

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y EDUCACIÓN

Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación



Una Institución Adventista

Comunicación asertiva y trabajo en equipo en una institución de educación superior privada de Lima

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en
Ciencias de la Comunicación

Autor:

Sonia Raquel Rios Odicio

Asesor:

Ramos Alfonso Paredes Aguirre

Lima, Marzo

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

Ramos Alfonso Paredes Aguirre de la Facultad de Ciencias Humanas y Educación, Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: “**Comunicación asertiva y trabajo en equipo en una institución de educación superior privada de Lima**” constituye la memoria que presenta la Bachiller Sonia Raquel Rios Odicio para obtener el título de Profesional de Licenciada en Ciencias de la Comunicación, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 22 días del mes de marzo del año 2021..



Ramos Alfonso Paredes Aguirre

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a los dieciséis días(s) del mes de marzo del año 2021 siendo las 9:00 horas, se reunieron en la modalidad virtual u online sincrónica, bajo la dirección del Presidente del jurado: Lic. José Víctor Cabrera Aquino, la secretaria: Mtra. Emilyn Elizabeth Verde Ávalos y el asesor: Dr. Ramos Alfonso Paredes Aguirre, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulada: “*Comunicación asertiva y trabajo en equipo en una institución de educación superior privada de Lima*”, de la bachiller **Sonia Raquel Ríos Odicio**, conducente a la obtención del título profesional de Licenciada en Ciencias de la Comunicación.

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (los)/a (la) (las) candidato(a)/s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por el(los)/la (las) candidato(a)/s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): **Sonia Raquel Ríos Odicio**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobada	18	A-	Con nominación de Muy Bueno	Sobresaliente

Candidato (b):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al(los)/a(la)(las) candidato(a)/s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.



Presidente
Lic. José Víctor Cabrera Aquino

Secretario
Mtra. Emilyn Elizabeth Verde
Ávalos

Asesor
Dr. Ramos Alfonso Paredes
Aguirre

Miembro



Candidato/a
Sonia Raquel Ríos Odicio

(*) **Tabla de Calificación**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
APROBADO	20	A+	Con nominación de Excelente	Excelencia
	19	A		
	18	A-	Con nominación de Muy Bueno	Sobresaliente
	17	B+		
	16	B	Con nominación de Bueno	Muy Bueno
	15	B-		
	14	C	Con nominación de Aceptable	Bueno
DESAPROBADO	Menos de 14	D	Con nominación de Deficiente	Insuficiente

DEDICATORIA

A mi papá que dedicó su vida a sus hijas y dió todo por verme profesional. El fue mi maestro y será siempre mi inspiración.

A mi hermana quien es mi apoyo en la vida y me motiva cada día a ser mejor.

A mi mamá por el soporte y motor en esta nueva etapa.

Agradecimiento

A Dios, que me permitió realizar y culminar el trabajo de investigación para continuar desarrollándome como profesional.

A mi asesor, el doctor Alfonso Paredes, quien fue mi principal apoyo en la realización de esta investigación, siendo un gran tutor y maestro.

A los trabajadores y docentes de la Facultad de Ciencias Humanas y Educación por sus enseñanzas y su apoyo en el proceso de aplicación de este trabajo de investigación.

Al Lic. Manuel Dávila por su apoyo y consejos brindados para la culminación de esta investigación.

ÍNDICE

Dedicatoria	i
Agradecimientos	ii
Resumen	iii
Abstract	iv
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
Descripción de la situación problemática	1
Formulación del problema	2
Objetivos	2
Fundamento bíblico de la investigación	3
Antecedentes de la investigación	4
Hipótesis y variables	6
MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN	8
Bases teóricas	8
Marco conceptual y operacional de términos	15
DISEÑO METODOLÓGICO	17
Tipo de investigación	17
Diseño de la investigación	17
Grupo de estudio	17
Instrumentos de la recolección de datos	17
Técnicas de la recolección de datos	19
RESULTADOS	20
A. RESULTADOS DESCRIPTIVOS	20
B. RESULTADOS INFERENCIALES	26
Análisis e interpretación de los resultados	29
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	31
Conclusiones	31
Recomendaciones	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	38

Resumen

Esta investigación determinó la relación entre la comunicación asertiva y el trabajo en equipo en los trabajadores de una facultad de una universidad privada en Lima. Es una investigación cuantitativa no experimental, correlacional de tipo transversal. El grupo de estudio estuvo constituido por el personal administrativo (7) y docentes (20) de una facultad de la universidad privada. Se utilizó el Cuestionario de Asertividad propuesto por Rathus (1973) para medir la comunicación asertiva. Asimismo, se utilizó el Cuestionario de Actitud Hacia el Trabajo en equipo propuesto por Mánica Zuccolotto (2005), para medir el trabajo en equipo. Se encontró que el nivel de Comunicación Asertiva tuvo un promedio de 3.0, es decir que se situó en un rango promedio (40-60). La dimensión de Demostración de la disconformidad se correlaciona con la motivación y compañerismo (-0.435*). Es decir, a menor demostración de disconformidad, habrá una mayor motivación y compañerismo. Sin embargo, cuando hay manifestación de sentimientos y creencias, se podrá observar una mayor disposición para el trabajo en equipo ($r=0,304$). Por otro lado, el trabajo en equipo tuvo un promedio de 4.19 y se ha situado en un rango superior al promedio. Finalmente, la correlación entre la Comunicación Asertiva y el Trabajo en equipo se encontró una correlación baja ($,135$). Finalmente, entre el nivel de Comunicación asertiva y Trabajo en Equipo se encontró una correlación baja de ($,135$). Sin embargo, se encontró una correlación alta entre la demostración de disconformidad y la motivación, compañerismo, compromiso, colaboración, y disposición para el trabajo en equipo ($-,435^*$), y entre el manejo de las críticas de la comunicación asertiva y la motivación, compañerismo, compromiso, colaboración, y disposición para el trabajo en equipo ($,477^*$)

Abstract

This research determined the relationship between assertive communication and teamwork among workers at a private university faculty in Lima. It is a non-experimental, correlational, cross-sectional quantitative research. The study group was made up of administrative personnel (7) and teachers (20) from a faculty of the private university. The Assertiveness Questionnaire proposed by Rathus (1973) was used to measure assertive communication. Likewise, the Attitude Towards Teamwork Questionnaire proposed by Mánica Zuccolotto (2005) was used to measure teamwork. It was found that the level of Assertive Communication had an average of 3.0, that is, it was in the average range (40-60). The Demonstration of Dissatisfaction dimension correlates with motivation and companionship (-0.435*). That is, the lesser the demonstration of nonconformity, the greater the motivation and companionship. However, when there is manifestation of feelings and beliefs, a greater disposition for teamwork can be observed ($r=0.304$). On the other hand, teamwork had an average of 4.19 and has been placed in a range above average. Finally, the correlation between Assertive Communication and Teamwork was found to be low (.135).

Finally, between the level of Assertive Communication and Teamwork was found a low correlation of (.135). However, a high correlation was found between the demonstration of dissatisfaction and motivation, comradeship, commitment, collaboration, and willingness to work in a team (-.435*), and between the management of assertive communication critiques and motivation, comradeship, commitment, collaboration, and willingness to work in a team (.477*).

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Descripción de la situación problemática

La comunicación asertiva es importante, pues permite exponer sentimientos, necesidades, emociones y opiniones de forma clara y franca buscando un resultado mutuamente satisfactorio. Promueve la igualdad en las relaciones humanas, permitiéndonos actuar de acuerdo con nuestros intereses, defender nuestras opiniones con comodidad y ejercer nuestros derechos individuales sin transgredir los de otros. (Avendaño, 2014)

Sin embargo, las personas somos seres sociales y a la vez individuales, y es esta individualidad la que nos hace preocuparnos de nosotros mismos y suplir nuestras necesidades individuales. Esto se ve reflejado en el mundo profesional y laboral, más aún en el entorno de competitividad en la que nos encontramos actualmente. Es por ello que los equipos tratan de resolver las dificultades que los individuos presentan para trabajar, brindando apoyo, y un ambiente de confianza.

El trabajo en equipo crea un ambiente en el cual todos los participantes conocen las habilidades y roles de los demás y saben cómo ayudarse mutuamente. Se comunican de forma clara y directa para fortalecer el trabajo y conseguir los objetivos. Esto también ayuda a crear un sentido de pertenencia e identidad. Además de fomentar la creatividad y la innovación. Esto a su vez repercute en el nivel de productividad individual y grupal en sus colaboradores.

Las organizaciones son comunidades basadas en las relaciones interpersonales, por ello actualmente, la comunicación asertiva adquirió relevancia en el mundo organizacional, ya que permite a los colaboradores actuar adecuadamente ante las diferentes situaciones que pudiesen afrontar en cualquier

ámbito. Actualmente en las organizaciones se requieren personas con óptimas relaciones interpersonales y habilidades sociales. Estas son aquellas personas quienes ponen en práctica el diálogo, aprenden del otro, corrigen errores, superan debilidades y resaltan fortalezas que conlleven al crecimiento del equipo. Practicar la disciplina del trabajo en equipo necesita que cada persona tenga la disponibilidad de cambiar los factores de competencia por factores de cooperación.

Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre la comunicación asertiva y el trabajo en equipo en los trabajadores de la institución educativa superior de Lima?

Objetivos

- Objetivo general:

Determinar la relación entre la comunicación asertiva y el trabajo en equipo en los trabajadores de la institución educativa superior de Lima.

- Objetivos específicos:

- Determinar los niveles de comunicación asertiva y el trabajo en equipo con sus respectivas dimensiones.

- Evaluar la relación entre la demostración de disconformidad y la motivación, compañerismo, compromiso, colaboración, y disposición para el trabajo en equipo.

- Evaluar la relación entre la demostración de sentimientos y creencias y la motivación, compañerismo, compromiso, colaboración, y disposición para el trabajo en equipo.

- Determinar la relación entre la eficacia de la comunicación asertiva y la motivación, compañerismo, compromiso, colaboración, y disposición para el trabajo en equipo.

- o Determinar la relación entre la interacción con organizaciones y la motivación, compañerismo, compromiso, colaboración, y disposición para el trabajo en equipo.
- o Determinar la relación entre la negación de la comunicación asertiva y la motivación, compañerismo, compromiso, colaboración, y disposición para el trabajo en equipo.

Fundamento bíblico de la investigación

El trabajo en equipo es enfatizado por Dios desde el principio como algo primordial y relevante. Génesis 2:18 nos dice: *“no es bueno que el hombre esté solo”*. Es bíblico y necesario para el desarrollo de toda organización. Pablo afirma al respecto: *“Si todo el cuerpo fuese ojo, ¿dónde estaría el oído? Si todo fuese oído, ¿dónde estaría el olfato?”* 1 Corintios 12:17, R.V 1960. Asimismo, en toda organización cada integrante desempeña una función necesaria para lograr las metas establecidas.

El trabajo en equipo divide las tareas y multiplica los resultados. El trabajo en equipo enfatizado en la Biblia es en esencia el trabajar organizadamente con las diversas habilidades de cada uno de los integrantes para obtener un fin común. (Números 11:14-17, Eclesiastés 4:9-10, 1 Corintios 12:12-30)

Antecedentes de la investigación

Antecedentes nacionales

- **Vásquez (2019)**, realizó una tesis titulada “*Relación entre la comunicación asertiva y el trabajo en equipo en los estudiantes de primer año de educación secundaria de una institución educativa*” donde el diagnóstico busca que la comunicación asertiva ayude a una mejor relación entre profesores y alumnos y que mediante las actividades académicas desarrolle un óptimo aprendizaje y trabajo equipo entre los niños.

Finalmente, la evaluación señaló que la relación entre comunicación asertiva y trabajo en equipo, es positiva alta: La correlación de Pearson fue 0,753, donde la investigación aportó que si existe una buena la comunicación asertiva entonces se fortalece el trabajo de equipo en los estudiantes de I.E Santo Toribio de Mogrovejo de Zaña.

- **Montes de Oca, J. (2016)**, en su artículo de investigación titulado: “*Comunicación asertiva y trabajo en equipo: Resultados de un programa de intervención en los supervisores de una empresa*”, concluyó que el programa “*Gestiona tu talento*” logró buenos resultados en el desarrollo de las habilidades de diálogo efectivo y comunicación no verbal, competencias de una comunicación asertiva. Siendo la competencia con menor resultado la resolución de conflictos. El programa también fue efectivo en la habilidad del clima democrático y toma de decisiones para la gestión de consensos, competencias del trabajo en equipo.

Antecedentes internacionales

- **Fortuny (2016)**: En su trabajo de tesis: “*La Comunicación asertiva para fortalecer y consolidar el trabajo en equipo en una empresa constructora Grupo Deko*”, tuvo como población al total del personal interno del grupo Deko (4 gerentes y 16 colaboradores). Concluyó primero que todos

los trabajadores del grupo Deko son conscientes de sus funciones pero que existe la oportunidad de una mejora en su cumplimiento, mucho más en la integración y motivación entre ellos.

Después de un análisis, concretó que la comunicación es casi forzada en una organización solo por la necesidad de intercambiar ideas entre la organización y trabajadores. Y que la comunicación ayuda a una mejor coordinación en la organización y el trabajo en equipo, además de ser un factor donde los trabajadores tengan iniciativa, confianza y participación, sobre todo asertividad.

- **Rodas (2017):** Realizó una investigación de tipo descriptiva “*Comunicación efectiva y trabajo en equipo*”. En la empresa se reconoce como vital importancia de la relación de la comunicación asertiva y el trabajo en equipo motivo al intercambio de información constante de los trabajadores para realizar con desempeño sus diferentes cargos. Además de que la empresa fomenta el trabajo en equipo mediante actividades y servicios con sus colaboradores, esto se refleja en la confianza, transmisión y comprensión de mensajes y las buenas relaciones interpersonales con sentido de pertenencia de los colaboradores hacia la institución.

- **Vanegas (2014):** Realizó una investigación titulada: “*Comunicación asertiva como estrategia gerencial en las organizaciones educativas*”.

En el cual concluyó: En lo que se refiere al objetivo de describir las barreras comunicacionales existentes en la institución, se tiene que las barreras presentes son las siguientes, ordenadas de acuerdo a su grado de repercusión en la comunicación:

Juicio de Valor: debido que los directivos siempre emiten juicio de valor respecto a la información y casi nunca le dan la importancia que el mensaje merece.

Escucha selectiva: en la medida en que los docentes casi siempre presentan señales de falta de habilidad para una escucha activa y bloquean la información nueva, en especial si no están de acuerdo con el mensaje.

Credibilidad de fuente: ya que solo algunas veces existe confianza en la información que se transmite entre directivos y docentes, por lo cual los receptores tergiversan o simplemente interpretan de manera errónea el mensaje.

Marco de Referencia: se conoció que algunas veces las diferencias educacionales entre los directivos propicia una interpretación diferente de la misma información, motivada por su experiencia.

Problemas de semántica: solo algunas veces se presentan problemas con la semántica, donde la información toma significados diferentes ya que no adecuan la información de acuerdo al receptor.

Hipótesis y variables

Hipótesis

Existe relación entre la comunicación asertiva y el trabajo en equipo en los trabajadores de la facultad de Ciencias Humanas y Educación de la Universidad Peruana Unión, 2020.

Hipótesis Específicas

Existe relación entre la demostración de disconformidad y la motivación, compañerismo, compromiso, colaboración, y disposición para el trabajo en equipo.

- o Existe relación entre la demostración de sentimientos y creencias y la motivación, compañerismo, compromiso, colaboración, y disposición para el trabajo en equipo.
- o Existe relación entre la eficacia de la comunicación asertiva y la motivación, compañerismo, compromiso, colaboración, y disposición para el trabajo en equipo.
- o Existe relación entre la interacción con organizaciones y la motivación, compañerismo, compromiso, colaboración, y disposición para el trabajo en equipo.
- o Existe relación entre la negación de la comunicación asertiva y la motivación, compañerismo, compromiso, colaboración, y disposición para el trabajo en equipo.

Variables

Tabla 1. Variables, dimensiones e indicadores.

VARIABLES	DIMENSIONES
Comunicación Asertiv	1. Demostración de disconformidad.
	2. Manifestación de sentimientos y creencias
	3. Eficacia
	4. Interacción con organizaciones.
	5. Manejo de las críticas.
	6. Negación.
Trabajo en Equipo	1. Motivación y compañerismo
	2. Compromiso y colaboración
	3. Disposición para el trabajo en equipo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

Bases teóricas

Comunicación asertiva

Definición de comunicación asertiva

Asertividad es la «habilidad verbal para expresar deseos, opiniones, limitaciones personales, sentimientos positivos y negativos, así como la defensa de derechos e intereses, manejo de la crítica positiva y negativa, manifestación y recepción de alabanzas, declinación y aceptación de peticiones e iniciación de la interacción de manera directa, honesta y oportuna, con respeto a sí mismo y a los demás durante las relaciones interpersonales en situaciones de servicio o consumo, relaciones afectivas y educativo-laborales en un contexto sociocultural determinado» (Flores, Díaz-Loving 2004).

La comunicación asertiva es el estilo de comunicación con base en las habilidades sociales y equilibrada que expresa de manera adecuada pensamientos, opiniones, deseos y necesidades; con respeto a sí mismo y a los demás a fin de favorecer a todas las partes.

Estilos de comunicación.

Conducta Agresiva

En la comunicación, la conducta agresiva es aquella que, para hacer valer los propios derechos o lograr sus propios objetivos, ataca al otro, le falta al respeto o le hiere la autoestima o la dignidad (Aguilar, 1993). La persona expresa lo que piensa, siente y quiere de manera atacante, hostil y

amenazante hacia las otras personas buscando solo su satisfacción sin preocuparse por respetar los derechos del otro.

Conducta Pasiva

Es la expresión de ideas, necesidades o sentimientos de manera débil, indirecta o nula, permitiendo con frecuencia que se violen los derechos de la propia persona. (Aguilar ,1993) Comportarnos de manera no reafirmativa o pasiva significa negar o restringir nuestros propios derechos pues no llegamos a expresarnos.

Conducta Asertiva

Entre los comportamientos agresivos, pasivos y asertivos existe gran diferencia, estos dos primeros son manifestaciones extremistas que no nos permiten llevar una relación interpersonal de manera adecuada. Se ha definido de muchas maneras, pero todos convergen en considerar la asertividad como una habilidad de comunicación interpersonal o social (Aguilar, 2007; Castanyer, 2009; Gaeta y Galvanovskis, 2009; Güell, 2005). Es una conducta, no una característica de las persona, que adoptamos dependiendo de las situaciones y de las personas con quienes nos relacionamos. El entrenamiento asertivo favorece el aprendizaje de una forma de actuar adecuada para la defensa de sus intereses y sienta las bases de una interacción social óptima. León, Rodríguez, Ferrel y Ceballos (2009).

Importancia

En las relaciones interpersonales

Los seres humanos somos sociables por naturaleza. Las relaciones sociales son un ámbito elemental para el desarrollo personal, donde la persona interactúa con los que le rodean intercambiando ideas, percepciones, conocimientos y sentimientos. Estas relaciones son las que establecen pautas de cultura grupal en el proceso de socialización.

La comunicación es base para cualquier tipo de relación interpersonal, es por ello que es

importante conocer las técnicas y estrategias en nuestra conducta para comunicarnos de manera eficaz y mantener relaciones sociales satisfactorias y saludables que nos permitan desarrollarnos de manera adecuada en nuestro entorno para nuestro desarrollo personal, bienestar y calidad de vida.

Al conjunto de estas conductas y pensamientos se les llama habilidades sociales con las que conseguimos un máximo de beneficios teniendo en cuenta los intereses y derechos de los demás. Las relaciones sociales, depende de cómo las llevemos, favorecen o no nuestra vida diaria. Incluso está comprobado que las personas que no cuentan con muchas habilidades sociales son más propensas a padecer de enfermedades psicológicas o hasta psicosomáticas. Es por ello que en la medida en que sepamos llevar nuestras relaciones sociales mediante las habilidades sociales, mantendremos una autoestima sana y nuestra calidad de vida mejorará.

El no expresar lo que siente, no defender lo que piensa, callar inconformidades y no ser escuchado lleva a un individuo a sentirse rechazado, inferior e incluso llenarlo de rencor.

Es en diversas áreas como en la psicología, la educación y lo laboral, que la asertividad ha tomado parte importante de estudio. Asimismo, en la salud mental, puesto que la baja autoestima, el aislamiento, el temor, la ansiedad y la depresión están presentes en personas poco asertivas.

Los extremos nunca son buenos, y esto se puede denotar en las personas que no practican una conducta asertiva en sus relaciones interpersonales. Esto, claro está, desencadena una serie de comportamientos y situaciones que desfavorecen su desarrollo personal y vida diaria.

Asertividad, por tanto, es la base de las habilidades sociales; es una actitud de autoafirmación, estabilidad y respeto. La asertividad busca que el ser humano mejore su comunicación interpersonal y se desarrolle siendo uno mismo sin afectar al otro y buscando el beneficio de todos.

En el ámbito educativo

Desde principios de la humanidad, la comunicación siempre ha tenido el propósito de buscar solucionar las necesidades del humano, quien es un ser que se diferencia por poseer dicha capacidad de entre los demás seres vivos.

En la etapa universitaria se espera que, mediante el aprendizaje, el joven se pueda formar integralmente, sistemáticamente, y que, por supuesto, se desarrolle como estudiante y más tarde, como profesional. Actualmente es muy frecuente presenciar en las aulas una enseñanza de baja calidad y por consiguiente un bajo desempeño estudiantil en los jóvenes. En la última década, la ciencia cognitiva está demostrando que estas habilidades personales influyen de manera decisiva en la adaptación del alumno en clase, en su bienestar emocional, inclusive, en sus logros académicos y en su futuro laboral (Romano, 2012). La capacidad y la habilidad para entender al otro, escucharlo, ayudarlo, saber cuándo y en qué forma debe hablarse, así como entender sus estados de ánimo, son de vital importancia en el proceso de enseñanza aprendizaje, para obtener una formación integral de los sujetos. Se propone que el estudiante sienta confianza, interés, convicción, y seguridad en su comunicación gestual y oral de parte del profesor, y que éste sepa identificar cuándo y cómo intervenir en el proceso de aprendizaje. Pero no se tiene un completo docente capacitado para este tipo de enseñanza. El proceso de enseñanza se basa en la interacción, y las emociones tienen un papel importante en ello, es por eso que los docentes deben desarrollar las competencias emocionales para que influyan en el estudiante y en el clima del aula. Muchos maestros no le dan importancia a analizar si sus mensajes están siendo transmitidos de la manera correcta o si cumplieron o no con su objetivo. Con frecuencia los estudiantes no consiguen captar el mensaje, lo cual genera problemas de comprensión y dificultades en el entendimiento de futuros mensajes. Así mismo, los docentes normalmente no establecen relaciones de empatía con sus estudiantes generando situaciones de desconfianza e inseguridad cuando se presenta alguna situación de problema. Muchos estudiantes incluso se abstienen de participar en clases porque no reciben el apoyo o la valorización de su aporte de parte de los maestros. Así mismo es igual de

importante saber analizar y censurar comportamientos negativos. A todo esto, hay una solución, pero aprender es un proceso que necesita de un aprendizaje. Según Castellanos, un proceso de enseñanza aprendizaje desarrollador es aquel que determina a la enseñanza y al aprendizaje como una educación desarrolladora teniendo como factores principales: la comunicación asertiva y las actividades dinámicas. El educador deberá tener como propósito enseñar los conocimientos necesarios para la vida dentro y fuera de la institución. Aprendizaje no solo significa adquirir conocimientos, también a aprender a buscar herramientas que nos ayuden a solucionar problemas: seleccionar información, formular hipótesis, ordenar y relacionar ideas, etc. Entonces, las estrategias de aprendizaje son conductas o pensamientos que facilitan el aprendizaje, estas estrategias van desde las simples habilidades de estudio, hasta los procesos de pensamiento complejo.

En el ámbito laboral.

La comunicación es sin duda la base social dentro de una compañía, no habría cultura ni sociedad sin ella y no sería posible mantener una organización sin la comunicación ya que esta es el conjunto de mensajes que se intercambian entre los miembros de una organización.

La asertividad en el ámbito de la comunicación es de vital importancia en una empresa pues en las organizaciones es tomado como ventaja competitiva que aporta al desempeño de la empresa, en cada uno de los integrantes está la decisión de llevar una comunicación eficaz con el objetivo de mantener un clima laboral adecuado.

La metodología de Noel Ocampo (Freud, 2002) nos muestra que el hábito de comunicación más asertivo está planteado para personas que aspiran verdaderamente a trabajar y desarrollar habilidades de comunicación, además refiere que la causa mayoritaria de muchos de los problemas sociales se encuentra en el modo de tratar a las personas con las que vivimos, trabajamos y nos relacionamos. (Alvarado, 2016). Comunicación asertiva como determinante en el clima organizacional y su incidencia en la consecución de objetivos en las empresas del sector público.

En la Gestión Pública de Blanca Olías de Lima, (La Nueva Gestión Pública, 2001) la comunicación se desarrollaba dentro de las compañías como un tema bastante importante, así se llegaba a entender cómo se llevaba a cabo los cambios de información entre las áreas, organizaciones o dentro del entorno que se encuentren, además describe ejemplos de cómo comunicar sobre los objetivos de la empresa, la divulgación de la toma de decisiones y posibles estrategias para los cambios dentro de la empresas y las actividades fundamentales de la comunicación asertiva. El centro de investigación de la comunicación corporativa organizacional afirma que las organizaciones deben asumir el rol de administrador. Cumplirlo suele ser difícil ya que su meta prioritaria será enfocarse en eliminar el individualismo, puesto que no conviene en los procesos que se desarrollan para cumplir con los compromisos. Por ello, es importante rodear a la empresa de personas con habilidades técnicas funcionales, de solución de problemas, toma de decisiones y capacidades para construir relaciones interpersonales. (Comunicación Empresarial, 2007) De esta manera se destaca que lo que se busca de los líderes de las organizaciones son las habilidades de escuchar a las personas para facilitar las posibilidades de encontrar estrategias y soluciones.

Disponer de una comunicación eficaz por medio de la asertividad es el objetivo principal de cada integrante de la empresa, para que dicho objetivo se cumpla es necesario abarcar a cada personal según las actividades que desempeñan. Se ha demostrado que los integrantes más lucrativos son los que cumplen con mantener una comunicación asertiva.

La comunicación asertiva afecta de manera directa el clima organizacional de la compañía, pues si la comunicación se maneja asertivamente y de forma adecuada, las personas se sentirán más cómodas y generarán confianza y credibilidad, y esto a su vez, impactará en la productividad de sus labores. Asimismo, la productividad de un empleado está relacionada con la satisfacción dentro de su organización y las labores que desempeña dentro de ella, dicha productividad es factor primordial del cumplimiento de las metas de dicha empresa. La suma del compromiso de todos los empleados, la

comunicación asertiva y el clima organizacional, es el éxito del desarrollo de los objetivos y metas que la organización se plantea y propone para su óptimo funcionamiento en el entorno en el que se desarrolla. La comunicación asertiva es la base de todas las compañías, por ello es necesario que se mantenga en constante desarrollo.

Trabajo en equipo

Definición:

Jaramillo (2012) define a un equipo de trabajo como conjunto de personas asignadas o autoasignadas, de acuerdo a habilidades y competencias específicas, para cumplir una determinada meta bajo la conducción de un coordinador.

Además, Gutiérrez (2017) menciona que “El trabajo en equipo es un grupo de personas que colaboran e interactúan para lograr objetivos en común, está fundamentada en la unidad de un propósito por medio de aportaciones de conocimientos, habilidades y acciones de sus integrantes” Así también, Díaz (2000) lo define como “Un conjunto de personas que poseen destrezas y conocimientos específicos, que se comprometen y colocan sus competencias en función del cumplimiento de una meta común”.

Estos autores coinciden en que el trabajo en equipo requiere de las habilidades y competencias de los integrantes para la realización de un trabajo designado, por lo que requiere compromiso de todos los miembros para el uso de dichas destrezas complementarias para el desarrollo conjunto del objetivo común.

Elementos: Según la revista (Financiera, s.f.) el trabajo en equipo consta de tres elementos importantes para un excelente desarrollo:

Individuos: personas divididas en grupos que aportan a la organización por cada una de sus destrezas y habilidades diferentes.

Organizar: Acción fundamental que divide en grupos determinados a los miembros con una tarea diferente por cada grupo. El cumplimiento individual de cada tarea será el logro de todo el grupo.

Objetivo común: Todos los miembros deben apuntar al mismo objetivo en común, un propósito, de lo contrario serán vulnerables a enfrentamientos o a una separación completa en medio de su desarrollo por diferencia de intereses. Deberá existir cohesión entre ellos.

Dimensiones: Según Concepción Mánica Zuccolotto (2005), el trabajo en equipo consta de tres dimensiones.

Disposición para el trabajo en equipo:

Muestra la posición que asume el sujeto en una situación de trabajo en equipo. Es la actitud de cada individuo para realizar un trabajo de manera conjunta. Esto también se verá influenciado por la cultura organizacional que estimule o no su integración.

Compromiso y colaboración: Refiere al compromiso, comunicación y colaboración con que el sujeto considera que debe actuar al trabajar en equipo.

Motivación y compañerismo: Se refiere a la motivación y compañerismo que deben darse en el equipo de trabajo.

Marco conceptual y operacional de términos

Comunicación asertiva

Podemos entender que la asertividad es una conducta que nos permite relacionarnos en distintas áreas sociales de manera adecuada, respetando sus propios derechos y los del resto, favoreciendo tanto a uno como al otro. Conducta que adoptamos según las circunstancias, y no una cualidad ni rango de la persona, pues nadie es completamente asertivo, ni actúa de esa forma en todo momento. Dependerá de los aspectos conductual, personal y situacional para señalar a una conducta como asertiva.

Trabajo en equipo:

Es un conjunto de individuos con habilidades y capacidades complementarias entre sí comprometidas a realizar un trabajo designado o auto designado interactuando y compartiendo de manera conjunta por un objetivo en común.

CAPÍTULO II

DISEÑO METODOLÓGICO

Tipo de investigación

Esta investigación es cuantitativa no experimental, descriptiva de tipo transversal, porque la recolección de datos se realizó en un solo momento, con el propósito de describir sus características de las variables en estudio, sin alguna manipulación de las mismas (Hernández, Fernández y Baptista, 2003).

Diseño de la investigación

El análisis de la información es de alcance correlacional que busca determinar el índice de relación explicativa que exista entre la comunicación asertiva y el trabajo en equipo.

Grupo de estudio

El grupo de estudio está constituido por el personal administrativo (7) y docente (20) de una facultad de la universidad privada que el investigador ha considerado conveniente estudiar. Todos ellos con régimen laboral contratado empleado.

Instrumentos de la recolección de datos

Se utilizará el Cuestionario de Asertividad propuesto por Rathus (1973) (Adaptación León & Vargas, 2008) el mismo que contiene 6 dimensiones y 22 ítems. Tiene 6 opciones de respuesta que van de 0-5, donde 0 es “muy poco característico de mí” y 5 “muy característico de mí”.

1. Demostrar disconformidad: Ítems 3 – 17 – 19 – 20
2. Manifestación de sentimientos y creencias: Ítems 5 – 13 – 14 – 21
3. Eficacia: Ítems 1 – 2 – 6 – 7 – 16
4. Interacción con organizaciones: Ítems 8 – 9 – 10
5. Manejo de las críticas: Ítems 12 – 18 – 22
6. Decir no: Ítems 4 – 11 – 15

Posteriormente se procede a sumar todos los puntajes.

Tabla 2: Referencia para la interpretación de los puntajes T (Adaptación León & Vargas, 2008):

Puntaje T		Escala
29 o menos	Muy inferior al promedio	1
30 a 39	Inferior al promedio	2
40 a 60	Rango promedio	3
61 a 70	Superior al promedio	4
71 o más	Muy superior al promedio	5

Asimismo, se utilizará el instrumento para medir la actitud hacia el Trabajo en equipo propuesto por Mánica Zuccolotto (2005). Escala tipo likert con 5 opciones de respuesta que van del 1 al 5, donde 1 es “Totalmente en desacuerdo” y 5 “Totalmente de acuerdo” y contiene 3 dimensiones y 41 ítems:

1. Disposición para el trabajo en equipo: Ítems
5-6-8-10-12-14-16-18-19-20-23-24-27-28-29-33-35-36-38-41
2. Compromiso y colaboración: Ítems
1-4-7-9-11-15-21-25-26-30-31-32-34-37-39-40
3. Motivación y compañerismo: Ítems 2-3-13-17-22

Técnicas de la recolección de datos

Se aplicaron los instrumentos de medición de las dos variables al grupo de estudio. Luego los datos fueron vaciados en la hoja respectiva del SPSS. En primer lugar, se obtuvieron los resultados descriptivos y luego los datos inferenciales sobre la relación, usándose para esto la correlación de Spearman.

CAPÍTULO III
RESULTADOS

A. RESULTADOS DESCRIPTIVOS

Resultados descriptivos de la variable “Comunicación asertiva”

Tabla 3. Niveles de comunicación asertiva según dimensiones.

DIMENSIONES	MEDIA
Demostrar disconformidad	2.3
Manifestación de sentimientos y creencias	3.5
Eficacia	3.3
Interacción con organizaciones	3.0
Manejo de las críticas	3.0
Decir no	2.9
PROMEDIO DEL NIVEL DE COMUNICACIÓN ASERTIVA	3.0

Tabla 4. Niveles de los indicadores de la dimensión “Demostrar disconformidad”

INDICADORES	MEDIA
Indicador 1: Cuando la comida que me han servido en el restaurante no está hecha a mi gusto, me quejo con el mesero o mesera.	1.9
Indicador 2: En el restaurante o en cualquier sitio, protesto por un mal servicio.	2.3
Indicador 3: Si dos personas en el cine o en una conferencia están hablando demasiado alto, les pido que hagan silencio o se vayan a hablar a otra parte.	2.4
Indicador 4: Si alguien se cuela en una fila, le llamo abiertamente la atención.	2.7
PROMEDIO De la dimensión “Demostrar disconformidad”	2.3

Tabla 5. Niveles de los indicadores de la dimensión “Manifestación de sentimientos y creencias”

INDICADORES	MEDIA
Indicador 1: Me esfuerzo, como la mayoría de la gente, por mantener mi posición.	3.1
Indicador 2: Soy abierto y franco en lo que respecta a mis sentimientos.	3.7
Indicador 3: Si alguien ha hablado mal de mí o me ha atribuido hechos falsos, lo (la busco para saber qué es lo que pasa.	3.4
Indicador 4: Expreso mi opinión con facilidad.	3.8
PROMEDIO De la dimensión “Manifestación de sentimientos y creencias”	3.5

Tabla 6. Niveles de los indicadores de la dimensión “Eficacia”

INDICADORES	MEDIA
Indicador 1: Pienso que mucha gente parece ser más agresiva y autoafirmativa que yo.	3.2
Indicador 2: He dudado en proponer o aceptar una cita con alguien por timidez	3.5
Indicador 3: En realidad la gente se aprovecha de mí con frecuencia	3.3
Indicador 4: Con frecuencia no sé qué decir a personas atractivas del otro sexo.	3.7
Indicador 5: Suelo reprimir mis emociones antes de hacer una escena.	2.8
PROMEDIO De la dimensión “Eficacia”	3.3

Tabla 7. Niveles de los indicadores de la dimensión “Interacción con organizaciones”

INDICADORES	MEDIA
Indicador 1: Evito llamar por teléfono a instituciones o empresas	3.4
Indicador 2: En caso de solicitar un trabajo o la admisión en una institución, preferiré escribir cartas o enviar correos electrónicos, a realizar entrevistas personales	3.2
Indicador 3: Me resulta embarazoso devolver un artículo comprado	2.5
PROMEDIO De la dimensión “Interacción con organizaciones”	3.03

Tabla 8. Niveles de los indicadores de la dimensión “Manejo de las críticas” .

INDICADORES	MEDIA
Indicador 1: He evitado hacer preguntas por miedo a parecer tonto	3.4
Indicador 2: Cuando me halagan con frecuencia, no sé qué responder	3.1
Indicador 3: Hay veces en las que simplemente no puedo decir nada	2.4
PROMEDIO De la dimensión “Manejo de las críticas”	2.96

Tabla 9. Niveles de los indicadores de la dimensión “Decir no”.

INDICADORES	MEDIA
Indicador 1: Cuando un vendedor se ha tomado el rato y la molestia de mostrar un producto que después no quiero, pasar mal rato al decir “NO”	2.9
Indicador 2: Si un pariente cercano y respetado me molesta prefiero esconder mis sentimientos antes de expresar mi disgusto	3.0
Indicador 3: Con frecuencia, paso un mal rato cuando tengo que decir que “NO”	2.9
PROMEDIO De la dimensión “Decir no”	2.93

Resultados descriptivos de la variable “Trabajo en equipo”

Tabla 10. Niveles de trabajo en equipo según dimensiones.

DIMENSIONES	MEDIA
Disposición para el trabajo en equipo	4.8
Compromiso y colaboración	4.59
Motivación y compañerismo	4.62
PROMEDIO	4.43

Tabla 11. Niveles de los indicadores de la dimensión “Disposición para el trabajo en equipo”

INDICADORES	MEDIA
Indicador 1: El trabajo en grupo es común en mi centro de trabajo	4.7
Indicador 2: Existe motivación en mi equipo de trabajo	3.7
Indicador 3: En mi centro de trabajo hay un ambiente de colaboración	3.9
Indicador 4: Es fácil mantener la motivación en mi equipo de trabajo	4.0
Indicador 5: En mi empresa se realizan actividades en equipo	4.1
Indicador 6: En mi empresa se fomenta el aprendizaje en equipo	4.1
Indicador 7: Mi equipo de trabajo alcanza las metas fijadas	4.2
Indicador 8: En mi organización se promueve la comunicación	4.1
Indicador 9: En la organización existe un adecuado liderazgo	3.8
Indicador 10: El compañerismo es una conducta que se da en mi trabajo	4.0
Indicador 11: Los directivos facilitan la formación del grupo	4.1
Indicador 12: En mi organización existe facilidad para trabajar en equipo	3.9
Indicador 13: En mi organización la gente muestra compromiso cuando trabaja en equipo.	4.1
Indicador 14: En mi centro de trabajo la comunicación contribuye al logro de las metas del equipo.	4.1
Indicador 15: En mi organización la eficiencia es una característica de los equipos de trabajo	4.2
Indicador 16: Los directivos de mi organización propician la motivación para el trabajo en equipo	4.0
Indicador 17: Me siento parte de mi grupo de trabajo	4.4
Indicador 18: Los directivos de mi organización están dispuestos a compartir el liderazgo	3.9
Indicador 19: En mi organización se fomenta la integración de equipos de trabajo	4.2
Indicador 20: En mi organización prevalece un ambiente de compañerismo	4.1
PROMEDIO De la dimensión “Disposición para el trabajo en equipo”	4.08

Tabla 12. Niveles de los indicadores de la dimensión “Compromiso y colaboración”.

INDICADORES	MEDIA
Indicador 1: Los equipos de trabajo requieren integración	4.6
Indicador 2: El trabajo en equipo ayuda a alcanzar las metas organizacionales	4.6
Indicador 3: La comunicación es una característica del trabajo en equipo	4.5
Indicador 4: El compañerismo es esencial en todo equipo de trabajo	4.4
Indicador 5: Se requiere liderazgo para guiar el trabajo en equipo	4.7
Indicador 6: El trabajo en equipo implica colaboración	4.7
Indicador 7: Cuando trabajo en equipo asumo mi compromiso	4.5
Indicador 8: La colaboración es importante para trabajar en armonía	4.6
Indicador 9: Se requiere disposición al aprendizaje para trabajar en equipo	4.5
Indicador 10: El trabajo en equipo fomenta la amistad entre los integrantes	4.6
Indicador 11: El trabajo en equipo exige compromiso	4.6
Indicador 12: Cuando trabajo en equipo mantengo el optimismo	4.7
Indicador 13: La colaboración es una actitud que asumo ante el trabajo en equipo	4.6
Indicador 14: En una organización se necesita la colaboración de todos	4.6
Indicador 15: Las actividades en equipo permiten conocer mejor a las personas	4.6
Indicador 16: Me gusta trabajar con metas bien definidas	4.7
PROMEDIO De la dimensión “Compromiso y colaboración”	4.59

Tabla 13. Niveles de los indicadores de la dimensión “Motivación y compañerismo”.

INDICADORES	MEDIA
Indicador 1: El trabajo en equipo me permite aprender nuevas cosas	4.7
Indicador 2: Cuando tengo que integrarme a un equipo de trabajo lo hago con facilidad	4.8
Indicador 3: Cuando trabajo en equipo asumo mi compromiso	4.6
Indicador 4: Me gusta realizar actividades en equipo	4.4
Indicador 5: Cuando trabajo en equipo mantengo el optimismo	4.6
PROMEDIO De la dimensión “Motivación y compañerismo”	4.62

B. RESULTADOS INFERENCIALES

Tabla 14. Relación entre la demostración de disconformidad y la motivación, compañerismo, compromiso, colaboración, y disposición para el trabajo en equipo.

DIMENSIONES		Motivación, compañerismo	Compromiso, colaboración	Disposición para el trabajo en equipo
Demostración de disconformidad	Correlación de Pearson	-,435*	-,192	,024
	Sig bilateral	,023	,338	,905
	N	27	27	27

Tabla 15. Relación entre la demostración de sentimientos y creencias y la motivación, compañerismo, compromiso, colaboración, y disposición para el trabajo en equipo.

DIMENSIONES		Motivación, compañerismo	Compromiso, colaboración	Disposición para el trabajo en equipo
Manifestación de sentimientos y creencias	Correlación de Pearson	-,420*	,107	,304
	Sig bilateral	,029	,596	,123
	N	27	27	27

Tabla 16. Relación entre la eficacia de la comunicación asertiva y la motivación, compañerismo, compromiso, colaboración, y disposición para el trabajo en equipo.

DIMENSIONES		Motivación, compañerismo	Compromiso, colaboración	Disposición para el trabaj en equipo
Eficacia	Correlación de Pearson	,134	,010	-,086
	Sig bilateral	,506	,962	,671
	N	27	27	27

Tabla 17. Relación entre la interacción con organizaciones y la motivación, compañerismo, compromiso, colaboración, y disposición para el trabajo en equipo.

DIMENSIONES		Motivación, compañerismo	Compromiso, colaboración	Disposición para el trabaj en equipo
Interacción con organizaciones	Correlación de Pearson	,398*	,194	,253
	Sig bilateral	,040	,333	,203

N	27	27	27
---	----	----	----

Tabla 18. Relación entre el manejo de las críticas de la comunicación asertiva y la motivación, compañerismo, compromiso, colaboración, y disposición para el trabajo en equipo.

DIMENSIONES		Motivación, compañerismo	Compromiso, colaboración	Disposición para el trabajo en equipo
Manejo de las críticas	Correlación de Pearson	,477*	,334	,235
	Sig bilateral	,012	,088	,237
N		27	27	27

Tabla 19. Relación entre la negación de la comunicación asertiva y la motivación, compañerismo, compromiso, colaboración, y disposición para el trabajo en equipo

DIMENSIONES		Motivación, compañerismo	Compromiso, colaboración	Disposición para el trabajo en equipo
Decir no	Correlación de Pearson	,283	,205	,093
	Sig bilateral	,152	,306	,643
N		27	27	27

Tabla 20. Relación entre la Comunicación Asertiva y el Trabajo en Equipo.

		TRABAJO EN EQUIPO
COMUNICACIÓN ASERTIVA	Correlación de Pearson	,135
	Sig bilateral	,503

Análisis e interpretación de los resultados

Comunicación asertiva. En primer lugar, se presenta un análisis descriptivo de la Comunicación Asertiva. La comunicación asertiva tuvo un promedio de 3.0, es decir que se situó en un rango promedio (40-60). En cuanto a las dimensiones observamos lo siguiente: La “demostración de la disconformidad” se sitúa en el rango inferior al promedio (2.3); “Manifestación de sentimientos y creencias” está entre un rango promedio y superior al promedio (3.5); La “eficacia” se mantuvo en un rango promedio (3,3) al igual que la dimensión de “Interacción con organizaciones” (3,0), “Manejo de las críticas” (3.0) y la dimensión de “Decir no” (2.9).

Según los resultados obtenidos de la variable Comunicación Asertiva en la Dimensión de “Demostración de disconformidad” (*Tabla 4*), se puede observar que este grupo de personas se caracteriza en este ámbito porque actúa de acuerdo a las circunstancias y no de acuerdo a principios. Se considera que este hecho no es favorable para un trabajo en equipo (Aguilar, 1993).

Asimismo, según la “manifestación de sentimientos y creencias” (*Tabla 5*) y eficacia (*Tabla 6*), este grupo está conformado por personas que expresan su opinión con facilidad, son sinceras y francas. La sinceridad es un factor importante para la comunicación asertiva y un trabajo en equipo. (Robbins, 2010). En cuanto a “interacción con organizaciones” (*Tabla 7*) se puede observar que la falencia está en que se evita hacer reclamos a empresas o instituciones. Por otro lado, en el “Manejo de las críticas” (*Tabla 8*), observamos que este grupo se abstiene de responder a las críticas personales. Sin embargo, en la dimensión “Decir no” (*Tabla 9*), observamos que este grupo no presenta mayor dificultad para la negación. Se considera que estas situaciones son pertinentes para la demostración de la asertividad, ya

que se busca relacionarse con honestidad y respeto en cada momento (Robbins 2010), sin depender de la persona o situación (Aguilar, 2007).

Trabajo en equipo. Por otro lado, el trabajo en equipo tuvo un promedio de 4.43 y se ha situado en un rango superior al promedio. La dimensión que obtuvo una media más alta fue “Disposición para el trabajo en equipo” (4,8) y la media más baja la obtuvo “Compromiso y la Colaboración” (4.59).

En cuanto a la dimensión de “Disposición para el trabajo en equipo” (*Tabla 11*), podemos observar a un grupo de personas que se caracteriza por trabajar en grupo en su centro laboral, el cual fomenta y facilita el trabajo en equipo. Esto influye en el alcance de los objetivos de la institución. El trabajo en el equipo debe ser aceptado con disposición, obligación y fidelidad (Rojizo, s.f). Se considera que se debe resaltar la motivación en la colaboración y liderazgo para obtener aún mejores resultados. Asimismo, se observa la comprensión del grupo sobre la importancia del “Compromiso y la Colaboración” (*Tabla 12*) buscando el liderazgo y optimismo entre los integrantes del equipo. Estos factores son los que se buscan para un verdadero trabajo en equipo (Mánica, 2005). Finalmente, en la “Motivación y Compañerismo” (*Tabla 13*), se observa que este grupo tiene facilidad para integrarse resaltando la confianza y participación (Rojizo, s.f).

Correlación entre las variables y dimensiones.

En segundo lugar, se presenta la correlación de las dimensiones de la variable independiente con la variable dependiente. La dimensión de “Demostración de la disconformidad” se correlaciona con la motivación y compañerismo (-0.435*). Es decir, a menor demostración de disconformidad, habrá una mayor motivación y compañerismo. Sin embargo, cuando hay manifestación de sentimientos y creencias, se podrá observar una mayor disposición para el trabajo en equipo ($r=0,304$).

La “interacción con las organizaciones” se correlaciona con la “motivación y compañerismo” ($r=0,398^*$) y con la disposición para el trabajo en equipo (0,253). Es decir, que, a mayor manejo de las críticas, mayor “motivación y compañerismo” (,477*) y “compromiso y colaboración” (,334). Así también, la negación se relaciona con la motivación y compañerismo (,283), en menor grado.

Finalmente, la correlación entre la Comunicación Asertiva y el Trabajo en equipo se encontró una correlación baja (,135). La relación es mínima pero existe. El nivel de “Trabajo en equipo” fue mayor al promedio que el nivel de “comunicación asertiva” Sin embargo, como es propio en las ciencias sociales, vemos también la influencia del trabajo en equipo en la comunicación asertiva de cada uno.

Un hábito de comunicación asertiva necesita de trabajo y desarrollo de habilidades sociales. De igual manera, muchos de los problemas sociales radican en el modo de tratar a las personas que nos rodean , con las que trabajamos y nos relacionamos. (Fuentes, 2016)

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

1. El nivel de comunicación asertiva fue de 3.0.
2. El nivel de trabajo en equipo fue de 4.19.
3. En cuanto a la correlación entre el nivel de Comunicación asertiva y Trabajo en Equipo se encontró una correlación baja de (, 135).
4. Sin embargo, se encontró una correlación alta entre la demostración de disconformidad y la motivación, compañerismo, compromiso, colaboración, y disposición para el trabajo en equipo (-,435*); entre la demostración de sentimientos y creencias y la motivación, compañerismo, compromiso, colaboración, y disposición para el trabajo en equipo (-,420*); y entre el manejo de las críticas de la comunicación asertiva y la motivación, compañerismo, compromiso, colaboración, y disposición para el trabajo en equipo (,477*).

Recomendaciones

1. Mejorar la comunicación asertiva de los trabajadores con charlas de comunicación y talleres que pongan en práctica las habilidades sociales resaltando la empatía y la asertividad.
2. Fomentar el trabajo en equipo de los trabajadores con actividades de grupo y competencias de confraternización. Con ello se busca incentivar la colaboración en equipo, relacionarse con los otros y motivar al liderazgo de los participantes.
3. Se recomienda innovar con actividades donde los trabajadores puedan conocer sus formas de trabajo, métodos y preferencias al trabajar en equipo para poder adaptarse entre ellos. Mientras más se conozcan, mejor podrán relacionarse y comunicarse para trabajar en equipo de manera óptima.

REFERENCIAS

- Acosta, A. (2008). La comunicación como vía hacia una educación consensual.
- Aguilar, V. (1988). Asertividad: desarrollo de la autoconfianza y la autoexpresión.
- Aguilar, E. (2007). Asertividad: cómo ser tú mismo sin culpas.
- Aguilar, E. (1993) Domina la comunicación. México: Árbol.
- Aguilar L. (2018). Comunicación asertiva y relaciones interpersonales en docentes de secundaria de instituciones educativas de Los Olivos, 2018. Perú.
- Aguilarte, I. Calcurián, I. Ramírez, Y. (2010). La comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales en los docentes.
- Alberto, M. (2011). Características de la comunicación asertiva: Vive Bien.
- Alvarado, H. (2016). Comunicación asertiva como determinante en el clima organizacional y su incidencia en la consecución de objetivos en las empresas del sector público.
- Avendaño, H. (2014). La comunicación asertiva como ventaja competitiva.
- Caballo, V. (1983). Asertividad: definiciones y dimensiones: Estudios de Psicología.
- Caballo, V. (1993). Relaciones entre diversas medidas conductuales y de autoinforme de las habilidades sociales. Psicología Conductual. <http://doi.org/10.3989/gladius.2005.30>.
- Cabrero García, B., Loredó Enriquez, J., & Carranza Peña, G. (2008). Análisis de la práctica educativa de los docentes : pensamiento , interacción y reflexión. Revista Electrónica de Investigación Educativa. <http://doi.org/ISSN 1607-4041>.
- Cabrero, B. G., Enríquez, J. L., & Peña, G. C. (2008). Análisis de la práctica educativa de los docentes: Pensamiento, interacción y reflexión. Revista Electrónica de Investigación Educativa. <http://doi.org/ISSN 1607-4041>.

- Calderón matute, I. C. (2017). Comunicación asertiva y su influencia en las relaciones interpersonales en la unidad educativa martha bucam de roldós (doctoral dissertation, universidad de guayaquil).
- Calvopiña, D. (2014). Conflictos intrafamiliares y comunicación asertiva: Manual de comunicación para el manejo de conflictos intrafamiliares dirigido a operadores de servicio familiares ecuatorianos.
- Castellanos, S. (2002). Enseñar y aprender en la escuela. Ed. P y Educación. La Habana.
- Celaya, J., Herrera, P. (2007). Comunicación Empresarial 2.0. Grupo BPMO Ediciones.
- Cid, F. (2018) .El valor de la asertividad en comunicación Interna
- De Oca, J. (2014). Comunicación asertiva y trabajo en equipo: Resultados de un programa de intervención en los supervisores de una empresa. Propósitos y representaciones, 2(2), 121-196.
- Díaz, S. Trabajo en equipo para la calidad. Universidad de Chile. Fac. de Ciencias Físicas y Matemáticas. Dpto. de ingeniería Industrial. 2000.
- Díez, S. P., & Olías de Lima, B. (2001). El liderazgo y la gestión directiva en las organizaciones públicas: el estado de la cuestión. In La nueva gestión pública (pp. 127-158). Prentice Hall.
- Domínguez Alonso, J., López Castedo, A., & Álvarez Roales, E. (2015). Implicación de variables sociales y educativas en la conducta asertiva adolescente. Aula Abierta.
<http://doi.org/10.1016/j.aula.2014.05.004>.
- Flores, M. M. (2002). Asertividad: una habilidad social necesaria en el mundo de hoy. Revista de la Universidad Autónoma de Yucatán.
- Flores, M. y Díaz-Loving, R. (2002). Asertividad: una alternativa para el óptimo manejo de las relaciones interpersonales.
- Fuentes, A (2016). Comunicación asertiva como determinante en el clima organizacional y su incidencia en la consecución de objetivos en las empresas del sector público.
- García, B, Loredó, J y Carranza, G. (2008). Análisis de la práctica educativa de los docentes: pensamiento, interacción y reflexión. México.

- González, Y. (2011). La comunicación en la dirección del proceso de enseñanza aprendizaje.
- Gutiérrez, H. (2010). Calidad total y productividad. México: MC Graw Hill.
- Hernández, M. (2003). La mediación en la resolución de conflictos. Educar.
<http://doi.org/10.5565/rev/educar.294>
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2003). Tipos de investigación. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Jaramillo, R.(2012). Trabajo en equipo. RM Solorio, Trabajo en Equipo, 21-22.
- Jiménez, L. (2017) .Módulo de intervención para abrir canales de comunicación asertiva entre docentes, padres de familia y estudiantes de secundaria y media. Colombia.
- León , A., Rodríguez, C., Ferrel , F., & Ceballos, G. (2009). Assertiveness and self esteem in freshmen from the health sciences faculty in a public university from the city of Santa Marta (Colombia). *Psicología desde el Caribe*, (24), 91-105.
- Luisa, M., & Pereira, N. (2008). Relaciones Interpersonales Adecuadas Mediante Una Comunicación Y Conducta Asertivas Adequate Human Relationships Through an Assertive Conducts and Communication. *Revista Electrónica*. <http://doi.org/10.15517/aie.v8i1.9315>.
- Naranjo , M. (2008). Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas. *Actualidades Investigativas En Educación*. <http://doi.org/10.15517/aie.v8i1.9315>
- Mánica, C (2005). Diseño y validación de instrumentos para medir Actitud hacia el Cambio y Actitud hacia el Trabajo en Equipo.
- Ochoa, G. (2016). La comunicación Asertiva en el proceso de enseñanza aprendizaje del educando universitario en el 2016.
- Pujol Franco, L. (2004). La conducta asertiva como habilidad social. *Notas Técnicas de Prevención Instituto Nacional de Seguridad E Higiene En El Trabajo de España*. <http://doi.org/211-04-023-X>.

- Randstad Holding. (2016). Estudio ambición en el ambiente laboral. Recuperado en:
<https://link.springer.com/content/pdf/10.1007%2Fs10869-010-9172-2Fs10869-010-9172-7.pdf>.
- Rengifo Hernández, G. A. (2014). La comunicación asertiva, un camino seguro hacia el éxito organizacional.
- Riso, W. (1988). Entrenamiento asertivo.
- Riso, W. (2002). Cuestión de dignidad. Aprenda a decir no y gane autoestima siendo asertivo.
- Rivera, T. (2016). Desarrollo de habilidades sociales de comunicación asertiva para el fortalecimiento de la convivencia escolar. Bogotá D.C.
- Rizo García, M. (2007). Interacción y comunicación en entornos educativos: Reflexiones teóricas, conceptuales y metodológicas. E-Compós.
- Roa, M. (2014). Manual para alumno y alumna; Cómo fomentar en nuestros hijos e hijas habilidades sociales, de comunicación, asertividad y autoestima como herramientas frente a la presión de grupo.
- Robbins, S. (2010). Comportamiento Organizacional. México.: 10° Edición Editorial Pearson Educación.
- Roca, E. (2014). Cómo mejorar tus habilidades sociales. Valencia: ACDE Ediciones.
- Rodas, E. (2017). Comunicación efectiva y trabajo en equipo. Universidad Rafael Landívar: Amatitlán, Guatemala.
- Rojizo. (s.f.). Organizaciones y política públicas, una mirada desde el noroeste. México: Once Ríos Editores.
- Satir, V. (2003). Taller de comunicación y asertividad. Universidad Centro occidental.
- Tejera, C. (2008). Relaciones entre Comunicación y Educación para la Formación de Habilidades Comunicativas. Contribuciones a las Ciencias Sociales.
- Torres-Valle, F. J. (2018). Taller de habilidades de comunicación asertiva para líderes.
- Venegas, Z. (2014). Comunicación asertiva como estrategia gerencial en las organizaciones educativas. (Tesis de maestría). Universidad de Zulia, Venezuela.

- Varón, A., & Carmen, C. (2014). Programa de intervención grupal sobre la comunicación asertiva.
- Vargas, T. & León, M. (2009). Validación y estandarización de la Escala de Asertividad de Rathus (RAS) en una muestra de adultos costarricenses. *Revista costarricense de psicología*, 28(41-42), 187-207.
- Vásquez, E. (2019). Relación entre la comunicación asertiva y el trabajo en equipo en los estudiantes de primer año de educación secundaria de una institución educativa.
- Zanabria, B. (2018). La formación del psicólogo en el Perú. *Revista de la Asociación Latinoamericana para la formación y la enseñanza de la psicología*.

ANEXOS

Anexo 1: Instrumento de Escala de Asertividad de Rathus (Adaptación León & Vargas, 2008).

Instrucciones

Indique hasta qué punto cada una de las siguientes frases describen la forma en que usted piensa o se comporta ante ciertas situaciones. Para ello, debe utilizar las siguientes categorías:

0 Muy poco característico de mí, extremadamente no descriptivo.

1 Bastante poco característico de mí, no descriptivo.

2 Algo no característico de mí, ligeramente no descriptivo.

3 Algo característico de mí, ligeramente descriptivo.

4 Bastante característico de mí, bastante descriptivo.

5 Muy característico de mí, extremadamente descriptivo.

Nº	Ítem	Respuesta
1	Pienso que mucha gente parece ser más agresiva y autoafirmativa que yo.	
2	He dudado en proponer o aceptar una cita con alguien por timidez.	
3	Cuando la comida que me han servido en el restaurante no está hecha a mi gusto, me quejo con el mesero o mesera.	
4	Cuando un vendedor se ha tomado el rato y la molestia de mostrar un producto que después no quiero, paso mal rato al decir "NO".	
5	Me esfuerzo, como la mayoría de la gente, por mantener mi posición.	
6	En realidad la gente se aprovecha de mí con frecuencia.	
7	Con frecuencia no sé qué decir a personas atractivas del otro sexo.	
8	Evito llamar por teléfono a instituciones o empresas mi disgusto.	
9	En caso de solicitar un trabajo o la admisión en una institución, preferiría escribir cartas o enviar correos electrónicos, a realizar entrevistas personales.	
10	Me resulta embarazoso devolver un artículo comprado.	

11	Si un pariente me molesta prefiero esconder mis sentimientos antes de expresarme.	
12	He evitado hacer preguntas por miedo a parecer tonto.	
13	Soy abierto y franco en lo que respecta a mis sentimientos.	
14	Si alguien ha hablado mal de mí o me ha atribuido hechos falsos, lo (la) busco para saber qué es lo que pasa.	
15	Con frecuencia, paso un mal rato cuando tengo que decir que “NO”.	
16	Suelo reprimir mis emociones antes de hacer una escena.	
17	En el restaurante o en cualquier sitio, protesto por un mal servicio.	
18	Cuando me halagan con frecuencia, no sé qué responder.	
19	Si dos personas en el cine o en una conferencia están hablando demasiado alto, les pido que hagan silencio o se vayan a hablar a otra parte.	
20	Si alguien se cuele en una fila, le llamo abiertamente la atención.	
21	Expreso mi opinión con facilidad.	
22	Hay veces en las que simplemente no puedo decir nada.	

Anexo 2: Actitud hacia el trabajo en equipo (Mánica Zuccolotto, 2005)

Instrucciones

A continuación se presenta una serie de frases que le pedimos responder con la mayor precisión. La información que usted proporcione es de carácter confidencial y será utilizada exclusivamente para fines de investigación.

Cada frase tiene cinco opciones de respuesta, de las cuales deberá marcar con una X la que mejor refleje su opinión, de acuerdo con las siguientes alternativas:

1. TOTALMENTE EN DESACUERDO

2. EN DESACUERDO

3. NI DEACUERDO NI EN DESACUERDO

4. DE ACUERDO

5. TOTALMENTE DE ACUERDO

	1	2	3	4	
1. Los equipos de trabajo requieren integración					
2. Tengo facilidad para trabajar en equipo					
3. El trabajo en equipo me permite aprender nuevas cosas					
4. El trabajo en equipo ayuda a alcanzar las metas organizacionales					
5. El trabajo en grupo es común en mi centro de trabajo					
6. Existe motivación en mi equipo de trabajo					
7. La comunicación es una característica del trabajo en equipo					
8. En mi centro de trabajo hay un ambiente de colaboración					
9. El compañerismo es esencial en todo equipo de trabajo					
10. Es fácil mantener la motivación en mi equipo de trabajo					
11. Se requiere liderazgo para guiar el trabajo en equipo					
12. En mi empresa se realizan actividades en equipo					
13. El compromiso forma parte de mi actitud hacia mi equipo de trabajo					
14. En mi empresa se fomenta el aprendizaje en equipo					
15. El trabajo en equipo implica colaboración					
16. Mi equipo de trabajo alcanza las metas fijadas					
17. Cuando tengo que integrarme a un equipo de trabajo lo hago con facilidad					
18. En mi organización se promueve la comunicación					
19. En la organización existe un adecuado liderazgo					

20. El compañerismo es una conducta que se da en mi trabajo					
21. Cuando trabajo en equipo asumo mi compromiso					
22. Me gusta realizar actividades en equipo					
23. Los directivos facilitan la formación del					
24. En mi organización existe facilidad para trabajar en equipo.					
25. La colaboración es importante para trabajar en armonía.					
26. Se requiere disposición al aprendizaje para trabajar en equipo.					
27. En mi organización, la gente demuestra compromiso cuando trabaja en equipo.					
28. En mi centro de trabajo la comunicación contribuye al logro de las metas del equipo.					
29. En mi organización, la eficiencia es una característica de los equipos de trabajo.					
30. El trabajo en equipo fomenta la amistad entre los integrantes.					
31. El trabajo en equipo exige compromiso.					
32. Cuando trabajo en equipo mantengo el optimismo.					
33. Los directivos de mi organización propician la motivación para el trabajo en equipo.					
34. La colaboración es una actitud que asumo ante el trabajo en equipo.					
35. Me siento parte de mi grupo de trabajo.					
36. Los directivos de mi organización están dispuestos a compartir el liderazgo					
37. En una organización se necesita la colaboración de todos.					
38. En mi organización se fomenta la integración de equipos de trabajo					
39. Las actividades en equipo me permiten conocer mejor a las personas.					
40. Me gusta trabajar con metas bien definidas.					
41. En mi organización prevalece un ambiente de compañerismo.					