

MARC

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS**  
**FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA - PSICOLOGÍA**

*[Handwritten signature]*  
 Lic. de la Pion  
 TRIBUNAL

*[Handwritten signature]*  
 Lic. Leonardo  
 Tutor



*[Handwritten signature]*  
 Presidencia

*[Handwritten signature]*



**TESIS DE GRADO**

161 h.

**“ ASERTIVIDAD Y SATISFACCION LABORAL  
 EN EMPLEADOS DE PLANTA  
 DE LA ALCADIA MUNICIPAL DE VIACHA”**

**Postulante: Eulalia Quelca Huanca**

**Tutor: Lic. Leonardo Oscar Peñaranda Adriazola**

**La Paz – Bolivia**

**2014**

Tesis  
 3398

## DEDICATORIA

*A Dios todo poderoso por darme la fortaleza para cumplir con la meta que me propuse.*

*Dedico a la memoria de mis excepcionales padres, Juan Quelca Castillo y Eusevia Huanca Alcón*

*Gracias a mi padre Juan Quelca que en paz descanse, que siempre tuvo una palabra de aliento y de estímulo gracias papá. A si mismo agradezco a mis hermanos primos Gualberto y Ines por su colaboración.*

*A mi hermano Heriberto, y Leonora. Siempre recibí de ellos el estímulo y fuerza para no decaer en todo este proceso.*

*A las razones que fortalecen de mi ser: Limber, Jenny, Carlos, Noemí, Rocío, y Cristian.*

*Gracias a mi amiga Yola Ramos por todo su apoyo que siempre fue dispuesto a brindarme su ayuda incondicional, a mi gran amiga gracias. A si mismo agradezco al compañero y amigo José, gracias por su colaboración*

*Eulalia Quelca. H.*

## *Agradecimientos*

*Mi agradecimiento va a las siguientes personas que supieron guiarme en todo momento de mi investigación:*

*Gracias a mi tutor Leonardo O. Peñaranda Adriazola, quien en todo momento estuvo dispuesto y abierto para brindarme sus orientaciones.*

*A mi tribunal lector: Lic. Edgar Javier De la Riva Quiroga, quien orientó el proceso de mi investigación.*

*A mi tribunal lector: Lic. Luis Hugo Jiménez Carrasco, por brindarme su orientación valiosa en la elaboración de mi tesis.*

*A la Lic. Susana Dora Elena Aramayo Salinas por asesorarme y viabilizar la presentación final y defensa de la misma.*

*Gracias a todos los docentes de la Carrera de Psicología por sus conocimientos, ya que de cada uno de ellos obtuve un aprendizaje para mi carrera y para mi vida personal.*

*Eulalia Quelca H.*

## INDICE

### CAPITULO PRIMERO

<b>PROBLEMA Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>3</b>
1. ÁREA PROBLEMÁTICA.....	3
1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	6
1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION.....	7
1.3 HIPÓTESIS .....	7
1.4 JUSTIFICACION .....	8

### CAPITULO SEGUNDO

<b>MARCO TEORICO .....</b>	<b>11</b>
2. REFERENCIA CONTEXTUAL .....	11
2.1. INVESTIGACIONES REALIZADAS EN LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS DE LA PAZ BOLIVIA .....	13
2.2. LA ASERTIVIDAD .....	15
2.2.1. CONDUCTA ASERTIVA .....	18
2.2.2. CARACTERÍSTICAS DE UNA PERSONA ASERTIVA .....	19
2.2.3. DIFERENCIA ENTRE CONDUCTA ASERTIVA, AGRESIVA Y PASIVA.....	21
2.2.4. COMPONENTES DE LA CONDUCTA ASERTIVA .....	22
2.2.5. DIMENSIONES DE LA CONDUCTA ASERTIVA .....	24
2.2.6. ELEMENTOS DE LA ASERTIVIDAD .....	25
2.2.7. PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA ASERTIVIDAD.- SON: .....	25
2.3. DERECHOS ASERTIVOS .....	25
2.3.1. NO HAY ASERTIVIDAD SIN CONFIANZA Y AUTOESTIMA.....	26
2.3.2. CAUSAS DE LA CONDUCTA NO ASERTIVA.....	26
2.3.3. LOS INDIVIDUOS CON PROBLEMAS DE ASERTIVIDAD .....	28
2.4. ANTECEDENTES DEL TRABAJO .....	29
2.4.1. DEFINICIÓN DEL TRABAJO .....	30
2.5. SATISFACCIÓN LABORAL.....	30
2.5.1. IMPORTANCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL .....	32

2.5.2.	FACTORES QUE DETERMINAN LA SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO .....	32
2.5.3.	DIMENSIONES EN RELACIÓN A LA SATISFACCIÓN LABORAL .....	36
2.5.4.	EFFECTOS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL .....	37
2.5.5.	CAUSAS DE INSATISFACCIÓN LABORAL .....	37
2.5.6.	CONSECUENCIAS DE LA INSATISFACCIÓN .....	39
2.5.7.	ASERTIVIDAD EN EL MUNDO LABORAL .....	39
2.5.8.	ASERTIVIDAD Y SATISFACCIÓN LABORAL .....	40
2.5.9.	ASERTIVIDAD EN EL TRABAJO .....	41
2.6.	ASERTIVIDAD EN EL TRABAJO AYUDA A SENTIRSE MÁS SATISFECHO. ....	41
2.6.1.	LOS MODELOS ASERTIVOS EN EL MUNDO LABORAL .....	42
2.6.2.	DEBERES ASERTIVOS DEL TRABAJADOR .....	44

### **CAPITULO TERCERO**

3.	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	45
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	45
3.2.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	45
3.3.	VARIABLES .....	46
3.4.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	47
3.5.	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	49
3.5.1.	POBLACIÓN .....	49
3.5.2.	TIPO DE MUESTRA .....	49
3.6.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN .....	50
3.6.1.	ESCALA DE ASERTIVIDAD .....	50
3.6.2.	CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL .....	51
3.7.	PROCEDIMIENTO .....	54

### **CAPITULO CUARTO**

4.	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS .....	56
4.1.1.	RESULTADOS CORRELACIONALES ENTRE LA VARIABLE ASERTIVIDAD Y LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL .....	144
4.2.	PRUEBA DE SIGNIFICANCIA (CHI CUADRADO) .....	146

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....	147
<b>CAPITULO QUINTO</b>	
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	155
5.1. RECOMENDACIONES .....	158
5.2. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	159
<b>ANEXOS .....</b>	<b>162</b>

## INTRODUCCIÓN

El presente estudio analiza la relación de la asertividad con la satisfacción laboral, en empleados de la planta de la Alcaldía Municipal de Viacha. Considerando la importancia de llegar a conocer la calidad en su ambiente laboral, y con el objetivo de identificar los niveles de asertividad y orientar hacia una solución. Así como la satisfacción laboral, como una actitud general del individuo hacia su trabajo, que experimentan los trabajadores en relación a la supervisión, participación en la organización, en la calidad y cantidad de producción, considerando que el individuo es quien construye estos mecanismos como base para relacionarse con las demás personas, en sí, se trata de una interacción social.

El estudio de la asertividad en el trabajo, podría entenderse como una habilidad de poder expresar actitudes y emociones, sin que la misma afecte la integridad de los demás en su interacción social. A partir de la presente investigación se sugiere corregir las políticas de la institución pública, según los hallazgos obtenidos.

En el presente estudio los datos obtenidos se sometieron a diferentes análisis estadísticos, identificando factores asociados a la asertividad así como la satisfacción laboral en sus diferentes niveles y su relación con las variables y categorías.

Analizando los resultados de las variables, se identificó una adecuada asertividad, en el manejo de la habilidad de poder expresarse, en situaciones sociales. Asimismo, en la variable satisfacción laboral los niveles de la satisfacción son aceptables en relación a la actitud general del individuo hacia su trabajo.

Por otro lado, los resultados de la correlación describen que la asertividad está relacionada con la satisfacción laboral.

Finalmente, se presenta recomendaciones para el desarrollo de programas de implementación, reforzamiento de la asertividad y satisfacción laboral, considerando que existe un porcentaje menor, de empleados que carecen de asertividad el mismo que repercute en la insatisfacción laboral.

## **CAPITULO PRIMERO**

### **PROBLEMA Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1. ÁREA PROBLEMÁTICA**

Las instituciones públicas en Bolivia, es un gran sector que capta empleados, tantos profesionales, técnicos y otros, en el mayor de los casos, se accede a estos cargos por afinidad política.

Es por ello que las personas que acceden a trabajar en esos cargos, en ocasiones no son afines a las funciones asignadas, es así que se tienen a arquitectos en funciones sociales, abogados en recursos humanos, bachilleres de secretarías.

Por lo tanto, para las personas el trabajo contribuye sentido a sus vidas, mejora su autoestima, aumenta su autovaloración, siente que su labor es útil a los demás. A través del trabajo se relacionan con otras personas y tienen la oportunidad de hacer amigos, expresan sentimientos y deseos positivos, negativos y mejoran su posición social. En algunos casos los trabajadores encuentran cubiertos sus perspectivas o deseos de progresar y a través del cual logran independencia económica. (Flores, 2010, p.7).

Sin embargo, en ocasiones, ven minimizadas sus posibilidades de expansión, aspiraciones de superación, ya que se encuentran ante horarios inadecuados para dedicar a la vida familiar, trato hostil entre compañeros, actitudes de conformismo, jefes excesivamente subordinantes.

Es decir, una serie de factores que afecta negativamente a los trabajadores, que puede llegar a producir una profunda disconformidad, deseos de renunciar o cambiar de trabajo.

Una de las causa principales, que afecta en algunos trabajadores, es la mala relación con los jefes, del mismo modo con los compañeros de trabajo, con actitud

Siendo su comportamiento pasivo o agresivo en el momento de interactuar. Es decir, tienen una inadecuada relación entre compañeros de trabajo como con lo superiores, con una actitud insolente, antipatía, generando que cada quien trabaje por su lado, buscando sus intereses personales de forma individual sin importarles los demás, definitivamente esto hace que se tenga una limitada capacidad para tomar parte de una conversación asertiva, ya sea entre sus compañeros de trabajo como con el público en general.

En ese sentido, la lección por observación es clara, los empleados de la administración pública, no muestran asertividad en el trabajo, tampoco las Instituciones del Estado fomentan en las organizaciones, las capacitaciones a los recursos humanos de manera integral, solo se reducen a explicar funciones específicas laborales y no así a factores psicológicos que aporten su bienestar laboral, en consecuencia este viene a ser otra falencia de parte del área ejecutiva.

No obstante, muchos trabajadores o funcionarios públicos obvian el valor de promover el comportamiento asertivo en un ambiente laboral. El hecho es que la conducta de las personas oscila entre la pasividad y la agresividad. Y la conducta asertiva se ubica entre esos dos extremos. La asertividad se basa en valores humanos que puede ser favorable para la comunicación interpersonal, una vez que las personas comprendan realmente los comportamientos asertivos aprecian su prontitud su valor en iniciar el desarrollo de conceptos saludables, la confianza, la autoestima, del mismo modo la habilidad interpersonal práctico y afectiva. (Human, 1999, p.14).

Bajo esta premisa, se puede establecer que en un ambiente laboral adecuado, los trabajadores pueden lograr sus derechos sin perjudicar a otros, tampoco ir en contra de los derechos de los demás. La actuación asertiva ayuda a que las personas controlen sus comportamientos menos pasivos, sin llegar a la agresividad u hostilidad. Al aplicarse correctamente la asertividad, establece un balance de poder entre individuos en conflicto, de manera que cada uno adquiera

provecho de la interrelación. El propósito no es agredir a otros, sino más bien asegurar la interrelación favorable recíproca en la resolución de conflictos.

Por otro lado, en relación a los funcionarios públicos de la Alcaldía, La insatisfacción laboral puede afectar en el rendimiento laboral de los empleados así como a la productividad de la Institución, por lo que las autoridades en función de directores, debieran tratar que sus empleados se sientan satisfechos, procurando que trabajen en un entorno laboral adecuado, con salarios justos.

Otro factor que aporta a la insatisfacción laboral, viene a ser en algunos casos, la excesiva rotación del personal, los cargos son distribuidos por conveniencias políticas o amistades personales, asimismo los puestos y los salarios no son distribuidos de manera coherente acorde a las capacidades. Estas formas de organización laboral en definitiva, pueden repercutir en una insatisfacción laboral en el personal.

Por todo lo anterior, se puede notar la importancia de la asertividad y la satisfacción laboral, conocer el estado de estos dos conceptos en los empleados de la Alcaldía, coadyuvarían bastante, para entender y comprender del porqué de determinadas conductas inasertivas que dificultan en el desempeño de funciones.

### **1.1. Formulación del Problema de Investigación**

¿Cuál la relación entre los niveles de Asertividad y los niveles de Satisfacción Laboral en los Empleados Públicos de Planta de la Alcaldía Municipal de Viacha?

## **1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION**

### **1. Objetivo General**

Determinar la relación entre los niveles de asertividad con los niveles de Satisfacción Laboral en Empleados Públicos de la Planta de la Alcaldía Municipal de Viacha.

### **2. Objetivos Específicos**

- Identificar los niveles de asertividad en los empleados Públicos de la Planta de la Alcaldía Municipal de Viacha.
- Determinar los niveles de Satisfacción Laboral en los empleados Públicos de la planta de la Alcaldía Municipal de Viacha.
- Correlacionar los niveles de Asertividad con los niveles de Satisfacción Laboral, en los Empleados Públicos de la Planta de la Alcaldía Municipal de Viacha.

## **1.3HIPÓTESIS**

Los factores de asertividad personal guardan relación con la satisfacción laboral, en empleados públicos de la planta de la Alcaldía Municipal de Viacha.

## 1.4 JUSTIFICACION

La investigación estudió la relación entre la asertividad y la satisfacción laboral en los empleados de la planta de la Alcaldía Municipal de Viacha.

Se estudió la asertividad en los empleados públicos, dentro de su entorno laboral, sobre todo se incidió en saber lo que experimentan los trabajadores en relación al manejo interpersonal a partir de lo que uno piensa y siente, en la interacción entre dos o más personas, defendiendo los derechos de uno y respetando los derechos de los demás.

Por otro lado, la satisfacción laboral como el grado de satisfacción o agrado que experimentan los empleados de la Alcaldía Municipal de Viacha, es en función al clima laboral en el que se desempeñan.

Partiendo de estos criterios se analizó dichos factores, describiendo estas dos variables en un contexto laboral y se estudió desde el plano individual, tomando elementos de carácter organizacional y social. Estos mecanismos son fundamentales para la adecuada definición de la asertividad y la satisfacción laboral.

Además tomando como antecedente una encuesta realizada a 15.000 personas en distintas empresas Chilenas, sobre la insatisfacción laboral, indica que uno de cada tres profesionales cambian de trabajo. Según los resultados del estudio se menciona las principales causas para la insatisfacción laboral y estos vienen a ser: jefes que no conocen los objetivos de la empresa, por tanto, no dan a conocer a los empleados los objetivos en un 31%; en algunos casos no tienen ninguna perspectiva de ascenso en un 40%; el 29% provoca tensión, al tener colegas desagradables.

(<http://www.americaeconomia.com/negocioindustrias/insatisfacción-laboral> 25/08/2010-18:47)

Asimismo, la mayoría de los estudios realizados en relación al Estado plurinacional de Bolivia, abordan la problemática de los recursos humanos en las organizaciones públicas, parte de la “infrautilización” de los mismos y la ausencia de mecanismos de incentivación que promueva un cambio y que redunde en un mayor nivel de satisfacción laboral (Flores, G., 2010)

Sin embargo, “muchas organizaciones o instituciones públicas de Bolivia mencionan que no cuentan con los recursos necesarios para mejorar la satisfacción laboral de sus empleados, considerando la ironía de que la única forma de aumentar la misma es con dinero ya sea aumentando los salarios o dando bonos económicos (Extras). Es por esto, que prefieren dejar de lado cualquier intento por incrementar o incluso medir la satisfacción laboral. Esto no solo viene como consecuencia de la inestabilidad económica que hay en el país, sino por etapas de escasos recursos por lo que atraviesan muchas organizaciones, que hacen que los mismos deben reducir sus costos al mínimo” (Álvarez, F., 2007)

En las instituciones públicas no hay un eficiente manejo de los recursos humanos al parecer, por la insatisfacción constante que se produce dentro de las mismas, y esto repercute en el desempeño laboral o por muchos otros factores, los resultados de la interacción entre los trabajadores y la organización no son los más adecuados.

Esto implica para la ciudadanía civil una percepción negativa acerca de los trabajadores de la administración pública, debido que carecen de un comportamiento asertivo.

El Gobierno Autónomo Municipal de Viacha en el entorno que le rodea, los trabajadores, la organización, la ciudadanía, implica una parte primordial para

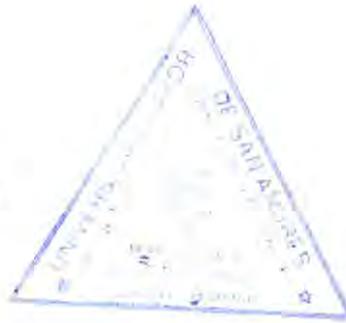
mejorar el uso de la asertividad, que permite resultados mayores así como las vivencias emocionales satisfactorias.

Sobre esta base de análisis, la investigación de la asertividad y la satisfacción laboral, se enfocó partiendo de resultados que se obtuvieron y se buscó contribuir a mejorar las deficiencias laborales involucradas en la asertividad y satisfacción laboral de los trabajadores, que luego permitan promover la implementación de políticas laborales y programas orientadas a mejorar el déficit de asertividad entre trabajadores , superiores, usuarios y la organización; por ende, prevenir la falta de conductas asertivas y la insatisfacción laboral, que encamine en deterioro del desempeño laboral en el lugar de trabajo.

Y finalmente, el interés por el análisis de este tema, surge por comprender los criterios socio laborales de la institución pública del estado boliviano, en concreto sobre los funcionarios públicos de la Alcaldía Municipal de Viacha, entendiéndose que desde la perspectiva de la administración de Recursos Humanos, la asertividad y la satisfacción laboral, juegan un rol importante en cumplimiento laboral del personal en cualquier institución.

## CAPITULO SEGUNDO

### MARCO TEORICO



#### 2. Referencia Contextual

El Municipio de Viacha: Capital de provincia Ingavi, se encuentran a 22 Km. de la Ciudad de La Paz y alberga a 83.000 habitantes, según el censo nacional y población y vivienda de 2012, sobre una extensión territorial de 1,120.86 Km. El municipio está formado por el área urbana, que abarca los distritos 1 y 2, el área rural concentrada en el distrito 3 y una parte próximo a la ciudad de El Alto, entre Urbana y Rural que es el distrito 7.

Los distritos restantes 4, 5 y 6, se desmarcaron en 2005 y mediante Ley la República se convirtieron en municipio independientes, esos distritos corresponden a San Andrés Machaca y Jesús de Machaca.

Si bien la provincia Ingavi fue creada el 18 de Noviembre de 1842 y Viacha como capital con la ley de promulgación el 5 de Diciembre de 1906 se la declaró Ciudad y en la actualidad es la sede de Gobierno Municipal.

Según los historiadores, el nombre de Viacha tiene varios orígenes por ejemplo, se cita como Kalachaca, que significa puente de piedra, lugar estratégico para los comerciantes, que transportaban mineral del Cero Rico de Potosí a Cusco. Vilancha o lugar de sangre, sitio de ofrendas, adoración o agradecimiento a la pachamama, Vía ancha un espacio donde caminaban los caballos, únicos transporte de la época colonial y republicana.

El Municipio se caracteriza por su producción agropecuaria e industrial además del turismo y la artesanía.

Uno de sus principales problemas es la carencia de servicios básicos. La provisión de agua potable en el área urbana alcanzó un 95%, mientras el alcantarillado un

70%. En distrito 7 la cobertura de agua potable es de 30%, el alcantarillado es inexistente.

**Clima.-** Viacha se encuentra en el altiplano Boliviano y posee un clima frío y seco la mayor parte del año con una estación lluviosa entre diciembre y febrero.

**Economía.-** Viacha por su terreno arcilloso es sede de muchas fábricas como INCERPAZ, INCERPATZI, entre otras que están alrededor de ella. También se encuentran una de las fábricas de cemento más grande de Bolivia (SOBOCE), cuenta con dos canales de televisión canal 20 Vía visión y canal 17 VTV, y diversas radios emisoras. En agricultura, la zona se caracteriza por su producción de papa y sus derivados.

## **Municipalidad de Viacha**

### **- Visión del municipio de Viacha:**

“Ser un municipio de modelo, transparente, productivo, participativo, integrador con bienestar social, que sea el polo de desarrollo andino por su vocación industrial- articulador, agropecuario y turístico, respetuoso de la pluriculturalidad.”

La municipalidad de Viacha, se proyecta como un municipio de grandes oportunidades y por su potencial agroindustrial y turístico se perfila como la futura ciudad intermedia más importante del país.

Asimismo dentro de su rol institucional, se convierte en una parte fundamental para el desarrollo de la región puesto que se constituye en el actor principal de cambio y satisfacción de las necesidades colectivas y garantiza la integración y participación de los ciudadanos en la planificación y el desarrollo sostenible del Municipio, mejorar la calidad de vida de la mujer, del niño y el hombre Boliviano, con una más justa distribución y mejor administración de los recursos públicos.

## **- Misión del municipio de Viacha:**

“Contribuir a la satisfacción de las necesidades colectivas mediante la prestación de servicios públicos eficientes, la promoción del desarrollo urbano – rural integral ordenado equilibrado. Con un sistema de Gobierno Municipal abierto, un estilo de liderazgo honesto y de puertas abiertas”

## **Estructura organizacional**

Con la aplicación de la ley de Participación Popular a partir del año 1994, el Municipio y la Administración del Municipio son autónomos y de igual jerarquía entre todos los gobiernos municipales en el área urbana y rural.

La estructura del municipio consta del consejo Municipal (Nivel Legislativo) y el Alcalde con su apoyo técnico (Nivel Ejecutivo). La relación que se pretende conseguir y mantener entre el Consejo Municipal y el honorable Alcalde, es la de una comunicación y coordinación permanente, logrando de esta manera que se cumpla las funciones de fiscalización y de ejecución evitando de esta manera el posible surgimiento de conflictos en el Municipio de Viacha.

La estructura organizacional Municipal:

- Despacho
- Oficial administrativa financiera
- Oficial mayor técnica
- Oficial desarrollo urbano.

### **2.1. Investigaciones realizadas en la Universidad Mayor de San Andrés de La Paz Bolivia**

Ergueta, M., ( 2010) Titulada “Valores Espirituales y asertividad en estudiantes de la pastoral Universitaria Normalista Arquidiócesana” tiene como objeto determinar la relación existente, entre valores espirituales que practican los universitarios que

asisten a la pastoral Universitaria Normalista Arquidiócesana, con la asertividad que los mismos emplean en su vida cotidiana por tal efecto, uso la metodología que corresponde al tipo de estudio correlacional y asimismo llego a una conclusión que existe una correlación significativa entre los valores espirituales y asertividad.

Asimismo, Gonzáles, R. (2009) realizo una investigación Titulada “ Programa de entrenamiento asertivo para incrementar la eficacia laboral en CEPROCI” tiene como objeto la aplicación del entrenamiento asertivo en CEPROCI, apoyado en técnicas efectivas para actuar, sentir y pensar de un modo asertivo, mediante la aplicación de conocimientos y habilidades sociales e interpersonales orientadas hacia competencias que permiten incrementar la eficacia laboral en el equipo de la organización por tal efecto su metodología corresponde al tipo de investigación Cuasi –experimental y llego a una conclusión aplicado el programa de entrenamiento asertivo, permitió incrementar la eficacia laboral considerablemente en los diferentes niveles siendo esto individual, por área y en todo el sistema organizacional. Del mismo modo se comprobó la relación entre los niveles de asertividad y eficacia laboral en los profesionales de CEPROCI, asimismo se estableció mediante los datos estadísticos de esta investigación, que a mayor entrenamiento asertivo mayores niveles de eficacia laboral.

Gutiérrez, D. (2010) Titulada “Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral en los Funcionarios de la Unidad de la Niñez y Adolescencia del Gobierno Municipal de La Paz” tiene como objetivo determinar las características de la comunicación organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los funcionarios de la Unidad de la Niñez y Adolescencia del Gobierno Municipal de La Paz por tal efecto uso la metodología que corresponde al tipo de estudio descriptivo, llego a la conclusión de que los funcionarios de la Unidad de la Niñez del Gobierno Municipal de La Paz, mantienen un nivel equilibrado, en cuanto a la relación entre la comunicación y la satisfacción laboral que perciben, asimismo la comunicación ascendente de la unidad se caracteriza por no ser equilibrada en cuanto a las ideas y pensamientos de los funcionarios.

Otra de las conclusiones más importantes es que existe una comunicación descendente desequilibrada entre los funcionarios de bajo rango y mando medio y los supervisores y jefes de área, los funcionarios perciben de alguna forma sus ideas y solicitudes son escuchadas pero no siempre aceptada. Tesis de grado UMSA Psicología.

Asimismo Apala, D., (2008) tesis titulada como "Satisfacción Laboral y Salud Mental" tiene como objetivo determinar la relación entre satisfacción laboral y salud mental en los Funcionarios del Ministerio de Salud y Deporte de la Ciudad de La Paz y su metodología corresponde al tipo de estudio correlacional llegó a una conclusión que existe una relación positiva media, entre la satisfacción laboral y salud mental en los funcionarios del Ministerio de Salud y Deporte.

## **2.2. La Asertividad**

Muchas son las definiciones de esta palabra, se puede considerar parte de las habilidades sociales, que permite defender nuestros derechos sin agredir ni ser agredido.

Para Valda, R. (2008), la palabra asertivo, proviene del latín ASSERTUS y quiere decir "afirmación de la certeza de una cosa"; de ahí podemos ver que está relacionada con la firmeza y la certeza o veracidad, y así podemos decir es una persona asertiva que afirma con certeza.

Se 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 para poder interactuar positivamente en cualquier contexto social, que permite a la persona ser directa, honesta y expresiva con los demás.

Asimismo para Laguna, (2012) refiere "que proviene de Latín asere asertun que significa afirmar, poner en claro, la expresión en términos de psicología refiere a la afirmación como ser humano, afirmación de la personalidad, que sean congruentes los sentimientos emociones con su expresión".

La asertividad como una conducta que permite a una persona actuar en base a sus intereses más importantes, defender sin ansiedad y expresar cómodamente sentimientos honestos, sin negar los derechos de otros.

En 1940, la asertividad fue descrita primeramente por Salter Andrew, quien la consideraba como rasgo de la personalidad que algunos lo posean y otros no.; posteriormente más tarde Wolpe (1958) "el tratamiento en asertividad reduce la ansiedad patológica. No todos lo necesitan, ni es generalizado" (Calderón, 2010 p.55).

También Lazarus, (1966) refiere la conducta asertiva como: "El aspecto de la libertad emocional que se relaciona con la capacidad de luchar por los propios derechos"

Fensterheim y Baer, (1976) define al sujeto asertivo como "Aquella persona que tiene una persona excitativa o activa, el que define sus propias derechos y no presenta temores en sus comportamiento"

Asimismo para Mc.Donald, (1978) la asertividad como: la expresión abierta, de manera que los otros tomen en cuenta.

Según Calderón, R. (2010) "El termino de asertividad dominó durante aproximadamente dos décadas (1958 -1978). Pero (...) el término de asertividad fue confundido con otro, el de agresividad social.(...) Además se asociaba con frecuencia, a nivel popular, con el atrevimiento social. De esta manera a finales de

los años 70 se va abandonando progresivamente el término asertividad, sustituyendo por otro considerado más apropiado como el de habilidades sociales” Para Sánchez, L., (2000,) la asertividad es una “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”

Sin embargo, la asertividad supone el desarrollo de la capacidad para:

- Expresar pensamientos, sentimientos y deseos positivos de una forma eficaz y sin menospreciar los derechos de los demás.
- Defenderse sin agresión o pasividad frente a la conducta poco apropiada o razonable

Asimismo, la habilidad de ser asertivo proporciona dos importantes beneficios:

- Incremento de auto respeto y la satisfacción de hacer alguna cosa con la suficiente capacidad para aumentar la confianza y seguridad en uno mismo.
- mejora la posición social, la aceptación y el respeto de los demás.

Por lo tanto, la asertividad proviene de un modelo clínico cuya definición indica a una gran conquista de comportamientos interpersonales que se refiere a la capacidad social de expresar lo que se piensa y lo que se siente, de forma adecuada y en ausencia de ansiedad.

Es la habilidad de poder expresar en diferentes situaciones sociales, lo que uno piensa y siente de forma correcta sin generar ansiedad defendiendo los derechos de uno mismo y respetando los derechos de los otros (Calderón, 2010)

Calderón, (2010) Señala “La asertividad requiere de dos elementos que actúan en forma simultánea, ser eficiente y eficaz. Eficaz para cumplir objetivos afrontar situaciones, tomar decisiones y resolver imprevistos y eficiente en el sentido de

que al hacerlo lo hago de forma armoniosa y respetando los derechos, siendo tolerante, comprensivo. Pero lo más importante es que genera satisfacción interna y un bien sentido de seguridad en sí mismo, fortaleciendo la autoestima”

Asertividad es una voz relacionada con la comunicación que se ha incorporado al lenguaje común de la persona la cual se refiere a una forma de interactuar positivamente en cualquier situación, en aquellos momentos de las relaciones entre los seres humanos, aprender a ser asertivo, se refiere a promover el desarrollo de las habilidades, que nos permitirán ser personas expresivas decir lo que pensamos y sentimos, sin violar los derechos de los otros (p. 3).

La asertividad es la habilidad de expresar de una manera amable, franca, abierta, directa y logrando decir lo que queremos, sin atentar contra los demás.

### **2.2.1. Conducta asertiva**

Para Hernández (2003) indica que “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” en (Cardona, 2006, p.2)

La conducta asertiva es una capacidad de decir, sin miedo, lo que se siente, teniendo en cuenta cómo hacerlo, y analizando el contexto y llevando a cabo la mejor solución ante el problema la cual dará satisfacción, tanto al individuo, como a los que participan en el suceso.

La conducta asertiva nos ayuda también a tener la capacidad de pedir o más bien negociar de forma correcta con los que nos rodean, negociación basada en lo que deseamos transmitir de forma correcta y respetuosa sin necesidad de ser tímido o agresivo a la hora de hablar (p.12).

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.

Lazarus, abarca cuatro dimensiones:

- La capacidad de decir no
- La capacidad de pedir favores o hacer peticiones
- La capacidad de expresar sentimientos positivos negativos
- La capacidad de iniciar, continuar y terminar conversaciones

### **2.2.2. Características de una persona asertiva**

Para Fensterheim & Baer, (1976) Estos autores opinan que las características de una persona asertiva:

- Se siente libre para manifestarse.
- Puede comunicarse con personas de todo el nivel en forma franca y adecuada.
- Tiene una orientación activa en la vida, va tras lo que quiere.
- Acepta sus limitaciones.

Por su parte Yaksic, & Zarate (2001) opinan que las características de una persona asertiva (P,5)

- Ve y acepta la realidad
- Actúa y habla en base a hechos y objetivos precisos
- Reconoce sus errores y sus aciertos
- Toma decisiones por voluntad propia
- Es una persona afirmativa.
- Puede madurar, desarrollarse, y tener éxito sin resentimientos
- Permite que otra personas maduren, se desarrollen y tengan éxito

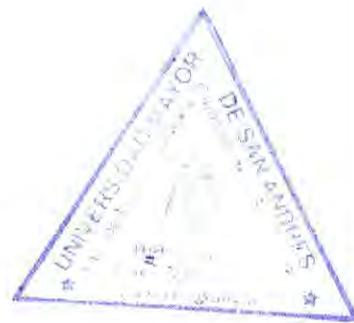
- No es una persona agresiva, está dispuesta a dirigir, así como dejar que otras personas dirijan.
- Respetar las ideas, y valores de otras personas

La asertividad implica la habilidad de saber decir NO o SI de acuerdo con lo que se quiere por ejemplo: No quiero que me obliguen a servirme bebidas que tengan alcohol, aunque ustedes quieran servirse.

Si quiero tener libertad de decisión sin restricción de nadie.

En opinión de Calderón, (2010), opina que la característica de una persona asertiva es:

- Una persona se manifiesta libremente: no tiene dificultad para hablar a través de sus actos expresa lo que es, lo que piensa lo que siente y lo que quiere.
- Se comunica de manera directa, franca y adecuada con los demás.
- No espera a que las cosas "pasen" sino que se mueve activamente hacia lo que quiere.
- Conserva su dignidad y respeto propio, aun cuando las cosas no resultan como ella espera, tratando siempre de trabajar por ser excelente, aceptando sus restricciones.
- Con respeto, pero firmemente, es capaz de establecer quienes son sus amigos y quiénes no.



### 2.2.3. Diferencia entre conducta asertiva, agresiva y pasiva

#### a) Conducta asertiva

Implica firmeza para utilizar los derechos, expresar los pensamientos, sentimientos y creencias de un modo directo, honesto y apropiado sin violar los derechos de las otras personas.

La aserción implica respeto hacia uno mismo al expresar necesidades propias y defender los propios derechos y respeto hacia los derechos de las otras personas.

La conducta asertiva no tiene siempre como resultado la ausencia de conflictos entre las dos partes, pero su objetivo es la potenciación de las consecuencias favorables y la minimización de las desfavorables.

#### b) Conducta pasiva

Transgresión de los propios derechos al no ser capaz de expresar abiertamente sentimientos, pensamientos y opiniones o al expresar de una manera auto derrotista, con disculpas falta de confianza, de tal modo que los demás pueden hacerle caso. Su objetivo es 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 persona no asertiva, sus necesidades se encuentra reducida, debido a la falta de comunicación o a la comunicación indirecta o incompleta a la cual la persona se puede sentir a menudo incomprendida, no tomada en cuenta y manipulada.

### **c) Conducta agresiva**

La defensa de los derechos personales y expresión de los pensamientos, sentimientos y opiniones de una manera inapropiada y que transgreda los derechos de otras personas. La conducta agresiva en una situación puede expresarse de una manera directa o indirecta. La agresión verbal 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 o rencorosos.

El objetivo habitual de la agresión es la dominación a las otras personas, que intenta conseguir los objetivos a cualquier precio, incluso transgreda las normas éticas y vulnerar los derechos de los demás.

#### **2.2.4. Componentes de la Conducta Asertiva**

##### **- Contenido verbal:**

Durante la conversación, contacto visual franca, y movimientos de brazos y piernas relajados; expresión facial y corporal relajada tranquila; entonación firme relajada bien modulada.

Asimismo las respuestas activas a través del sistema motor pueden tener dos manifestaciones básicas motora verbal y no verbal:

##### **- Conducta motora verbal**

La expresión de las personas se puede analizar en dos subgrupos:

En primer lugar, puede analizarse el contenido en sí, o sea, que el sujeto dice, piensa y siente (aspectos lingüísticos)

En segundo lugar, se puede analizar la entonación y el volumen de voz (componentes paralinguísticos).

La conversación es el instrumento verbal por excelencia de la que nos servimos para transmitir información y mantener más relaciones sociales adecuadas.

### **- Conducta Motora no Verbal**

La comunicación no verbal, por mucho que se quiera evitar, es ineludible en presencia de otras personas, un individuo puede decidir no hablar o ser incapaz de comunicarse verbalmente, pero todavía sigue emitiendo mensajes acerca de sí mismo a través de su cara y su cuerpo. Para que un mensaje se considere transmitido de forma socialmente hábil (asertiva), las señales no verbales tienen que ser congruentes con el contenido verbal.

A continuación se describirá los principales componentes no verbales: mirar a los ojos, expresión facial y expresión corporal.

#### **- La mirada**

Casi todas las interacciones de los seres humanos dependen de miradas recíprocas. La cantidad y tipo de miradas, comunican actitudes interpersonales, de tal forma que la conclusión más común que una persona extrae cuando alguien no le mira a los ojos, es que está nervioso y le falta confianza en sí mismo. Los sujetos asertivos miran más mientras hablan, que los sujetos poco asertivos.

#### **- La expresión facial**

Juega varios papeles en la interacción social humana, a) muestra estado emocional de una persona, b) Proporciona una información continua sobre si está

comprendiendo el mensaje, si está sorprendido, c) Indica actitudes hacia las otras personas.

La persona asertiva debe adoptar una expresión facial que esté de acuerdo con el mensaje que quiere transmitir. Es decir, no adoptar una expresión facial que sea contradictorio o no se adopte a lo que quiere decir.

**Postura corporal:** existen cuatro tipos de postura:

1. Postura de acercamiento: que indica atención que puede interpretarse de manera positiva o negativa (invasión) hacia el receptor.
2. postura retirada: que puede interpretarse como rechazo o frialdad.
3. Postura erecta: que indica seguridad, firmeza pero también puede reflejar orgullo.
4. Postura contraída: que suele interpretarse como depresión y timidez.

La persona asertiva puede adoptar generalmente una postura cercana y erecta, mirando de frente al individuo.

### **- Los gestos**

Las manos, la cabeza, y los pies pueden producir una amplia variedad de gestos que se usan bien para amplificar y apoyar la actividad verbal o bien para contradecirlas. Los gestos asertivos son movimientos desinhibidos, franqueza, seguridad, en uno mismo.

#### **2.2.5. Dimensiones de la Conducta Asertiva**

“La asertividad no es un “rasgo” de la persona. El individuo no se considera asertivo o “no asertivo”, sino que un individuo se comporta asertivamente o no, en diversas situaciones” (Diagnostico Educativos UMSA Ciencias de la Educación, 2004, p. 25)

Es decir la persona asertiva actúa en diferentes situaciones sociales, expresa pensamientos y sentimientos de una manera directa, sincera, firme, honesta, sin agredir ni ser agredido, respetando los derechos de los demás, en situaciones donde se encuentre, y escuchar el punto de vista del otro y negociar de una manera adecuada (p.34).

### **2.2.6. Elementos de la Asertividad**

El elemento básico de la asertividad consiste en atreverse a mostrar nuestros deseos de forma amable y franca, abierta, sin atender a los demás, defendiendo nuestros propios derechos.

### **2.2.7. Principios Básicos de la Asertividad.- son:**

- **Respeto por los demás y por uno mismo:** tratar a los otros con respeto es simplemente considerar sus derechos humanos básicos y ser respetado por uno mismo.

- **Ser directo:** es comunicar sentimientos y creencias directamente y en forma clara.

- **Ser honesto:** significa expresar verdaderamente los sentimientos opiniones, preferencias sin menospreciar a los demás ni de sí mismo.

- **Ser apropiado:** toda comunicación por definición involucra al menos dos personas. Así mismo una comunicación asertiva, necesita un espacio, un tiempo, un grado de firmeza, una frecuencia etc.

### **2.3. Derechos Asertivos**

- **Cambios de opinión:** Toda persona tiene derechos de cambiar de opinión, pero es recomendable no hacer constantemente.

- **Cometer errores:** Existe el derecho de cometer errores como todo ser humano, sin embargo sino se aprende de los demás y se cometen una y otra vez, los de más tienen derecho a molestarse con tal persona.

- **Ser tratado con respeto y dignidad:** nadie tiene derecho a ofender, menospreciar o ridiculizar a una persona aún en el caso de haber cometido errores.

Todo ser humano debe luchar por sentirse bien, disfrutar los actos, el trabajo, valorar los logros, justificar los errores así como desear ser mejores.

### **2.3.1. No hay asertividad sin confianza y autoestima**

Para Cardona, J. (2006), La confianza y la autoestima son los factores más predominantes, sin estas no puede haber asertividad, puesto que para demostrar nuestros derechos a través de la conducta asertiva se necesita la confianza en nuestra propias creencias, habilidades y asimismo respetarnos a nosotros mismos y creer que somos capaces de hacer lo que nos proponemos.

La confianza a su vez depende de nuestra formación social desde muy niños, se nos enseña a creer en algo y nos inculcan ideales y creencias, desde la niñez aprendemos confiar en nosotros, entonces la asertividad se ira reforzando con el tiempo así como de la misma manera la autoestima.

### **2.3.2. Causas de la Conducta no Asertiva**

Para Arcienaga, P. (2013) ha logrado identificar diversas causas como:

a) **La persona no ha aprendido a ser asertivo o la ha aprendido de forma inapropiada:** no existe una "personalidad innata" asertiva o no asertiva, ni se heredan. La conducta asertiva se va aprendiendo por imitación o refuerzos, es

decir, por lo que nos ha transmitido como modelos de comportamiento nuestros padres, maestros, amigos, medios de comunicación etc.

- b) **Falta de refuerzo suficiente a las conductas asertivas:** pueden ocurrir que la conducta asertiva no haya sido sistemáticamente castigada, pero tampoco suficientemente reforzada, de modo que la persona, en este caso, no ha aprendido a valorar el refuerzo social, es decir como alabanzas, simpatías y muestras de cariño de los demás.
- c) **La persona conoce la conducta adecuada:** pero siente tanta ansiedad que la emite de forma arbitraria: en este caso, la persona con problemas de asertividad ha tenido experiencia altamente aversivas.
- d) **La persona no conoce o rechaza sus derechos:** es decir los derechos asertivos son unos derechos no escritos, que todos(as) poseemos, pero muchas veces olvidamos a costa de nuestra autoestima. Nos sirven para pisar al otro.

Para Cardona, A. (2006) habla de las causas de la falta de asertividad, es por tanto parte de la decadencia o debilidad de las características básicas del carácter, pero también la falta de un ideal o meta, generan pérdida de autoestima y asertividad.

Asimismo refiere los factores que afectan la falta de asertividad son:

- Falta de carácter
- No tener metas ni objetivos
- Falta de confianza en sus habilidades
- Depender siempre de otros
- No tener fuerza para expresar nuestros derechos
- No aceptar que nos podemos equivocar
- Falta de ideologías
- Poca astucia para enfrentar los retos
- Ajustar nuestro carácter al de los demás, solo para ser aceptados.

### 2.3.3. Los individuos con problemas de asertividad

Para Arcienaga, P. (2013) habla de las personas con problemas de asertividad:

- a) **El indeciso:** Permite que lo desplacen, no sabe cuándo ni cómo defenderse y permanece pasivo ante cualquier acontecimiento, si alguien le pega contestará: “disculpa”.
  
- b) **El individuo con dificultades en la comunicación:** En la cual se clasifican en cuatro tipos de dificultades en la asertividad: **comunicación cerrada:** que es el diálogo de sordos; **comunicación indirecta:** que se caracteriza por locuacidad, superficialidad de sentimientos, falta de deseos claros; **comunicación no sincera o pseudo asertiva:** que se caracteriza porque el individuo parece abierto, franco, sincero, pero esta asertividad aparentemente esconde una ausencia de sinceridad, este tipo de personas tienen conflictos de intimidad; **comunicación inapropiada:** La persona expresa, lo que piensa es correcto pero lo hace en momentos inoportunos.
  
- c) **La persona que sufre una “grieta asertiva:** pueden fallar en deferentes situaciones sociales la comunicación asertiva, pero tener éxitos en otras. Es decir que un individuo puede actuar asertivamente en el trabajo, y tener una conducta agresiva en su casa.
  
- d) **La persona con insuficiencia de conducta:** Existen individuos a quienes se les dificulta algunas conductas específicas como mantener contacto con los ojos, empezar a sostener una plática con personas del otro sexo. Estas habilidades pueden aprenderse a través de práctica asertivas.

## 2.4. Antecedentes del Trabajo

Federico Engels escribió: el trabajo es la condición básica y fundamental de toda la vida humana, es decir que el trabajo ha creado al hombre, como indica en la teoría que Darwin el desarrollo de nuestros ancestros provenían de una raza en manadas o sociedades salvajes, ellos pronto se dieron cuenta que la obtención del alimento a través de la caza y la pesca, era mucho más fácil cuando participaban varios miembros de la sociedad, decir practican entre ellos mismos ayudarse, como producto de esta surge el trabajo. El trabajo tiene el beneficio de estrecha relaciones entre todos los individuos que formaban la naciente sociedad primitiva.

En el proceso de la evolución de la humanidad encontramos tres épocas, el salvajismo, la barbarie y la civilización en cada una de esas épocas el trabajo contienen características distintas:

En el salvajismo el trabajo consistía en recolectar frutos para la alimentación, con la creación de armas arco y flecha aparece un nuevo trabajo: casería, así como la construcción de nuevos lugares en donde vivir.

En la barbarie el trabajo, el trabajo era domesticar animales para obtención de beneficios, así como la reproducción de los mismo para garantizar el alimento de la comunidad, poco después aparece la agricultura y finalmente con el descubrimiento del hierro, fabrican armas y herramientas.

Durante esta época el trabajo era colectivo y el consumo de los mismos era mediante la repartición.

En la civilización aparece la división del trabajo surge la producción mercantil o industrial, aquí el objetivo es la producción masiva de los productos para

intercambiar por otros y obtener más beneficios adicionales, en esta época se pone un valor al trabajo del hombre y aparece la esclavitud.

#### **2.4.1. Definición del Trabajo**

El trabajo es la característica fundamental y significativa en la vida de la mayoría de los individuos. El valor del trabajo es el valor que el individuo encuentra al desarrollo por él y para él. Se combina, el esfuerzo físico y las facultades intelectuales. Es así que el trabajo constituye la actividad humana que permite invertir energías físicas e intelectuales, para la creación de los bienes y servicios, y satisfacción de las necesidades de las personas que integran un determinado grupo social

Sin embargo, desde una perspectiva económica, el trabajo facilita los recursos financieros para sustentar la vida y la esperanza de mejorarla materialmente. En general, la definición del trabajo visto como el intercambio de servicios laborales a cambio de un salario. Así mismo esta definición solo considera un aspecto enfocando de manera parcial, por el contrario el análisis del trabajo puede determinarse desde diversos aspectos como por ejemplo: su significado psicológico, el cual determina que el trabajo facilita una fuente de identidad y de unión con otras personas, además de ser como un principio de realización personal, y también el trabajo facilita incluso una explicación filosófica de la misión que se tiene en la vida: para obtener un significado de la creación y del acto de dar o prestar servicios (Apala, 2008, p.45).

#### **2.5. Satisfacción Laboral**

La satisfacción laboral es un aspecto que ha sido ampliamente estudiado desde autores como Hoppock, abarcando amplios grupos de población, desarrollando los primeros estudios sobre esta temática (Hoppock, 1935).

Para el autor Loke, (1976) para quien la satisfacción laboral "Es un estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva y de las experiencias laborales del sujeto" (p., 9)

Según Gibson, (1985) afirma que la satisfacción laboral se refiere al grado que la organización satisface las necesidades de los empleados.

La satisfacción en el trabajo según Robbins S. (1999) como una actitud general del individuo hacia su trabajo. Los trabajos requieren la interacción con las colegas y los jefes, seguir las reglas y las políticas organizacionales, cumplir los estándares de desempeño, vivir con condiciones de trabajo que a menudo son inferiores a lo ideal, otros casos similares. Esto significa que la evaluación de un empleado es de cuan satisfecho o insatisfecho esta con su trabajo.

Para Gibson, Ivancevich y Donnelly, (2001) la satisfacción laboral es "una actitud que los individuos tienen sobre su trabajo" ".En esta definición, los autores consideran que la satisfacción laboral es un concepto más amplio que un sentimiento y/o una emoción, puesto que la consideran como una actitud, que por lo tanto tienen un componente cognitivo, uno afectivo y otro conductual, frente al trabajo" (En: Arnedo, &, Castillo, 2009, p.29).

Por otro lado, Davis y Newstrom, (2003) "estiman que la satisfacción laboral es el conjunto se sentimientos y emociones favorables o desfavorables con los que los empleados ven su trabajo esta definición es más amplia pues incluye las emociones, y en la cual la consideran que pueden ser favorables (satisfacción propiamente dicha) o desfavorables (insatisfacción).

Asimismo satisfacción laboral se refiere a la actitud general de un individuo hacia su empleo. Una persona con un alto nivel de satisfacción mantiene actitudes positivas hacia su trabajo, mientras el trabajador insatisfecho, mantiene actitudes contrarias (Gutiérrez, 2007).

De tal manera satisfacción laboral es el conjunto de sentimientos positivos y negativos que experimentan los empleados en su trabajo generado por diversos factores relacionados con la labor que realizan dentro de su contexto laboral.

### **2.5.1. Importancia de la satisfacción laboral**

Según Robbins la satisfacción laboral es importante por tres razones:

- Existen evidencias que los trabajadores insatisfechos faltan al trabajo con más frecuencia y suelen renunciar más.
- Se ha demostrado que los trabajadores satisfechos gozan de mejor salud y viven más años.
- La satisfacción laboral se refleja en la vida particular del trabajador.

### **2.5.2. Factores que Determinan la Satisfacción en el Trabajo**

De acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados se considera que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son: retos del trabajo, sistema recompensas justas, condiciones favorables de trabajo, colegas que brindan apoyo

- a) **Retos del trabajo:** en la actualidad los empleados tienden a preferir trabajos que les brinden la oportunidad de usar sus habilidades y capacidades de tal manera un reto moderado causa placer y satisfacción, por el contrario un reto demasiado grande creará frustración y sensación de fracaso en el empleado.
- b) **Sistema de recompensa justa:** en este punto se toma al sistema de salarios y políticas de ascenso que tiene la organización. Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que los mismos se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas.

Los empleados quieren sistemas de pagos y políticas de ascensos que les parezcan justos, claros y adecuados con sus expectativas. Cuando el salario les parece equitativo, de acuerdo a las exigencias del puesto, las habilidades del individuo y el nivel de los sueldos del lugar, es muy probable que el resultado sea la satisfacción.

- c) **Satisfacción con el salario:** los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. La administración del recurso humano a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva.
- d) **Colegas que brindan apoyo:** el aspecto importante para personas dentro de las organizaciones es el apoyo que existe entre compañeros de trabajo, contando para ellos los logros adquiridos dentro de su entorno. Es por esto que para la mayoría de los empleados el trabajo también cubre las necesidades de interacción social de establecer una red de conexión. Asimismo tener compañeros amigables que brindan apoyo, conlleva a tener una mayor satisfacción en el trabajo.

Según Blum, (1977) señala, para comprender en forma general lo que es la satisfacción laboral hay que tomar en cuenta, otros factores que influyen, que se detalla a continuación:

- a) **Edad:** en el mundo laboral la mayoría de los empleados tienen entre los 17 a los 65 años de edad aproximadamente, en cada una de ellas se llegan a prestar diferencias en cuanto a sus necesidades y cambian en función a la edad.

El joven desea y se preocupa para que se den cambios en la empresa y posee el impulso suficiente para entrar a la competencia con los demás integrantes.

Mientras en la edad madura, el cambio es mal recibido y rechazado y huye de las competencias, en esta etapa desaparece los sueños de los días mejores, las personas mayores caen en un estado depresivo.

- b) **Antigüedad:** un empleado reciente que entró en una empresa se siente satisfecho con su trabajo, el aprendizaje nuevo lo estimula, sin embargo la satisfacción decrece en el transcurso de los años, el trabajador considera que hace progreso. Es a partir del séptimo año que nuevamente se eleva el nivel de satisfacción hasta llegar a 20 años de antigüedad por que ha recibido estímulos que le hace sentir satisfecho.
- c) **Nivel de educación:** los trabajadores con niveles de educación alta están más satisfechos con su trabajo, que los niveles de escolaridad baja, quizás porque consiguen puestos más interesantes.
- d) **Inteligencia:** el nivel de la inteligencia implica la capacidad de recursos personales que permita interaccionar socialmente en el trabajo.
- e) **Personalidad del individuo:** un elemento que contribuye a la satisfacción laboral es la personalidad del empleado, es decir la estabilidad emocional tiene la probabilidad de repercutir en la satisfacción o insatisfacción laboral.
- f) **Salud:** en relación a la salud es el recurso que cuenta los empleados de una organización, no se debe entenderse como ausencia de enfermedad, sino como un estado de bien estar físico y mental. Actualmente existe más preocupación por la salud de los empleados. Por tal razón se recomienda facilitar las mejores condiciones de trabajo que protejan la salud de los empleados.
- g) **El trabajo mismo:** es el contenido y la rutina del trabajo que realizan las personas en su actividad laboral y pone prueba sus habilidades y

conocimientos, que la mayoría de las personas tiende a tener satisfacción con el trabajo mismo.

- h) **Compañeros de trabajo:** los trabajadores sienten que sus relaciones con los compañeros de trabajo son agradables, es la interacción positiva entre los miembros, aceptación y simpatía de grupos de trabajadores.
- i) **Salario:** el salario es un elemento importante que interviene en la satisfacción de los empleados.
- j) **Puesto:** el puesto juega un papel importante, no solo en satisfacción laboral, sino también en el desarrollo de la empresa.
- k) **Grupo de trabajo:** el grupo de trabajo influye para que el empleado disfrute de su trabajo. Los grupos de trabajo son la unidad básica con los que se constituyen las organizaciones, proporcionan un sistema que los empleados pueden satisfacer sus necesidades psicológicas y sociales.
- l) **Oportunidades de ascenso:** en relación a las oportunidades de ascenso implica un cambio de asignación de un nivel inferior a otro superior en la organización. La oportunidad de ascender representa para el empleo un incentivo para mejorar una recompensa a su esfuerzo y a su eficiencia.
- m) **Carga de trabajo:** es la cantidad de trabajo que tiene que realizar un sujeto, el tiempo para efectuar, además de las facilidades que tenga que llevarlo a cabo.
- n) **Desarrollo de capacitación:** es muy importante que se desarrolle cursos de capacitación para los trabajadores que puedan adquirir conocimientos y poder desarrollar actividades laborales óptimas.
- o) **Ambiente de trabajo:** en relación al ambiente debe ser la más apropiada para los trabajadores esta debe tener suficiente ventilación, iluminación.

Para Ríos, F.(1999) considera que “la satisfacción, es una actitud general hacia el trabajo compuesto por la apreciación que los trabajadores tienen sobre las condiciones en las cuales se realiza el trabajo, citado autor señala siete factores: retribución económica, condiciones físicas del entorno de trabajo, seguridad y estabilidad que ofrece la empresa, relaciones con los compañeros de trabajo, apoyo y respeto a los superiores, reconocimiento por parte de los demás y posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo”(En:Arnedo,&, Castillo,2009,p.29).

Para Gibson, Ivancevich y Donnelly (2001), refieren “los factores que generan satisfacción son cinco: pago, naturaleza del cargo, oportunidad de ascenso, supervisor y compañeros”.

### **2.5.3. Dimensiones en relación a la satisfacción laboral**

El autor Loke (1976) identifico nueve dimensiones:

- a) **La satisfacción en el trabajo:** integrando la atracción intrínseca al trabajo, la variedad de trabajo, las oportunidades de aprendizaje, la cantidad de trabajo las posibilidades de éxito.
- b) **La satisfacción con el sueldo:** que considera la remuneración y la forma como es distribuido a los empleados por igualdad o por jerarquía.
- c) **Satisfacción con las promociones:** Incluyendo las oportunidades de formación y capacitación y otros aspectos de base que dan soporte a la promoción.
- d) **La satisfacción con el reconocimiento:** Es comprendido elogios o aprobaciones por el trabajo realizado.
- e) **Satisfacción con los beneficios:** como las pensiones, la seguridad y vacaciones.
- f) **Satisfacción con el jefe:** que incluye el estilo de liderazgo o las capacidades técnicas y administrativas al nivel de relación interpersonal

- g) **Satisfacción con las colegas de trabajo:** apoyo que les brindan y la amistad que manifiestan.
- h) **Satisfacción con las condiciones de trabajo:** el lugar de trabajo adecuado, horarios, periodos de descanso y los aspectos económicos.
- i) **Satisfacción con la organización y con la dirección:** destacándose las políticas de beneficio que les brinda la organización
- j) **Satisfacción con la participación en la organización:** el liderazgo participativo y con las posibilidades de control, libertad de participación del trabajador en la toma de decisiones en la organización sobre los procedimientos y la ejecución de trabajos.
- k) **Satisfacción con la remuneración y las prestaciones:** con la retribución salarial de igualdad.

#### **2.5.4. Efectos de la satisfacción laboral**

Para Arnedo,& Castillo,(2009 p., 33) refieren “las mayores preocupaciones de las organizaciones, es la productividad que ésta pueda conseguir por medio de sus miembros, y considerando que las personas con altos niveles de satisfacción son más productivas, las organizaciones buscan constantemente descubrir los factores que afectan su productividad y las de sus miembros. Cabe destacar que existen planteamientos que indican que las personas con altos niveles de satisfacción son más productivas”

#### **2.5.5. Causas de insatisfacción laboral**

Según Aparicio, T. (2007) indica que hay una serie de factores que afecta negativamente a los trabajadores y que pueden llegar a producir una profunda insatisfacción y deseo de abandonar o cambiar de trabajo. Veamos a continuación las causas principales que producen en algunos trabajadores:

- a) **Salario bajo:** Para que un trabajador se sienta satisfecho en su trabajo es fundamental que reciba salario justo.
  
- b) **Mala relación con los compañeros o jefe:** la mala relación suele ser causada por celos, envidias o recelos profesionales, o bien por comportamientos excesivamente pasivos o competitivos por parte de algunos compañeros de trabajo.

En relación a los jefes, suele deberse a una actitud prepotente y desconsiderada hacia sus subordinados o por excesiva exigencia o cumplimiento de funciones que no le competen al trabajador.

- c) **Escasas posibilidades de promoción y ascenso:** cuando un trabajador ambicioso con aspiraciones profesionales está estancado en su puesto de trabajo y observa cómo pasa el tiempo y, ni prospera ni asciende de categoría, se sentirá apática e insatisfecha ante su trabajo, pues no consigue lo que esperaba. Se produce un desequilibrio entre lo que ella o él esperaba y lo que ha obtenido realmente.

Personas inseguras: personas que poseen poca confianza en sí mismas, en sus habilidades y aptitudes para desempeñar un trabajo. Siempre que son incapaces de realizarlo correctamente o de adaptarse al entorno laboral.

- d) **Dificultad para adaptarse al ambiente laboral:** hay trabajadores poco pacientes que continuamente están cambiando de empleo porque se cansan o se aburren de su trabajo con rapidez o desean alcanzar objetivos profesionales en un corto tiempo y esto les causa insatisfacción.
  
- e) **Malas condiciones laborales:** la insatisfacción laboral también puede ser consecuencia de las políticas de empresa, del entorno físico o de un empleo precario o rutinario.

- f) **Circunstancias personales y laborales:** aspecto como la experiencia laboral, la edad el sexo, el nivel de estudio, cultura o preparación, son factores que determinan el tipo de empleo que podemos desarrollar, porque un empleo por debajo de la preparación o experiencia le causara cierta insatisfacción profesional.

#### **2.5.6. Consecuencias de la insatisfacción**

La insatisfacción laboral puede afectar al rendimiento de los trabajadores y a la productividad de la empresa, por lo que las empresas u organizaciones deben tratar que sus empleados se encuentren satisfechos.

Por ello las empresas u organizaciones deben de procurar que trabajen en un entorno físico adecuado y con unas condiciones favorables. Sitios ruidosos, lugares calorosos, mal ventilados, lugares muy freos que falta de calefacción perjudican al trabajador y afecta negativamente a su rendimiento.

Otra consecuencia de la insatisfacción es la desmotivación o falta de interés por el trabajo, que puede llegar a producir en el trabajador tal apatía, que incumpla con sus funciones de forma habitual.

Por otro lado seria que puede llegar a producir a los trabajadores es la ansiedad o estrés o en casos extremos puede llegar a desarrollar una depresión.

#### **2.5.7. Asertividad en el mundo laboral**

Para Pérez, R. (2008), Hace años atrás, ser asertivo no era que se esperaba de las personas en el trabajo. Más bien se valoraba la obediencia, el apego a las funciones asignadas, y la capacidad para llevar a cabo fielmente las tareas tal como habían sido planificadas.

Hoy como todos sabemos el mundo ha cambiado. Y en el trabajo, los requerimientos y las expectativas sobre las personas cambiaron. Hoy cada vez se espera que los trabajadores asuman compromisos y protagonismos sobre los resultados de su trabajo, mejoren la productividad y calidad por medio de un mejor desempeño, y sean capaces de corregir las dificultades que aparecen en el camino.

### **2.5.8. Asertividad y satisfacción laboral**

Para Pérez, P. (2008) refiere en un lugar de trabajo tenemos que dirigir nuestros esfuerzos en adquirir y mantener buenas habilidades sociales, unas relaciones con nuestro entorno laboral, que aporten un valor añadido a nuestros conocimientos.

Es importante una comunicación asertiva que haga valer los derechos de cada uno de nosotros para ser tratados de manera justa, para ello debemos expresar de manera clara y específica lo que en realidad se quiere, piensa y siente.

Ante cualquier desacuerdo o solicitud poco razonable, es necesario expresar nuestra opinión en todo momento y preguntar el "por qué" debe hacerlo, ya que toda persona tiene derecho a recibir una explicación.

Es efectivo solucionar los problemas que nos incomodan exponiéndolos con respeto a aquellos que estén implicados, debemos controlar la timidez 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.

### 2.5.9. Asertividad en el trabajo

Para Puchul, M. (2012), refiere para ser asertivo en el área de trabajo hay que poseer una orientación activa y fijarse metas que aumenten la autoestima.

Asimismo en el trabajo cada persona es un individuo relacionado con los demás, pero a la vez separado de ellos: las relaciones suelen ser más bien superficiales. Cuando más asertivo se muestre en el trabajo y más demuestre que es, más satisfacciones se obtendrán.

Asimismo asertividad en el trabajo involucra algunos aspectos básicos:

- Una orientación activa
- Capacidad para hacer el trabajo
- Control de ansiedad y temores
- Buenas relaciones interpersonales en el empleo
- El arte de negociar el sistema

### 2.6. Asertividad en el trabajo ayuda a sentirse más satisfecho.

Asimismo para autor Puchul, M. (2012) Indica, es importante desarrollar un aprendizaje asertivo en las relaciones laborales, a continuación mencionaremos los siguientes pasos:

1. **Pensar en los propios metas:** estas metas deben ser realistas (ganar dinero, obtener prestigio, que el trabajo sea remunerador en términos de interés y habilidad, desarrollo personal, contribuir a la sociedad).
2. **Asegurarse de que se tiene la capacidad necesaria para conservar el empleo actual:** se debe aprender todo aquellos nuevos sobre su puesto, o

que le ayude a conseguir a otro superior, enfocar de modo activo el ambiente de trabajo.

3. **Aprender a controlar la ansiedad general en el trabajo:** la tensión no solo influye en los resultados sino de igual forma en las relaciones con los compañeros de trabajo jefes y subordinados, aunque la relajación no resulta fácil para muchos.
4. **Dominar el arte de las buenas relaciones personales en el trabajo:** una parte muy importante de éxito en el empleo y de la propia satisfacción depende de las relaciones con los demás. La aserción supone la comunicación honesta y en el momento oportuno para conseguir las metas mutuas de trabajo. (p. 156)

#### **2.6.1. Los modelos asertivos en el mundo laboral**

Para Castanyer O. (2010) menciona 3 modelos asertivos: el seguro de sí mismo, el dominante, y el inseguro:

- a) **El seguro de sí mismo:** este tipo de individuos se caracterizan por la seguridad con que afrontan sus relaciones personales e interpersonales.
  - **Como compañeros:** son gente amigable, honesta, poco dada a abusar o manipular, pero tampoco dispuesto a dejar que los demás lo hagan, suelen tener una amplia red social. Entre sus compañeros tienen prestigio y credibilidad porque saben poner límites y manifiestan sus opiniones, aunque a veces no son políticamente correctas, dicen claramente lo que piensan y no suele enredarse en maquinaciones traiciones y conflictos. No huyen de estos últimos, simplemente prefieren solucionar el problema.

Expresa su malestar claramente cuando algo no le gusta, pero también son capaces de elogiar y reconocer los éxitos ajenos. Defienden su trabajo con firmeza y aceptan con agrado las muestras de valoración y reconocimiento.

Desean bien hacer su trabajo y se marcan objetivos razonables que creen que pueden conseguir.

- **Como jefes:** son personas con una gran capacidad de liderazgo y negociación. Son jefes siempre dispuestos a tener en cuenta la opinión de los demás. Los subordinados les respetan y les admiran porque saben marcar objetivos realistas tienden al trato justo, sin menospreciar ni agredir. La puerta de su despacho siempre está abierta, tratan de que las relaciones con su equipo estén siempre transparente y profesionales. Aceptan y respetan la jerarquía, tanto por encima como por debajo pero no abusan de ella. Basan su poder en sus capacidades profesionales y en sus habilidades sociales.

- b) **Dominante:** son aquellas personas que proyectan hacia fuera una imagen claramente agresiva y dominante.

Como compañero.- La convivencia, y el día a día con estas personas es difícil y está llena de "malos rollos", conflictos discusiones, enfrentamientos etc.

- c) **El inseguro o sumiso:** como compañero abusan frecuentemente de él, bien para que realice trabajos que otros no lo quieren, lo que habitualmente se conoce como "trabajo sucio", o bien como apoyo cuantitativo a ciertas demandas o reivindicaciones que muchas veces no son los suyos sino de las otras personas. Son personas que carecen de cualquier tipo de atractivo social por la sencilla razón de que, al no ser capaces de manifestarse nunca como son y piensan.

- **Como jefe:** para el sumiso ser jefe no es exactamente un objetivo profesional con el que sueña todos los días. Más bien al contrario ejercer una posición de autoridad aunque sea mínima y circunstancial puede convertirse para el en una auténtica pesadilla.

En general, las personas sumisas suelen tener problemas para aceptar puestos de responsabilidad y en muchos casos las evitan o directamente no los aceptan. Por dos razones porque dudan de sus capacidades profesionales para abordar un trabajo y tampoco se sienten preparados para ejercer la autoridad sobre un equipo de personas frente a los cuales normalmente se sienten inferiores.

### **2.6.2. Deberes asertivos del trabajador**

Podemos mencionar los deberes en el contexto laboral: deber de aceptar un no; deber de escuchar al otro; deber de respetar al otro; deber de hacer bien el trabajo; ser un buen compañero.



## **CAPITULO TERCERO**

### **METODOLOGÍA**

### **3. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Tipo de investigación**

El estudio es de *tipo correlacional*, mediante el cual permite conocer en qué medida están relacionados las variables de estudio: asertividad y satisfacción laboral. Los estudios correlacionales, "miden dos o más variables, que se pretende ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos y después se analiza la correlación" (Hernández y otros, 1998, p.63).

#### **3.2. Diseño de la Investigación**

La presente investigación acerca de la relación entre asertividad y satisfacción laboral, es un estudio de "*Diseño no experimental*" puntualmente el diseño de investigación transaccional o transversal, correlacional, ya que como menciona Hernández lo que se hace en este tipo de investigación es observar a los fenómenos tal como se dan en su contexto natural o a los sujetos en su realidad, para luego analizar el fenómeno deseado. Es la que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, se trata de una investigación donde no se hace variar intencionalmente las variables independientes. Este diseño de investigación "Recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar incidencia e interacción en un momento dado. Los diseños transaccionales tiene como objetivo describir relaciones entre dos o más variables en un momento determinado" (Hernández, otros, 1998 p.189 - 190)

### **3.3. Variables**

#### **V1. Variable Asertividad**

#### **V2. Variable Satisfacción laboral**

##### **Definición Conceptual de Variables**

##### **1. Asertividad**

Es la habilidad de poder expresar en situaciones sociales lo que uno piensa, siente de forma honesta y adecuada en la interacción entre dos a más personas, sin agresividad ni hostilidad defendiendo los derechos de uno y respetando los derechos de los demás.

##### **2. Satisfacción laboral.**

La satisfacción laboral se refiere a la actitud general del individuo hacia su trabajo, es decir el grado en que las distinciones satisfacen sus perspectivas individuales experimentando sentimientos de bienestar en relación a la supervisión y participación en la organización, remuneración y las prestaciones, intrínseca del trabajo, cantidad de producción y calidad de producción.

### 3.4. Operacionalización de Variables

#### 1. Variable Asertividad.

CATEGORIA	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	MEDIDORES	INSTRUMENTO
<b>Asertividad</b>	Es la capacidad de poder expresar en diferentes situaciones sociales lo que uno piensa y siente de forma honesta y adecuada en la interacción entre dos a más personas, sin agresividad ni hostilidad defendiendo los derechos de uno y respetando los derechos de los demás.	Conocimiento de derechos propios y de los demás  Opinión y Sentimiento propio y de los demás	Expresión de los derechos propios y respetar los derechos de los demás.  Expresión adecuada de las opiniones propias.  Escuchar y respetar la opinión de los demás  Expresión adecuada de los sentimientos y escuchar los sentimientos de los otros.	-Ausente 50-80 -Déficit 81-120 -Buena 121-150 - Muy buena 151-180 -Óptima de 181 para adelante.	Cuestionario De escala de Asertividad

## 2. Variable Satisfacción laboral

CATEGORIA	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	MEDIDO RES	INSTRUMENTO
Satisfacción Laboral	La satisfacción se refiere a la actitud general del individuo hacia su trabajo, es decir el grado en que las recompensas satisfacen sus expectativas individuales experimentando sentimientos de bienestar. en relación: supervisión y participación en la organización; remuneración y las prestaciones; intrínseca del trabajo; cantidad de producción; calidad de producción.	<p>Satisfacción con la supervisión y participación en organización y el trato otorgado por la institución</p> <p>Satisfacción con las leyes laborales y con la remuneración y las prestaciones</p> <p>Satisfacción intrínseca del trabajo</p> <p>Satisfacción con la cantidad de producción en el trabajo</p> <p>Satisfacción con calidad de producción en el trabajo</p>	<p>Se medirán aspectos relativo a la satisfacción con la supervisión, y la relación con los mismos, asimismo la justicia y el trato recibido por la institución, con la formación recibida y con la participación en la decisiones</p> <p>Referencias al cumplimiento de los convenios laborales a los incentivos económicos u las negociaciones laborales</p> <p>Se refieren a las satisfacciones que da el trabajo por sí mismo las oportunidades que ofrece el trabajo de a hacer aquello que gusta y la capacidad para decidir por uno mismo aspectos del trabajo</p> <p>El ritmo y la cantidad en el trabajo y la satisfacción que se produce en el sujeto Hace referencia los medios materiales de los que el trabajador dispone para realizar su trabajo y la calidad final del mismo</p>	<p>Verdad:2</p> <p>Falso:1</p>	<p>Cuestionario de satisfacción laboral</p>

### **3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.5.1. Población**

La presente investigación se realizó en el Municipio Viacha capital de provincia Ingavi, se encuentra a 22 Km. de la Ciudad de La Paz y alberga a 83.000 habitantes, según el censo nacional y población y vivienda de 2012. Cuenta con una extensión territorial de 1,120.86 Km<sup>2</sup>; asimismo el Municipio se caracteriza por su producción agropecuaria e Industrial, además del turismo y la artesanía.

Específicamente la población de estudio está compuesta por 200 trabajadores de la Alcaldía Municipal de Viacha comprendidos entre las edades de 22 a 59 años de edad aproximadamente, cuenta con tres oficialías: oficial mayor desarrollo humano, oficial mayor administrativo, oficial mayor técnico.

#### **3.5.2. Tipo de muestra**

Una muestra es un subconjunto del conjunto total (universo) que se supone representativo, es decir, que dicho subconjunto representa lo más fielmente posible las características del conjunto total, existen dos tipos: probabilístico y No probabilística.

Las técnicas de muestreo *no probabilístico* son de selección: Accidental, Intencional o tipo, por cuotas y Bola de nieve: (Hernández, S., 2003).

En la investigación se va a tomar una muestra no probabilística donde todos los elementos de la población van a ser seleccionados bajo la modalidad de sujetos de tipo.

## TAMAÑO DE LA MUESTRA

Los sujetos de estudio elegidos para la presente investigación fueron los trabajadores de planta de la Alcaldía Municipal de Viacha.

La muestra es conformada por 78 trabajadores de distintas oficialías: oficial Mayor de desarrollo Humano, oficial mayor administrativo, oficial mayor técnico, comprendido entre edades de 22 a 59 años de edad.

### 3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

#### 3.6.1. Escala de Asertividad



La escala de asertividad EAS -4RC (Adultos) fue elaborado por el Lic. Calderón, Director del Centro de Psicología Cognitivo Comportamental, de Bolivia (CEPSICC). Esta prueba determina el nivel de asertividad que tiene el sujeto hacia alguna situación específica de interacción con otras personas.

La administración de la escala es de forma individual, tiene una duración de 30 minutos, se procede a dar la consigna e instrucción a los sujetos para luego ser respondida.

El cuestionario la escala de asertividad EAS-4RC (Adultos ) consta de 50 ítemes, presentado en afirmaciones que permite al sujeto sentirse en situaciones específicas, ante las cuales están cuatro posibles respuestas, bajo el formato de la escala de likert (1. me siento mal e incómodo cuando esto sucede; 2. Me siento ligeramente incomodo cuando esto sucede; 3.Me siento bien cuando esto sucede; 4. Me siento muy bien cuando esto sucede, orientado ha adultos en general, estos índices son:

- Ausente de 50-80 puntos
- Con déficit de 81- 120 puntos
- Buena de 121- 150 puntos
- Muy buena de 151- 180 puntos
- Óptima de 181 puntos adelante

La validez de contenido del cuestionario de asertividad es coeficiente de confiabilidad: coeficiente de Spearman: 0,89, recoge los aspectos que tanto en investigación de acuerdo con criterios psicométricos (homogeneidad, estructura, sobre valides), mostraron una mayor relevancia e interés teórico y práctico.

### **3.6.2. Cuestionario de Satisfacción Laboral**

Se utilizó el cuestionario de satisfacción laboral de Melia y Cols (1990) S/26 el cual es una versión más breve (26 preguntas, ver anexo) del cuestionario original (82 preguntas). La razón de ellos es que la longitud de la prueba original (82 ítem con siete alternativas de respuestas, desde 1, (muy insatisfecho), hasta 7 (muy satisfecho), conlleva cortes de tiempo en su aplicación y cortes motivacionales y los sujetos causados por la exhaustividad del contenido. Los autores recomiendan aplicar una versión más breve que mantuviera la utilidad diagnóstica, así como la fiabilidad y validez.

El cuestionario S21/ 26 está destinado a la evaluación de un conjunto de variables confederados relevantes desde el punto de vista del desempeño del rol, incluyéndose características descriptivas del puesto, la salud y el bienestar psicológico, la limitroicidad del rol, así como características de tensión, el conflicto del rol, la ambigüedad de rol, características organizacionales y una escala de deseabilidad social. Las instrucciones indican a los sujetos que deben responder escogiendo verdadero falso en cada una de las preguntas. La economía de tiempo y facilidad de comprensión del mecanismo de respuesta mediante este procedimiento resulta de gran utilidad en contextos industriales y organizacionales. La muestra utilizada para establecer la confiabilidad y validez para el S21/26 fue

192 sujetos miembros formales de organizaciones laborales españolas, el 60.94% varones y el 39.06% mujeres, sus edades oscilan entre los 18 y 61 años con un media de 30.7 años y una desviación típica de 9.31. El 31.65% curso estudios primarios. El 19.62% formación profesional, el 37,97 Bachiller, y el 10.76 estudio universitarios, el 76.56% eran empleados, el 20.31% encargados y mando medios y el 3.13% directivos. El 57.03% de los sujetos pertenecía a empresas públicas y el 42.97% restantes a privados. El 25.33% de los sujetos pertenecía a empresas de menos de 25 trabajadores, el 36.24% a empresas de 100 trabajadores, el 13.97% a empresas de hasta 500 trabajadores y el 24.45% restante a empresas de más de 500 trabajadores.

El coeficiente alfa de cronbach del S21/26 es de 0.90 y la confiabilidad por factores oscila entre 0.73 y 0.89 mientras que el obtenido para el S4/82 es de 0.95. Por lo que a la fiabilidad de los componentes se refieren, teniendo en cuenta el reducido número de ítem que forman parte de cada factor, puede ser considerada muy satisfactoria (Meliá y Cols. 1990).

En cuanto a los resultados obtenidos por los diferentes métodos para medir la consistencia interna se observó que la medida de precisión del cuestionario

(Correlación dos mitades) es satisfactorio, siendo más alta la consistencia de los ítem impares, que los pares. Las varianzas de error de las mitades suelen ser diferentes, esto es corroborado al determinar el coeficiente de consistencia de Guttman- Rulon y corregido por la fórmula de spearman Brown, en donde la consistencia interna es a un mayor.

En relación a la validez el cuestionario fue sometido a un análisis de componentes principales, con el número de factores a extraer limitado por el auto valor mayor a igual a uno. Se obtuvieron cinco factores que explican el 60.8% de la varianza total. Se utilizó una rotación Varimax, considerando en la interpretación saturaciones superiores a 0.40.

En el componente uno, denominado satisfacción con la supervisión y participación en la organización, se midieron aspectos relativos a la satisfacción con la supervisión de los superiores, la relación con los mismos, la frecuencia de supervisión, a la justicia de trato recibido por la empresa, con la formación recibida y con la participación en las decisiones, da cuenta del 18.75% de la varianza total y en el saturan los ítem siguientes: 10, 11, 13, 15, 16, 17, 19, 20, y 21.

El componente dos denominado remuneración y prestaciones, da cuenta del 10.83% de la varianza total y en el saturan los ítem 4, 9, 12, 14, y 23, las cuales hacen referencia al cumplimiento de los convenios laborales, a la incentivos económicos, las negociaciones laborales y al salario a la promoción y a la formación, por la cual los autores llamaron a este factor: satisfacción con la remuneración y las prestaciones.

El componente tercero denominado satisfacción intrínseca con el trabajo, reúne cuatro ítem: 1, 2,3 y 18 que dan cuenta de 9.17% de la varianza total. Estos ítem se refieren a las satisfacciones que da el trabajador por sí mismo, las oportunidades que ofrece el trabajo de hacer aquello que gusta o en lo que se destaca y la capacidad para decidir por uno mismo aspectos del trabajo.

Componente cuarto denominado cantidad de producción en el trabajo hace referencia, el ritmo y la cantidad en el trabajo y la satisfacción que se produce en el sujeto, agrupa el ítem 5 y 26 y da cuenta del 6.22% de la varianza total.

El componente quinto satisfacción con la calidad de producción en el trabajo hace referencias a los medios materiales de los que el trabajador dispone para realizar su trabajo y la calidad final del mismo. Agrupa los ítem, 24 y 25, y da cuenta del 6.21% de la varianza total.

La escala se corrigió para efectos de la presente investigación, asignando el valor numérico(2) a las respuestas verdaderas y el valor numérico (1) a los falsos, por lo

tanto, un mayor puntaje significa mayor satisfacción en la escala total al igual que en cada uno de los factores. Se usa el puntaje total de la escala.

La validez criterial del cuestionario fue sometida a prueba calculando la correlación de la escala global así como de los componentes con criterios externos, tales como: ambigüedad, tendencias a abandonar el empleo, conflicto de rol y tensión.

En estudio piloto realizado es un contexto similar al del estudio, el presente instrumento obtuvo un nivel de confianza a partir del  $\text{Alpha} = 0.8524$ .

### **3.7. PROCEDIMIENTO**

Una vez realizada la exploración teórica, se programó para aplicar el cuestionario, para su aplicación se realizaron los siguientes pasos:

#### **1. Solicitud de autorización**

En primera instancia se solicitó la autorización a la Institución de la Alcaldía Municipal de Viacha para la aplicación de los cuestionarios a los funcionarios de la dicha Institución; ésta fue dirigido al jefe de recursos humanos, una vez aceptada se coordinó con el jefe de recursos humanos, asimismo autorizó y me proporcionó toda la información requerida para la presente investigación.

#### **2. Aplicación de los cuestionarios**

Ambos instrumentos son una herramienta que proporciona resultados fiables, cuando se aplica bajo condiciones determinadas relativos al medio ambiente los sujetos y al aplicador, en este caso se aplicó en los mismos ambientes de la institución, los sujetos estuvieron de acuerdo con la prueba y la investigadora fue la principal interesada, respecto al horario se aplicó en horas de oficina entregándole los materiales al momento de ingreso.

Las condiciones del sujeto, se procuró buscar un momento donde los empleados y empleadas puedan realizarlo con tranquilidad, se intentó que el sujeto llegue a interesarse por los cuestionarios, explicándole ¿para qué se hace? y ¿cuál era su objetivo?, para tener una buena colaboración.

## CAPITULO CUARTO

### 4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo con la investigación se tomó en cuenta a los empleados de la Alcaldía que corresponden a un número de 78 trabajadores de los cuales los resultados de la presente investigación está dividido en cuatro grupos, en la primera parte se hace el detalle estadístico de los datos generales de los sujetos de estudio. En la segunda parte se detallan los resultados de la variable asertividad, obtenido con la aplicación de escala de asertividad y en la tercera parte de detallan los resultados de satisfacción laboral obtenidos con la aplicación de cuestionario de satisfacción laboral y, por último, en la cuarta parte se hace el detalle la correlación entre la variable asertividad y la categorías de la variable satisfacción laboral.

#### A. Resultado de datos generales

En este punto se detallan los aspectos de los datos generales de la población de estudio tales como la edad, sexo, estado civil, niveles de estudio, situación laboral cargo que ocupa en la institución y finalmente tiempo en la institución.

Estadísticos			EDAD		
<b>1. Edad.</b>					
<b>EDAD</b>					
N	Válidos	78	Válidos	22	28,57%
	Perdidos	0		23	29,37%
Media		37,90		24	30,77%
Mediana		36,00		26	33,33%
Moda		34 <sup>a</sup>		27	34,62%
Desv. típ.		9,029		28	35,90%
Varianza		81,522		28	35,90%
Rango		37		30	38,46%
Mínimo		22		31	39,74%
Máximo		59		32	41,15%
Percentiles	25	32,75		33	42,31%
	50	36,00		34	43,59%
	75	44,00		35	44,87%
				36	45,77%
				37	47,15%
				38	48,59%
				40	51,28%
				41	52,63%
				42	53,97%
				44	56,41%
				45	57,69%
				46	58,97%
				47	60,26%
				48	61,54%
				49	62,82%
				52	66,67%
				54	69,23%
				55	70,51%
				58	74,36%
				59	75,64%
				Total	78
					100,00%

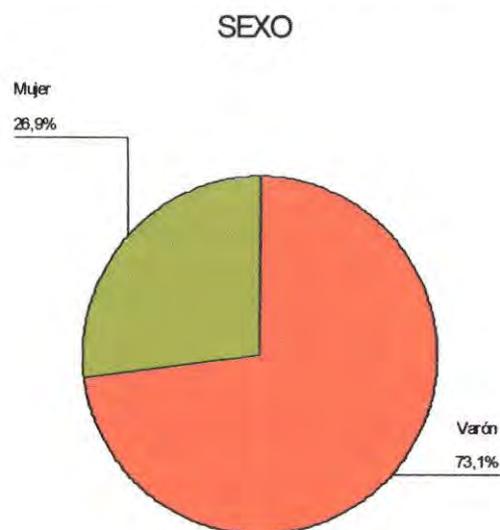
a. Existen varias modas. Se mostrará el menor de los valores.

La edad promedio de los trabajadores según la media aritmética es de 38, la mediana es de 36 años, la moda está representada por 34 años, lo que nos indica, que la mayoría está comprendida entre las edades de 34 a 38 años, la desviación típica es de 9.029 indica que la edad de los empleados de la Alcaldía Municipal de Viacha es homogénea.

## 2. Sexo.

**SEXO**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Varón	57	73,1
	Mujer	21	26,9
	Total	78	100,0



En este estudio, de acuerdo a la gráfica, los funcionarios de la Alcaldía que participaron en la presente investigación, los varones son mayores con 73%, en relación a mujeres que participaron solamente el 27%.

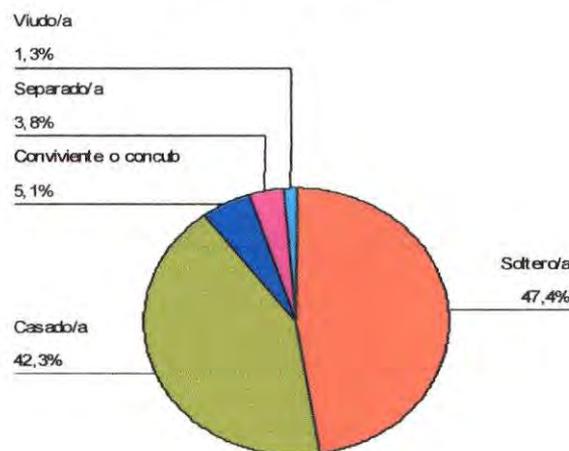
. Los funcionarios de la Alcaldía que participaron en la presente investigación en relación al sexo, se identificó que en la mayoría el 73% son varones

### 3. Estado Civil.

ESTADO CIVIL

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos Soltero/a	37	47,4
Casado/a	33	42,3
Conviviente o concubina/o	4	5,1
Separado/a	3	3,8
Viudo/a	1	1,3
Total	78	100,0

ESTADO CIVIL



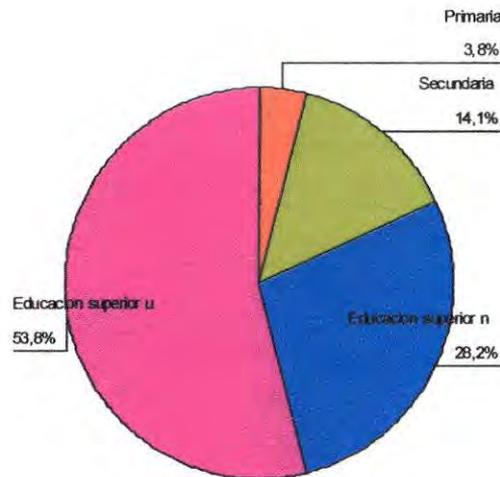
De acuerdo al estado civil los funcionarios que participaron en la presente investigación en la Alcaldía Municipal de Viacha , los resultados fueron que un 47% son solteros y solamente 42% son casados y muy alejado de los mencionados anteriormente, se encuentra el estado civil de conviviente o concubino con un 5%.

Los funcionarios que participaron en la presente investigación en relación al estado Civil se identificaron que la mayoría son solteros en un 47 %.

**4. Señale aquellos estudios de mayor nivel que llego a completar.**

**Señale Aquellos estudios de mayo nivel que llego a completar**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Primaria	3	3,8
	Secundaria	11	14,1
	Educacion superior no universitaria	22	28,2
	Educacion superior universitaria	42	53,8
	Total	78	100,0



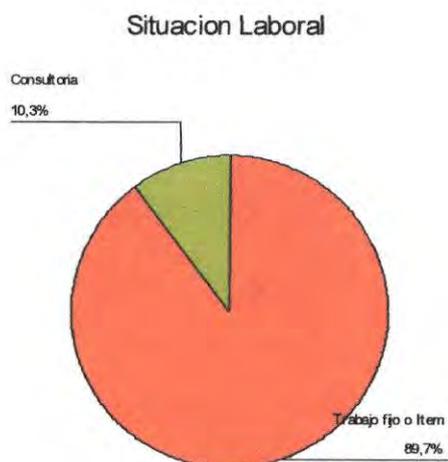
Los niveles de estudio que se observa en los funcionarios de la Alcaldía Municipal de Viacha existe una predominancia de Educación Superior Universitaria con un 54%, mientras que están los funcionarios de Educación no Universitaria con un 28% y finalmente están los funcionarios que llegaron a completar la secundaria con un 14%, y primaria 4%.

En relación al grado estudio o formación, se observa en los funcionarios de la Alcaldía que predomina la Educación Superior Universitaria con un 54%.

## 5. Situación Laboral.

**Situacion Laboral**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Trabajo fijo o Item	70	89,7
	Consultoria	8	10,3
	Total	78	100,0



Los funcionarios que tienen ítem con 90% son los que predominan, y finalmente aquellos que trabajan como consultores solo un 10%.

Por tanto la gran mayoría 90% de los funcionarios de la Alcaldía trabajan con ítems.

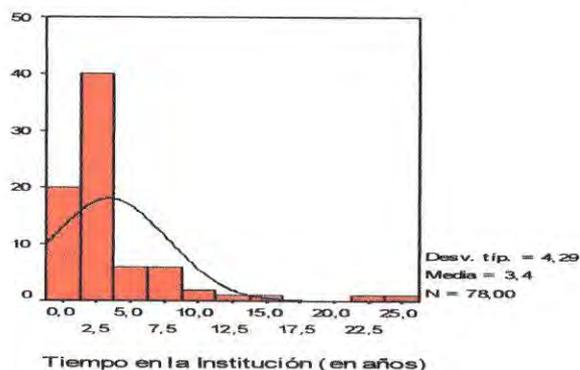
## 6. Tiempo en la Institución.

### Estadísticos

Tiempo en la Institución (en años)		
N	Válidos	78
	Perdidos	0
Media		3,43
Mediana		2,00
Moda		2
Desv. típ.		4,289
Varianza		18,397
Rango		25
Mínimo		0
Máximo		25
Percentiles	25	1,00
	50	2,00
	75	3,00

### Tiempo en la Institución (en años)

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	0	1,3
	0	1,3
	0	1,3
	1	2,6
	1	3,8
	1	1,3
	1	1,3
	1	12,8
	2	43,6
	3	7,7
	4	3,8
	5	3,8
	7	3,8
	8	3,8
	10	1,3
	11	1,3
	12	1,3
	14	1,3
	22	1,3
	25	1,3
Total	78	100,0



El tiempo de permanencia en la institución de los trabajadores es de 3. 43, la mediana es de 2 años, que quiere decir que la mitad de los trabajadores sobrepasa más de dos años y la otra mitad está por debajo, con rango 25, la moda es de 2 años, indica que la mayoría de los trabajadores están 2 años en la institución y la desviación típica es de 4.289, muestra que la mayoría de los empleados de la Alcaldía Municipal de Viacha esta más de dos años.

## **B. Identificación de Niveles de Asertividad y Niveles de Satisfacción Laboral.**

### **1. Resultados de Identificación de los Niveles de Asertividad**

La presente exposición de datos se hizo en función de instrumento aplicado la escala de asertividad EAS -4RC (adultos) elaborado por el Doctor Calderón esta prueba determina el nivel de asertividad que tiene el sujeto hacia alguna situación específica de interacción con otras personas. De los cuales existen cuatro posibles respuestas, conformado de escala likert 1. (Me siento mal e incómodo cuando esto sucede); 2. (.Me siento ligeramente incomodo cuando esto sucede); 3. (Me siento bien cuando esto sucede); 4.(Me siento muy bien cuando esto sucede)

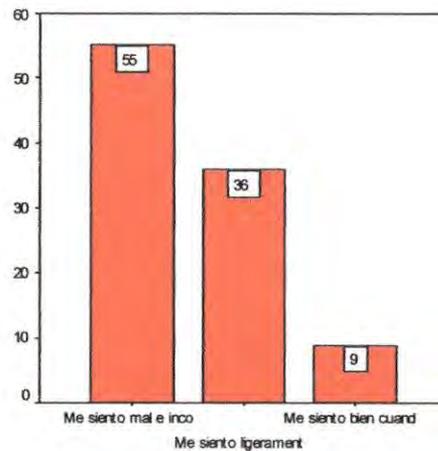
Asimismo, para la presentación de los resultados se utilizó la "Escala de Asertividad" EAS para (Adultos) que muestra en cinco tipo de valores el resultado obtenido, a partir de la sumatoria de los puntajes parciales y en uno en general hacer referencias a los niveles de asertividad (ausente, con déficit, Buena y Muy buena.

**Tabla Nro. 1.**

**Decirle a un compañero (a) de trabajo que no le puedo prestar un libro porque no lo necesita**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Me siento mal e incomodo cuando esto sucede	43	55,1
	Me siento ligeramente incomodo cuando esto sucede	28	35,9
	Me siento bien cuando esto sucede	7	9,0
	Total	78	100,0

**Grafico Nro 1.**



Decirle a un compañero (a) de trabajo que no le pued

Según los resultados obtenidos en la Escala de asertividad, en la pregunta “Decirle a un compañero (a) de trabajo que no le puedo prestar un libro porque no lo necesita” Los trabajadores respondieron de la siguiente manera: El 55% de los empleados de la Alcaldía se sienten mal e incómodo cuando esto sucede seguido por un 35.9 % indican que se sienten ligeramente incómodo y mientras que un 9% se sienten bien cuando esto sucede.

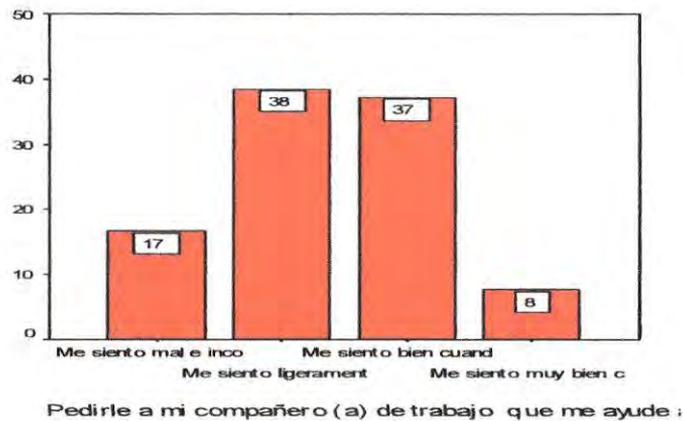
Por lo tanto, la mayoría de 55% de los empleados de la Alcaldía se sienten incomodo cuando no pueden prestar un libro porque no lo necesita el compañero de trabajo.

**Tabla Nro 2.**

**Pedirle a mi compañero (a) de trabajo que me ayude a limpiar y ordenar todo la oficina**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Me siento mal e incomodo cuando esto sucede	13	16,7
	Me siento ligeramente incomodo cuando esto sucede	30	38,5
	Me siento bien cuando esto sucede	29	37,2
	Me siento muy bien cuando esto sucede	6	7,7
	Total	78	100,0

**Grafico Nro 2.**



Según los resultados obtenidos en la escala de asertividad en la pregunta "Pedirle a mi compañero (a) de trabajo que me ayude a limpiar y ordenar toda la oficina" los trabajadores alegaron de la siguiente manera: el 38% de los empleados de la Alcaldía se sienten ligeramente incomodo cuando esto sucede, seguido por un 37% indican que se sienten bien cuando esto sucede, mientras que un 16.7% de los trabajadores dieron como respuesta me siente mal incomodo cuando esto sucede, y por último el 7.7% indican que se sienten bien cuando esto sucede.

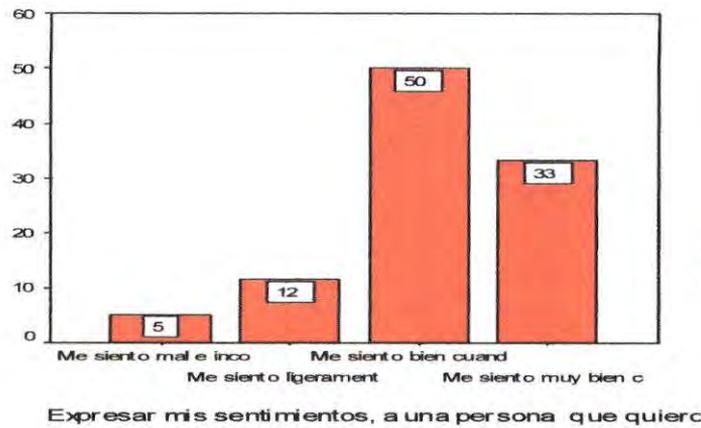
Por lo tanto, la mayoría que es de un 38% de los empleados de la Alcaldía dieron como respuesta que se sienten ligeramente incomodo cuando piden ayuda a limpiar y ordenar la oficina a un compañero de trabajo.

Tabla Nro 3.

**Expresar mis sentimientos, a una persona que quiero**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Me siento mal e incomodo cuando esto sucede	4	5,1
	Me siento ligeramente incomodo cuando esto sucede	9	11,5
	Me siento bien cuando esto sucede	39	50,0
	Me siento muy bien cuando esto sucede	26	33,3
	Total	78	100,0

Grafico Nro 3.



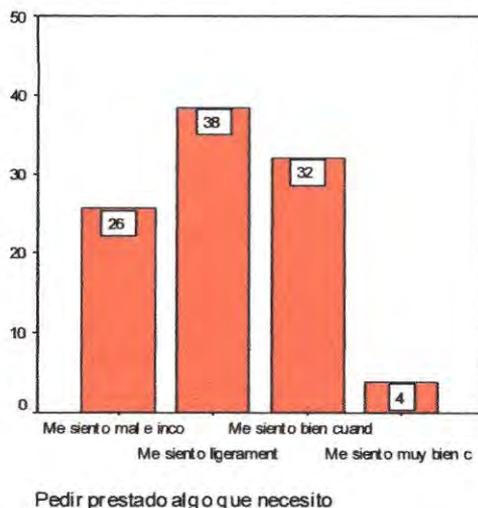
Según los resultados obtenidos de la variable asertividad, en la pregunta “Expresar mis sentimientos a una persona que quiero” los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 50% de los empleados de la Alcaldía indican que se sienten bien cuando esto sucede, seguido por un 33% indican que se sienten muy bien, mientras que un 11.5% de los trabajadores dieron como respuesta, me siento ligeramente incomodo cuando esto sucede y por último el 5% indican me siento mal incómodo.

Por lo tanto, la mayoría que es de un 50% de los empleados de la Alcaldía dieron como respuesta que se sienten bien, al expresar sentimientos positivos a una persona que quiere.

**Tabla Nro 4.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Me siento mal e incomodo cuando esto sucede	20	25,6
	Me siento ligeramente incomodo cuando esto sucede	30	38,5
	Me siento bien cuando esto sucede	25	32,1
	Me siento muy bien cuando esto sucede	3	3,8
	Total	78	100,0

**Grafico Nro 4.**



Según los resultados obtenidos de la variable asertividad en la pregunta “Pedir prestado algo que necesito” los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 38.5% de los empleados de la Alcaldía se sienten ligeramente incomodo cuando esto sucede, seguido por un 32% indican que se sienten bien, mientras que un 26% respondieron que se siente mal incomodo cuando esto sucede y por último el 3.8% indican que se sienten muy bien.

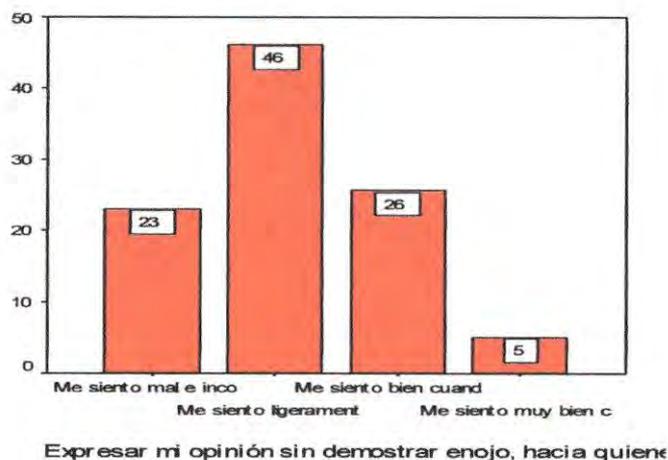
Por tanto, la mayoría que es de un 38% de los empleados de la Alcaldía dieron la respuesta que sienten ligeramente incomodo al pedir el prestado.

Tabla Nro 5.

Expresar mi opinión sin demostrar enojo, hacia quienes no se merecen

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos Me siento mal e incomodo cuando esto sucede	18	23,1
Me siento ligeramente incomodo cuando esto sucede	36	46,2
Me siento bien cuando esto sucede	20	25,6
Me siento muy bien cuando esto sucede	4	5,1
Total	78	100,0

Grafico Nro 5.



Según los resultados obtenidos de la variable asertividad en la pregunta “Expresar mi opinión sin demostrar enojo, hacia quienes no se merecen” Los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 46% de los empleados de la Alcaldía se sienten ligeramente incomodo cuando esto sucede, seguido por un 25.6% indican que se sienten bien cuando esto sucede, mientras que un 23% de los trabajadores dieron como respuesta me siento mal incómodo y por último el 5% indican que se sienten bien.

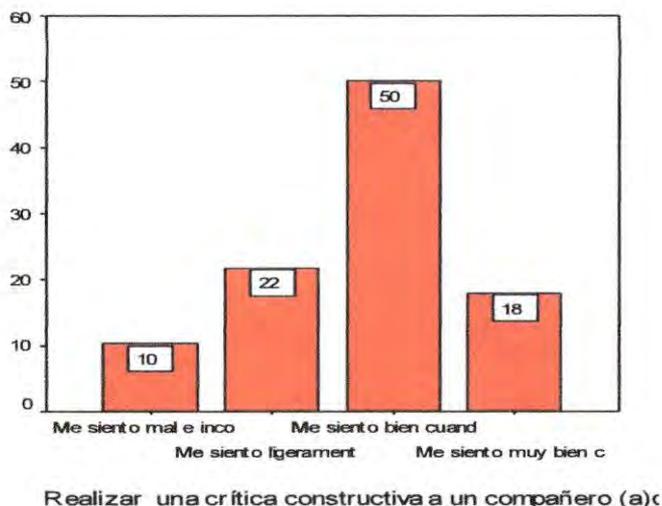
Por lo tanto, la mayoría que es de un 46% de los empleados de la Alcaldía respondieron ligeramente incomodo, al expresar opinión sin demostrar enojo hacia quienes no se merecen.

**Tabla Nro 6**

**Realizar una crítica constructiva a un compañero (a) de trabajo que estimo**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Me siento mal e incomodo cuando esto sucede	8	10,3
	Me siento ligeramente incomodo cuando esto sucede	17	21,8
	Me siento bien cuando esto sucede	39	50,0
	Me siento muy bien cuando esto sucede	14	17,9
	Total	78	100,0

**Grafico Nro 6.**



Según los resultados de la variable asertividad en la pregunta “Realizar una crítica constructiva a un compañero (a) de trabajo que estimo” Los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 50% de los empleados de la Alcaldía se sienten bien, cuando esto sucede, seguido por un 21.8% indican que se sienten ligeramente incomodo, mientras que un 17.9% se sienten muy bien cuando esto sucede y por último el 10% indican que se sienten mal e incómodo.

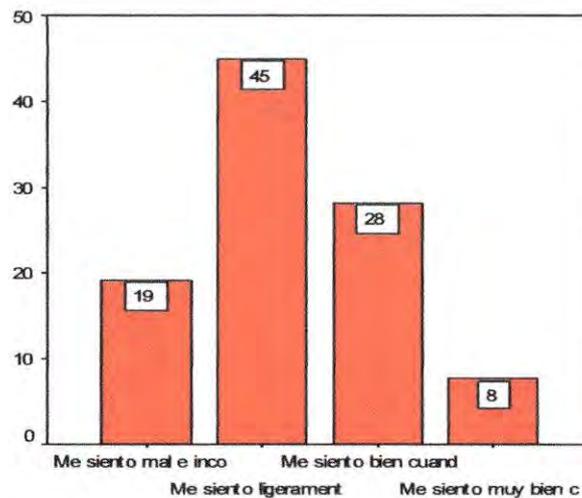
Por lo tanto la mayoría que es de un 50% de los empleados de la Alcaldía, indicaron que se sienten bien cuando esto sucede, en el momento de interactuar entre dos o más personas.

**Tabla Nro 7.**

**Pedir a un compañero (a) de trabajo que no sea tan desordenada**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Me siento mal e incomodo cuando esto sucede	15	19,2
	Me siento ligeramente incomodo cuando esto sucede	35	44,9
	Me siento bien cuando esto sucede	22	28,2
	Me siento muy bien cuando esto sucede	6	7,7
	Total	78	100,0

**Grafico Nro 7.**



Pedir a un compañero (a) de trabajo que no sea tan de

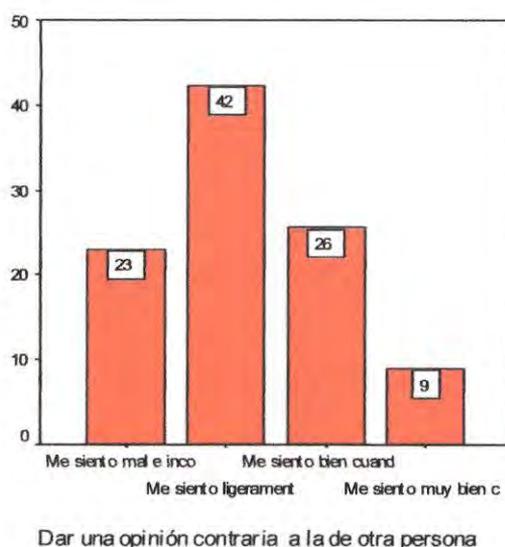
Según los resultados de la variable asertividad en la pregunta “Pedir a un compañero (a) de trabajo que no sea tan desordenada” los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 44.9% de los empleados de la Alcaldía se sienten ligeramente incomodo cuando esto sucede, seguido por un 28% indican que se sienten bien, mientras que un 19% se sienten mal incómodo y por último el 7.7. % indican que se sienten muy bien.

Por tanto, la mayoría que es de un 44.9% de los empleados de la Alcaldía respondieron que se sienten ligeramente incomodo, al pedir a un compañero de trabajo que no sea tan desordenada

**Tabla Nro 8.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Me siento mal e incomodo cuando esto sucede	18	23,1
	Me siento ligeramente incomodo cuando esto sucede	33	42,3
	Me siento bien cuando esto sucede	20	25,6
	Me siento muy bien cuando esto sucede	7	9,0
	Total	78	100,0

**Grafico Nro 8.**



Según los resultados de la variable asertividad en la pregunta “Dar una opinión contraria a la de otra persona” los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 42% de los empleados de la Alcaldía se sienten ligeramente incomodo cuando esto sucede, seguido por un 25.6% indican que se sienten bien, mientras que un 23% se sienten mal e incómodo y por último el 9% se sienten muy bien cuando esto sucede.

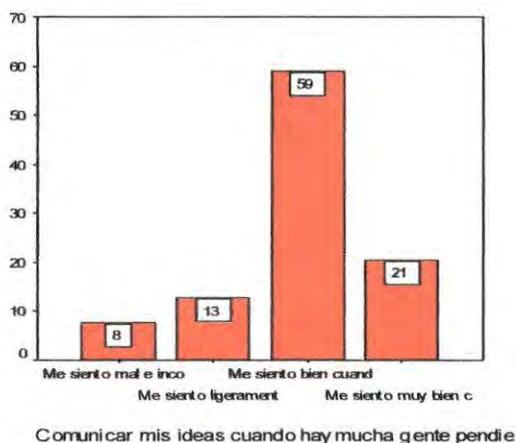
Por lo tanto, la mayoría que es de un 42% de los empleados de la Alcaldía respondieron que se sienten ligeramente incomodo al dar una opinión contraria a la de otra.

**Tabla Nro. 9.**

**Comunicar mis ideas cuando hay mucha gente pendiente de mí**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Me siento mal e incomodo cuando esto sucede	6	7,7
	Me siento ligeramente incomodo cuando esto sucede	10	12,8
	Me siento bien cuando esto sucede	46	59,0
	Me siento muy bien cuando esto sucede	16	20,5
	Total	78	100,0

**Grafico Nro 9**



Según los resultados de la variable asertividad en la pregunta “comunicar mis ideas cuando hay mucha gente pendiente de mí” Los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 59% de los empleados de la Alcaldía dieron respuesta que se sienten bien cuando esto sucede, seguido por un 20% indican que se sienten muy bien, mientras que un 12.8% se sienten ligeramente incómodo y por último el 7.7% se sienten mal e incómodo.

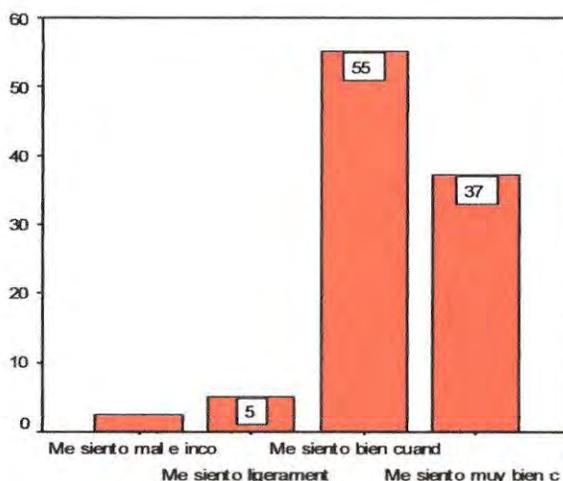
Por lo tanto, la mayoría que es de un 59% de los empleados de la Alcaldía respondieron que se sienten bien, al comunicar sus ideas a la gente que espera ser informado.

Tabla Nro 10.

Hacer algo totalmente nuevo y distinto en beneficio mío y de otras personas

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Me siento mal e incomodo cuando esto sucede	2	2,6
	Me siento ligeramente incomodo cuando esto sucede	4	5,1
	Me siento bien cuando esto sucede	43	55,1
	Me siento muy bien cuando esto sucede	29	37,2
	Total	78	100,0

Grafico Nro 10.



Hacer algo totalmente nuevo y distinto en beneficio mío

Según los resultados de la variable asertividad en la pregunta "Hacer algo totalmente nuevo y distinto en beneficio mío y de otras personas" Los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 55% de los empleados de la alcaldía respondieron que se sienten bien cuando esto sucede, seguido por un 37% indican que se sienten muy bien cuando esto sucede, mientras que un 5% se sienten ligeramente incómodo y por último el 2.6% se sienten mal e incómodo.

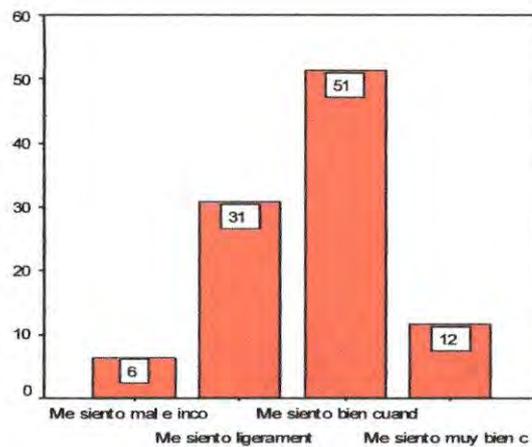
Por lo tanto la mayoría que es de un 55% de los empleados de la Alcaldía que se sienten bien, al hacer algo nuevo y distinto en beneficio de él y de otras.

**Tabla Nro 11.**

**Expresar mi opinión a mis superiores, si considero que sus instrucciones son injustas hacia mi**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Me siento mal e incomodo cuando esto sucede	5	6,4
	Me siento ligeramente incomodo cuando esto sucede	24	30,8
	Me siento bien cuando esto sucede	40	51,3
	Me siento muy bien cuando esto sucede	9	11,5
	Total	78	100,0

**Grafico Nro11.**



Expresar mi opinión a mis superiores, si considero qu

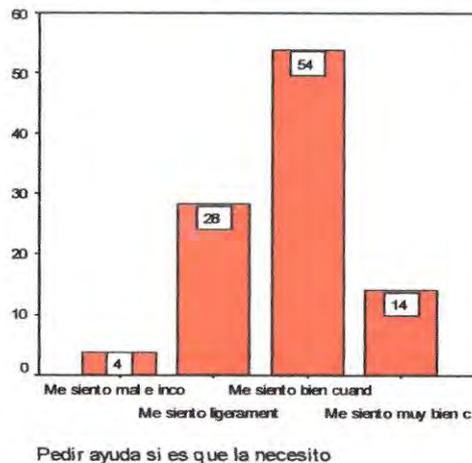
Según los resultados de la variable asertividad en la pregunta “Expresar mi opinión a mis superiores, si considero que sus instrucciones son injustas hacia mi” Los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 51% de los empleados de la Alcaldía respondieron que se sienten bien cuando esto sucede, seguido por un 30.8% indican que se sienten ligeramente incomodo, mientras que un 11.5% se sienten muy bien cuando esto sucede y por último el 6% se sienten mal e incómodo.

Por lo tanto, la mayoría que es de un 51% de los empleados de la Alcaldía se sienten bien, al expresar su opinión a sus superiores que las instrucciones son injustas o ilegales.

**Tabla Nro 12.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Me siento mal e incomodo cuando esto sucede	3	3,8
	Me siento ligeramente incomodo cuando esto sucede	22	28,2
	Me siento bien cuando esto sucede	42	53,8
	Me siento muy bien cuando esto sucede	11	14,1
	Total	78	100,0

**Grafico Nro 12.**



Según los resultados de la variable asertividad en la pregunta “Pedir ayuda si es que la necesito” Los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 53.8% de los empleados de la Alcaldía respondieron que se sienten bien cuando esto sucede, seguido por un 28% indican que se sienten ligeramente incomodo, mientras que un 14% se sienten muy bien cuando esto sucede y por último el 3.8% se sienten mal e incómodo.

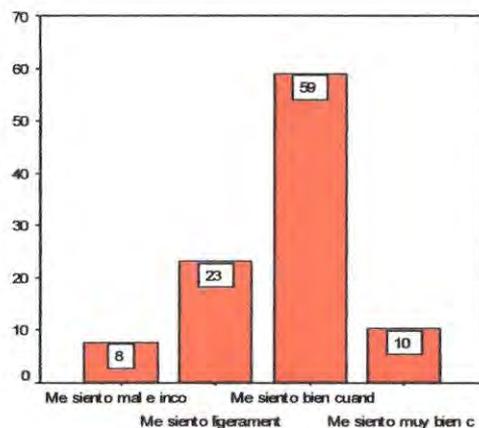
Por lo tanto la mayoría que es de un 53.8% de los empleados de la Alcaldía se sienten bien, al pedir ayuda si es que la necesitan.

**Tabla Nro 13.**

**Responder de forma educada, a una crítica, que no me la merezco**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Me siento mal e incomodo cuando esto sucede	6	7,7
	Me siento ligeramente incomodo cuando esto sucede	18	23,1
	Me siento bien cuando esto sucede	46	59,0
	Me siento muy bien cuando esto sucede	8	10,3
	Total	78	100,0

**Grafico Nro 13.**



Responder de forma educada, a una crítica, que no m

Según los resultados de la variable asertividad en la pregunta “Responder de forma educada, a una crítica, que no me la merezco” Los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 59% de los empleados de la Alcaldía respondieron que se sienten bien cuando esto sucede, seguido por un 23% indican que se sienten ligeramente incomodo, mientras que un 10% se sienten muy bien cuando esto sucede y por último el 7.7% se sienten mal e incómodo.

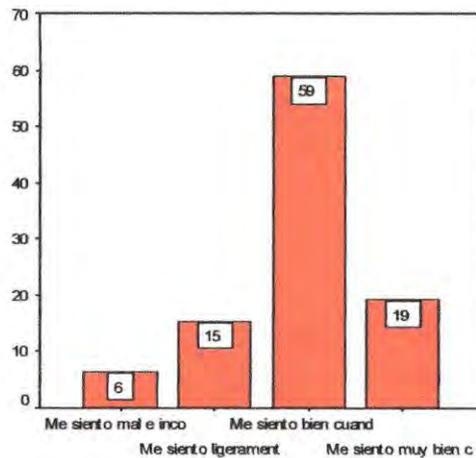
Por lo tanto, la mayoría que es de un 59% de los empleados de la Alcaldía se sienten bien cuando esto sucede, al responder de forma educada, a una crítica, que no se la merecen.

**Tabla Nro14.**

**Negociar de forma equitativa para mi beneficio y el de otras personas**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Me siento mal e incomodo cuando esto sucede	5	6,4
	Me siento ligeramente incomodo cuando esto sucede	12	15,4
	Me siento bien cuando esto sucede	46	59,0
	Me siento muy bien cuando esto sucede	15	19,2
	<b>Total</b>	<b>78</b>	<b>100,0</b>

**Grafico Nro 14.**



Negociar de forma equitativa para mi beneficio y el d

Según los resultados de la variable asertividad en la pregunta “Negociar de forma equitativa para mi beneficio y el de otras personas” Los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 59% de los empleados de la Alcaldía respondieron que se sienten bien cuando esto sucede, seguido por un 19% indican que se sienten muy bien cuando esto sucede, mientras que un 15% se sienten ligeramente incomodo cuando esto sucede y por último el 6% se sienten mal e incómodo.

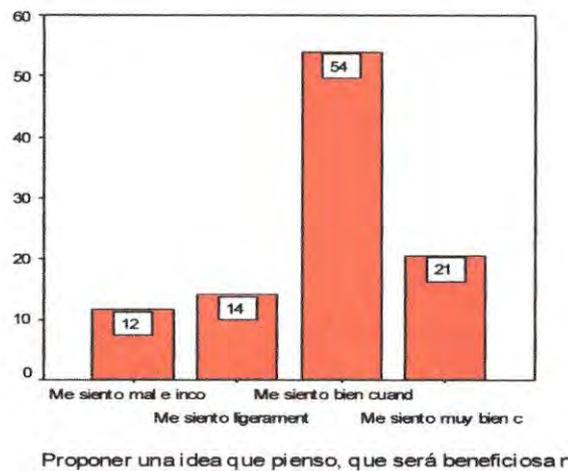
Por lo tanto la mayoría que es de un 59 de los empleados de la Alcaldía se sienten bien, al negociar de forma equitativa para el beneficio de él y de otras.

**Tabla Nro 15.**

**Proponer una idea que pienso, que será beneficiosa no solo para mí.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Me siento mal e incomodo cuando esto sucede	9	11,5
	Me siento ligeramente incomodo cuando esto sucede	11	14,1
	Me siento bien cuando esto sucede	42	53,8
	Me siento muy bien cuando esto sucede	16	20,5
	Total	78	100,0

**Grafico Nro 15.**



Según los resultados de la variable asertividad en la pregunta "Proponer una idea que pienso, que será beneficiosa no solo para mí" Los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 53% de los empleados de la Alcaldía respondieron que se sienten bien cuando esto sucede, seguido por un 20.5% indican que se sienten muy bien, mientras que un 14% se sienten ligeramente incomodo cuando esto sucede y por último el 11.5% se sienten mal e incómodo.

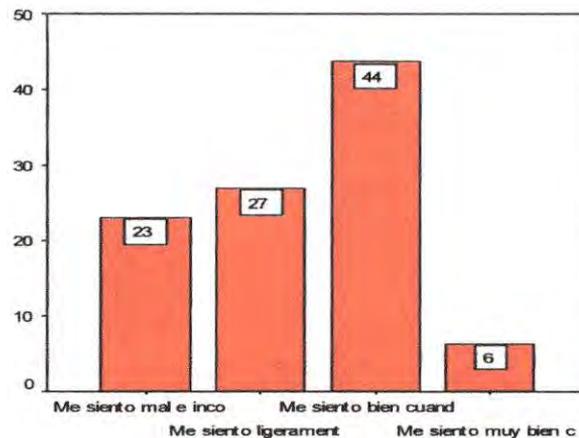
Por lo tanto, la mayoría que es de un 53.8% de los empleados de la Alcaldía se sienten bien, al proponer una idea que piensan que no solo será en beneficio de ellos sino también de los demás.

Tabla Nro 16.

**Confrontar a la persona que intenta hacerme sentir culpable**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Me siento mal e incomodo cuando esto sucede	18	23,1
	Me siento ligeramente incomodo cuando esto sucede	21	26,9
	Me siento bien cuando esto sucede	34	43,6
	Me siento muy bien cuando esto sucede	5	6,4
	Total	78	100,0

Grafico Nro 16.



Confrontar a la persona que intenta hacerme sentir cu

Según los resultados de la variable asertividad en la pregunta “Confrontar a la persona que intenta hacerme sentir culpable” Los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 43.6% de los empleados de la Alcaldía respondieron que se sienten bien cuando esto sucede, seguido por un 26.9% indican que se sienten ligeramente incomodo, mientras que un 23% se sienten mal e incómodo cuando esto sucede y por último el 6% se sienten muy bien.

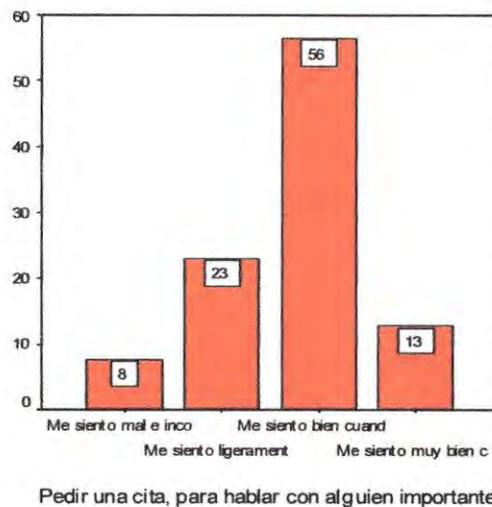
Por lo tanto, la mayoría que es de un 43.6% de los empleados de la Alcaldía se sienten bien cuando esto sucede, al confrontar a la persona que intenta hacer sentir culpable.

**Tabla Nro. 17**

**Pedir una cita, para hablar con alguien importante**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Me siento mal e incomodo cuando esto sucede	6	7,7
	Me siento ligeramente incomodo cuando esto sucede	18	23,1
	Me siento bien cuando esto sucede	44	56,4
	Me siento muy bien cuando esto sucede	10	12,8
	Total	78	100,0

**Grafico Nro 17**



Según los resultados de la variable asertividad en la pregunta “Pedir una cita, para hablar con alguien importante” Los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 56% de los empleados de la Alcaldía respondieron que se sienten bien cuando esto sucede, seguido por un 23% indican que se sienten ligeramente incomodo, mientras que un 12.8% se sienten muy bien cuando esto sucede y por último el 7.7% se sienten mal e incómodo.

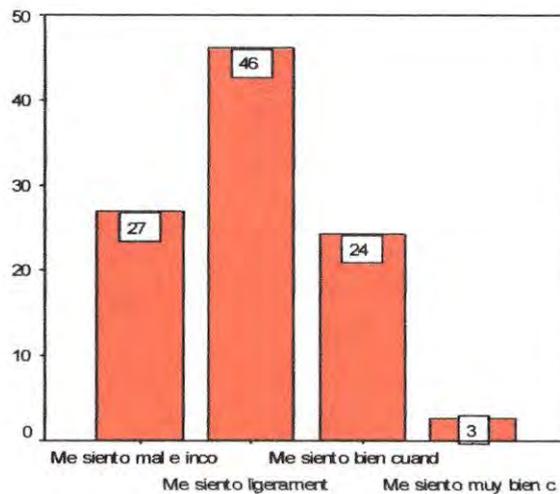
Por lo tanto, la mayoría que es de un 56% de los empleados de la Alcaldía se sienten bien, al pedir una cita para hablar con alguien importante.

**Tabal Nro 18.**

**pedir a alguien que deje de hablar por teléfono, si es que yo lo necesito**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Me siento mal e incomodo cuando esto sucede	21	26,9
	Me siento ligeramente incomodo cuando esto sucede	36	46,2
	Me siento bien cuando esto sucede	19	24,4
	Me siento muy bien cuando esto sucede	2	2,6
	Total	78	100,0

**Grafico Nro 18**



Pedir a alguien que deje de hablar por teléfono, si es que yo lo necesito

Según los resultados de la variable asertividad en la pregunta “Pedir a alguien que dije de hablar por teléfono, si es yo lo necesito” Los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 46% de los empleados de la Alcaldía respondieron que se sienten ligeramente incomodo cuando esto sucede, seguido por un 26% indican que se sienten mal e incómodo, mientras que un 24% se sienten muy bien cuando esto sucede y por último el 2.6% se sienten muy bien..

Por lo tanto, la mayoría que es de un 46% de los empleados de la Alcaldía se sienten ligeramente incómodo, al pedir a alguien que deje de hablar por teléfono si es que yo lo necesito.

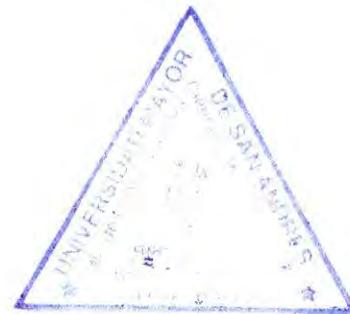
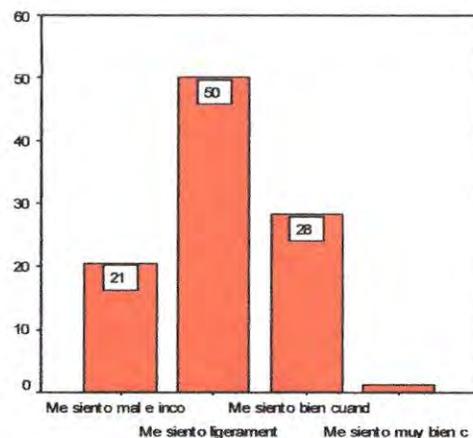


Tabla Nro 19

Decirle a un amigo (a) que no puedo ir a una invitación que me hace, porque tengo otro compromiso

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Me siento mal e incomodo cuando esto sucede	16	20,5
	Me siento ligeramente incomodo cuando esto sucede	39	50,0
	Me siento bien cuando esto sucede	22	28,2
	Me siento muy bien cuando esto sucede	1	1,3
	Total	78	100,0

Grafico Nro 19



Decirle a un amigo (a) que no puedo ir a una invitación que me hace, porque tengo otro compromiso

Según los resultados de la variable asertividad en la pregunta "Decirle a un amigo (a) que no puedo ir a una invitación que me hace, porque tengo otro compromiso" Los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 50% de los empleados de la Alcaldía respondieron que se sienten ligeramente incomodo cuando esto sucede, seguido por un 28% indican que se sienten bien, mientras que un 20 se sienten muy mal incomodo cuando esto sucede y por último el 1% se sienten muy bien.

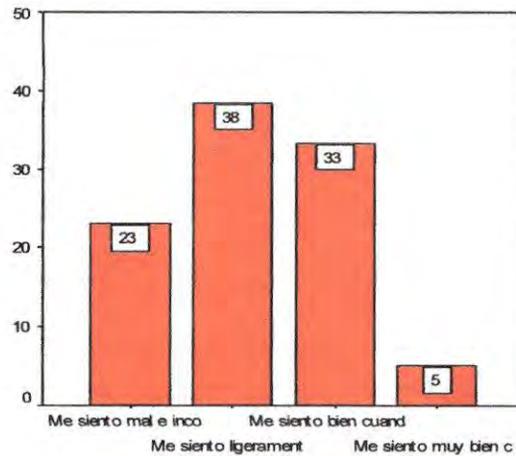
Por lo tanto, la mayoría que es de un 50% de los empleados de la Alcaldía se sienten ligeramente incomodo, al decir a un amigo (a) que no puedo ir una invitación porque tengo otro compromiso.

**Tabla Nro 20.**

**Decirle a un chofer de un minibús que pare porque se ha pasado de la esquina donde tenía que quedarme.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Me siento mal e incomodo cuando esto sucede	18	23,1
	Me siento ligeramente incomodo cuando esto sucede	30	38,5
	Me siento bien cuando esto sucede	26	33,3
	Me siento muy bien cuando esto sucede	4	5,1
	Total	78	100,0

**Grafico Nro 20.**



Decirle a un chofer de un minibús que pare porque se si



Según los resultados de la variable asertividad en la pregunta “Decirle a un chofer de un minibús que pare porque se ha pasado de la esquina donde tenía que quedarme” Los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 38.5% de los empleados de la Alcaldía respondieron que se sienten ligeramente incomodo cuando esto sucede, seguido por un 33% indican que se sienten bien, mientras que un 23% se sienten mal e incómodo cuando esto sucede y por último el 5% se sienten muy bien.

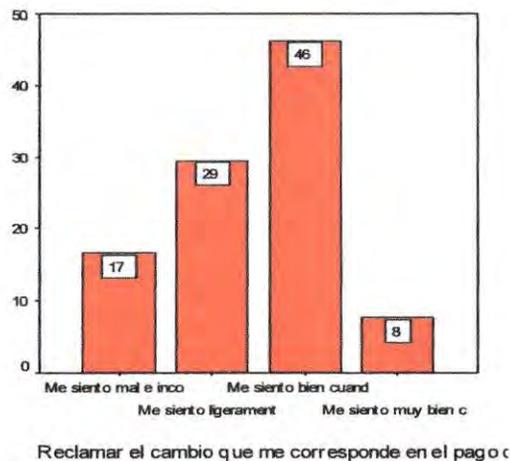
Por lo tanto, la mayoría que es de un 38.5% de los empleados de la Alcaldía se sienten ligeramente incomodo, al decir a un chofer de un minibús que pare porque se ha pasado de la esquina donde tenía que quedarse.

**Tabla Nro 21.**

**Reclamar el cambio que me corresponde en el pago del transporte público**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Me siento mal e incomodo cuando esto sucede	13	16,7
	Me siento ligeramente incomodo cuando esto sucede	23	29,5
	Me siento bien cuando esto sucede	36	46,2
	Me siento muy bien cuando esto sucede	6	7,7
	<b>Total</b>	<b>78</b>	<b>100,0</b>

**Grafico Nro 21.**



Según los resultados de la variable asertividad en la pregunta “Reclamar el cambio que me corresponde en el pago del transporte público” Los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 46% de los empleados de la Alcaldía respondieron que se sienten bien cuando esto sucede, seguido por un 29.5% indican que se sienten ligeramente incomodo, mientras que un 16.7 se sienten mal incomodo, cuando esto sucede y por último el 7.7% se sienten muy bien.

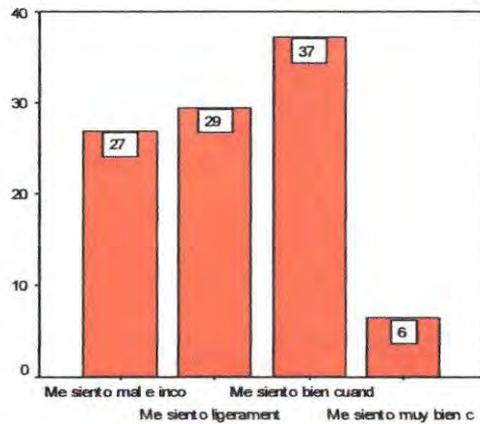
Por lo tanto, la mayoría que es de un 46% de los empleados de la Alcaldía se sienten bien cuando esto sucede, al reclamar el cambio que les corresponde en el pago de transporte público.

**Tabla Nro 22.**

**Decirle al encargado de los archivos que no puedo devolver un documento que nunca me han prestado**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Me siento mal e incomodo cuando esto sucede	21	26,9
	Me siento ligeramente incomodo cuando esto sucede	23	29,5
	Me siento bien cuando esto sucede	29	37,2
	Me siento muy bien cuando esto sucede	5	6,4
	Total	78	100,0

**Grafico Nro 22.**



Decirle al encargado de los archivos que no puedo de

Según los resultados de la variable asertividad en la pregunta “Decirle al encargado de los archivos que no puedo devolver un documento que nunca me han prestado” Los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 37% de los empleados de la Alcaldía respondieron que se sienten bien cuando esto sucede, seguido por un 29.5% indican que se sienten ligeramente incomodo, mientras que un 26% se sienten mal e incómodo cuando esto sucede y por último el 6% se sienten muy bien.

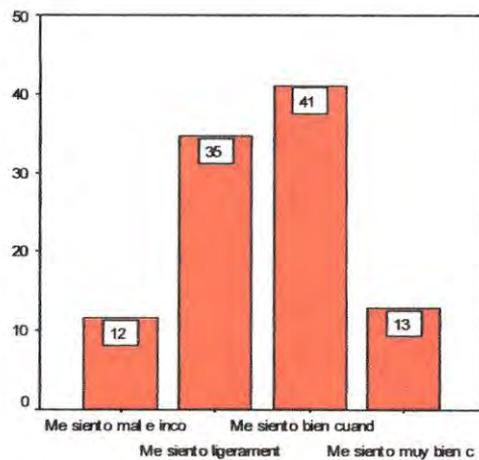
Por lo tanto, la mayoría que es de un 37% de los empleados de la Alcaldía se sienten bien, al decir al encargado de los archivos que no puedo devolver un documento que nunca me han prestado.

**Tabla Nro. 23.**

**Decirle a una persona que quiere entrometerse que haga fila de forma ordenada**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Me siento mal e incomodo cuando esto sucede	9	11,5
	Me siento ligeramente incomodo cuando esto sucede	27	34,6
	Me siento bien cuando esto sucede	32	41,0
	Me siento muy bien cuando esto sucede	10	12,8
	Total	78	100,0

**Grafico Nro 23.**



Decirle a una persona que quiere entrometerse que l

Según los resultados de la variable asertividad en la pregunta “Decirle a una persona que quiere entrometerse que haga fila de forma ordenada” Los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 41% de los empleados de la Alcaldía respondieron que se sienten bien cuando esto sucede, seguido por un 34.6% indican que se sienten ligeramente incomodo, mientras que un 12.8% se sienten muy bien cuando esto sucede y por último el 11.5% se sienten mal e incómodo.

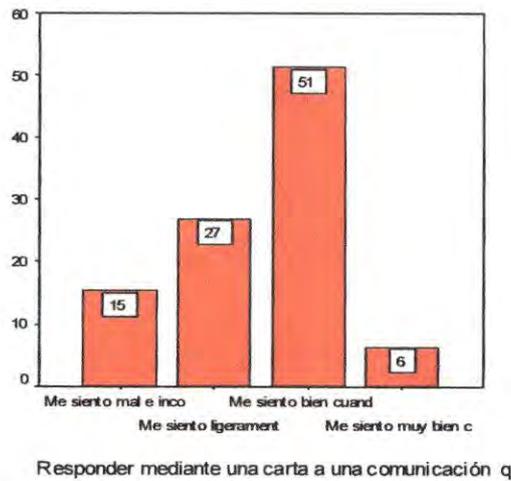
Por lo tanto la mayoría que es de un 41% de los empleados de la Alcaldía se sienten bien, al reclamar, cuando una persona quiere entrometerse sin hacer fila como corresponde.

Tabla Nro. 24

**Responder mediante una carta a una comunicación que considero injusta en relación a mi**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Me siento mal e incomodo cuando esto sucede	12	15,4
	Me siento ligeramente incomodo cuando esto sucede	21	26,9
	Me siento bien cuando esto sucede	40	51,3
	Me siento muy bien cuando esto sucede	5	6,4
	Total	78	100,0

Grafico Nro 24.



Según los resultados de la variable asertividad en la pregunta “Responder mediante una carta a una comunicación que considero injusta en relación a mi” Los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 51% de los empleados de la Alcaldía respondieron que se sienten bien cuando esto sucede, seguido por un 26.9% indican que se sienten ligeramente incomodo, mientras que un 15% se sienten mal e incómodo cuando esto sucede y por último el 6% se sienten muy bien.

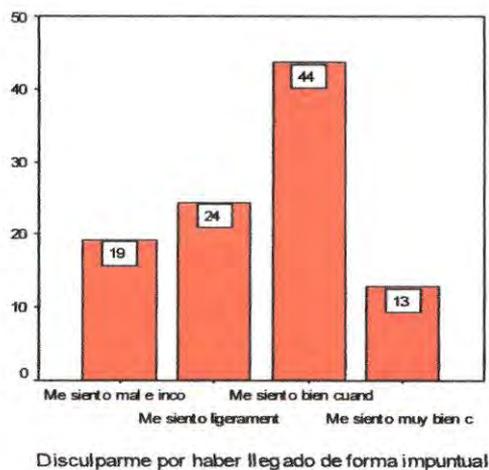
Por lo tanto la mayoría que es de un 51% de los empleados de la Alcaldía se sienten bien, al responder mediante una carta a una comunicación que consideran que es injusta en relación a ellos.

Tabla Nro. 25.

**Disculparme por haber llegado de forma impuntual**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Me siento mal e incomodo cuando esto sucede	15	19,2
	Me siento ligeramente incomodo cuando esto sucede	19	24,4
	Me siento bien cuando esto sucede	34	43,6
	Me siento muy bien cuando esto sucede	10	12,8
	Total	78	100,0

Grafico Nro 25.



Según los resultados de la variable asertividad en la pregunta “Disculparme por haber llegado de forma impuntual” Los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 43.6% de los empleados de la Alcaldía respondieron que se sienten bien cuando esto sucede, seguido por un 24% indican que se sienten ligeramente incomodo, mientras que un 19% se sienten mal e incómodo cuando esto sucede y por último el 12.8% se sienten muy bien.

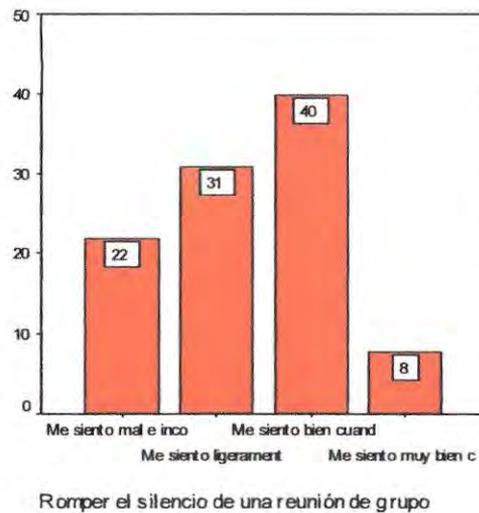
Por lo tanto la mayoría que es de un 43.6% de los empleados de la Alcaldía se sienten bien, al pedir disculpas de haber llegado de forma impuntual.

Tabla Nro 26

**Romper el silencio de una reunión de grupo**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Me siento mal e incomodo cuando esto sucede	17	21,8
	Me siento ligeramente incomodo cuando esto sucede	24	30,8
	Me siento bien cuando esto sucede	31	39,7
	Me siento muy bien cuando esto sucede	6	7,7
	Total	78	100,0

Grafico Nro 26.



Según los resultados de la variable asertividad en la pregunta “Romper el silencio de una reunión de grupos” Los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 39.7% de los empleados de la Alcaldía respondieron que se sienten bien cuando esto sucede, seguido por un 30.8% indican que se sienten ligeramente incomodo, mientras que un 21.8% se sienten mal e incómodo cuando esto sucede y por último el 7.7% se sienten muy bien.

Por lo tanto, la mayoría que es de un 39.7% de los empleados de la Alcaldía se sienten bien, al romper silencio en una reunión.

Tabla Nro. 27.

Pedirle a un amigo el dinero que le he prestado		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Me siento mal e incomodo cuando esto sucede	22	28,2
	Me siento ligeramente incomodo cuando esto sucede	35	44,9
	Me siento bien cuando esto sucede	18	23,1
	Me siento muy bien cuando esto sucede	3	3,8
	Total	78	100,0

Grafico Nro 27.



Según los resultados de la variable asertividad en la pregunta “Pedir a un amigo el dinero que le he prestado” Los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 44.9% de los empleados de la Alcaldía respondieron que se sienten ligeramente incomodo cuando esto sucede, seguido por un 28% indican que se sienten mal e incómodo, mientras que un 23% se sienten bien cuando esto sucede y por último el 3.8% se sienten muy bien.

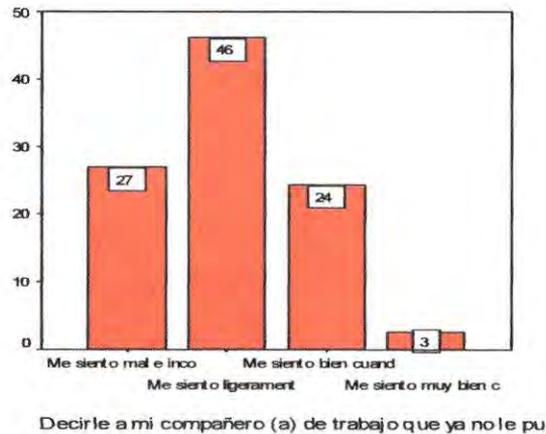
Por lo tanto, la mayoría que es de un 44.9% de los empleados de la Alcaldía se sienten ligeramente incomodo, al pedir el dinero que le ha prestado a un amigo.

Tabla Nro 28.

**Decirle a mi compañero (a) de trabajo que ya no le puedo prestar más la herramienta de trabajo, después de seis veces de haberlo hecho**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Me siento mal e incomodo cuando esto sucede	21	26,9
	Me siento ligeramente incomodo cuando esto sucede	36	46,2
	Me siento bien cuando esto sucede	19	24,4
	Me siento muy bien cuando esto sucede	2	2,6
	Total	78	100,0

Grafico Nro 28.



Según los resultados de la variable asertividad en la pregunta “Decirle a mi compañero (a) de trabajo que ya no le puedo prestar más la herramienta de trabajo, después de seis veces de haberlo hecho” Los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 46% de los empleados de la Alcaldía respondieron que se sienten ligeramente incomodo cuando esto sucede, seguido por un 26% indican que se sienten mal e incómodo, mientras que un 24% se sienten bien cuando esto sucede y por último el 2.6% se sienten muy bien cuando esto sucede.

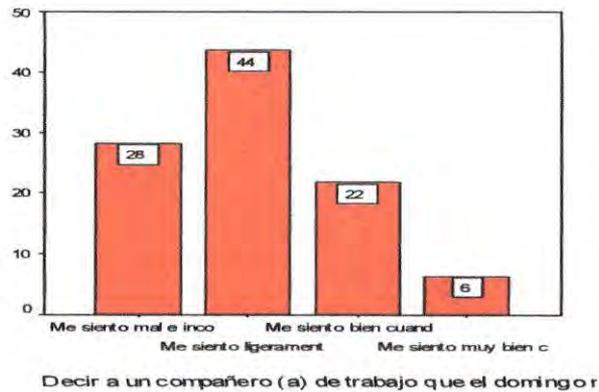
Por lo tanto, la mayoría, que es de un 46% de los empleados de la Alcaldía se sienten ligeramente incomodos, cuando no pueden prestar la herramienta de trabajo después de seis veces de haberlo hecho.

**Tabla Nro 29.**

**Decir a un compañero (a) de trabajo que el domingo no podemos recibirlo en casa, porque es nuestro día de descanso**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Me siento mal e incomodo cuando esto sucede	22	28,2
	Me siento ligeramente incomodo cuando esto sucede	34	43,6
	Me siento bien cuando esto sucede	17	21,8
	Me siento muy bien cuando esto sucede	5	6,4
	<b>Total</b>	<b>78</b>	<b>100,0</b>

**Grafico Nro 29.**



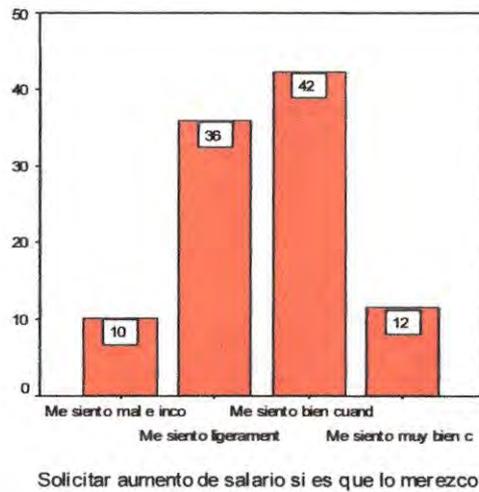
Según los resultados de la variable asertividad en la pregunta “Decir a un compañero (a) de trabajo que el domingo no podemos recibirlo en casa, porque es nuestro día de descanso” Los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 43.6% de los empleados de la Alcaldía respondieron que se sienten ligeramente incomodo cuando esto sucede, seguido por un 28 % indican que se sienten mal incomodo, mientras que un 21.8% se sienten bien cuando esto sucede y por último el 6% se sienten muy bien.

Por lo tanto, la mayoría que es de un 43.6% de los empleados de la alcaldía se sienten ligeramente incómodos, cuando dicen a un compañero de trabajo que el domingo no podemos recibir o atender en casa porque es nuestro día de descanso.

**Tabla Nro 30.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Me siento mal e incomodo cuando esto sucede	8	10,3
	Me siento ligeramente incomodo cuando esto sucede	28	35,9
	Me siento bien cuando esto sucede	33	42,3
	Me siento muy bien cuando esto sucede	9	11,5
	Total	78	100,0

**Grafico Nro 30.**



Según los resultados de la variable asertividad en la pregunta “Solicitar aumento de salario si es que lo merezco” Los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 42% de los empleados de la Alcaldía respondieron que se sienten bien cuando esto sucede, seguido por un 35.9 % indican que se sienten ligeramente incomodo, mientras que un 11.5% se sienten muy bien cuando esto sucede y por último el 10% se sienten mal e incómodo.

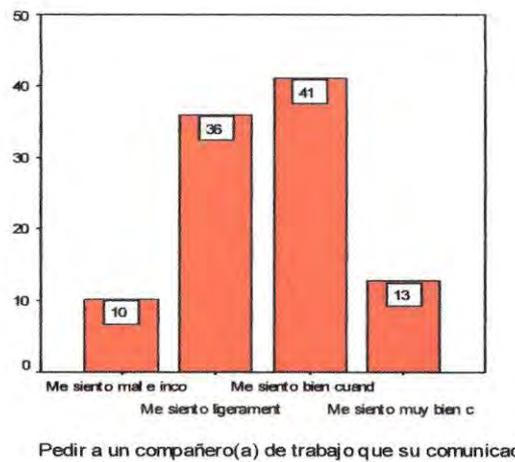
Por lo tanto la mayoría que es de un 42% de los empleados de la Alcaldía se sienten bien cuando solicitan el aumento de salario.

Tabla Nro 31.

**Pedir a un compañero(a) de trabajo que su comunicación, sea más concreta por teléfono celular.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Me siento mal e incomodo cuando esto sucede	8	10,3
	Me siento ligeramente incomodo cuando esto sucede	28	35,9
	Me siento bien cuando esto sucede	32	41,0
	Me siento muy bien cuando esto sucede	10	12,8
	Total	78	100,0

Grafico Nro 31.



Según los resultados de la variable asertividad en la pregunta “Pedir a un compañero (a) de trabajo que su comunicación sea más concreta por teléfono celular” Los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 41% de los empleados de la Alcaldía respondieron que se sienten bien cuando esto sucede, seguido por un 35.9% indican que se sienten ligeramente incomodo, mientras que un 12.8 % se sienten muy bien cuando esto sucede y por último el 10% se sienten mal e incómodo.

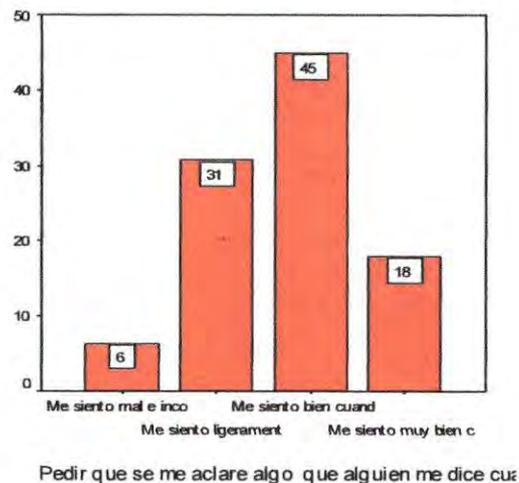
Por lo tanto, la mayoría que es de un 41% de los empleados de la Alcaldía se sienten bien, cuando piden a su compañero (a) de trabajo que su comunicación sea más concreta por teléfono celular.

**Tabla Nro 32.**

**Pedir que se me aclare algo que alguien me dice cuando me parece confuso**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Me siento mal e incomodo cuando esto sucede	5	6,4
	Me siento ligeramente incomodo cuando esto sucede	24	30,8
	Me siento bien cuando esto sucede	35	44,9
	Me siento muy bien cuando esto sucede	14	17,9
	Total	78	100,0

**Grafico Nro 32.**



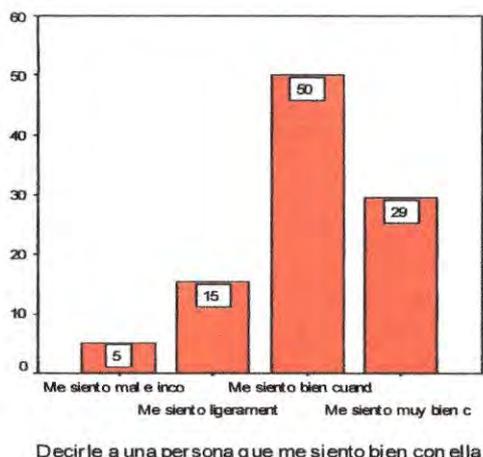
Según los resultados de la variable asertividad en la pregunta “Pedir que se me aclare algo que alguien me dice cuándo me parece confuso”. Los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 44.9% de los empleados de la Alcaldía respondieron que se sienten bien cuando esto sucede, seguido por un 30.8% indican que se sienten ligeramente incómodos, mientras que un 17.9% se sienten muy bien cuando esto sucede y por último el 6% se sienten mal e incómodo.

Por lo tanto, la mayoría que es de un 44.9 % de los empleados de la alcaldía se sienten bien, cuando piden la aclaración de algún tema o asunto que parece confuso.

**Tabla Nro 33.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Me siento mal e incomodo cuando esto sucede	4	5,1
	Me siento ligeramente incomodo cuando esto sucede	12	15,4
	Me siento bien cuando esto sucede	39	50,0
	Me siento muy bien cuando esto sucede	23	29,5
	Total	78	100,0

**Grafico Nro 33.**



Según los resultados de la variable asertividad en la pregunta “Decirle a una persona que me siento bien con ella” Los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 50% de los empleados de la Alcaldía respondieron que se sienten bien cuando esto sucede, seguido por un 29.5% indican que se sienten muy bien, mientras que un 15% se sienten ligeramente incomodo cuando esto sucede y por último el 5% se sienten mal e incómodo.

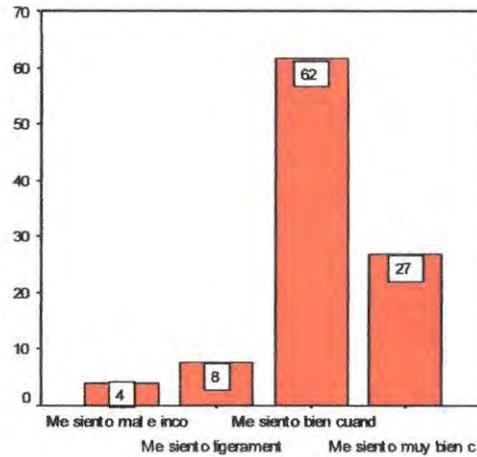
Por lo tanto, la mayoría que es de un 50% de los empleados de la alcaldía se sienten bien, cuando le dicen a una persona que se siente bien con ella.

**Tabla Nro 34.**

**Decirle a un compañero (a) de trabajo que ha hecho un buen trabajo**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Me siento mal e incomodo cuando esto sucede	3	3,8
	Me siento ligeramente incomodo cuando esto sucede	6	7,7
	Me siento bien cuando esto sucede	48	61,5
	Me siento muy bien cuando esto sucede	21	26,9
	Total	78	100,0

**Grafico Nro 34.**



Decirle a un compañero (a) de trabajo que ha hecho u



Según los resultados de la variable asertividad en la pregunta “Decirle a un compañero (a) de trabajo que ha hecho un buen trabajo” Los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 61.5% de los empleados de la Alcaldía respondieron que se sienten bien cuando esto sucede, seguido por un 26.9% indican que se sienten muy bien, mientras que un 7.7% se sienten ligeramente incomodo cuando esto sucede y por último el 3.8% se sienten mal e incómodo.

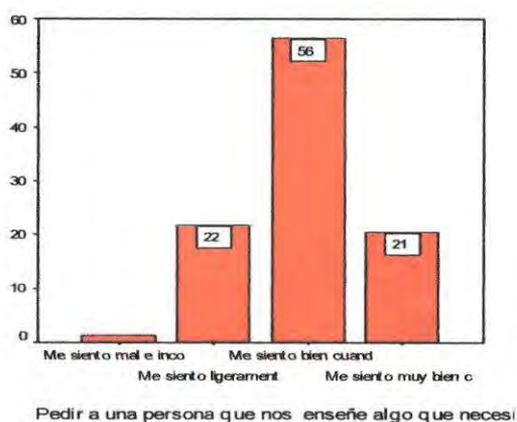
Por lo tanto, la mayoría que es de un 61.5% de los empleados de la Alcaldía se sienten bien, cuando los compañeros de trabajo realizan un buen trabajo.

**Tabla Nro 35.**

**Pedir a una persona que nos enseñe algo que necesito aprender**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Me siento mal e incomodo cuando esto sucede	1	1,3
	Me siento ligeramente incomodo cuando esto sucede	17	21,8
	Me siento bien cuando esto sucede	44	56,4
	Me siento muy bien cuando esto sucede	16	20,5
	Total	78	100,0

**Gráfico Nro 35.**



Según los resultados de la variable asertividad en la pregunta “Pedir a una persona que nos enseñe algo que necesito aprender” Los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 56% de los empleados de la Alcaldía respondieron que se sienten bien cuando esto sucede, seguido por un 22% indican que se sienten ligeramente incomodo, mientras que un 21% se sienten muy bien cuando esto sucede y por último el 1% se sienten mal e incómodo.

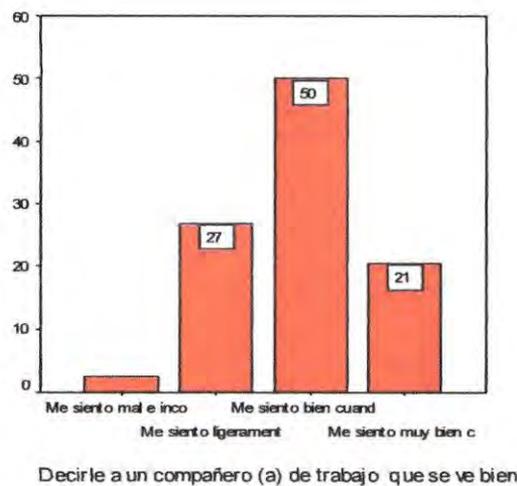
Por lo tanto, la mayoría que es de un 56% de los empleados de la Alcaldía se sienten bien, cuando le piden a una persona que les enseñe algo para aprender.

Tabla Nro 36.

Decirle a un compañero (a) de trabajo que se ve bien con la nueva ropa que se ha puesto.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Me siento mal e incomodo cuando esto sucede	2	2,6
	Me siento ligeramente incomodo cuando esto sucede	21	26,9
	Me siento bien cuando esto sucede	39	50,0
	Me siento muy bien cuando esto sucede	16	20,5
	Total	78	100,0

Grafico Nro 36



Según los resultados de la variable asertividad en la pregunta “Decirle a un compañero (a) de trabajo que se ve bien con la nueva ropa que se ha puesto” Los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 50% de los empleados de la Alcaldía respondieron que se sienten bien cuando esto sucede, seguido por un 27% que indican que se sienten ligeramente incomodo, mientras que un 21% se sienten muy bien cuando esto sucede y por último el 3% se sienten mal e incómodo.

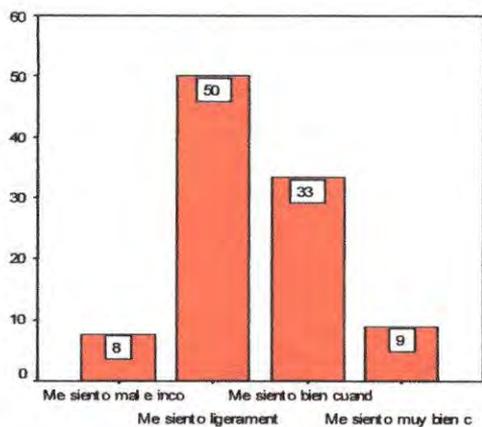
Por lo tanto, la mayoría que es de un 50% de los empleados de la Alcaldía se sienten bien, cuando le dicen a un compañero de trabajo que se ve bien con la nueva ropa.

Tabla Nro37

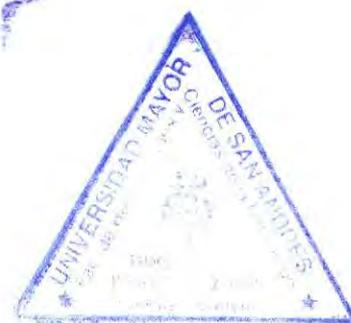
Pedirle a una persona que me devuelva lo que le he prestado

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Me siento mal e incomodo cuando esto sucede	6	7,7
	Me siento ligeramente incomodo cuando esto sucede	39	50,0
	Me siento bien cuando esto sucede	26	33,3
	Me siento muy bien cuando esto sucede	7	9,0
	Total	78	100,0

Grafico Nro 37.



Pedirle a una persona que me devuelva lo que le he p



Según los resultados de la variable asertividad en la pregunta "Pedirle a una persona que me devuelva lo que le he prestado" Los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 50% de los empleados de la Alcaldía respondieron que se sienten ligeramente incomodo cuando esto sucede, seguido por un 33% indican que se sienten bien, mientras que un 9% se sienten muy bien cuando esto sucede y por último el 7.7% se sienten mal e incómodo.

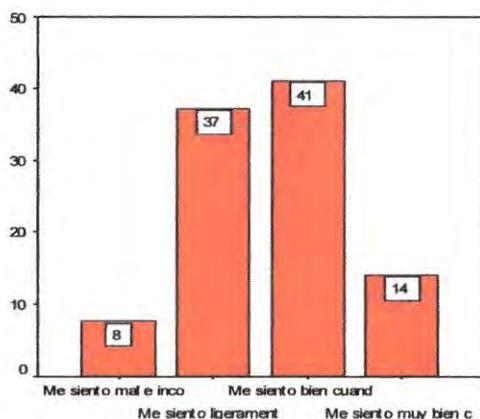
Por lo tanto, la mayoría que es de un 50% de los empleados de la Alcaldía se sienten ligeramente incomodo, cuando exigen la devolución de alguna cosa.

Tabla Nro 38.

**Pedir que se me pague puntual por un trabajo que he realizado**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Me siento mal e incomodo cuando esto sucede	6	7,7
	Me siento ligeramente incomodo cuando esto sucede	29	37,2
	Me siento bien cuando esto sucede	32	41,0
	Me siento muy bien cuando esto sucede	11	14,1
	Total	78	100,0

Grafico Nro 38.



Pedir que se me pague puntual por un trabajo que he

Según los resultados de la variable asertividad en la pregunta “Pedir que se me pague puntual por un trabajo que he realizado” Los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 41% de los empleados de la Alcaldía respondieron que se sienten bien cuando esto sucede, seguido por un 37% indican que se sienten ligeramente incomodo, mientras que un 14% se sienten muy bien cuando esto sucede y por último el 7.7% se sienten mal e incómodo.

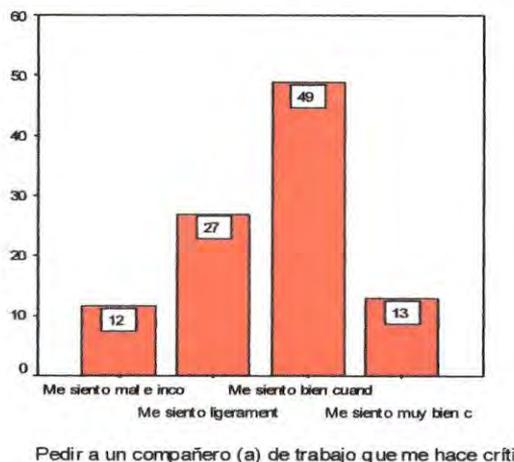
Por lo tanto, la mayoría que es de un 41% de los empleados de la Alcaldía se sienten bien, al requerir que se le pague puntual por un trabajo realizado.

**Tabla Nro39.**

**Pedir a un compañero (a) de trabajo que me hace críticas, que lo haga en privado y no en público**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Me siento mal e incomodo cuando esto sucede	9	11,5
	Me siento ligeramente incomodo cuando esto sucede	21	26,9
	Me siento bien cuando esto sucede	38	48,7
	Me siento muy bien cuando esto sucede	10	12,8
	Total	78	100,0

**Grafico Nro 39.**



Según los resultados de la variable asertividad en la pregunta “Pedir a un compañero(a) de trabajo que me hace críticas que lo haga en privado y no en público” Los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 48.7% de los empleados de la Alcaldía respondieron que se sienten bien cuando esto sucede, seguido por un 26.9% indican que se sienten ligeramente incomodo, mientras que un 13% se sienten muy bien y por último el 12.8% se sienten mal e incómodo.

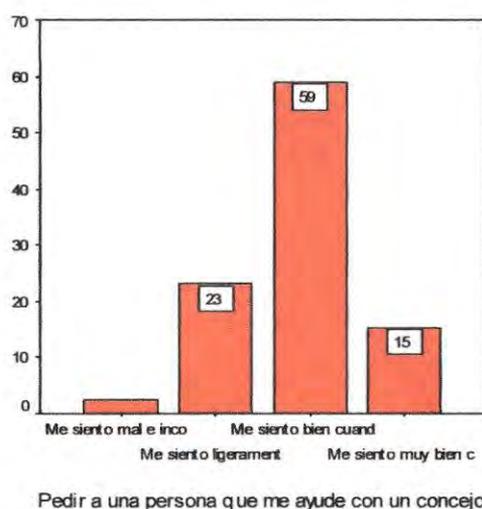
Por lo tanto, la mayoría que es de un 48.7% de los empleados de la Alcaldía se sienten bien, al pedir a un compañero de trabajo que le hace críticas que haga en privado y no en público.

Tabla Nro 40.

**Pedir a una persona que me ayude con un consejo**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Me siento mal e incomodo cuando esto sucede	2	2,6
	Me siento ligeramente incomodo cuando esto sucede	18	23,1
	Me siento bien cuando esto sucede	46	59,0
	Me siento muy bien cuando esto sucede	12	15,4
	Total	78	100,0

Grafico Nro 40.



Según los resultados de la variable asertividad en la pregunta “Pedir a una persona que me ayude con un consejo” Los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 59% de los empleados de la Alcaldía respondieron que se sienten bien cuando esto sucede, seguido por un 23% indican que se sienten ligeramente incomodo, mientras que un 15% se sienten muy bien cuando esto sucede y por último el 3% se sienten mal e incómodo.

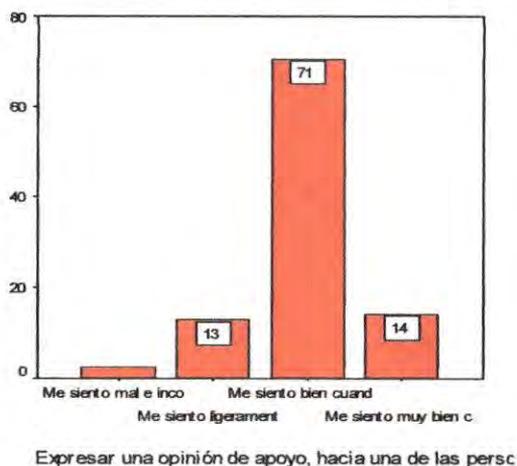
Por lo tanto, la mayoría que es de un 59% de los empleados de la Alcaldía se sienten bien, cuando le piden a una persona que le ayude con un consejo.

**Tabla Nro 41.**

**Expresar una opinión de apoyo, hacia una de las personas de un grupo**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Me siento mal e incomodo cuando esto sucede	2	2,6
	Me siento ligeramente incomodo cuando esto sucede	10	12,8
	Me siento bien cuando esto sucede	55	70,5
	Me siento muy bien cuando esto sucede	11	14,1
	Total	78	100,0

**Grafico Nro 41.**



Según los resultados de la variable asertividad en la pregunta “Expresar una opinión de apoyo, hacia una de las personas de un grupo” Los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 70.5% de los empleados de la Alcaldía respondieron que se sienten bien cuando esto sucede, seguido por un 14% indican que se sienten muy bien, mientras que un 12.8% se sienten ligeramente incomodo cuando esto sucede y por último el 2.6% se sienten mal e incómodo.

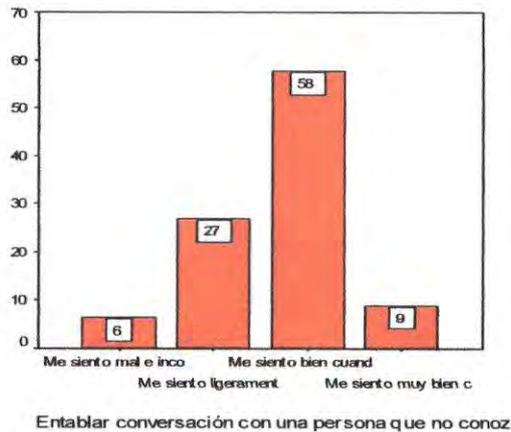
Por lo tanto, la mayoría que es de un 70.5% de los empleados de la Alcaldía se sienten bien, por dar una opinión de apoyo hacia una de las personas de un grupo.

Tabla Nro 42

Entablar conversación con una persona que no conozco

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Me siento mal e incomodo cuando esto sucede	5	6,4
	Me siento ligeramente incomodo cuando esto sucede	21	26,9
	Me siento bien cuando esto sucede	45	57,7
	Me siento muy bien cuando esto sucede	7	9,0
	Total	78	100,0

GraficoNro 42.



Según los resultados de la variable asertividad en la pregunta “Entablar conversación con una persona que no conozco” Los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 57.7% de los empleados de la Alcaldía respondieron que se sienten bien cuando esto sucede, seguido por un 26.9% indican que se sienten ligeramente incomodo, mientras que un 9% se sienten muy bien cuando esto sucede y por último el 6% se sienten mal e incómodo.

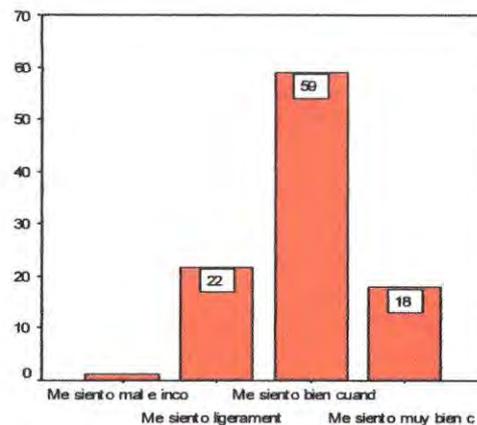
Por lo tanto, la mayoría que es de un 57.7% de los empleados de la Alcaldía se sienten bien, al conversar con una persona desconocido.

Tabla Nro 43.

Felicitar a un compañero (a) de trabajo que así lo merece

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Me siento mal e incomodo cuando esto sucede	1	1,3
Me siento ligeramente incomodo cuando esto sucede	17	21,8
Me siento bien cuando esto sucede	46	59,0
Me siento muy bien cuando esto sucede	14	17,9
Total	78	100,0

Grafico Nro 43.



Felicitar a un compañero (a) de trabajo que así lo mer

Según los resultados de la variable asertividad en la pregunta "Felicitar a un compañero (a) de trabajo que así lo merece" Los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 59% de los empleados de la Alcaldía respondieron que se sienten bien cuando esto sucede, seguido por un 21.8% indican que se sienten ligeramente incomodo, mientras que un 17.9% se sienten muy bien cuando esto sucede y por último el 1% se sienten mal e incómodo.

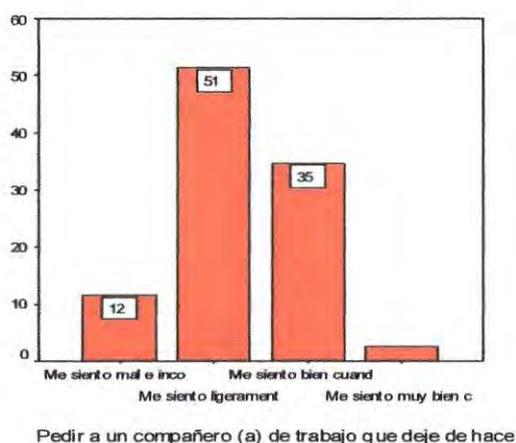
Por lo tanto, la mayoría que es de un 59% de los empleados de la Alcaldía se sienten bien, al felicitar al compañero de trabajo por la actividad que desarrollo.

Tabla Nro 44

Pedir a un compañero (a) de trabajo que deje de hacer algo que a mí me molesta

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Me siento mal e incomodo cuando esto sucede	9	11,5
	Me siento ligeramente incomodo cuando esto sucede	40	51,3
	Me siento bien cuando esto sucede	27	34,6
	Me siento muy bien cuando esto sucede	2	2,6
	Total	78	100,0

Grafico Nro 44.



Según los resultados de la variable asertividad en la pregunta “Pedir a un compañero (a) de trabajo que dije de hacer algo que a mí me molesta” Los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 51% de los empleados de la Alcaldía respondieron que se sienten ligeramente incomodo cuando esto sucede, seguido por un 34.6% indican que se sienten bien, mientras que un 11.5% se sienten mal e incómodo cuando esto sucede y por último el 2.6% se sienten muy bien.

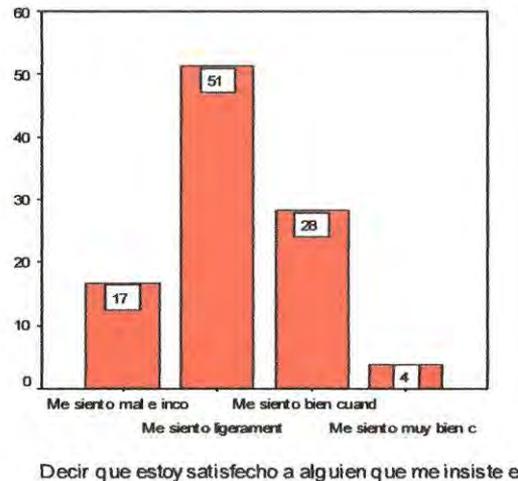
Por lo tanto, la mayoría que es de un 51% de los empleados de la Alcaldía se sienten ligeramente incómodo, cuando piden a un compañero de trabajo que dije de hacer algo que le molesta.

Tabla Nro 45.

**Decir que estoy satisfecho a alguien que me insiste en invitarme más comida**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Me siento mal e incomodo cuando esto sucede	13	16,7
	Me siento ligeramente incomodo cuando esto sucede	40	51,3
	Me siento bien cuando esto sucede	22	28,2
	Me siento muy bien cuando esto sucede	3	3,8
	Total	78	100,0

Grafico Nro 45.



Según los resultados de la variable asertividad en la pregunta “Decir que estoy satisfecho a alguien que me insiste en invitarme más comida” Los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 51% de los empleados de la Alcaldía respondieron que se sienten ligeramente incomodo cuando esto sucede, seguido por un 28% indican que se sienten bien, mientras que un 16.7% se sienten mal e incómodo cuando esto sucede y por último el 3.8% se sienten muy bien.

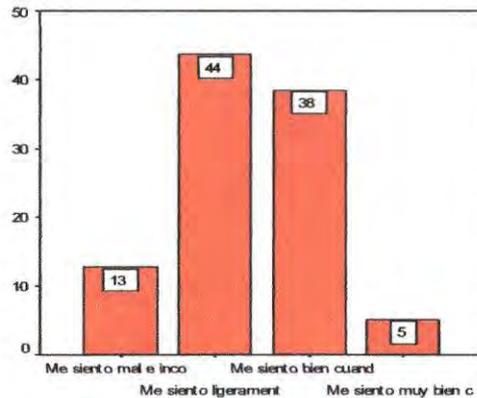
Por lo tanto, la mayoría que es de un 51% de los empleados de la Alcaldía se sienten ligeramente incómodos, al decir que estoy satisfecho a alguien que me insiste en invitarme más comida.

**Tabla Nro 46.**

**Pedir a una persona que no insista en un acercamiento que no deseo**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Me siento mal e incomodo cuando esto sucede	10	12,8
	Me siento ligeramente incomodo cuando esto sucede	34	43,6
	Me siento bien cuando esto sucede	30	38,5
	Me siento muy bien cuando esto sucede	4	5,1
	Total	78	100,0

**Gráfico Nro 46**



Pedir a una persona que no insista en un acercamiento

Según los resultados de la variable asertividad en la pregunta “Pedir a una persona que no insista en un acercamiento que no deseo” Los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 43.6% de los empleados de la Alcaldía respondieron que se sienten ligeramente incomodo cuando esto sucede, seguido por un 38.5% indican que se sienten bien, mientras que un 12.8% se sienten mal e incómodo cuando esto sucede y por último el 5% se sienten muy bien.

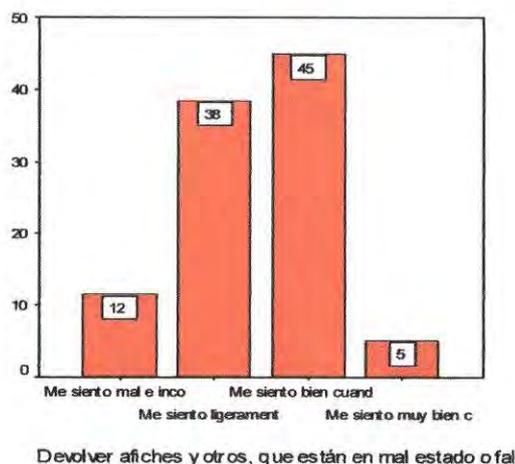
Por lo tanto, la mayoría que es de un 43.6% de los empleados de la Alcaldía se sienten ligeramente incómodos, cuando le piden a una persona que no insista en un acercamiento que no deseo.

**Tabla Nro 47.**

**Devolver afiches y otros, que están en mal estado o fallada**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Me siento mal e incomodo cuando esto sucede	9	11,5
	Me siento ligeramente incomodo cuando esto sucede	30	38,5
	Me siento bien cuando esto sucede	35	44,9
	Me siento muy bien cuando esto sucede	4	5,1
	Total	78	100,0

**Grafico Nro 47**



Según los resultados de la variable asertividad en la pregunta “Devolver afiches y otros, que están en mal estado o fallada” Los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 44.9% de los empleados de la Alcaldía respondieron que se sienten bien cuando esto sucede, seguido por un 38.5% indican que se sienten ligeramente incomodo, mientras que un 11.5% se sienten mal e incómodo cuando esto sucede y por último el 5% se sienten muy bien.

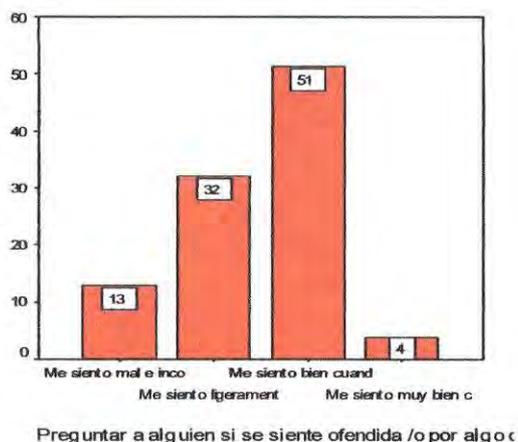
Por lo tanto, la mayoría que es de un 44.9% de los empleados de la Alcaldía se sienten bien, al devolver afiches y otros que están equivocados.

Tabla Nro 48.

Preguntar a alguien si se siente ofendida /o por algo que he dicho

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Me siento mal e incomodo cuando esto sucede	10	12,8
	Me siento ligeramente incomodo cuando esto sucede	25	32,1
	Me siento bien cuando esto sucede	40	51,3
	Me siento muy bien cuando esto sucede	3	3,8
	Total	78	100,0

Grafico Nro 48.



Según los resultados de la variable asertividad en la pregunta “Preguntar a alguien si se siente ofendida/o por algo que he dicho” Los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 51% de los empleados de la Alcaldía respondieron que se sienten bien cuando esto sucede, seguido por un 32% indican que se sienten ligeramente incomodo, mientras que un 12.8% se sienten mal e incómodo cuando esto sucede y por último el 3.8% se sienten muy bien.

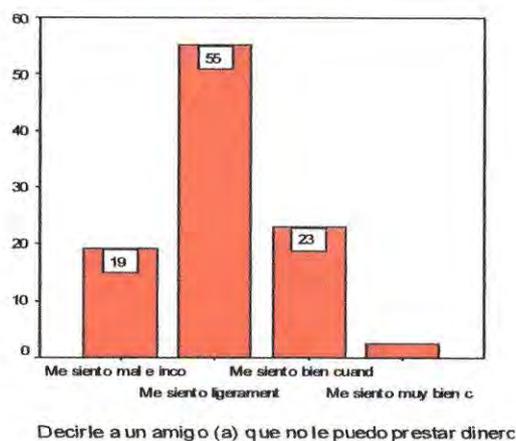
Por lo tanto, la mayoría que es de un 51% de los empleados de la Alcaldía se sienten bien, al preguntar a alguien si se siente ofendido. Por algo que se ha dicho.

**Tabla Nro 49**

**Decirle a un amigo (a) que no le puedo prestar dinero**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Me siento mal e incomodo cuando esto sucede	15	19,2
	Me siento ligeramente incomodo cuando esto sucede	43	55,1
	Me siento bien cuando esto sucede	18	23,1
	Me siento muy bien cuando esto sucede	2	2,6
	Total	78	100,0

**Grafico Nro 49.**



Según los resultados de la variable asertividad en la pregunta “Decirle a un amigo(a) que no le puedo prestar dinero” Los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 55% de los empleados de la Alcaldía respondieron que se sienten ligeramente incomodo cuando esto sucede, seguido por un 23% indican que se sienten bien, mientras que un 19% se sienten mal e incómodo cuando esto sucede y por último el 2.6% se sienten muy bien.

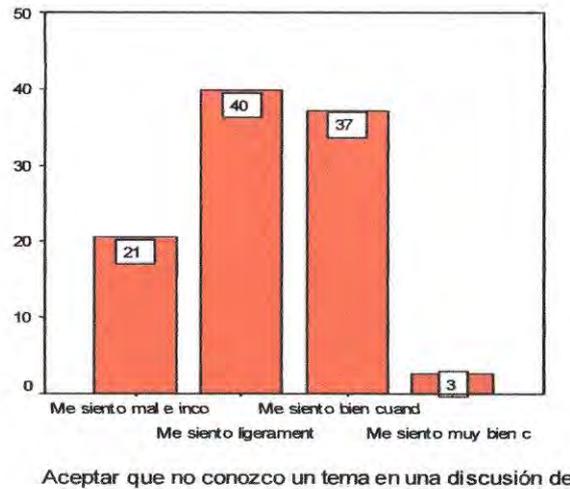
Por lo tanto, la mayoría que es de un 55% de los empleados de la Alcaldía se sienten ligeramente incomodo, cuando no le pueden prestar dinero a un amigo.

**Tabla Nro 50.**

Aceptar que no conozco un tema en una discusión de grupo

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Me siento mal e incomodo cuando esto sucede	16	20,5
	Me siento ligeramente incomodo cuando esto sucede	31	39,7
	Me siento bien cuando esto sucede	29	37,2
	Me siento muy bien cuando esto sucede	2	2,6
	Total	78	100,0

**Gráfico Nro 50.**



Según los resultados de la variable asertividad en la pregunta “Aceptar que no conozco un tema en una discusión de grupos” Los trabajadores respondieron de la siguiente manera: 39.7% de los empleados de la Alcaldía respondieron que se sienten ligeramente incomodo cuando esto sucede, seguido por un 37% indican que se sienten bien, mientras que un 20% se sienten mal e incómodo cuando esto sucede y por último el 2.6% se sienten muy bien.

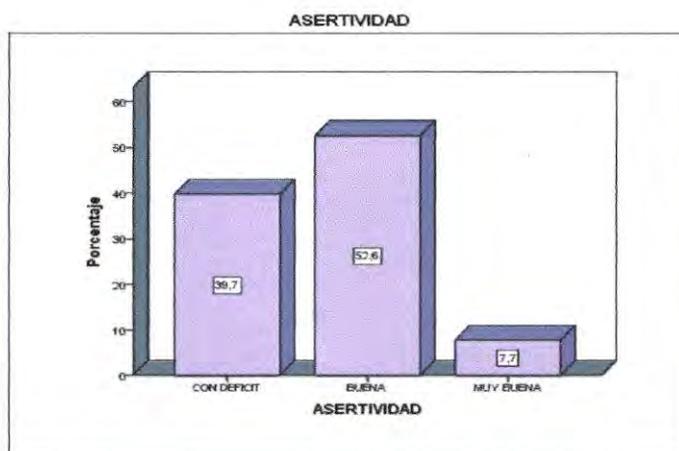
Por lo tanto la mayoría que es de un 39.7% de los empleados de la Alcaldía se sienten ligeramente incomodo, al aceptar que no conoce un tema en una discusión de grupos.

## 1.1 Resultado General de la Variable Asertividad

Tabla Nro. 51.

		ASERTIVIDAD	
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	CON DEFICIT	31	39,7
	BUENA	41	52,6
	MUY BUENA	6	7,7
	Total	78	100,0

Grafico Nro 51.



Según los resultados obtenidos del cuestionario de asertividad, aplicados a los empleados de la Alcaldía Municipal de Viacha, se identificó un 52.6% como puntaje con buena asertividad siendo este el porcentaje de mayor relevancia y con una frecuencia de 41; mientras que un 39.7% como puntaje con déficit de asertividad con una frecuencia de 31 y por ultimo tenemos un 7.7% como puntaje con muy buena asertividad y con una frecuencia de 6.

Por lo tanto, se puede indicar con los resultados obtenidos que un 52.6% con una buena asertividad en los empleados de la Alcaldía, que tienen la capacidad de poder expresar en situaciones sociales lo que uno piensa y siente de forma honesta y adecuada en la interacción entre dos a más personas, sin agresividad ni hostilidad defendiendo los derechos de uno y respetando los derechos de los demás.

## 2. Resultados de la Variable Satisfacción Laboral

En el presente punto se hace detalle de datos estadísticos, en función del instrumento aplicado, el cuestionario de satisfacción laboral, en el mencionado cuestionario se hace la referencia de las categorías de satisfacción laboral como ser la supervisión y participación en la organización; remuneración y prestaciones; satisfacción intrínseca del trabajo; cantidad de producción; y calidad de producción, asimismo se hace reseña de los niveles satisfacción laboral a nivel general: bajo, medio, alto, de los empleados de la Alcaldía Municipal de Viacha

### 2.1 Variable Satisfacción Laboral de la Categoría: supervisión y participación en la organización

Tabla Nro 52.

Estoy satisfecho con la formación que me da la institución

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	FALSO	26	33,3
	VERDADERO	52	66,7
	Total	78	100,0

Gráfico Nro 52.



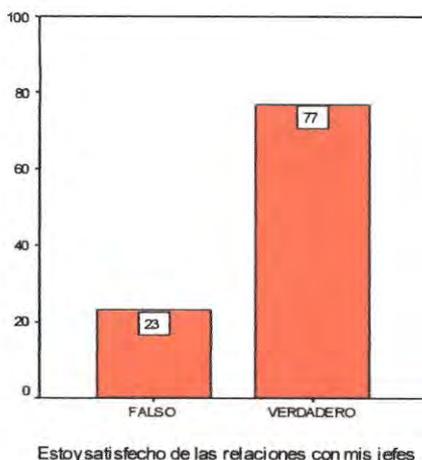
Los resultados obtenidos, en relación a la variable satisfacción laboral, en su categoría de análisis de satisfacción con la supervisión y participación en la organización, en la pregunta “Estoy satisfecho con la formación que me da la institución”. Los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 66.7% de los empleados de la Alcaldía están satisfechos con la formación que reciben de la Institución y solo un 33% no están satisfecho con la formación que les proporciona la Alcaldía Municipal de Viacha.

Por lo tanto, la mayoría que es de un 66.7% de los empleados de la Alcaldía están satisfechos con la formación que reciben de la Institución.

Tabla Nro 53.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	FALSO	18	23,1
	VERDADERO	60	76,9
Total		78	100,0

Grafico Nro 53.



Los resultados obtenidos, en relación a la variable satisfacción laboral, en su categoría de análisis de satisfacción con la supervisión y participación en la organización, en la pregunta “Estoy satisfecho de las relaciones con mis jefes”. Los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 76.9% están satisfecho de la relación que tienen los empleados con sus jefes y solo un 23% no están satisfecho de la relación que tienen con sus jefes en la Alcaldía Municipal de Viacha.

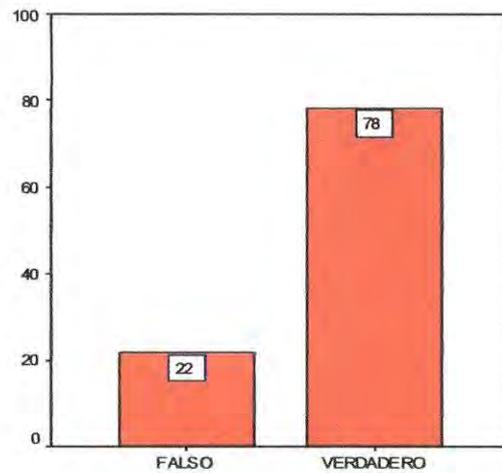
Por lo tanto la mayoría que es de un 76.9% de los empleados de la Alcaldía están satisfechos de las relaciones que tienen los empleados con sus jefes.

Tabla Nro. 54.

La supervisión que ejerce sobre mi es satisfactoria

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	FALSO	17	21,8
	VERDADERO	61	78,2
	Total	78	100,0

Grafico Nro 54.



La supervisión que ejerce sobre mi es satisfactoria

Los resultados obtenidos, en relación a la variable satisfacción laboral, en su categoría de análisis de satisfacción con la supervisión y participación en la organización, en la pregunta “La supervisión que ejerce sobre mi es satisfactoria”. Los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 78% de los empleados de la alcaldía consideran que la supervisión que ejercen sobre ellos es satisfactoria y solo un 21.8% consideran que la supervisión que ejercen sobre ellos en la Alcaldía Municipal de Viacha no es satisfactoria.

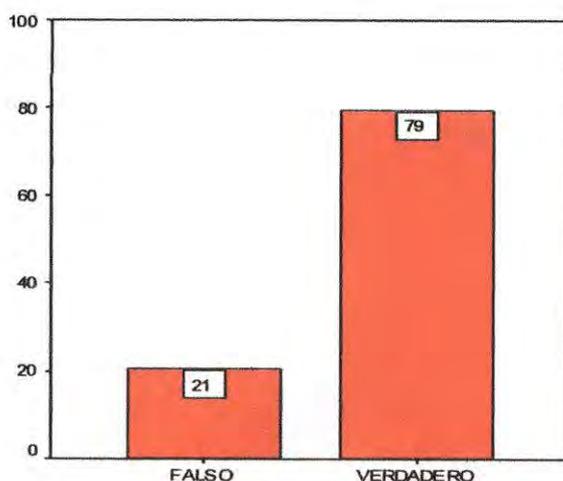
Por lo tanto la mayoría que es de un 78% de los empleados de la Alcaldía consideran que la supervisión que ejercen sobre ellos es satisfactoria.

**Grafico Nro. 55.**

**Estoy a gusto con la atención y frecuencia con que me dirigen**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	FALSO	16	20,5
	VERDADERO	62	79,5
Total		78	100,0

**Grafico Nro 55.**



Estoy a gusto con la atención y frecuencia con que me dirigen

Los resultados obtenidos, en relación a la variable satisfacción laboral, en su categoría de análisis de satisfacción con la supervisión y participación en la organización, en la pregunta "Estoy a gusto con la atención y frecuencia con que me dirigen". Los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 79.5% de los empleados de la Alcaldía están satisfechos con la atención y frecuencia con las que dirigen y solo un 20.5% no están satisfecho con la atención y frecuencia con las que dirigen en la Alcaldía Municipal de Viacha.

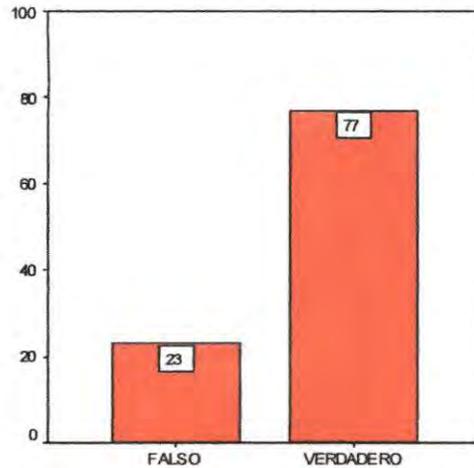
Por lo tanto la mayoría que es de un 79.5% de los empleados de la Alcaldía consideran que están satisfechos con la atención y frecuencia con que me dirigen.

**Tabla Nro. 56.**

**Estoy satisfecho de mi grado de participación en las decisiones de mi departamento o sección**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	FALSO	18	23,1
	VERDADERO	60	76,9
Total		78	100,0

**Grafico Nro 56.**



Estoy satisfecho de mi grado de participación en las

Los resultados obtenidos, en relación a la variable satisfacción laboral, en su categoría de análisis de satisfacción con la supervisión y participación en la organización, en la pregunta “Estoy satisfecho de mi grado de participación en las decisiones de mi departamento o sección”. Los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 76.9% de los empleados de la Alcaldía están satisfechos con su grado de participación en las decisiones de su departamento o sección y solo un 23% no están satisfecho con su grado de participación en las decisiones de su departamento o sección en la Alcaldía Municipal de Viacha.

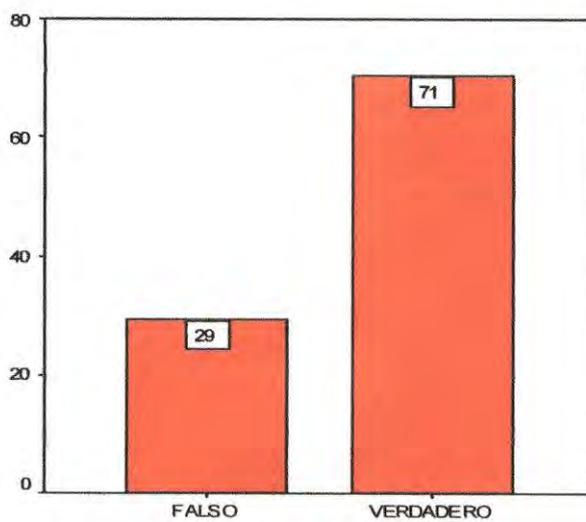
Por lo tanto, la mayoría que es de un 76.9% de los empleados de la Alcaldía están satisfechos con su grado de participación en las decisiones de su departamento o sección.

Tabla Nro 57.

**Me gusta la forma en que mis superiores juzgan mi tarea**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	FALSO	23	29,5
	VERDADERO	55	70,5
	Total	78	100,0

Grafico Nro 57.



Me gusta la forma en que mis superiores juzgan mi t

Los resultados obtenidos, en relación a la variable satisfacción laboral, en su categoría de análisis de satisfacción con la supervisión y participación en la organización, en la pregunta “Me gusta la forma en que mis superiores juzgan mi tarea”. Los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 70.5% de los empleados de la Alcaldía están satisfechos con la forma en que sus superiores juzgan su tarea y solo un 29.5% no están satisfecho con la forma en que sus superiores juzgan su tarea en la Alcaldía Municipal de Viacha.

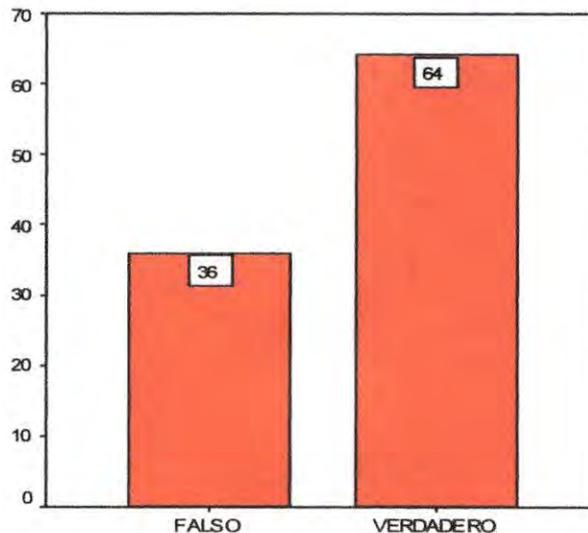
Por lo tanto la mayoría que es de un 70.5% de los empleados de la Alcaldía están satisfechos con la forma en que sus superiores juzgan su tarea.

Tabla Nro. 58.

**¿Mi institución me trata con buena justicia e igualdad**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	FALSO	28	35,9
	VERDADERO	50	64,1
Total		78	100,0

Grafico Nro 58.



¿Mi institución me trata con buena justicia e igualdad

Los resultados obtenidos, en relación a la variable *satisfacción laboral*, en su categoría de análisis de satisfacción con la supervisión y participación en la organización, en la pregunta “Mi institución me trata con buena justicia e igualdad”. Los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 64% de los empleados de la Alcaldía consideran que se les trata con buena justicia e igualdad en su trabajo y solo un 35.9% consideran que no se les trata con buena justicia e igualdad en su trabajo en la Alcaldía Municipal de Viacha.

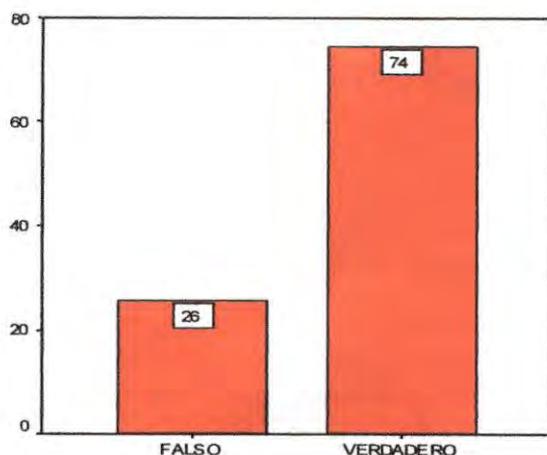
Por lo tanto la mayoría que es de un 64% de los empleados de la Alcaldía consideran que se les trata con buena justicia e igualdad en su trabajo.

Tabla Nro 59.

Estoy contento del apoyo que recibo de mis superiores

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	FALSO	20	25,6
	VERDADERO	58	74,4
	Total	78	100,0

Grafico Nro 59.



Estoy contento del apoyo que recibo de mis superiores

Los resultados obtenidos, en relación a la variable satisfacción laboral, en su categoría de análisis de satisfacción con la supervisión y participación en la organización, en la pregunta “Estoy contento del apoyo que recibo de mis superiores”. Los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 74% de los empleados de la Alcaldía están contentos por el apoyo que reciben y solo un 25.6% no están contentos por el apoyo que reciben de sus superiores en la Alcaldía Municipal de Viacha.

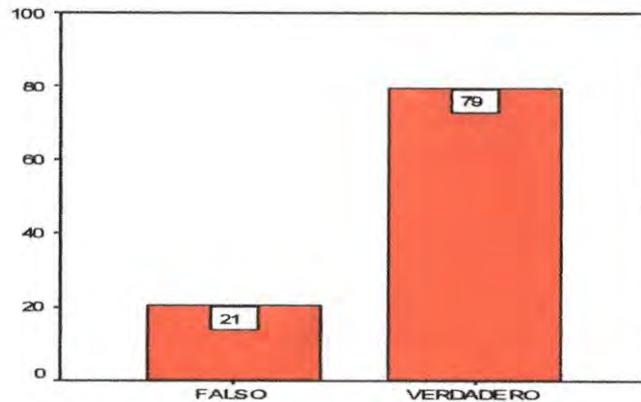
Por lo tanto la mayoría que es de un 74% de los empleados de la Alcaldía están contentos por el apoyo que reciben en la Alcaldía Municipal de Viacha.

Tabla Nro 60.

Me satisface mi actual grado de participación, en las decisiones de mi grupo de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	FALSO	16	20,5
	VERDADERO	62	79,5
	Total	78	100,0

Grafico Nro 60.



Me satisface mi actual grado de participación, en las

Los resultados obtenidos, en relación a la variable satisfacción laboral, en su categoría de análisis de satisfacción con la supervisión y participación en la organización, en la pregunta "Me satisface mi actual grado de participación, en las decisiones de mi grupo de trabajo". Los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 79.5% de los empleados de la Alcaldía están satisfechos con su actual grado de participación en las decisiones de su grupo de trabajo y solo un 20.5% no están satisfechos con su actual grado de participación en las decisiones de su grupo de trabajo en la Alcaldía Municipal de Viacha.

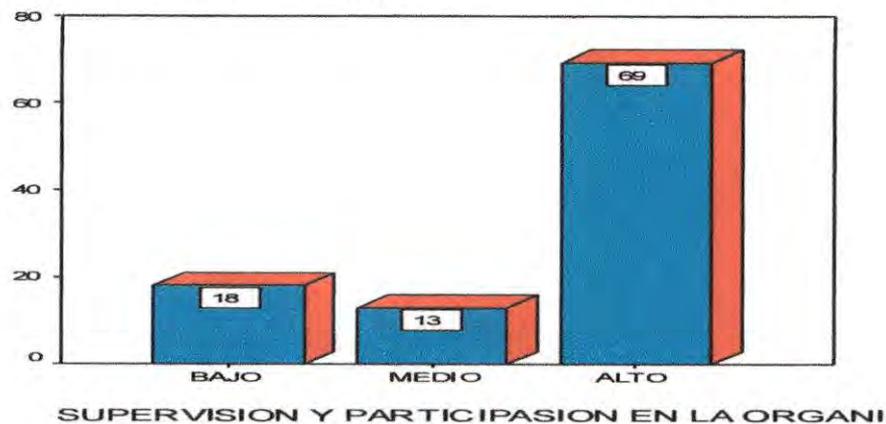
Por lo tanto, la mayoría que es de un 79.5% de los empleados de la Alcaldía están satisfechos con su actual grado de participación en las decisiones de su grupo de trabajo en la dicha Institución.

## 2.2. Resultado General de la Categoría Supervisión y Participación en la Organización de la Variable Satisfacción Laboral.

Tabla Nro. 61. Supervisión y participación en la organización.

SUPERVISION Y PARTICIPACION EN LA ORGANIZACION			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	BAJO	14	17,9
	MEDIO	10	12,8
	ALTO	54	69,2
	Total	78	100,0

Grafico Nro 61. categoría de la supervisión y participación en la organización



Según los resultados obtenidos en relación a la variable satisfacción laboral en su categoría supervisión y participación en la organización, aplicados a los empleados de la Alcaldía Municipal de Viacha, llegan a tener un 69% como puntaje alto siendo este el porcentaje de mayor relevancia y con una frecuencia de 54; mientras como puntaje medio 12.8, con una frecuencia 10; y como puntaje bajo un 17.9%, con una frecuencia 14.

Por lo tanto, la mayoría que es de un 69% de los empleados de la Alcaldía muestran satisfacción sobre este punto, es decir perciben una verdadera participación en la supervisión y participación en la organización, que de acuerdo con los resultados anteriores se puede mencionar que el 66.7% consideran que están satisfechos con la formación que reciben de la institución, asimismo un porcentaje del 76.9% consideran que están satisfechos de la relación que los empleados tienen con sus jefes, que un 78% de los empleados están satisfechos

con la supervisión que ejercen sobre ellos y un porcentaje del 79% están satisfechos con la atención y frecuencia con las que dirigen, un 76.9% están satisfechos con su grado de participación en las decisiones de su departamento o sección, que el 70.5% de los empleados están satisfechos con la forma en que sus superiores juzgan su tarea, un 64% de los empleados consideran que se les trata con buena justicia e igualdad en su trabajo, un 74% de los entrevistados están contentos por el apoyo que reciben, sin embargo un mayor porcentaje del 79% de los empleados encuestados están satisfechos con su actual grado de participación en las decisiones de su grupo de trabajo en la Alcaldía Municipal de Viacha.

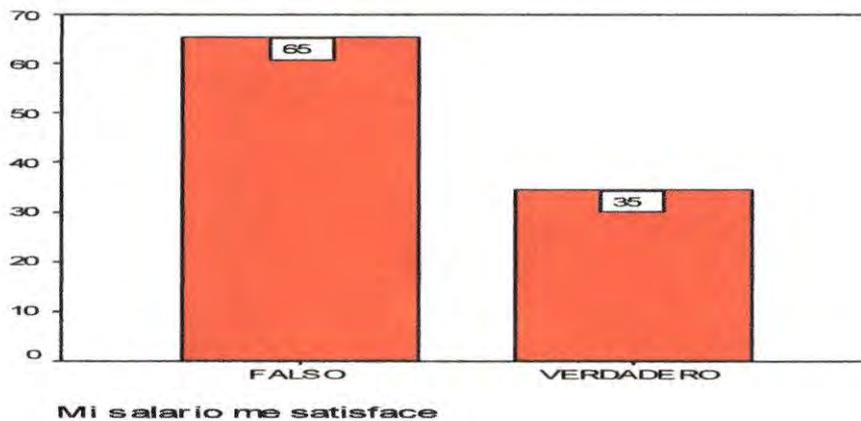
Por tanto obteniéndose con todo esto un alto porcentaje del nivel alto de satisfacción con la supervisión y participación en la organización.

## Resultado de la Categoría Satisfacción con la Remuneración y Prestaciones

Tabla Nro. 62.

Mi salario me satisface			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	FALSO	51	65,4
	VERDADERO	27	34,6
Total		78	100,0

Grafico Nro 62.



Los resultados obtenidos, en relación a la variable satisfacción laboral, en su categoría de análisis de satisfacción con la remuneración y prestaciones, en la pregunta "Mi salario me satisface" Los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 65% de los empleados de la Alcaldía no están satisfechos con el salario que perciben y solo un 34.6% si están satisfecho con el salario que reciben en su trabajo en la Alcaldía Municipal de Viacha.

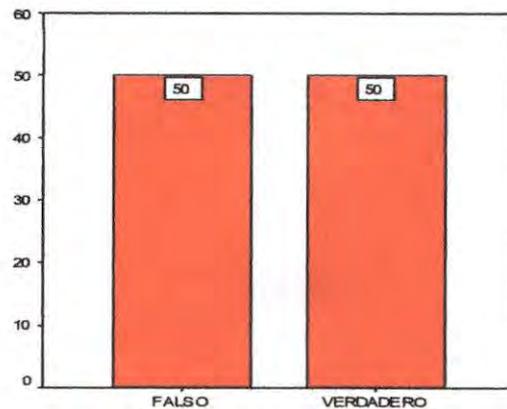
Por lo tanto la mayoría que es de un 65% de los empleados de la Alcaldía no están satisfechos con el salario que perciben en la Alcaldía Municipal de Viacha

Tabla Nro 63.

En mi institución tengo la posibilidad de ascender a niveles superiores de la institución

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	FALSO	39	50,0
	VERDADERO	39	50,0
	Total	78	100,0

Grafico Nro 63.



En mi institución tengo la posibilidad de ascender a ni

Los resultados obtenidos, en relación a la variable satisfacción laboral, en su categoría de análisis de satisfacción con la remuneración y prestaciones, en la pregunta "En mi institución tengo la posibilidad de ascender a niveles superiores de la institución". Los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 50% indican tener la posibilidad de ascender a niveles superiores en su trabajo y un porcentaje igual a 50% no tienen la oportunidad de ascender a niveles superiores de la institución en la Alcaldía Municipal de Viacha.

Por lo tanto, un 50% de los empleados de la Alcaldía indican tener la posibilidad de ascender a niveles superiores en su trabajo y un porcentaje igual a 50% no tienen la oportunidad de ascender a niveles superiores en su trabajo en la Alcaldía Municipal de Viacha.

Tabla Nro. 64.

Estoy satisfecho con la formación que me da la institución

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	FALSO	26	33,3
	VERDADERO	52	66,7
	Total	78	100,0

Grafico Nro 64



Los resultados obtenidos, en relación a la variable satisfacción laboral, en su categoría de análisis de satisfacción con la remuneración y prestaciones, en la pregunta "Estoy satisfecho con la formación que me da la institución". Los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 66.7% de los empleados de la Alcaldía si están satisfechos con la formación que les dan en su trabajo y solo un 33% no están satisfecho con la formación que les brinda en su trabajo en la Alcaldía Municipal de Viacha.

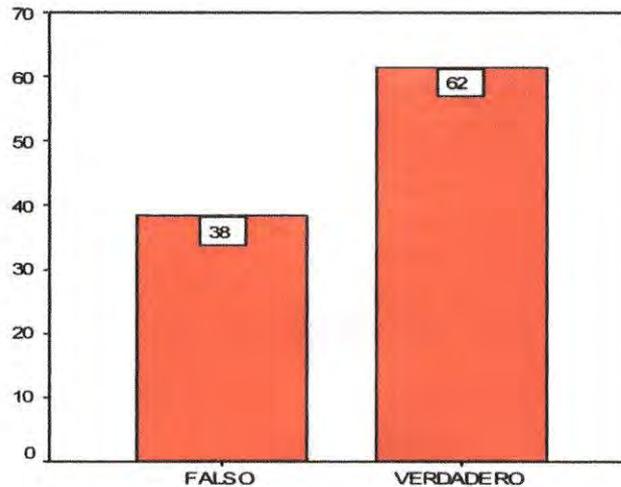
Por lo tanto la mayoría que es de un 66.7% de los empleados de la alcaldía si están satisfecho con la formación que les dan en su trabajo en la Alcaldía Municipal.

Tabla Nro. 65.

La forma en que se lleva la negociación en mi institución sobre aspectos laborales me satisface

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	FALSO	30	38,5
	VERDADERO	48	61,5
	Total	78	100,0

Grafico Nro 65.



La forma en que se lleva la negociación en mi instituci

Los resultados obtenidos, en relación a la variable satisfacción laboral, en su categoría de análisis de satisfacción con la remuneración y prestaciones, en la pregunta “La forma en que se lleva la negociación en mi institución sobre aspectos laborales me satisface”. Los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 61.5% de los empleados de la Alcaldía si están satisfechos con la forma en que se lleva la negociación en su trabajo sobre aspectos laborales y solo un 38.5% no están satisfecho con la forma en que se lleva la negociación en su trabajo sobre aspectos laborales en la Alcaldía Municipal de Viacha.

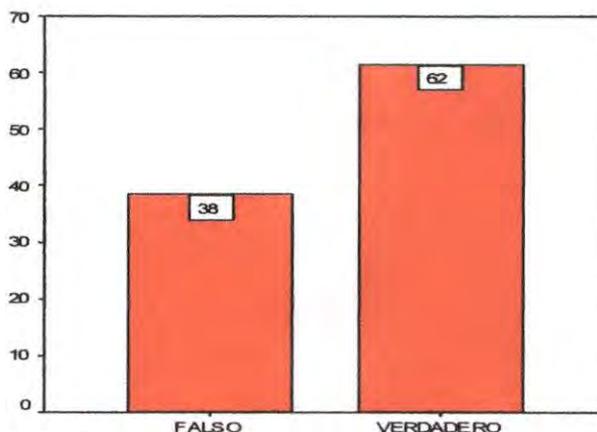
Por lo tanto, la mayoría que es de un 61.5% de los empleados de la alcaldía si están satisfechos con la forma en que se lleva negociación en su trabajo sobre aspectos laborales en la alcaldía Municipal de Viacha.

Tabla Nro. 66

Estoy satisfecho de cómo mi institución cumple el convenio y las leyes laborales

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	FALSO	30	38,5
	VERDADERO	48	61,5
	Total	78	100,0

Grafico Nro 66.



Estoy satisfecho de cómo mi institución cumple el con

Los resultados obtenidos, en relación a la variable satisfacción laboral, en su categoría de análisis de satisfacción con la remuneración y prestaciones, en la pregunta “Estoy satisfecho de cómo mi institución cumple el convenio y las leyes laborales”. Los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 61.5% de los empleados de la Alcaldía si están satisfechos con el cumplimiento del convenio y las leyes laborales y solo un 38.5% no están satisfecho con el cumplimiento del convenio y las leyes laborales en la Alcaldía Municipal de Viacha.

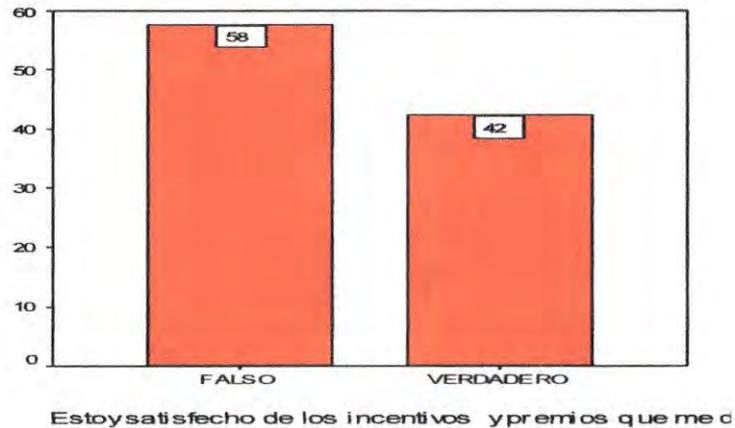
Por lo tanto, la mayoría que es de un 61.5% de los Empleados de la Alcaldía si están satisfechos con el cumplimiento del convenio y las leyes laborales en la Alcaldía Municipal de Viacha.

Tabla Nro. 67.

Estoy satisfecho de los incentivos y premios que me dan

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	FALSO	45	57,7
	VERDADERO	33	42,3
	Total	78	100,0

Grafico Nro 67.



Los resultados obtenidos, en relación a la variable satisfacción laboral, en su categoría de análisis de satisfacción con la remuneración y prestaciones, en la pregunta “Estoy satisfecho de los incentivos y premios que me dan”. Los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 57% de los empleados de la Alcaldía no están satisfechos con los incentivos y premios que les dan y solo un 42 % si están satisfecho, con los incentivos y premios que les dan en la Alcaldía Municipal de Viacha.

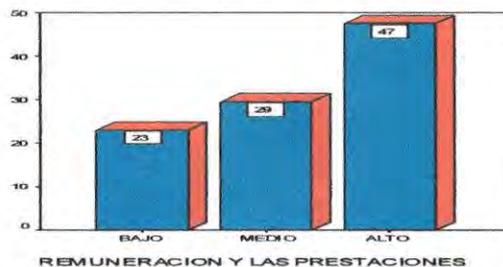
Por lo tanto, la mayoría que es de un 57.7% de los empleados de la Alcaldía no están satisfechos con los incentivos y premios que les dan en la Alcaldía Municipal de Viacha.

### 2.3. Resultado General de la Categoría de la Satisfacción con la Remuneración y las Prestaciones de la Variable Satisfacción Laboral.

Tabla 68.

REMUNERACION Y LAS PRESTACIONES			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	BAJO	18	23,1
	MEDIO	23	29,5
	ALTO	37	47,4
	Total	78	100,0

Grafico 68



Según los resultados a nivel general, obtenidos en relación a la variable satisfacción laboral en su categoría remuneración y las prestaciones, aplicados a los empleados de la Alcaldía Municipal de Viacha, llegan a tener un 47% como puntaje alto siendo este el porcentaje de mayor relevancia y con una frecuencia de 37; mientras como puntaje medio 29.5, con una frecuencia 23, y como puntaje bajo un 23%, con una frecuencia 18.

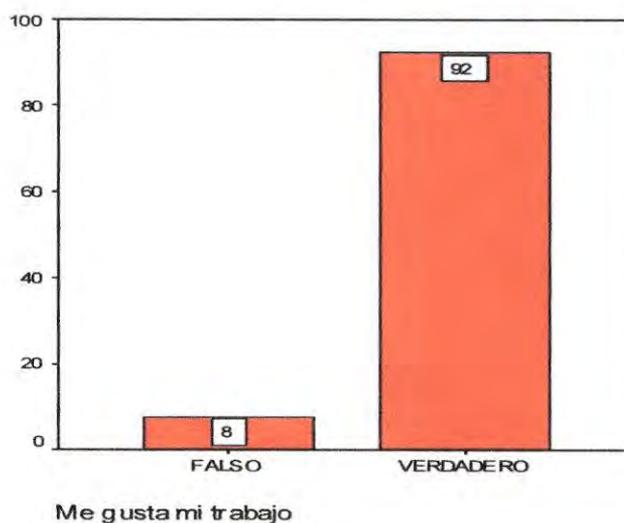
Por tanto, la mayoría que es de un 47% de los empleados de la Alcaldía muestra satisfacción sobre este punto, es decir existe el grado de satisfacción de los empleados de la Alcaldía Municipal de Viacha. Que de acuerdo con los resultados anteriores obteniéndose que el 65% indican los empleados encuestados no están satisfechos con el salario que perciben, un 50% indican tener la posibilidad de ascender a niveles superiores, asimismo un 66.7% están satisfechos con la formación que les dan la institución, un porcentaje del 62% de los empleados encuestados están satisfechos con la forma en que se lleva la negociación en su trabajo sobre aspectos laborales, el 61.5% están satisfechos en su trabajo por el cumplimiento del convenio y las leyes laborales, asimismo se tuvo un mayor porcentaje en el nivel bajo de un 57.7% los empleados encuestados no están satisfechos con los incentivos y los premios que les proporcionan en su trabajo en la Alcaldía Municipal de Viacha.

## 2.4 Resultados de la Categoría Satisfacción Intrínseca del Trabajo

Tabla Nro 69.

		Me gusta mi trabajo	
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	FALSO	6	7,7
	VERDADERO	72	92,3
	Total	78	100,0

Grafico Nro 69.



Los resultados obtenidos, en relación a la variable satisfacción laboral, en su categoría de análisis de satisfacción intrínseca del trabajo, en la pregunta “Me gusta mi trabajo”. Los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 92% de los empleados de la Alcaldía si les gusta su trabajo y solo un 8% no les gusta su trabajo en la Alcaldía Municipal de Viacha.

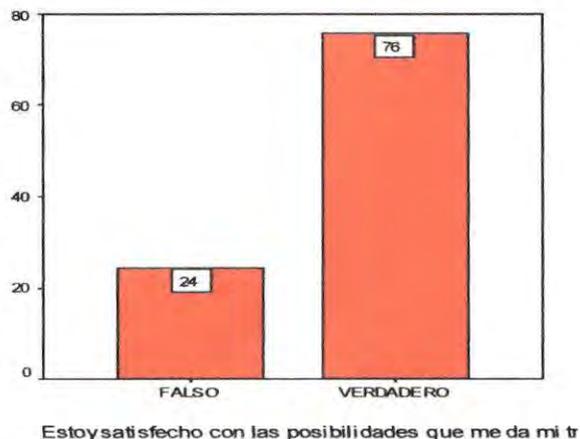
Por lo tanto la mayoría que es de un 92% de los empleados de la alcaldía si les gusta su trabajo en la Alcaldía Municipal.

**Tabla Nro. 70.**

**Estoy satisfecho con las posibilidades que me da mi trabajo de hacer las cosas en los que yo me destaco**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	FALSO	19	24,4
	VERDADERO	59	75,6
	Total	78	100,0

**Grafico Nro 70**



Los resultados obtenidos, en relación a la variable satisfacción laboral, en su categoría de análisis de la satisfacción intrínseca del trabajo, en la pregunta “Estoy satisfecho con las posibilidades que me da mi trabajo de hacer las cosas en los que yo me destaco”. Los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 75.6% de los empleados de la Alcaldía están satisfechos con las posibilidades que les da su trabajo de hacer las cosas en los que se destacan y solo un 24% no están satisfecho, con las posibilidades que les da su trabajo de hacer las cosas en las que se destacan en la Alcaldía Municipal de Viacha.

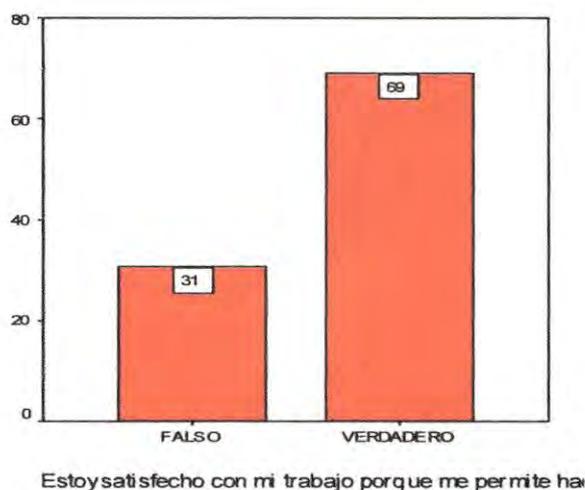
Por lo tanto la mayoría que es de un 75.6% de los empleados de la alcaldía están satisfechos con las posibilidades que les da su trabajo de hacer las cosas en los que se destacan en la Alcaldía Municipal de Viacha.

Tabla Nro. 71.

Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer cosas que me gustan

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	FALSO	24	30,8
	VERDADERO	54	69,2
	Total	78	100,0

Grafico Nro 71.



Los resultados obtenidos, en relación a la variable satisfacción laboral, en su categoría de análisis de satisfacción intrínseca del trabajo, en la pregunta “Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer cosas que me gustan” Los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 69% de los empleados de la Alcaldía están satisfechos con el trabajo, porque permite hacer cosas que le gustan y solo un 30.8 % no están satisfecho con su trabajo porque no le permite hacer cosas que le gusta en la Alcaldía Municipal de Viacha.

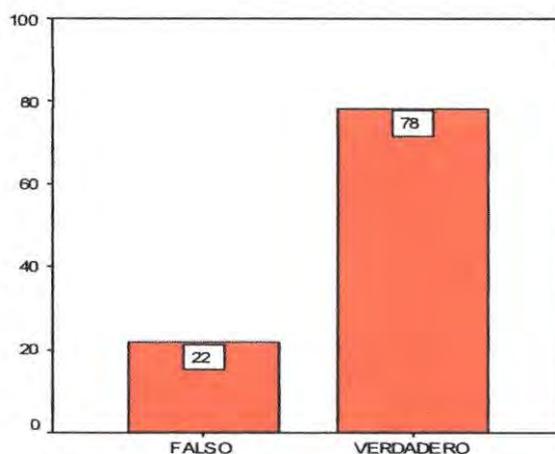
Por lo tanto, la mayoría que es de un 69% de los empleados de la alcaldía están satisfecho con el trabajo, porque le permite hacer las cosas que le gusta en la Alcaldía Municipal de Viacha.

Tabla Nro 72

Me satisface mi capacidad actual para decidir por mi mismo en aspectos de mi trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	FALSO	17	21,8
	VERDADERO	61	78,2
	Total	78	100,0

Grafico Nro 72.



Me satisface mi capacidad actual para decidir por mi

Los resultados obtenidos, en relación a la variable satisfacción laboral, en la categoría de satisfacción intrínseca del trabajo, en la pregunta “Me satisface mi capacidad actual para decidir por mí mismo en aspectos de mi trabajo”. Los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 78% de los empleados de la Alcaldía están satisfechos con su capacidad actual para decidir por sí mismo en aspectos de su trabajo y solo un 21.8 % no están satisfecho con su capacidad actual para decidir por sí mismo en aspectos de su trabajo en la Alcaldía Municipal de Viacha.

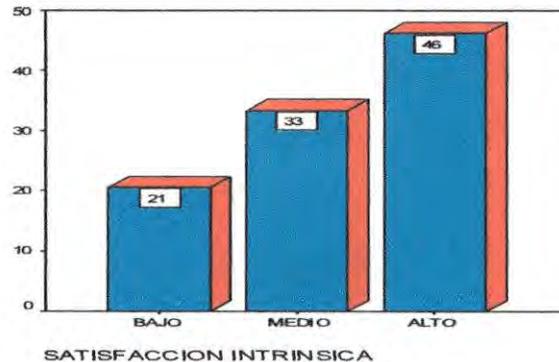
Por lo tanto la mayoría que es de un 78% de los empleados de la alcaldía están satisfechos con su capacidad actual para decidir por sí mismo en aspectos de su trabajo en la Alcaldía Municipal de Viacha

## Resultado general de la categoría satisfacción intrínseca del trabajo

Tabla Nro. 73.

SATISFACCION INTRINSICA			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	BAJO	16	20,5
	MEDIO	26	33,3
	ALTO	36	46,2
	Total	78	100,0

Grafico Nro 73.



Según los resultados generales, obtenidos en relación a la variable satisfacción laboral en la categoría satisfacción intrínseca del trabajo, aplicados a los empleados de la Alcaldía Municipal de Viacha, llegan a tener un 46% como puntaje alto siendo este el porcentaje de mayor relevancia, con una frecuencia de 36; mientras como puntaje medio 33%, con una frecuencia 26, y como puntaje bajo un 20.5%, con una frecuencia 16.

Por lo tanto la mayoría que es de un 46% de los empleados de la Alcaldía muestran satisfacción intrínseca del trabajo, que de acuerdo con los resultados anteriores obtenidos que el 92% de los empleados encuestados les gusta su trabajo, un 75.6% están satisfecho con las posibilidades que le da su trabajo de hacer las cosas en las que se destacan, un porcentaje del 69% de los empleados están satisfechos con su trabajo porque le permite hacer cosas que le gusta y que un mayor porcentaje del 78% de los empleados encuestados están satisfechos con su capacidad actual para decidir por sí mismo, en aspectos de su trabajo en la Alcaldía Municipal de Viacha, obteniéndose con esto un gran porcentaje de nivel alto de satisfacción intrínseca.

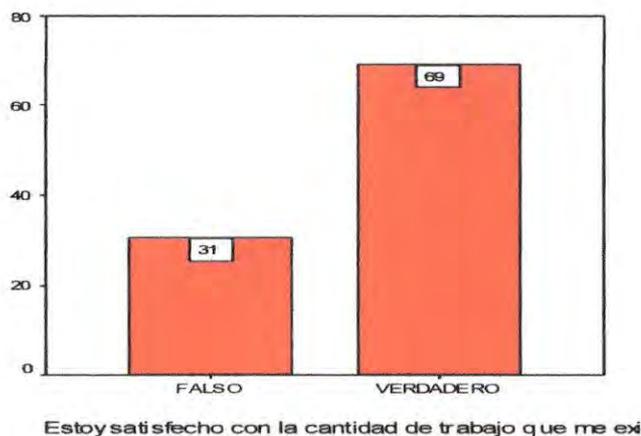
## Resultado de la Categoría, Cantidad de Producción de la Variable Satisfacción Laboral

Tabla Nro74.

Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	FALSO	24	30,8
	VERDADERO	54	69,2
Total		78	100,0

GraficoNro 74.



Los resultados obtenidos, en relación a la variable satisfacción laboral, en su categoría de análisis de satisfacción con la cantidad de producción, en la pregunta “Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen”. Los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 69% de los empleados de la alcaldía si están satisfechos con la cantidad de trabajo que les exigen y solo un 30.8 % no están satisfecho por la cantidad de trabajo que les exigen en la Alcaldía Municipal de Viacha.

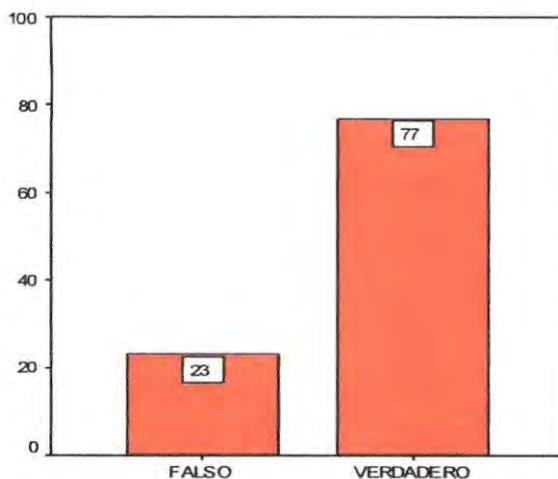
Por lo tanto la mayoría que es de un 69% de los empleados de la Alcaldía están satisfechos con la cantidad de trabajo que les exigen en la Alcaldía Municipal de Viacha.

Tabla Nro 75.

Estoy satisfecho del ritmo a que tengo que hacer mi tarea

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	FALSO	18	23,1
	VERDADERO	60	76,9
	Total	78	100,0

Grafico Nro 75



Estoy satisfecho del ritmo a que tengo que hacer mi

Los resultados obtenidos, en relación a la variable satisfacción laboral, en su categoría de análisis de satisfacción con la cantidad de producción, en la pregunta “Estoy satisfecho del ritmo a que tengo que hacer mi tarea”. Los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 76.9% de los empleados de la Alcaldía si están satisfechos con el ritmo al que tienen que hacer su trabajo y solo un 23% no están satisfecho con el ritmo al que tienen que elaborar en la Alcaldía Municipal de Viacha.

Por lo tanto la mayoría que es de un 76.9% de los empleados de la alcaldía si están satisfechos con el ritmo al que tienen que hacer su trabajo en la Alcaldía Municipal de Viacha.

**Resultado General de la Categoría, Cantidad de Producción de la Variable de Satisfacción Laboral.**

**Tabla 76**

CANTIDAD DE PRODUCCION			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	BAJO	9	11,5
	MEDIO	24	30,8
	ALTO	45	57,7
	Total	78	100,0

**Grafico 76**



Resultados obtenidos a nivel general, en relación a la variable satisfacción laboral en la categoría, satisfacción con la cantidad de producción, aplicados a los empleados de la Alcaldía Municipal de Viacha, llegan a tener un 57.7% como puntaje alto siendo este el porcentaje de mayor relevancia, con una frecuencia de 45; mientras como puntaje medio 30.8%, con una frecuencia 24, y como puntaje bajo un 11.5%, con una frecuencia 9.

Por lo tanto la mayoría que es de un 57,7% de los empleados de la Alcaldía muestran satisfacción en la categoría, cantidad de producción. Que de acuerdo con los resultados obtenidos anteriormente que el 69% de los empleados de la alcaldía si están satisfechos con la cantidad de trabajo que les exigen y sin embargo un 76.9% de los empleados de la Alcaldía, están satisfechos al ritmo al que tienen que hacer su trabajo, asimismo obteniéndose con esto, un gran porcentaje de nivel alto de satisfacción en la categoría de la cantidad de producción.

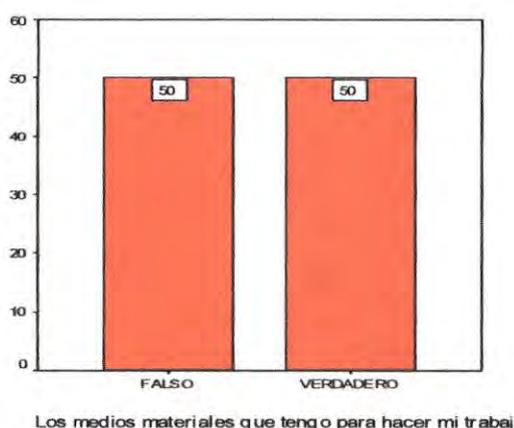
## 2.8 Resultado de la categoría, satisfacción con la calidad de producción de la variable satisfacción laboral.

Tabla Nro77.

**Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son adecuados y satisfactorias**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	FALSO	39	50,0
	VERDADERO	39	50,0
	Total	78	100,0

Grafico Nro 77.



Los resultados obtenidos, en relación a la variable satisfacción laboral, en su categoría de análisis de satisfacción con la calidad de producción en el trabajo, en la pregunta “Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son adecuados y satisfactorias” Los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 50% de los empleados de la Alcaldía indican que son adecuados los medios materiales que tienen para hacer su trabajo y un porcentaje igual a 50% indican que no son adecuados los medios materiales que tienen para desarrollar actividades en su lugar de trabajo en la Alcaldía Municipal de Viacha.

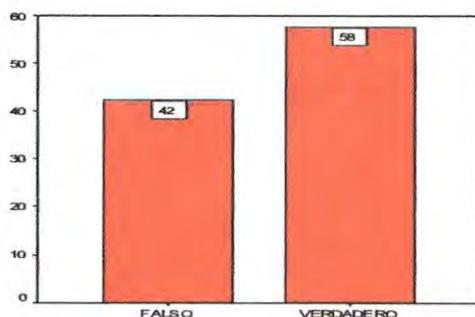
Por lo tanto la mayoría que es de un 50% de los empleados de la Alcaldía indican que son adecuados los medios materiales que tienen para hacer su trabajo y un porcentaje igual a 50% muestran que no son adecuados los medios materiales para realizar el trabajo en la Alcaldía Municipal de Viacha.

Tabla Nro 78.

Estoy contento del nivel de calidad que obtenemos

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	FALSO	33	42,3
	VERDADERO	45	57,7
	Total	78	100,0

Grafico Nro 78.



Estoy contento del nivel de calidad que obtenemos

Los resultados obtenidos, en relación a la variable satisfacción laboral, en la categoría de satisfacción con la calidad de producción, en la pregunta “Estoy contento del nivel de calidad que obtenemos”. Los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 57.7% de los empleados de la Alcaldía indican que si están contentos con el nivel de calidad que obtienen y solo un 42 % indican que no están contentos con el nivel de calidad que obtienen en su trabajo.

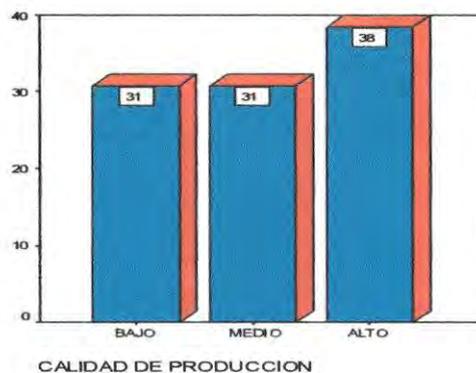
Por lo tanto la mayoría que es de un 57.7% de los empleados de la Alcaldía indican que si están contentos con el nivel de calidad que obtienen en la Alcaldía Municipal de Viacha.

**Resultado general de la categoría, satisfacción con la calidad de producción de la variable satisfacción laboral.**

**Tabla Nro 79.**

CALIDAD DE PRODUCCION			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	BAJO	24	30,8
	MEDIO	24	30,8
	ALTO	30	38,5
	Total	78	100,0

**Grafico Nro 79.**



Los resultados obtenidos en relación a la variable satisfacción laboral en su categoría satisfacción con la calidad de producción, aplicados a los empleados de la Alcaldía Municipal de Viacha, llegan a tener un 38.5% como puntaje alto siendo este el porcentaje de mayor relevancia, con una frecuencia de 30; mientras como puntaje medio 30.8%, con una frecuencia 24, y como puntaje bajo igual a 30.8 %, con una frecuencia 24.

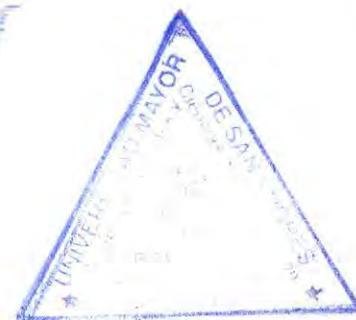
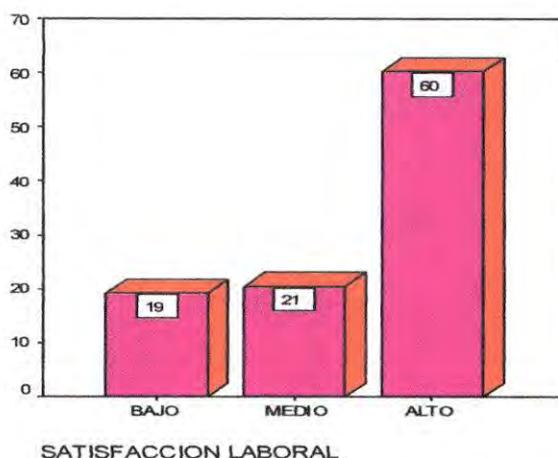
Por lo tanto la mayoría que es de un 38.5% de los empleados de la Alcaldía muestran satisfacción en la categoría calidad de producción en el trabajo, que de acuerdo con los resultados anteriores que el 50% de los encuestados indican que si son adecuados los medios materiales que tienen para hacer su trabajo y un porcentaje del 57.7% los empleados entrevistados dicen que están contentos con el nivel de calidad que obtienen en su lugar de trabajo. Obteniéndose con esto un gran porcentaje de nivel alto de satisfacción con la calidad de producción en el trabajo.

## Resultado general de la variable satisfacción laboral

Tabla Nro. 80.

SATISFACCION LABORAL			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	BAJO	15	19,2
	MEDIO	16	20,5
	ALTO	47	60,3
	Total	78	100,0

Gráfico Nro 80



Los resultados obtenidos a nivel general, en relación a la variable satisfacción laboral, aplicados a los empleados de la Alcaldía Municipal de Viacha, se obtuvo como resultado general un mayor porcentaje en el nivel alto de un 60% de satisfacción laboral en los trabajadores este el porcentaje de mayor relevancia, con una frecuencia de 47; mientras como puntaje medio 20.5%, con una frecuencia 16, y como puntaje bajo 19 %, con una frecuencia 15.

Por lo tanto la mayoría que es de un 60% de los empleados de la Alcaldía muestran satisfacción laboral alto, en distintas categorías en relación a supervisión y participación en la organización, satisfacción en la remuneración y las prestaciones, satisfacción intrínseca, cantidad de producción, calidad de producción en el trabajo, es decir obteniéndose altos porcentajes de satisfacción en sus diferentes categorías.

#### 4.1.1. Resultados Correlacionales entre la variable asertividad y la variable satisfacción laboral

Para realizar el presente análisis se usó el paquete estadístico SPSS , programa de procesamiento y análisis de datos.

Las variables a correlacionarse son la asertividad y satisfacción laboral, para Sampieri, es una prueba estadística para analizar la relación entre dos o más variables, el nivel de medición esta en variables que tenga en sus escalas o instrumentos medidos por intervalo o de razón.

El coeficiente de correlación de Pearson se calcula a partir de las puntuaciones obtenidas en una muestra en dos variables, se relacionan las puntuaciones obtenidas en una variable con las puntuaciones obtenidas de otra variable, en los mismos sujetos.

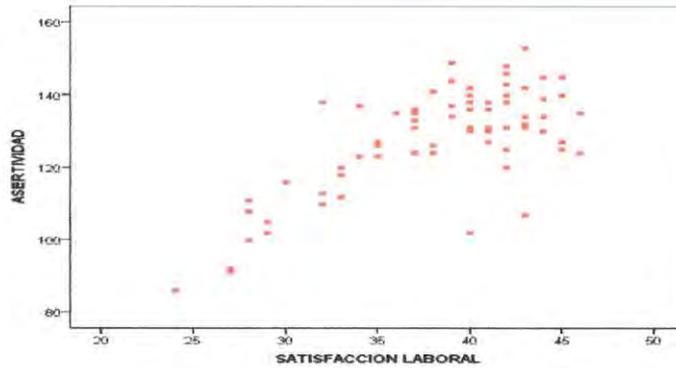
#### 3.6. Correlación entre: Asertividad y Satisfacción Laboral

Tabla 86. Correlación entre asertividad y satisfacción laboral

Correlaciones			
		SATISFACCION LABORAL	ASERTIVIDAD
SATISFACCION LABORAL	Correlación de Pearson	1	,698**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	78	78
ASERTIVIDAD	Correlación de Pearson	,698**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	78	78

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Gráfico Nro. 86 correlaciones entre Asertividad y Satisfacción Laboral.**



Considerando la interpretación a partir del estadístico de Pearson, la correlación es positiva moderada de 0,69 es decir existe una positiva correlación relativamente significativa, aunque no perfecta entre las variables asertividad y satisfacción laboral, pudiendo entenderse que a mayor asertividad también se da mayor satisfacción laboral en los empleados de la Alcaldía Municipal de Viacha.

#### 4.2. Prueba de significancia (Chi cuadrado)

Contrastación de hipótesis

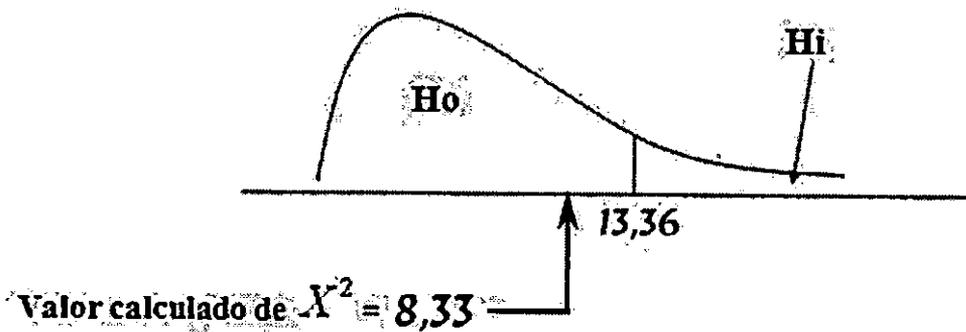
Ho Los factores de asertividad personal guardan relación con la satisfacción laboral, en empleados públicos de la planta de la Alcaldía Municipal de Viacha.

Hi Los factores de asertividad personal no guardan relación con la satisfacción laboral, en empleados públicos de la planta de la Alcaldía Municipal de Viacha.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. de Monte Carlo (bilateral)		Sig. de Monte Carlo (unilateral)			
				Sig.	Intervalo de confianza al 95%		Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
					Límite inferior	Límite superior		Límite inferior	Límite superior
Chi-cuadrado	8,331 <sup>a</sup>	8	,402	,434 <sup>b</sup>	,424	,444			
Asociación lineal por lineal	,349 <sup>c</sup>	1	,555	,602 <sup>b</sup>	,593	,612	,312 <sup>b</sup>	,303	,321
N de casos válidos	78								

a. 9 casillas (60,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,19.



Según las puntuaciones obtenidas del estadístico del Chi-cuadrado, se acepta la hipótesis nula (Ho) y se rechaza la Hipótesis alterna (Hi).

Con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, se puede establecer que los factores de asertividad personal guardan relación con la satisfacción laboral, en empleados públicos de la planta de la Alcaldía Municipal de Viacha.

## **Análisis de los resultados**

Para responder a los objetivos de la investigación, en principio mencionamos que se trabajó con una muestra de 78 trabajadores de la Alcaldía Municipal de Viacha de ambos géneros: las mujeres 27% y el 73% son varones que vienen a ser la mayoría, de los cuales un 47% son solteros y solamente 42% son casados, en relación al nivel de instrucción, es predominante el grado de Educación Superior Universitaria con un 54%. y asimismo el 90% de los trabajadores trabajan con ítem.

### **Análisis de los resultados en relación a los objetivos específicos**

Se presentan los resultados de la variable asertividad obtenidos con la aplicación de la escala de asertividad, que permite identificar los niveles de asertividad en los empleados de la Alcaldía, se presentan los resultados respondiendo primeramente a los objetivos específicos.

*Identificar los niveles de asertividad en los empleados Públicos de la Planta de la Alcaldía Municipal de Viacha.*

En relación a la escala de asertividad, aplicados a los empleados de la Alcaldía Municipal de Viacha, el 52.6%, de los empleados se identificó con una buena asertividad, en relación al manejo de la capacidad de poder expresar en situaciones sociales lo que uno piensa y siente de forma honesta y adecuada en la interacción entre dos a más personas, sin agresividad ni hostilidad defendiendo los derechos de uno y respetando los derechos de los demás.

Asimismo un 55% de los empleados se sienten incomodo, cuando no le puede prestar un libro porque no lo necesita el compañero de trabajo; un 38% de los empleados dieron como respuesta que se sienten ligeramente incomodo cuando pide a un compañero de trabajo que ayude a limpiar y ordenar la oficina ; un 50%

de los trabajadores indican que se sienten bien, por expresar sentimientos positivos a una persona que quiere; un 38% de los empleados dieron la respuesta que sienten ligeramente incomodo por pedir el prestado algo que necesita; un 46% de los empleados se sienten ligeramente incomodo, por expresar opinión sin demostrar enojo hacia quienes no se merecen.

También un 50% de los empleados refieren que se sienten bien, al realizar una crítica constructiva a un compañero de trabajo que estima; un 44.9% de los empleados respondieron que se sienten ligeramente incomodo, al pedir a un compañero de trabajo que no sea tan desordenada; un 42% de los empleados refieren que se sienten ligeramente incomodo al dar una opinión contraria a la de otra persona; un 59% de los empleados respondieron que se sienten bien, al comunicar sus ideas cuando hay gente pendiente de él ; un 55% de los trabajadores que se sienten bien, al hacer algo nuevo y distinto en beneficio de él y de otras personas; en un 51% de los empleados se sienten bien, al expresar su opinión a sus superiores que las instrucciones son injustas o ilegales; en un 53.8% de los empleados se sienten bien, al pedir ayuda si es que la necesita; un 59% de los empleados se sienten bien, al responder de forma educada a una crítica que no se la merecen; un 59% de los empleados de la Alcaldía se sienten bien, al negociar de forma equitativa para el beneficio de él y de otras personas; un 53.8% de los empleados se sienten bien al proponer una idea que piensan que no solo será en beneficio de ellos sino también de los demás.

Así también un 43.6% de los empleados se sienten bien, al confrontar a la persona que intenta hacerme sentir culpable; un 56% de los empleados se sienten bien, al pedir una cita para hablar con alguien importante; un 46% de los empleados de la Alcaldía se sienten ligeramente incomodo, a pedir a alguien que dije de hablar por teléfono si es que yo lo necesito; un 50% de los trabajadores se sienten ligeramente incomodo, al decir a un amigo (a) que no puede ir una invitación porque tengo otro compromiso; un 38.5% de los empleados se sienten ligeramente incomodo , al decir a un chofer de un minibús que pare porque se ha

pasado de la esquina donde tenía que quedarse; un 46% de los empleados se sienten bien, a reclamar el cambio que les corresponde en el pago de transporte público.

De la misma forma un 37% de los empleados de la Alcaldía se sienten bien, al decir al encargado de los archivos que no puedo devolver un documento que nunca me han prestado; un 41% de los empleados se sienten bien, al decirle a una persona que quiere entrometerse que haga fila de forma ordenada; un 51% de los empleados se sienten bien, al responder mediante una carta a una comunicación que consideran que es injusta ; un 43.6% de los empleados se sienten bien, a pedir disculpas de haber llegado de forma impuntual; en un 39.7% de los empleados se sienten bien, a romper silencio en una reunión de grupos ; un 44.9% se sienten ligeramente incomodo, a pedir a un amigo el dinero que le ha prestado; en un 46% de los trabajadores se sienten ligeramente incomodo, a decir a un compañero (a) de trabajo que no lo puedo prestar más la herramienta de trabajo después de seis veces de haberlo hecho; un 43.6% de los empleados se sienten ligeramente incomodo, cuando dicen a un compañero de trabajo que el domingo no podemos recibir en casa porque es nuestro día de descanso; un 42% de los empleados se sienten bien cuando solicitan el aumento de salario si es que lo merezco; un 41% de los empleados se sienten bien, cuando piden a su compañero de trabajo que su comunicación sea más concreta por teléfono celular.

Del mismo modo un 44.9 % de los empleados se sienten bien, cuando pide la aclaración de algún tema o asunto que parece confuso; un 50% de los empleados se sienten bien, cuando le dice a una persona que se siente bien con ella; un 61.5% de los empleados se sienten bien, al decir a un compañeros de trabajo que ha hecho un buen trabajo; un 56% de los empleados se sienten bien, a pedir a una persona que les enseñe algo para aprender; un 50% de los empleados se sienten bien, a decir a un compañero de trabajo que se ve bien con la nueva ropa

que se ha apuesto; un 50% de los empleados se sienten ligeramente incomodo, a pedir a una persona que me devuelva lo que ha prestado.

Así también un 41% de los empleados se sienten bien, al pedir que se le pague puntual por un trabajo realizado; un 48.7% de los empleados se sienten bien, al suplicar a un compañero (a) de trabajo que le hace críticas que haga en privado y no en público; un 59% de los empleados se sienten bien, cuando le piden a una persona que le ayude con un consejo; un 70.5% de los empleados se sienten bien, por expresar una opinión de apoyo hacia una de las personas de un grupo; un 57.7% de los empleados se sienten bien, por conversar con una persona desconocido; un 59% de los empleados se sienten bien, por felicitar al compañero de trabajo que así lo merece.

Finalmente un 51% de los empleados se sienten ligeramente incomodo, al pedir a un compañero (a) de trabajo que deje de hacer algo que a mí me molesta; un 51% de los empleados se sienten ligeramente incomodo, a decir que estoy satisfecho a alguien que me insiste en invitarme más comida; un 43.6% de los empleados se sienten ligeramente incomodo, a pedir a una persona que no insista en un acercamiento que no deseo; un 44.9% de los empleados se sienten bien al devolver afiches y otros que están en mal estado o fallada; un 51% de los empleados se sienten bien al preguntar a alguien si se siente ofendido (a) por algo que he dicho, un 55% de los empleados se sienten ligeramente incomodo, al decirle a un amigo (a) que no lo puedo prestar dinero; un 39.7% de los empleados se sienten ligeramente incomodo, al aceptar que no conoce un tema en una discusión de grupos.

De la variable satisfacción laboral obtenidos, con la aplicación del cuestionario de satisfacción laboral, que permitió identificar los niveles de la satisfacción laboral en los trabajadores de la Alcaldía Municipal de Viacha. Por lo tanto, se presentan los resultados respondiendo al segundo objetivo:

*Determinar los niveles de Satisfacción Laboral en los empleados Públicos de la planta de la Alcaldía Municipal de Viacha*

En relación a la variable satisfacción laboral se obtuvo un 60% de los empleados que corresponde a un nivel alto de satisfacción, variable relacionado con la Actitud general del individuo hacia su trabajo, es decir el grado en que las distinciones satisfacen sus perspectivas individuales experimentando sentimientos de bienestar en relación a la satisfacción de la supervisión y participación en la organización; satisfacción con la remuneración y las prestaciones; satisfacción con la intrínseca del trabajo; satisfacción con la cantidad de producción; satisfacción con la calidad de producción.

*En la categoría supervisión y participación en la organización, de la variable satisfacción laboral se obtuvo un 69% de los trabajadores, corresponde al nivel alto categoría relacionada, satisfacción con la supervisión de los superiores, la relación con los mismos, la frecuencia de la supervisión, la justicia, el trato recibido por la institución y la formación recibida por la participación en la decisiones; un 66.7% de los empleados están satisfechos con la formación que reciben de la institución; un 76.9% de los empleados están satisfechos de la relación que tienen con sus jefes; un 78% de los empleados consideran que la supervisión que ejercen sobre ellos es satisfactorio; un 79% de los empleados consideran que están satisfecho con la atención y frecuencia con las que dirigen; en un 76.9% de los trabajadores están satisfechos con su grado de participación en las decisiones de su departamento o sección; un 70.5% están satisfechos con la forma en que sus superiores juzgan su tarea; un 64% de los empleados consideran que se les trata con buena justicia e igualdad en su trabajo; un 74% están contentos por el apoyo que reciben; un 79.5% están satisfechos con su actual grado de participación en las decisiones de su grupo de trabajo en la Alcaldía Municipal.*

*En la categoría satisfacción y la remuneración y prestaciones*, de la variable satisfacción laboral en general se obtuvo un 47% corresponde a un nivel alto, factor que hace referencia al cumplimiento de los convenio laborales a los incentivos económicos, las negociaciones laborales, salario, promoción, y la formación que brinda la institución.; asimismo un 65% de los empleados no están satisfechos con el salario que perciben; un 50% de los empleados indican tener la posibilidad de ascender a niveles superiores en su trabajo y un porcentaje igual a 50% no tienen la oportunidad de ascender a niveles superiores en su trabajo; un 66.7% de los empleados, si están satisfecho con la formación que les dan en su trabajo; un 61.5% están satisfechos con la forma en que se lleva negociación en su trabajo sobre aspectos laborales; un 61.5% están satisfechos, con el cumplimiento del convenio y las leyes laborales ; un 57.7% no están satisfechos con los incentivo y premios que les dan.

*En la categoría satisfaccion intrinseca del trabajo*, de la variable satisfacción laboral en general se obtuvo un 46% corresponde al nivel alto, categoría que se refiere satisfacción que da el trabajo, las oportunidades que ofrece el trabajo de hacer aquellos que le gusta y la capacidad para decidir aspectos del trabajo, que de acuerdo con los resultados anteriores obteniéndose que el 92% de los empleados encuestados si les gusta su trabajo; un 75.6% están satisfecho con las posibilidades que les da su trabajo de hacer las cosas en las que se destacan,; un 69% de los empleados están satisfechos con su trabajo porque les permite hacer cosas que les gusta y finalmente un 78% de los empleados encuestados están satisfechos con su capacidad actual para decidir por sí mismo en aspectos de su trabajo, obteniéndose con esto un gran porcentaje de nivel alto de satisfacción intrínseca.

*En la categoría satisfacción en la cantidad de producción*, de la variable de la satisfacción laboral obtuvo un 57.7% corresponde a un nivel alto categoría que se refiere al ritmo, cantidad en que el trabajo se desarrolla y la satisfacción que produce el sujeto con los resultados obtenidos anteriormente, que el 69% de los

empleados están satisfechos con la cantidad de trabajo que les exigen y sin embargo un 76.9% de los empleados están satisfechos con el ritmo al que tienen que hacer su trabajo, asimismo obteniéndose con esto, un gran porcentaje de nivel alto de satisfacción en la categoría de la cantidad de producción.

*En la categoría satisfacción con la calidad de producción, en el trabajo de la variable de la satisfacción laboral en general se obtuvo un 38%, en el nivel alto, que se refieren a los medios materiales, que el trabajador dispone para realizar su trabajo y la calidad final del mismo, que de acuerdo con los resultados anteriores que el 50% de los encuestados indican que si son adecuados los medios materiales que tienen para hacer su trabajo y un 57.7% los empleados entrevistados indican que están contentos con el nivel de calidad que obtienen en su trabajo en la Alcaldía Municipal de Viacha. Obteniéndose con esto un gran porcentaje del nivel alto de satisfacción con la calidad de producción en el trabajo.*

### **Correlacionar los niveles de asertividad con los niveles de satisfacción laboral en empleados públicos de la planta de la Alcaldía Municipal de Viacha.**

Se presentan los resultados de la relación de la variable asertividad y con la variable satisfacción laboral, obtenidos con la aplicación de la escala de asertividad y cuestionario de satisfacción laboral, que permitió identificar la relación entre dos variables, asimismo se tomó en cuenta los resultados del coeficiente de correlación de Pearson, prueba estadística para analizar la relación entre dos variables medidos en un nivel por intervalo o de razón.

De acuerdo a los resultados de la investigación se correlacionan las puntuaciones de las variables asertividad y la variable satisfacción laboral, el puntaje de la correlación es 0.69 pts. entendiéndose por el puntaje, que la correlación entre las variables es positiva media, según los parámetros del estadístico de Pearson, por lo que se puede afirmar que los encuestados que presentan mayor asertividad presentan también mayor satisfacción laboral, por el contrario aquellos

encuestados que presentan menor asertividad presentan menor satisfacción laboral.

### **Análisis de la prueba de significancia (Chi cuadrado).**

Esta prueba permitió comprobar nuestra hipótesis y tras los resultados obtenidas del estadístico del Chi-cuadrado, se pudo determinar la aceptación de la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza la Hipótesis alterna ( $H_1$ ).

Con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, se pudo establecer que los factores de asertividad personal guardan relación con la satisfacción laboral, en empleados públicos de la planta de la Alcaldía Municipal de Viacha.

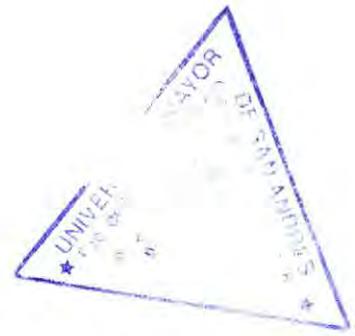
### **Análisis de los resultados en relación al objetivo general**

**Determinar la relación entre los niveles de asertividad y los niveles de satisfacción laboral en los empleados de la Alcaldía Municipal de Viacha.**

Respondiendo al objetivo general de la investigación de la variable Asertividad y la variable satisfacción laboral obtenidos con la aplicación de la escala de asertividad y el cuestionario de satisfacción laboral y analizados a través del paquete estadístico SPSS, se pudo determinar que si existe una correlación significativa entre las variables, aunque se debe notar que no llega a ser perfecta esta correlación.

Para tal propósito final, se acudió al estadístico de Pearson que mostro un puntaje correlacional de 0,69pts. Que llega a ser una relación positiva media. Y la contratación de la hipótesis se la hizo bajo el estadístico de la Chi cuadrada, el cual nos dio lugar a determinar la aceptación de la hipótesis nula y el rechazo de la hipótesis alterna, es decir que los factores de asertividad personal guardan relación con la satisfacción laboral, en empleados públicos de la planta de la Alcaldía Municipal de Viacha.

## CAPITULO QUINTO



### 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Esta investigación tuvo como propósito determinar la relación entre la variable asertividad y la variable satisfacción laboral en los empleados públicos del Gobierno Municipal de Viacha. De acuerdo a los resultados estadísticos identificados en la variable asertividad, la variable satisfacción laboral, y con el logro de los objetivos de la investigación se concluye:

En relación al objetivo general, se pudo evidenciar de acuerdo al estudio la existencia de relación entre la variable asertividad con la variable satisfacción laboral la misma es de 0,69 relativamente significativa según el estadístico de Pearson, lo que quiere decir, que la asertividad influye en la variable satisfacción laboral, del mismo modo que la satisfacción de los empleados influye en el nivel de asertividad, lo que conlleva en los mismos mostrar actitudes variadas, dentro del contexto laboral.

Con respecto al primer objetivo específico, Identificar los niveles de asertividad en los empleados Públicos de la Planta de la Alcaldía Municipal de Viacha. Se identificó una relativa buena asertividad, en relación al manejo de la capacidad de poder expresar en diferentes situaciones sociales lo que uno piensa y siente de forma honesta y adecuada, en la interacción entre dos a más personas, sin agresividad ni hostilidad defendiendo los derechos de uno y respetando los derechos de los demás.

Esto nos da entender la asertividad es manifestar opiniones, sentimientos sin tener la diferencia de criterios responder con serenidad y sencillez ante las diferentes situaciones que se presentan, su esencia radica en la habilidad para intercambiar mensajes, haciendo de forma honesta, respetuosa y franca. Estas

aseveraciones en el ámbito laboral se hace necesario, el empleo de la asertividad para lograr con éxito las buenas relaciones entre trabajadores, jefes y usuarios.

Sin embargo, menos de la mitad de los empleados se identificó también déficit en el manejo de la asertividad, esto nos da entender que los empleados presentan conductas que reflejan con bajo nivel de auto respeto y una inadecuada conducta social, que se manifiesta por dificultad de integración y relación con los demás, en diferentes situaciones sociales.

Respecto al segundo objetivo específico, Determinar los niveles de Satisfacción Laboral en los empleados Públicos de la planta de la Alcaldía, se identificó los niveles de la satisfacción alta, en relación a la actitud general del individuo hacia su trabajo, es decir el grado en que las distinciones satisfacen sus perspectivas individuales experimentando sentimientos de bienestar con la supervisión y participación en la organización, satisfacción con la remuneración y las prestaciones, satisfacción intrínseca del trabajo, satisfacción con la cantidad de producción, satisfacción con la calidad de producción.

*En la categoría supervisión y participación en la organización, la mayoría de los empleados están relativamente satisfechos, con la supervisión de los superiores y la relación con los mismos, el trato recibido por la institución, la formación recibida por la participación en la decisiones de su departamento o sección.*

*En la categoría satisfacción y la remuneración y prestaciones, en este punto menos de la mitad de los empleados están satisfechos, por el cumplimiento de los convenios laborales, incentivos económicos, negociaciones laborales, salario, promoción y la formación que brinda la institución.*

Es decir, más de la mitad de los trabajadores no están satisfechos con el salario que perciben, asimismo la mitad de los trabajadores no tienen la oportunidad de

ascender a niveles superiores en su trabajo, y la otra mitad de los empleados no están satisfechos con los incentivos y premios que reciben de la Institución.

*En cuanto a la satisfacción intrínseca del trabajo,* menos de la mitad de los empleados están satisfechos con las oportunidades que ofrecen en el trabajo y la capacidad para decidir sobre aspectos del trabajo,

*En relación a la satisfacción en la cantidad de producción,* más de la mitad de los empleados están satisfechos con la cantidad de trabajo y el ritmo, que se les exigen en el trabajo.

*También en la satisfacción laboral con la calidad de producción,* menos de la mitad de los empleados están satisfechos, con los medios materiales que tienen para hacer su trabajo y contentos con el nivel de calidad que obtienen.

En el tercer objetivo, se relacionan los niveles de asertividad y con los niveles de satisfacción laboral en empleados públicos de la planta de la Alcaldía Municipal de Viacha. Según los resultados, encontrados han determinado una relación positiva moderada según el estadístico de Pearson, se puede afirmar que los encuestados que presentan mayor asertividad presentan mayor satisfacción laboral, por el contrario aquellos encuestados que presentan menor asertividad presentan menor satisfacción laboral.

En relación a la hipótesis de acuerdo al estudio se hizo el contraste de la hipótesis, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, se puede establecer que los factores de asertividad personal guardan relación con la satisfacción laboral, en empleados públicos de la planta de la Alcaldía Municipal de Viacha.

## **5.1.RECOMENDACIONES**

En relación a los resultados y conclusiones señaladas, se plantean las siguientes recomendaciones

Promover mediante programa de capacitación que incremente el manejo adecuado de la capacidad de asertividad frente a cualquier situación que se les presente, esto con el fin de optimizar la relación entre trabajadores, jefes y usuarios.

Se recomienda al Departamento de Recursos Humanos, a realizar talleres de capacitación que ayuden a los jefes y trabajadores a cambiar esquemas y pensamientos nocivos mediante la exposición y practica de comportamientos asertivos

Tomar en cuenta la función del psicólogo en las instituciones públicas, para que proporcionen herramientas de auto motivación, de asertividad en las relaciones entre jefes, trabajadores y usuarios, para el desarrollo productivo de la institución, con la respectiva de crear un clima favorable.

Realizar talleres de difusión de estas habilidades para encontrar un ambiente sano y cálido entre jefe y los trabajadores, donde la comunicación se desarrolle en términos adecuados. Así el trabajador puede adquirir altos niveles de satisfacción laboral

Se recomienda proseguir futuros estudios que profundicen la psicología organizacional en espacios de administración pública, como también realizar proyectos de intervención.

## 5.2. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CARRERA CIENCIAS DE LA EDUCACION,(2004) Diagnósticos Educativos de Actitudes para Niños, jóvenes y Adultos, UMSA.

CASTANYER, Olga, ORTEGA, Estela, (2013) Asertividad en el trabajo como decir lo que siento y defender lo que pienso, Madrid.

CORNEJO, Miguel,(1993) Estrategias para Triunfar, México

CALDERÓN, René (2010) Taller de Asertividad, en Centro de Psicología Cognitivo Comportamental.

FERNÁNDEZ, Rodrigo, Introducción a la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones.

FENSTERHEIM, Herbert, BEAR, Jean (1975) No Digas Si Cuando Quiera Decir No, (17.ª.Edición) Barcelona.

HERNÁNDEZ, Roberto, FERNÁNDEZ, Carlos, Bautista, pilar (2010) Metodología de la Investigación,(5ta.Edición),México

HARE, Beverly Sea Asertivo: La Manera Positiva de Comunicarse con Eficacia (2003), Barcelona

HUMAN, Roberto, MICHAEL, Alberto (1999) Viviendo con Autoestima y como Fortalecer con Asertividad lo Mejor de su Persona. México.

MIRANDA, Felipe, Diccionario de Psicología

ORDOÑEZ, Miguel, (2000), Psicología del Trabajo y Gestión de recursos Humanos, Barcelona .

PUCHUL, Luís, (2012) Habilidades Directivas (3ra.Edición), Madrid

SERRUDO, O, Maruja, Modulo de Investigación Científica

TINTAYA, C., Porfirio,(2008) Proyecto de investigación(1ra.Edición) La Paz Bolivia

TINTAYA, C., Porfirio, (2007) Operacionalización de Variables

YAKSIC, Mónica, ZARATE, Virginia, BORDA, Juan (2001) Cuaderno de Capacitación en Educación para la Sexualidad, (2da.Edición) La Paz, Bolivia.

## TRABAJO DE GRADO

ERGUETA, M., Luz, M., (2011), Valores espirituales y Asertividad en Estudiantes de la Pastoral Universitaria Normalista Arquidiocesana, Tesis de Grado, Licenciatura, UMSA. Psicología, La Paz

DANTE, A., Gabriel, (2008) Satisfacción Laboral y Salud Mental Tesis de Grado, Licenciatura, UMSA. Psicología, La Paz.

FLORES, G., Ramiro, A., (2010), Entre Satisfacción Laboral y Apoyo Social en Empleados de Planta del Ministerio de Planificación del Desarrollo, Tesis de Grado. Licenciatura, UMSA. Psicología, La Paz

GONZALES, Cenia del Rosario, (2009) Programa de Entrenamiento Asertivo Para Incrementar la Eficacia Laboral, Proyecto de Grado, Licenciatura, UMSA. Psicología, La Paz.

GUTIERREZ, E., A., David (2010) Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral en los Funcionarios de la Unidad de la Niñez y Adolescencia del Gobierno Municipal de la Paz. Tesis de Grado, Licenciatura, UMSA. Psicología. La Paz.

SALINAS, F., Sandra, K., (2011), Programa de Orientación en Comunicación Asertiva para Mejorar las Relaciones Interpersonales y Prevenir la Manifestación de Actitudes Violentas en la Familia, Dirigido a Adolescentes de 15 a 17 años y Padres de Familia del Colegio Iturri, Proyecto de Grado, Licenciatura, UMSA. Psicología, La Paz.

ZARATE, N., Ana, C. (2008), Burnout y Satisfacción Laboral en Médicos y Enfermeras de la Caja de Salud de la Banca Privada Regional La Paz, Tesis de Grado, Licenciatura, UMSA. Psicología, La Paz.

## PRENSA ESCRITA

Diario, (27 de Febrero) 2009, Bolivia

Deber, (5 de Octubre) 2008. Bolivia

## PAGINA WEB

APARECIO, P., Trinidad, (2007), Insatisfacción Laboral

CARDONA, J., A., (2006) Asertividad en el trabajo  
<http://www.monografias.com/trabajos36/asertividad-trabajo/asertividad-trabajo.shtml>.

PEREZ, P., Rodrigo (2008) Asertividad en el Trabajo, <http://www.asimetcapacitacion.cl/asertividad.htm>

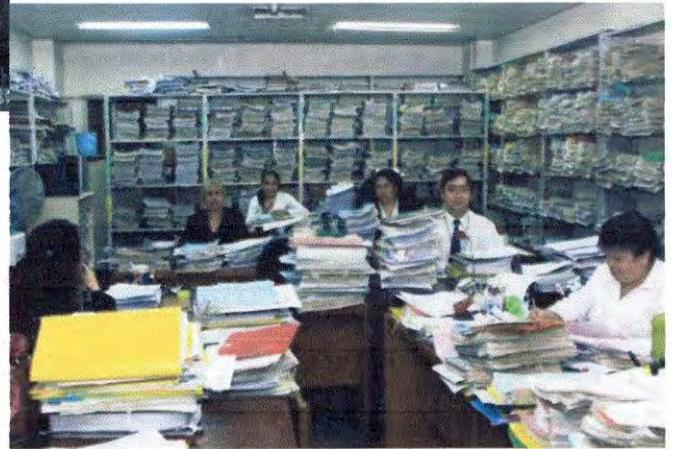
LLAGUNA, M., Jaime, PUJUL, F., Laura, (2004), La Conducta Asertiva como Habilidad Social, <http://www.inshtweb.com/contenidos/documentos>.

Eco noticias Bolivia.com La Paz mayo 4, 2007

<http://www.americaeconomia.com/negocioindustrias/insatisfacción-laboral>  
(25/ 08/2010-18:47)

# Anexos

ALCALDIA DE VIACHA



ANEXOS

## DATOS GENERALES

Los cuestionarios descubren frecuentemente sobre las situaciones que ocurren en su lugar de trabajo, asimismo la información que nos proporcione será manejado con la más estricta confidencialidad, por lo tanto solicitamos contestar con mayor sinceridad y honestidad para tener información exacta.

1. Edad.....

2. Sexo            1.Varón   

                      2. Mujer   

3. Estado Civil    1. Soltero/a   

                          2. Casado/a   

                          3. Conviviente o concubina/o   

                          4. Separada/o   

                          5. Divorciado/a   

                          6. Viuda/o   

4. Señale Aquellos estudios de mayor nivel que llego a completar

1. Primaria   

2. Secundaria   

3. Educación superior no Universitario   

4. Educación superior Universitario   

5. Situación laboral.

1. Trabajo fijo o ítem   

2. Consultaría   

6. Cargo que ocupa en la Institución.....

7. Tiempo en la institución.....

## ESCALA DE ASERTIVIDAD

### Instrucciones

Esta escala está diseñada para ayudarnos a tener una mayor comprensión de la forma como nos relacionamos con el entorno y de la capacidad que tenemos para mejorar nuestro bienestar y de las personas de nuestro entorno. Por favor indique su opinión sobre cada una de las frases escritas a continuación, colocando el número apropiado en la casilla de la derecha en base a la siguiente escala.

- 1 = Me siento **mal e incómodo** cuando esto sucede
- 2 = Me siento **ligeramente incómodo** cuando esto sucede
- 3 = Me siento **bien** cuando esto sucede
- 4 = Me siento **muy bien** cuando esto sucede

		1	2	3	4
1.	Decirle a un compañero (a) de trabajo que no le puedo prestar un libro porque no lo necesita				
2.	Pedirle a mi compañero (a) de trabajo que me ayude a limpiar y ordenar todo la oficina				
3.	Expresar mis sentimientos, a una persona que quiero				
4.	Pedir prestado algo que necesito				
5.	Expresar mi opinión sin demostrar enojo, hacia quienes no se merecen				
6.	Realizar una crítica constructiva a un compañero (a) de trabajo que estimo				
7.	Pedir a un compañero (a) de trabajo que no sea tan desordenada				
8.	Dar una opinión contraria a la de otra persona				
9.	Comunicar mis ideas cuando hay mucha gente pendiente de mí				
10	Hacer algo totalmente nuevo y distinto en beneficio mío y de otras personas				
11	Expresar mi opinión a mis superiores, si considero que sus instrucciones son injustas hacia mí				
12	Pedir ayuda si es que la necesito				
13	Responder de forma educada, a una crítica, que no me la merezco				
14	Negociar de forma equitativa para mi beneficio y el de otras personas				
15	Proponer una idea que pienso, que será beneficiosa no solo para mí.				
16	Confrontar a la persona que intenta hacerme sentir culpable				
17	Pedir una cita, para hablar con alguien importante				
18	Pedir a alguien que deje de hablar por teléfono, si es que yo lo necesito				
19	Decirle a un amigo (a) que no puedo ir a una invitación que me hace, porque tengo otro compromiso				
20	Decirle a un chofer de un minibús que pare porque se ha pasado de la esquina donde tenía que quedarme.				
21	Reclamar el cambio que me corresponde en el pago del transporte público				

22	Decirle al encargado de los archivos que no puedo devolver un documento que nunca me han prestado				
23	Decirle a una persona que quiere entrometerse que haga fila de forma ordenada				
24	Responder mediante una carta, a una comunicación que considero injusta en relación a mi				
25	Disculparme por haber llegado de forma impuntual				
26	Romper el silencio de una reunión de grupo				
27	Pedirle a un amigo el dinero que le he prestado				
28	Decirle a mi compañero (a) de trabajo que ya no le puedo prestar más la herramienta de trabajo, después de seis veces de haberlo hecho				
29	Decir a un compañero (a) de trabajo que el domingo no podemos recibirlo en casa, porque es nuestro día de descanso				
30	Solicitar aumento de salario si es que lo merezco				
31	Pedir a un compañero(a) de trabajo que su comunicación, sea más concreta por teléfono celular.				
32	Pedir que se me aclare algo que alguien me dice cuando me parece confuso				
33	Decirle a una persona que me siento bien con ella				
34	Decirle a un compañero (a) de trabajo que ha hecho un buen trabajo				
35	Pedir a una persona que nos enseñe algo que necesito aprender				
36	Decirle a un compañero (a) de trabajo que se ve bien con la nueva ropa que se ha puesto.				
37	Pedirle a una persona que me devuelva lo que le he prestado				
38	Pedir que se me pague puntual por un trabajo que he realizado				
39	Pedir a un compañero (a) de trabajo que me hace críticas, que lo haga en privado y no en público				
40	Pedir a una persona que me ayude con un concejo				
41	Expresar una opinión de apoyo, hacia una de las personas de un grupo				
42	Entablar conversación con una persona que no conozco				
43	Felicitar a un compañero (a) de trabajo que así lo merece				
44	Pedir a un compañero (a) de trabajo que deje de hacer algo que a mí me molesta				
45	Decir que estoy satisfecho a alguien que me insiste en invitarme más comida				
46	Pedir a una persona que no insista en un acercamiento que no deseo				
47	Devolver afiches y otros, que están en mal estado o fallada				
48	Preguntar a alguien si se siente ofendida /o por algo que he dicho				
49	Decirle a un amigo (a) que no le puedo prestar dinero				
50	Aceptar que no conozco un tema en una discusión de grupo				

## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

**INSTRUCCIONES,** Lea con atención y marque con una X aquella opción que más se aproxime a su punto de vista. Por favor responda con mayor sinceridad posible.

**Con opciones: falso o verdadero.**

Nro.	PREGUNTAS	F	V
1	Me gusta mi trabajo.		
2	Estoy satisfecho con las posibilidades que me da mi trabajo de hacer las cosas en los que yo me destaco.		
3	Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer cosas que me gustan.		
4	Mi salario me satisface.		
5	Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen.		
6	La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo es buena.		
7	La iluminación, ventilación y temperatura de mí lugar de trabajo están bien regulados.		
8	El entorno físico y el espacio en que trabajo son satisfactorios.		
9	En mi institución tengo la posibilidad de ascender a niveles superiores de la institución.		
10	Estoy satisfecho con la formación que me da la institución.		
11	Estoy satisfecho de las relaciones con mis jefes.		
12	La forma en que se lleva la negociación en mi institución sobre aspectos laborales me satisface.		
13	La supervisión que ejerce sobre mi es satisfactoria.		
14	Estoy satisfecho de cómo mi institución cumple el convenio y las leyes laborales.		
15	Estoy a gusto con la atención y frecuencia con que me dirigen.		
16	Estoy satisfecho de mi grado de participación en las decisiones de mi departamento o sección.		
17	Me gusta la forma en que mis superiores juzgan mi tarea.		

18	Me satisface mi capacidad actual para decidir por mi mismo en aspectos de mi trabajo		
19	Mi institución me trata con buena justicia e igualdad		
20	Estoy contento del apoyo que recibo de mis superiores		
21	Me satisface mi actual grado de participación, en las decisiones de grupo de trabajo.		
22	Estoy satisfecho de mis relaciones, con mis compañeros de trabajo		
23	Estoy satisfecho de los incentivos y premios que me dan		
24	Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son adecuados y satisfactorias		
25	Estoy contento del nivel de calidad que obtenemos		
26	Estoy satisfecho del ritmo a que tengo que hacer mi tarea		