrojando ser bueno y solo un 10% arrojando ser excelente. Lo que permite inferir que la mayoría de la población evaluada demuestra dotes de liderazgo en su ambiente de trabajo en donde se desempeñan, lo que demuestra muy buen nivel de desempeño cumpliendo con los estándares esperados.

En el cuadro anterior, se puede evidenciar que los trabajadores mantienen muy buen nivel de desempeño ya que demuestran dotes de liderazgo en su ambiente de trabajo. Al respecto Flores, Rada (2008: 89). El desempeño laboral se refiere a las medidas que toma para lograr objetivos más allá de lo requerido. A la capacidad de comunicar ideas de manera efectiva en los grupos de trabajo entre otras.

## Motivación del equipo de trabajo

### **Cuadro Nro. 46**

**El trabajador a su cargo motiva a su equipo para conseguir los objetivos de trabajo establecidos en el área en donde él se desempeña**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Deficiente</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Regular</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Bueno</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Muy bueno</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>
<b>Excelente</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Ludmila Sarmiento (2015).

Como puede evidenciarse en el cuadro N° 46, el 100% de la población evaluada motiva a su equipo para conseguir los objetivos de trabajo establecidos en el área en donde él se desempeña, arrojando ser muy bueno. Lo que permite inferir que la totalidad de la población evaluada motiva a su equipo para conseguir los objetivos de trabajo, lo que demuestra excelente nivel de desempeño cumpliendo con los estándares esperados.

En el cuadro anterior, se puede evidenciar que los trabajadores mantienen muy buen nivel de desempeño ya que demuestran motivar a su equipo para conseguir los objetivos de trabajo establecidos en el área en donde él se desempeña. Al respecto Flores, Rada (2008: 89). El desempeño laboral se refiere a la capacidad de desenvolverse eficazmente en los grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización.

Por otra parte en conclusión general para el caso del total del Desempeño laboral de 24 ítems (Anexo G), se puede notar una media de 3.86 por ítem, lo que ubica los resultados en la zona alta de la escala de evaluación que es de 1 a 5, por lo que se concluye que el nivel de Desempeño laboral general es alto.

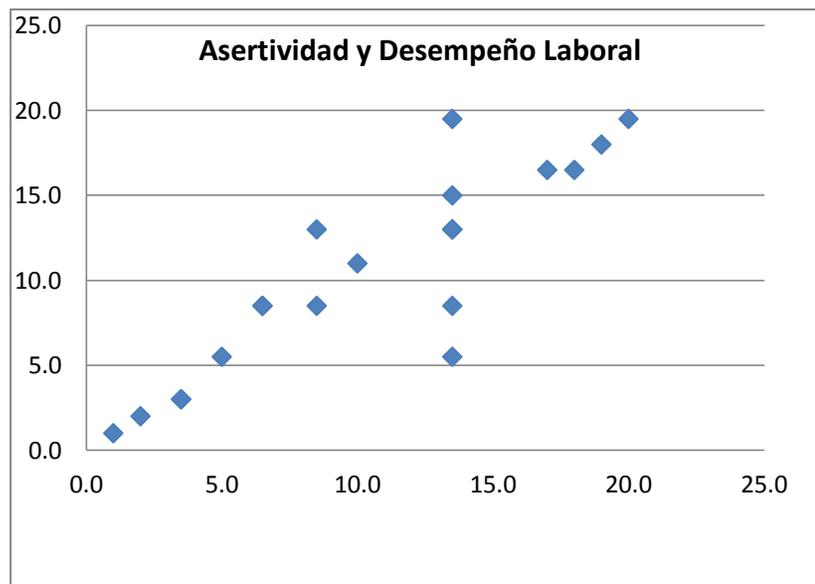
## Análisis Correlacional

En esta sección del análisis de los resultados, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman para establecer el grado de relación entre la Conducta Asertiva y el Desempeño Laboral presente en los trabajadores nómina diaria del Dpto. de Mantenimiento Eléctrico de una empresa dedicada al desarrollo, manufactura y comercialización de neumáticos ubicada en Valencia estado Carabobo. Según Martínez, Rosa (2009). El coeficiente rho de Spearman es una medida de asociación lineal que utiliza los rangos, números de orden, de cada grupo de sujetos y compara dichos rangos

En este sentido al relacionar ambas variables de la muestra objeto de estudio se obtuvo el presente gráfico con las siguientes características:

### GRÁFICO 1

Coefficiente de correlación de Spearman



Fuente: Ludmila Sarmiento (2015).

En análisis del gráfico anterior se evidencia que existe de una correspondencia fuerte y positiva pero no perfecta ya que para un mismo valor en la variable conducta asertiva existen diferentes posibles valores en la variable desempeño, para ello se utilizó la siguiente ecuación:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Es así que se encontró que el valor calculado de  $r_s = 0.87$  (Anexo E). Todo esto basado en la interpretación del coeficiente de correlación de Spearman. Según Martínez, Rosa (2009) el coeficiente de correlación de Spearman afirma que “ los valores próximos a 1; indican una correlación fuerte y positiva. Valores próximos a -1 indican una correlación fuerte y negativa. Valores próximos a cero indican que no hay correlación lineal. Puede que exista otro tipo de correlación, pero no lineal. Los signos positivos o negativos solo indican la dirección de la relación; un signo negativo indica que una variable aumenta a medida que la otra disminuye o viceversa, y uno positivo que una variable aumenta conforme la otra también lo haga disminuye, si la otra también lo hace.

En este sentido, en el presente caso de estudio se evidencia una correspondencia fuerte y positiva de  $r_s = 0.87$ .

Según Martínez, Rosa (2009) En la interpretación de la prueba estadística correlación de Spearman, es necesario tener en cuenta el objetivo de la investigación que se define en primera instancia y la relevancia de estas relaciones en el fenómeno que se estudia, ya que las conclusiones no dependen solamente de la cifra matemática obtenida, sino basarnos en experiencias científicas del tema de investigación, para evitar que interfiera la casualidad. La explicación de un coeficiente de correlación

como medida de la intensidad de la relación lineal entre dos variables es puramente matemática y libre de cualquier implicación de causa-efecto. El hecho de que las dos variables tiendan a crecer juntas no indica que la una tenga un efecto directo o indirecto sobre la otra.

Ambas pueden estar influidas por otras. La interpretación basada en Spearman depende principalmente de los detalles de la investigación y la experiencia propia en el tema de estudio. La experiencia previa sirve generalmente como base de comparación para determinar si un coeficiente de correlación es significativo.

## CONCLUSIONES

Después de haber realizado, analizado y procesado la investigación sobre la conducta asertiva y su relación con el desempeño laboral del personal de la empresa objeto de estudio se llega a las siguientes conclusiones:

Respecto a la conducta asertiva que presenta la población objeto de estudio, se demuestra que el comportamiento asertivo se encuentra presente la mayoría de las veces, existiendo muchas más ocasiones donde los trabajadores actúan de manera asertiva y muy pocas donde no lo hacen. Esta situación concuerda con la teoría presentada en esta investigación, donde se indica que la asertividad es un comportamiento, por lo que posee un carácter dinámico y en el que influyen múltiples factores. En conclusión general para el caso del total de asertividad de 20 ítems, se puede notar una media de 77 puntos (Anexo F), lo que ubica los resultados en la zona media alta de la escala que es de 61 a 80 puntos. Por lo tanto se concluye que el nivel de asertividad general en los trabajadores de la empresa objeto de estudio, es medianamente alto.

Por otra parte en conclusión general para el caso del total del Desempeño laboral de 24 ítems (Anexo G), se puede notar una media de 93 puntos, lo que ubica los resultados en la zona media alta de la escala de evaluación que es de 73 a 96 puntos, por lo que se concluye que el nivel de Desempeño laboral general es medianamente alto. En este sentido se demuestra que para que las organizaciones puedan lograr un alto grado de eficiencia es necesario trabajar en ambientes participativos, de empatía con un personal identificado con la organización y de excelentes relaciones interpersonales entre los compañeros.

En concordancia a la relación entre la asertividad y el desempeño laboral, se evidencia una correlación significativa de  $r_s = 0.87$ , esto basado en la interpretación

del coeficiente de correlación de Spearman donde valores próximos a 1; indican una correlación fuerte y positiva, por lo que se concluye que existe una correlación fuerte y positiva entre ambas variables, logrando así contribuir con la productividad de la organización a través de un desempeño laboral eficiente y eficaz, es por ello que el trabajador debe ser considerado como un activo vital dentro de ella, por lo que los directivos deberán tener presente en todo momento la complejidad de la naturaleza humana y su interrelación para poder alcanzar índices de eficacia y de productividad elevada.

Para finalizar es puntual mencionar que con una apropiada dirección de las emociones existe una mayor posibilidad de desarrollar capacidades internas que lleven al individuo a una vida plena y efectiva, en la que el bienestar espiritual sea un espacio primordial en su progreso.

## RECOMENDACIONES

De acuerdo con el estudio de la información obtenida en la labor de investigación se llegó a conclusiones que permite ofrecer una serie de propuestas de gran provecho y relevancia para el desarrollo de las relaciones interpersonales como elemento para formar seres humanos más asertivos que contribuyan con la competitividad de las organizaciones.

Desde la perspectiva de Naranjo (2008) quien considera: “la asertividad como una conducta y no una característica de la personalidad, lo que permite verla como un elemento dinámico, susceptible de ser potenciado o aprendido. Reconocer el carácter educable del comportamiento asertivo”. Entonces podemos considerar los programas de educación emocional como una propuesta para el desarrollo de las competencias laborales ya que hay que tener presente no solo el desarrollo cognitivo del trabajador sino también el desarrollo emocional que es de gran importancia.

Partiendo de que en el lugar de trabajo se deben producir condiciones que faciliten el desarrollo educativo, social y emocional del trabajador es importante establecer en cada área de trabajo, tanto operativa como administrativas normas escritas de conductas donde la importancia de un alto nivel de asertividad determine en el individuo un alto nivel de desarrollo de competencias laborales a ser evaluadas.

En este sentido se sugiere divulgar y difundir de forma constante las estrategias asertivas que permiten desarrollar la conducta del individuo dentro y fuera de las organizaciones logrando fomentar la responsabilidad social de las organizaciones y a su vez contribuyendo a mejorar las relaciones interpersonales.

Por otra parte se propone implementar indicadores de gestión que midan y evalúen la conducta asertiva en relación al desempeño laboral y su importancia para

el logro de los objetivos organizacionales ya que el desarrollo emocional es vital en el progreso del individuo.

## LISTA DE REFERENCIAS

Arias, Fideas (2006). El Proyecto de Investigación. Guía para su elaboración. Editorial Epísteme C.A. Quinta Edición. Caracas, Venezuela.

Avendaño, Heidy (2014). La comunicación asertiva como ventaja competitiva. Ensayo. Universidad Militar Nueva Granada Facultad De Estudios A Distancia. Programa De Administración De Empresas. Diplomado En Alta Gerencia. Bogotá, D.C. Colombia.

Balestrini, Miriam. (2010). Cómo se elabora el Proyecto de Investigación. Consultores Asociados. Séptima Edición. Caracas, Venezuela.

Bandura, Albert y Riviera Ángel (1982). Teoría del Aprendizaje Social. Editorial Espasa Calpe. Madrid. España.

Bavaresco, Aura (2006). Proceso Metodológico en la Investigación. Editorial Ediluz. Cuarta Edición. Maracaibo, Venezuela.

Benavides, O. (2002). Competencias y Competitividad. Diseño para Organizaciones Latinoamericanas. Bogotá: Editorial McGraw – Hill.

Castanyer, Olga y Ortega, Estela (2013). Asertividad en el trabajo. Cómo decir lo que siento y defender lo que pienso. Editorial Conecta. Segunda Edición. Barcelona. España.

Chiavenato, Idalberto (1999). Administración del Recurso Humano. Quinta Edición. Bogotá: Editorial McGraw – Hill.

Chiavenato, Idalberto (2002). Gestión del Talento Humano. Primera Edición. México: Editorial McGraw – Hill.

Delgado de Smith, Yamile (2013). La Investigación Social en Proceso. Ejercicios y respuestas. Editorial Dirección de Medios y Publicaciones de la Universidad de Carabobo. Tercera Edición. Valencia. Venezuela.

Flores, Rada (2008). El comportamiento humano en las organizaciones. Editorial Universidad del Pacífico. Lima. Perú.

Kerlinger, Fred y Lee, Howard (1975) Investigación Del Comportamiento. Técnicas Y Metodología. Editorial McGraw-Hill, Cuarta Edición. México.

Martínez, Adriana (s. f.). La importancia de la asertividad en el trabajo. Entrevista en línea. Disponible: [http://www.diariopyme.cl/la-importancia-de-la-asertividad-en-el-trabajo/prontus\\_diariopyme/2013-11-26/174121.html](http://www.diariopyme.cl/la-importancia-de-la-asertividad-en-el-trabajo/prontus_diariopyme/2013-11-26/174121.html). Consulta: 2015, Abril 29.

Martínez, Rosa (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman caracterización. Revista en línea. Disponible: Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oaiaaaaa?id=180414044017>. Consulta: 2015, Julio 8.

Morera, Jaume y Franco, Laura (2004, 1) La conducta asertiva como habilidad social. Disponible en: [http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp\\_667.htm](http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp_667.htm). Consulta: 2015, Abril 15.

Naranjo, María (2008). Relaciones Interpersonales Adecuadas Mediante Una Comunicación Y Conducta Asertivas (pp. 1-27). Artículo en línea. Revista Electrónica publicada por el Instituto de Investigación en Educación Universidad de Costa Rica ISSN 1409-4703. Disponible en: <http://revista.inie.ucr.ac.cr>. Consulta 2015, Febrero 10.

Pérez, Rodrigo (s. f.). La importancia de la asertividad en el trabajo, y cómo esta se relaciona con conceptos como gestión de calidad, trabajo en equipo y satisfacción laboral. Artículo en línea. Disponible: <http://www.asimetcapacitacion.cl/asertividad.html>. Consulta: 2014, Noviembre 29.

Silva, Iris (2011). Efecto de un programa de intervención en asertividad para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales en un grupo de estudiantes de educación. Trabajo de Postgrado de la maestría en Educación para optar al título de

Especialista en Dinámica de Grupo. Universidad de Carabobo. Valencia. Venezuela.  
No publicado.

Skinner, Frederic (1977). Ciencia y Conducta Humana. Editorial Fontanella. Cuarta Edición. Barcelona. España.

Skinner, Frederic (1986). Sobre el Conductismo. Editorial Fontanella. Cuarta Edición. Barcelona. España.

Swenson, Leland (1984). Teorías Del Aprendizaje. Editorial Paidós. Segunda Edición. Buenos Aires. Argentina.

Torres, Lenin y Díaz, Joscelym (2012). Compromiso organizacional. Actitud laboral asertiva para la competitividad de las organizaciones (pp. 80-101). Trabajo de Investigación. Universidad del Zulia. Núcleo Luz- Col Cabimas. Venezuela. Publicado en la revista Arbitrada de Formación Gerencial de la Universidad del Zulia. Núcleo Luz- Col. Cabimas. Venezuela.

## **ANEXOS**

## **ANEXO A**



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES**  
**CAMPUS BÁRBULA**



Investigadora:  
Ludmila M. Sarmiento A.

**CUESTIONARIO**  
**“LA CONDUCTA ASERTIVA Y EL DESEMPEÑO LABORAL”**

**Ante todo reciba un cordial saludo.**

El presente instrumento servirá de apoyo para elaborar el Trabajo Especial de Grado, como parte del proceso de culminación de mis estudios en la Universidad de Carabobo para optar al Título de Licenciada en Relaciones Industriales.

La misma está orientada a dar respuesta a una serie de interrogantes que permitan analizar la relación de la conducta asertiva en el desempeño laboral del trabajador en una empresa dedicada al desarrollo, manufactura y comercialización de neumáticos.

Cabe destacar, que la información suministrada por Usted será utilizada con fines académicos y es confidencial. Por lo que, se agradece su valiosa colaboración y aportes, a fin de llevar a feliz término dicho trabajo especial de grado; a la vez dar una contribución a la organización participante.

**Instrucciones:**

1. Lea cuidadosamente cada una de las preguntas, antes de responder.
2. Al contestar, hágalo con la mayor objetividad y sinceridad.
3. Las preguntas tienen varias opciones de respuesta, elija la que mejor se adapte a sus opiniones y experiencia en el ámbito de trabajo.
4. No hay respuestas buenas y malas, por lo que puede responder con libertad.
5. Si tiene alguna duda consulte con la persona que le está aplicando el cuestionario.
6. No deje ninguna pregunta sin responder.
7. A continuación se le presentan 12 afirmaciones con las siguientes opciones de respuestas:

**Totalmente en Desacuerdo, 2- En Desacuerdo, 3- Indiferente, 4- De Acuerdo, 5-Totalmente De Acuerdo.**

**Ejemplo:**

Nº	ÍTEMS	1 Nunca	2 Casi Nunca	3 A Veces	4 Casi Siempre	5 Siempre
1	La conducta asertiva del supervisor favorece la productividad del trabajador.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

**¡Muchas Gracias por su colaboración!**

## FORMATO DE CUESTIONARIO CONDUCTA ASERTIVA

Nº	ÍTEMS	Nunca 1	Casi Nunca 2	A Veces 3	Casi Siempre 4	Siempre 5
1	Al considera que algo le resulta injusto, expresa su opinión al respecto.					
2	Un compañero le está llamando por un apodo que te disgusta, le dices amablemente que deje de hacerlo					
3	Un compañero le pide un favor que usted se siente incapaz de cumplir, le dice que no					
4	Se sentiría con el derecho de interrumpir al interlocutor en caso de que no le quedara clara la explicación					
5	Identifica una dificultad en su trabajo y estas en capacidad de resolverlo, lo hace					
6	Prefiere usted perder una amistad antes que adaptarse a los demás					
7	Se enfrenta con cierta regularidad a la conducta de otra persona que le resulta molesta, le pide que deje de hacerla					
8	Ante una crítica acerca de usted, intenta comprender el otro punto de vista					
9	Su amigo acaba de llegar a cenar una hora más tarde y no le aviso, le comentaría su irritación por la tardanza					
10	Una persona desconocida se acaba de mudar a la casa de al lado, se acercaría usted a la puerta para presentarse					
11	Un compañero de trabajo le da constantemente sus tareas para que usted las realice, decide terminar con esta situación razonadamente					
12	Si una persona a la que usted respeta expresara opiniones contrarias a las suyas, se atrevería a exponer su propio punto de vista					
13	Considera que cada persona ha de defender sus propios derechos ante cualquier circunstancia					
14	Si estuviera hablando con otra persona que de pronto interrumpe la conversación para dirigirse a un tercero, expresaría su irritación					
15	Expone su opinión sin temor a que ésta sea rechazada					
16	Los demás están en desacuerdo con su propio punto de vista suele aceptarlo sin recriminar					
17	Un compañero suyo está opinando sobre un tema del cual usted no tiene ningún tipo de interés, tiende a escucharlo de igual forma					
18	Se siente con el derecho de pedir información sobre cualquier duda durante una exposición					
19	Ante una situación que le crea cierta ansiedad, usted tiende a expresarlo abiertamente					
20	Tu supervisor te solicita de buena manera que trabajes de forma ordenada, aceptas su solicitud amablemente					

## **ANEXO B**



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES**  
**CAMPUS BÁRBULA**



Investigadora:  
Ludmila M. Sarmiento A.

**CUESTIONARIO**  
**“LA CONDUCTA ASERTIVA Y EL DESEMPEÑO LABORAL”**

**Ante todo reciba un cordial saludo.**

El presente instrumento servirá de apoyo para elaborar el Trabajo Especial de Grado, como parte del proceso de culminación de mis estudios en la Universidad de Carabobo para optar al Título de Licenciada en Relaciones Industriales.

La misma está orientada a dar respuesta a una serie de interrogantes que permitan analizar la relación de la conducta asertiva en el desempeño laboral del trabajador en una empresa dedicada al desarrollo, manufactura y comercialización de neumáticos.

Cabe destacar, que la información suministrada por Usted será utilizada con fines académicos y es confidencial. Por lo que, se agradece su valiosa colaboración y aportes, a fin de llevar a feliz término dicho trabajo especial de grado; a la vez dar una contribución a la organización participante.

**Instrucciones:**

1. Lea cuidadosamente cada una de las preguntas, antes de responder.
2. Al contestar, hágalo con la mayor objetividad y sinceridad.
3. Las preguntas tienen varias opciones de respuesta, elija la que mejor se adapte a sus opiniones y experiencia en el ámbito de trabajo.
4. No hay respuestas buenas y malas, por lo que puede responder con libertad.
5. Si tiene alguna duda consulte con la persona que le está aplicando el cuestionario.
6. No deje ninguna pregunta sin responder.
7. A continuación se le presentan 12 afirmaciones con las siguientes opciones de respuestas: **1- Deficiente, 2- Regular, 3- Bueno, 4- Muy Bueno, 5-Excelente.**

**Ejemplo:**

ÍTEMS	1 Deficiente	2 Regular	3 Bueno	4 Muy Bueno	5 Excelente
Conocimiento del puesto					
El trabajador a su cargo cumple con las tareas asignadas, en el tiempo establecido.				X	

**¡Muchas Gracias por su colaboración!**

## FORMATO DE CUESTIONARIO DESEMPEÑO JEFE-TRABAJADOR

ÍTEMS	1 Deficiente	2 Regular	3 Bueno	4 Muy Bueno	5 Excelente
<b>Conocimiento del puesto</b>					
1. El trabajador a su cargo entiende las funciones y responsabilidades del puesto en donde él se desempeña.					
2. El trabajador a su cargo posee los conocimientos y habilidades necesarios para el puesto en donde él se desempeña.					
3. Las funciones y responsabilidades del trabajador están acorde al puesto en donde él se desempeña.					
4. Los conocimientos y habilidades del trabajador están acorde con al puesto en donde él se desempeña.					
<b>Planificación y resolución</b>					
5. El trabajador a su cargo trabaja de forma organizada.					
6. El trabajador a su cargo requiere de una supervisión mínima					
7. El trabajador a su cargo es capaz de identificar problemas					
8. El trabajador a su cargo reacciona rápidamente ante las dificultades en el puesto donde él se desempeña.					
<b>Productividad</b>					
9. El trabajador a su cargo consigue los objetivos de trabajo establecidos para el área donde él se desempeña.					
10. El trabajador a su cargo puede manejar varios proyectos a la vez.					
11. El trabajador a su cargo consigue los estándares de productividad establecidos para el área donde él se desempeña.					
12. El trabajador a su cargo realiza el trabajo en los tiempos establecidos para el área donde él se desempeña.					
<b>Habilidades de comunicación</b>					
13. El trabajador a su cargo articula ideas de forma eficaz.					
14. El trabajador a su cargo participa en las reuniones.					
15. El trabajador a su cargo sabe escuchar.					
16. El trabajador a su cargo expresa ideas oportunamente.					
<b>Trabajo en equipo</b>					
17. El trabajador a su cargo sabe trabajar en equipo.					
18. El trabajador a su cargo ayuda a su equipo de trabajo.					
19. El trabajador a su cargo trabaja bien con distintos tipos de persona.					
20. El trabajador a su cargo participa en conversaciones de grupo.					
<b>Habilidades de dirección</b>					
21. El trabajador a su cargo transmite bien los objetivos de trabajo establecidos a los integrantes de su área.					
22. El trabajador a su cargo comunica a todos en el área en donde él se desempeña el éxito en el cumplimiento de objetivos de trabajo establecidos.					
23. El trabajador a su cargo demuestra dotes de liderazgo en su ambiente de trabajo en donde él se desempeña.					
24. El trabajador a su cargo motiva a su equipo para conseguir los objetivos de trabajo establecidos en el área en donde él se desempeña.					

## **ANEXO C**



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES**  
**CAMPUS BÁRBULA**



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Por medio de la presente Yo, **Carlos Zambrano**, titular de la cedula de identidad V- 4.066.663, profesor (a) activo (a) de la Escuela de Relaciones Industriales, adscrito a la cátedra de **Métodos I**, hago constar que los instrumentos de recolección de información (cuestionario y guion de entrevista) elaborado para desarrollar el trabajo de agrado titulado: **LA CONDUCTA ASERTIVA Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL INDIVIDUO EN UNA EMPRESA DEDICADA AL DESARROLLO, MANUFACTURA Y COMERCIALIZACIÓN DE NEUMÁTICOS UBICADA EN VALENCIA ESTADO CARABOBO**, presentado por la bachiller Ludmila M. Sarmiento A. titular de la cedula de identidad 13.988.887; cumple con los requisitos exigidos para cumplir los objetivos de la investigación que pretende desarrolla.

En Valencia a los 02 días del mes de Junio del año 2015

---

Aprobado por



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES**  
**CAMPUS BÁRBULA**



**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Por medio de la presente Yo, **Héctor Martínez**, titular de la cedula de identidad V- 7.077.539, profesor (a) activo (a) de la Escuela de Relaciones Industriales, adscrito a la cátedra de **Psicología**, hago constar que los instrumentos de recolección de información (cuestionario y guion de entrevista) elaborado para desarrollar el trabajo de agrado titulado: **LA CONDUCTA ASERTIVA Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL INDIVIDUO EN UNA EMPRESA DEDICADA AL DESARROLLO, MANUFACTURA Y COMERCIALIZACIÓN DE NEUMÁTICOS UBICADA EN VALENCIA ESTADO CARABOBO**, presentado por la bachiller Ludmila M. Sarmiento A. titular de la cedula de identidad 13.988.887; cumple con los requisitos exigidos para cumplir los objetivos de la investigación que pretende desarrolla.

En Valencia a los 02 días del mes de Junio del año 2015

---

Aprobado por



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES**  
**CAMPUS BÁRBULA**



**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Por medio de la presente Yo, **Bruno Valera**, titular de la cedula de identidad V- 7.575.154, profesor (a) activo (a) de la Escuela de Relaciones Industriales, adscrito a la cátedra de **Estadística**, hago constar que los instrumentos de recolección de información (cuestionario y guion de entrevista) elaborado para desarrollar el trabajo de agrado titulado: **LA CONDUCTA ASERTIVA Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL INDIVIDUO EN UNA EMPRESA DEDICADA AL DESARROLLO, MANUFACTURA Y COMERCIALIZACIÓN DE NEUMÁTICOS UBICADA EN VALENCIA ESTADO CARABOBO**, presentado por la bachiller Ludmila M. Sarmiento A. titular de la cedula de identidad 13.988.887; cumple con los requisitos exigidos para cumplir los objetivos de la investigación que pretende desarrolla.

En Valencia a los 02 días del mes de Junio del año 2015

---

Aprobado por

## **ANEXO D**

## CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

### Asertividad

PERSONAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	S <sup>2</sup>
ITEMS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	0,26053
2	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	0,23947
3	5	1	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	0,85263
4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	0,23947
5	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	0,23947
6	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	0,23947
7	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	0,19737
8	4	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	0,55526
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	0,09474
10	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	0,27368
11	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	0,36579
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0,00000
13	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	0,26053
14	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	0,23947
15	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	0,45000
16	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	0,23947
17	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	0,19737
18	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	0,19737
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	0,09474
20	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	0,27368
<b>Total</b>	85	76	78	78	81	80	68	79	82	83	80	63	65	80	80	68	76	80	74	80	
S <sup>2</sup>																					5,5105
S <sup>2t</sup>																					37,5368
Alpha																					<b>0,90</b>

Fuente: Profesor De Estadística: Lcdo. Bruno M. Valera H. C.I. V-7.575.154

<b>K =</b>	<b>20</b>	<b>Número de Ítems</b>
<b>K -1 =</b>	<b>19</b>	<b>Número de Ítems -1 grado de libertad</b>
<b>S =</b>	<b>5,51053</b>	<b>Sumatoria de varianzas (Ítems)</b>
<b>St =</b>	<b>37,53684</b>	<b>Varianza total de toda la escala</b>
<b>Alpha de Cronbach =</b>	<b>0,90</b>	<b>En este caso Alto Grado de Confiabilidad Mientras más cerca de 1, Mayor es la Confiabilidad</b>

#### RANGO DE REFERENCIA

MUY ALTA	0,81-1,00
ALTA	0,61-0,80
MODERADA	0,41-0,60
BAJA	0,21-0,40
MUY BAJA	0,01-0,20

### Desempeño

PERSONAS ITEMS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	S <sup>2</sup>
1	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	0,20000
2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	0,16842
3	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	0,20000
4	5	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	0,47105
5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	0,15526
6	4	5	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	0,47105
7	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4	4	5	4	4	0,40789
8	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	0,36579
9	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	0,13421
10	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	5	3	4	4	0,34474
11	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	0,15526
12	5	4	3	4	5	4	3	3	4	5	3	3	3	3	4	4	2	4	4	5	0,72368
13	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	0,30526
14	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	0,19737
15	5	1	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	4	0,87105
16	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	0,27368
17	1	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	0,56842
18	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	0,26053
19	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	0,27368
20	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	0,53684
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	0,09474
22	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	0,27368
23	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	0,26053
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0,00000
<b>Total</b>	99	92	92	95	97	95	85	93	97	98	91	80	82	92	95	90	92	96	91	99	
<b>S<sup>2</sup></b>																					7,7132
<b>S<sup>2t</sup></b>																					27,4184
<b>Alpha</b>																					<b>0,75</b>

Fuente: Profesor de Estadística: Lcdo. Bruno M. Valera H. C.I. V-7.575.154

<b>K =</b>	<b>24</b>	<b>Número de Ítems</b>
<b>K -1 =</b>	<b>23</b>	<b>Número de Ítems -1 grado de libertad</b>
<b>S =</b>	<b>7,7132</b>	<b>Sumatoria de varianzas (Ítems)</b>
<b>St =</b>	<b>27,4184</b>	<b>Varianza total de toda la escala</b>
<b>Alpha de Cronbach =</b>	<b>0,75</b>	<b>En este caso Alto Grado de Confiabilidad Mientras más cerca de 1, Mayor es la Confiabilidad</b>

#### RANGO DE REFERENCIA

MUY ALTA	0,81-1,00
ALTA	0,61-0,80
MODERADA	0,41-0,60
BAJA	0,21-0,40
MUY BAJA	0,01-0,20

## **ANEXO E**

## CALCULO DEL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE SPEARMAN

COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE SPEARMAN						
Nº Trabajador	Asertividad (x)	Desempeño (y)	Rango (x) dx	Rango (y) dy	d	d <sup>2</sup>
1	85	99	20	19.5	0.5	0.25
2	76	92	6.5	8.5	-2.0	4
3	78	92	8.5	8.5	0.0	0
4	78	95	8.5	13	-4.5	20.3
5	81	97	17	16.5	0.5	0.25
6	80	95	13.5	13	0.5	0.25
7	68	85	3.5	3.5	0.0	0
8	79	93	10	11	-1.0	1
9	82	97	18	16.5	1.5	2.25
10	83	98	19	18	1.0	1
11	80	91	13.5	5.5	8.0	64
12	63	80	1	1	0.0	0
13	65	82	2	2	0.0	0
14	80	92	13.5	8.5	5.0	25
15	80	95	13.5	13	0.5	0.25
16	68	90	3.5	3.5	0.0	0
17	76	92	6.5	8.5	-2.0	4
18	80	96	13.5	15	-1.5	2.25
19	74	91	5	5.5	-0.5	0.25
20	80	99	13.5	19.5	-6.0	36
<b>SUMA=</b>						161
<b>N=</b>						20

**Rs= 0.87**

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

## **ANEXO F**

## CALCULO DE LA MEDIA DEL NIVEL DE ASERTIVIDAD

Asertividad																				
TRABAJADORES																				
Ítems	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	T12	T13	T14	T15	T16	T17	T18	T19	T20
P1	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
P2	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
P3	5	1	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4
P4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
P5	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
P6	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
P7	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4
P8	4	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
P9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
P10	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4
P11	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
P12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
P13	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
P14	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
P15	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4
P16	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
P17	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4
P18	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
P19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
P20	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>76</b>	<b>78</b>	<b>78</b>	<b>81</b>	<b>80</b>	<b>68</b>	<b>79</b>	<b>82</b>	<b>83</b>	<b>80</b>	<b>63</b>	<b>65</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>68</b>	<b>76</b>	<b>80</b>	<b>74</b>	<b>80</b>

**Media= 77 Puntos**

## **ANEXO G**

## CALCULO DE LA MEDIA DEL NIVEL DE DESEMPEÑO

		Desempeño																			
		TRABAJADORES																			
Ítems	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	T12	T13	T14	T15	T16	T17	T18	T19	T20	
P1	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
P2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
P3	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
P4	5	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	
P5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	
P6	4	5	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	
P7	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4	4	5	4	4	
P8	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	
P9	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
P10	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	5	3	4	4	
P11	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
P12	5	4	3	4	5	4	3	3	4	5	3	3	3	3	4	4	2	4	4	5	
P13	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
P14	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
P15	5	1	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	4	
P16	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	
P17	1	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
P18	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
P19	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	
P20	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
P21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
P22	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	
P23	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
P24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
TOTAL	99	92	92	95	97	95	85	93	97	98	91	80	82	92	95	90	92	96	91	99	

**Media= 93 Puntos**