

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE  
MOGROVEJO**



**SATISFACCIÓN LABORAL Y LAS DIMENSIONES DE  
ASERTIVIDAD EN OPERARIOS DE UNA ORGANIZACIÓN  
PRIVADA DE HIDROCARBUROS TALARA-PIURA 2012.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN  
PSICOLOGIA**

**NORKA RUIZ BRAVO PORTOCARRERO**

**Chiclayo, 17 de octubre de 2014**

**SATISFACCIÓN LABORAL Y LAS DIMENSIONES DE ASERTIVIDAD EN OPERARIOS  
DE UNA ORGANIZACIÓN PRIVADA DE HIDROCARBUROS TALARA PIURA-2012**

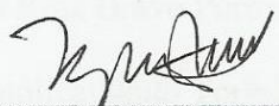
**Por**

**Licenciado. Ruiz Bravo Portocarrero, Norka**

**Presentada a la Facultad de Medicina- Escuela de Psicología de la Universidad  
Católica Santo Toribio de Mogrovejo, para optar el Título de:**

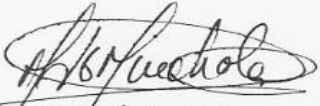
**LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**APROBADO POR**




---

**Mgtr. Blanca Mariana Rojas Jiménez  
Presidente del Jurado**



---

**Lic. Marissa Jessica Gozzer Minchola  
Secretario del Jurado**



---

**Lic. Lizzeth Aimee García Flores  
Vocal del Jurado**

**CHICLAYO, 17 de Octubre 2014**

Satisfacción laboral y las dimensiones de asertividad en operarios  
de una organización privada de hidrocarburos Talara-Piura 2012

Norka Ruiz Bravo Portocarrero

Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo

Chiclayo-Perú

### **Resumen**

La investigación de corte no experimental correlacional se realizó con el propósito de determinar si existe relación entre las variables satisfacción laboral y las dimensiones de asertividad de 187 operarios de sexo masculino, que oscilan entre los 18 a 60 años de edad y tienen no menos de un año laborando, en una organización de hidrocarburos en la ciudad de Talara-2012. Mediante la aplicación de la escala de satisfacción laboral (SL-SPC) y el autoinforme de asertividad (ADCA -1), no se encontró relación estadística entre estas dos variables, lo que indica independencia entre estas.

Palabras clave: no experimental correlacional, satisfacción laboral, dimensiones de asertividad.

### **Abstract**

Correlational nonexperimental Court research, was carried out in order to determine whether there is a relationship between the variables job satisfaction and assertiveness dimensions of 187 male sex workers, ranging from 18 to 60 years of age, working one year more in an organization of hydrocarbons in the city of talara-2012, in which through the application of job satisfaction scale (SL-SPC) and the self-report of assertiveness (ADCA - 1) no relationship was found statistics between these two variables, indicating independence between these variables.

Key words: experimental correlation, job satisfaction, assertiveness dimensions.

## **Satisfacción laboral y las dimensiones de asertividad en operarios de una organización privada de hidrocarburos Talara-Piura 2012**

Actualmente, la mayoría de empresas encargadas de producir recursos minerales como en este caso la producción de petróleo, presentan una gran exigencia de trabajo, orientadas a la ampliación de las metas y objetivos planteados por las organizaciones. En Digital (2012), la última edición del índice global sobre la conciliación de la vida laboral y personal muestra que el 64% de los empresarios españoles trabajan actualmente más horas respecto al 2010. Se requiere que deben desarrollar de forma satisfactoria las actividades que se les solicite a pesar de que las circunstancias presentadas sean totalmente adversas.

Factores, como: beneficios económicos, significación de la tarea, condiciones del trabajo y reconocimiento personal, pueden influir en el trabajador y en su satisfacción laboral. Cuando estos son desconocidos en las organizaciones empresariales, los trabajadores adoptan una actitud de fastidio, y perciben que no existe una buena comunicación ni respeto, sin reconocimiento de sus cualidades y características propias.

Se observó en la población de estudio, que uno de los principales problemas eran las diversas huelgas realizadas por los trabajadores, pues solicitaban más beneficios laborales y personales, utilizando un estilo de comunicación agresivo y no asertivo.

Los trabajadores deben desarrollar una comunicación asertiva en el trabajo, es decir, que tengan la habilidad para dar a conocer cómo funciona su jornada laboral, manifestar las condiciones laborales y el riesgo que implica trabajar en alta mar. Si el trabajador se comunica asertivamente, se beneficiará no solo a sí mismo, sino también a la organización.

De esta manera, se optimizan los procesos, se reducen los índices de costos económicos y las posibles pérdidas humanas.

Pérez (2002) menciona: “Una persona más satisfecha con su trabajo procura ir más allá de la queja paralizante, de la rabia y el enojo, del desánimo y desmotivación ante las frustraciones vividas, y toma la iniciativa para ejercer su influencia personal sobre aquellos aspectos que le provocan desagrado, lo cual puede generar un mayor control sobre las cosas que le afectan. Se podría considerar que una persona más satisfecha con su trabajo es una persona asertiva, en el sentido, que ha aprendido a expresar aquello que no le gusta y ha sido capaz de concentrar sus esfuerzos en las posibles soluciones”. Es por eso que, frente a esta situación problemática, se plantea la siguiente pregunta:

¿Existe relación entre satisfacción laboral y las dimensiones de asertividad en los operarios de una organización privada de hidrocarburos Talara-Piura 2012?

Esta investigación es de mucha importancia, pues permite que las variables planteadas, sean tratadas de forma preventiva en el personal involucrado. De esta manera, facilitará la realización de un plan de acción para el mejoramiento de la organización.

Además, el departamento de Recursos Humanos, por el rol importante que cumple en las organizaciones, debe elaborar programas sobre estrategias de afrontamiento, que les permita a los trabajadores desarrollar habilidades positivas de comunicación, así como también, elaborar talleres y capacitaciones, con énfasis en el tema de comunicación efectiva, escucha activa y compromiso organizacional, con el fin de desarrollar en ellos, un estilo de interacción asertivo, también, podrían elaborar sesiones intergrupales, y reforzar la

cultura y clima organizacional, para contribuir en la motivación del personal y mejorar su productividad y eficiencia.

Finalmente, el psicólogo debe realizar un análisis de puestos, para observar las condiciones laborales en las cuales se desempeñan los trabajadores, y saber si sus funciones demandan una mayor exigencia, con el propósito de gestionar una mejor recompensa remunerativa y valorativa, así mismo, el psicólogo debe saber los niveles de satisfacción del trabajador, desde el momento que ingresa a trabajar, para comparar posteriormente, si estos niveles han aumentado o han disminuido, se puede identificar que factores son los que han variado, con un análisis estadístico de los resultados totales y reajustar aquellos factores que se encuentren en niveles inferiores, asimismo, se recomienda perfeccionar los procesos internos de comunicación, creando flujogramas claros y precisos para los colaboradores.

Además, sirve como guía o sustento de investigaciones futuras para los profesionales de psicología organizacional y de todas las personas interesadas en esta investigación.

Esta investigación, se realizó con el objetivo de determinar si existe relación entre satisfacción laboral y las dimensiones de la asertividad en operarios de una organización privada de hidrocarburos Talara-Piura 2012. Además, se propuso identificar los niveles de satisfacción laboral, como también, los niveles de las dimensiones de asertividad, identificar los estilos de interacción social, conocer los niveles de los factores de satisfacción laboral.

## **Satisfacción Laboral y Dimesiones de asertividad**

### **Antecedentes**

Una investigación realizada por Cornejo (2002) a un grupo de agentes de vigilancia de sexo masculino, los cuales laboraban en la ciudad de Lima, tuvo como objetivo identificar y comparar los niveles de satisfacción laboral en función de sus características sociodemográficas, por medio del cuestionario de Satisfacción laboral SL-SPC. Arrojó los siguientes resultados, en un total de 142 agentes de vigilancia, el 24% presenta un nivel de satisfacción laboral inferior encontrándose entre las edades 45 a 50 años y el 41% un nivel promedio entre las edades 40 a 44 años, el 16% un nivel superior encontrándose entre las edades 30 a 39 años, y el 19% un nivel muy superior encontrándose entre los 20 – 29 años. Al observar los porcentajes, podemos apreciar que los vigilantes mayores de 45 años se encuentran en un nivel de satisfacción laboral inferior siendo el 24% del total, mientras que el 76% restante se ubica en los niveles promedio, superior y muy superior comprendidos entre los 20 a 44 años de edad.

Así mismo, Gallup (2003) (como se citó en Heredia 2009), en Estados Unidos, realizó una investigación con pobladores de diversas partes de la nación para dar a conocer sus actitudes hacia sus trabajos y actitudes hacia sus lugares de trabajo. Se elaboró un cuestionario especificando la puntuación por escalas, siendo 1 el valor más bajo y 5 el más alto, obteniendo en la variable lugar de trabajo que el 71% de los encuestados calificaron como “satisfechos”, mientras que solo el 9% lo calificaron como “insatisfecho”. Y en cuanto a la variable trabajo, los resultados tendieron a ser muy similares, entre el 70 % y el 80% informaron que se sentían “satisfechos” en sus puestos de trabajo.

También, en una investigación nacional, Pain (2008) estudió a 422 docentes provenientes de 19 regiones del Perú, a través del test ADCA-1. Concluyó que el estilo de comunicación que se presenta con predominancia en los docentes tutores es el pasivo-agresivo (56.9%); en cambio, para el estilo pasivo, se encontraron dos casos (0.5%). Finalmente, el estilo asertivo representan el 42.6% de la muestra; y es el segundo grupo más frecuente. Este grupo de tutores se caracteriza por respetar, en ellos mismos y en los demás, el derecho a expresar pensamiento, ideas, opiniones y sentimientos.

Una investigación realizada por ConTzep (2012) donde se tuvo una muestra de 90 personas, comprendidas en 45 mujeres de distintas profesiones, y 45 amas de casa, el instrumento utilizado para la investigación fue la prueba psicométrica INAS 87, que mide conductiva asertiva, no asertiva y agresiva. A través de esta prueba se determinó que las mujeres tanto profesionales como amas de casa son asertivas, ya que ambas obtuvieron un puntaje mayor en esta conducta. Además en los resultados obtenidos se puede apreciar que el 91% de las profesionales están en el nivel regular mientras que un 96% de las amas de casa se encuentran en este nivel, y solo el 2% de ambos grupos tienen un nivel bajo.

Asimismo, en una investigación realizada por Casa (2013) a 57 trabajadores en un Municipio de Ecuador, a colaboradores de ambos sexos con el fin de conocer si el estilo de comunicación utilizado era asertivo, en el cual se recolectó la información a través de encuestas, entrevistas y cuestionarios, se obtuvieron los siguientes resultados, El 73,68% de los colaboradores no practicaban la comunicación asertiva y el 26.32% no conocían ese tipo de comunicación, considerándose que está afectando las relaciones, haciendo daño a sus compañeros, además la empresa está permitiendo que existan esos errores y su desempeño sea notablemente bajo. También Gonzales (2013) realizó una investigación

para evaluar la asertividad y no asertividad en un grupo de Gerentes de una organización de Salud, mediante el inventario de Asertividad de Gambrill y Richey, en la ciudad de México, donde la combinación de las puntuaciones obtenidas en las dos subescalas Grado de incomodidad (GI) y Probabilidad de respuestas (PR) configuran, cuatro grupos posibles: asertivos (bajo GI y alto PR), indiferentes (bajo GI y bajo PR), ansiosos (alto GI y alto PR), no asertivos (alto GI y Bajo PR), obteniéndose que el 28% posee un GI bajo y un 72 % PR alto demostrando un estilo de comunicación asertivo. Además, en el nivel internacional una investigación realizada por Artacho, Fuentes y Sánchez (2008) en tres países sudamericanos Chile, Argentina y Brasil y dos del este europeo Hungría y Ucrania, que se realizó con el objetivo de conocer la satisfacción laboral a nivel mundial, muestra cómo esta variable tiende a ser alta, tanto en los países iberoamericanos como en las economías de transición europeas. Chile presenta el nivel más alto de satisfacción; y Ucrania, el más bajo. Sobre los seis aspectos consultados, los cinco países consideran la naturaleza del trabajo como el factor de mayor satisfacción; y los beneficios y el salario, como los menos gratificantes. Respecto a las diferencias ocasionadas por los determinantes contextuales de los individuos de los cinco países, se pueden destacar varios resultados: En general, mujeres y varones muestran puntuaciones similares, a excepción de Brasil, donde las mujeres muestran menor satisfacción y Ucrania, donde sucede justamente lo contrario.

También se halló una investigación local elaborada por un grupo de investigadores de la Universidad Cesar Vallejo (2008). Se aplicó la investigación con diseño correlacional a un grupo de estudio conformado por 25 trabajadores, de ambos sexos, de una empresa de hidrocarburos de la ciudad de Piura. Se evaluaron las dimensiones de clima y satisfacción laboral. Los instrumentos utilizados fueron la Escala de Clima Laboral CL-SP de Palma

(2004) y la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC de Palma (1999). Se presentaron, finalmente, los siguientes resultados: un nivel de satisfacción promedio en los factores significancia de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal o social, mientras que en el factor beneficios económicos los trabajadores se muestran satisfechos. En términos generales, los trabajadores muestran un nivel de satisfacción laboral promedio.

Asimismo, Gutiérrez (2008) realizó una investigación en la ciudad de Chiclayo con el propósito de determinar el nivel de satisfacción de los trabajadores de una organización encargada de la agroexportación de productos. Metodológicamente, el trabajo investigativo abordó desde la perspectiva de los tipos de estudio analítico y descriptivo, con la aplicación de un diseño de investigación de campo, cuya población estuvo formada por 79 trabajadores. La técnica de recolección de datos fue una encuesta formada por 15 preguntas. El procesamiento de datos permitió determinar que el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Industria Comercial es de “Satisfecho”.

Además, una investigación realizada por Aguirre (2010) la cual tenía como objetivo determinar si existía relación entre los estilos de comunicación y la satisfacción laboral de 95 trabajadores en una unidad logística de una institución Militar. Se elaboró el cuestionario de estilos de comunicación y se utilizó la escala de satisfacción laboral de Peiró S20/23 (1998). La contrastación de hipótesis prueba que hay correlación solo entre algunas sub escalas, por ejemplo el estilo de comunicación A que se caracteriza por no compartir sus conocimiento ni sus ideas, por exhibir ansiedad y hostilidad cuando se expresan, y por la inefectiva y pobre comunicación interpersonal (estilo agresivo), tiene correlación con la sub escala Satisfacción del ambiente físico del lugar de trabajo, así mismo, se encontró relación con la satisfacción laboral referido a prestaciones materiales y

recompensas complementarias, como también con la satisfacción intrínseca del trabajo, y el estilo de comunicación D, el cual se caracteriza por ser una comunicación efectiva, donde se demuestra la seguridad y confianza para expresar los sentimientos e ideas (estilo asertivo), presenta correlación con la sub escala de Satisfacción relacionada al factor de supervisión y la participación en la organización, por lo tanto se cumple la correlación

Por otro lado, el estilo de comunicación B, distinguiéndose por tener una comunicación confusa y contradictoria (estilo pasivo), y el C, que refiere a la comunicación ausente donde solo les interesan sus propias ideas (estilo pasivo- agresivo), no se halló correlación con la variable satisfacción laboral.

Alvarez (2012) realizó una investigación para conocer en qué medida el personal directivo de la Universidad Nacional de Trujillo(UNT) y de la Universidad Particular Señor de Sipán Chiclayo (USS) gestiona su inteligencia emocional en el trabajo; y en que medida influye esta gestión en la satisfacción laboral de sus colaboradores, realizándose esta investigación en una población de 448 personas donde la mitad estaba, comprendida en ambas universidades, se utilizó para el estudio el cuestionario de Lazarus de Asertividad, para considerarlo como un factor que influye en la Satisfacción, encontrando que hay una correlación de 0.001 entre estas variables, además se encontró que el 73.7% de los directivos de la UNT son asertivos, y que el 52.8% de la USS presentan asertividad, por lo cual se interpretó que los directivos deben hacer valer sus derechos, pero sin menospreciar los ajenos, pues conllevará a generar satisfacción personal y laboral.

Gonzales (2005), investigó la asertividad en una población de 146 profesores de la Universidad del Litor en la ciudad de Buenos Aires, a través del test “tendencia de

asertividad”, presentado por Perez Pincheira (2004), encontrando que la asertividad se sitúa en un punto medio entre otras dos conductas polares: la agresividad y la pasividad. Podría considerarse como un comportamiento maduro en el cual la persona ni arremete ni se somete a la voluntad de otras personas, sino que expresa sus convicciones y defiende sus derechos.

## **Marco teórico**

### **Satisfacción laboral**

#### **Teorías de la satisfacción en el trabajo**

Respecto a la satisfacción en el trabajo, relacionada con la identificación del trabajador con la empresa, las buenas relaciones laborales y el nivel motivacional alto, han aparecido una serie de teorías, de las cuales dos han contribuido de manera más importante al desarrollo de los modelos de la satisfacción en el trabajo.

#### **La teoría de los dos factores de Herzberg**

La teoría de los dos factores de Herzberg (1967) (como se citó en Caballero 2002) establece que la satisfacción laboral y la insatisfacción en el trabajo representan dos fenómenos totalmente distintos y separados entre sí en la conducta profesional. Este modelo viene a decir que la persona trabajadora posee dos grupos de necesidades; unas referidas al medio ambiente físico y psicológico del trabajo, como las necesidades higiénicas, y otras referidas al contenido mismo del trabajo, necesidades de motivación. Por ejemplo, si satisface las necesidades higiénicas, el trabajador no se siente insatisfecho, pero tampoco está satisfecho, sino en estado neutro. De igual forma, cuando solo cubre las necesidades psicológicas, se encuentra en un estado neutro, por que para que el trabajador se encuentre plenamente satisfecho en su trabajo deben sentir que ambas áreas, el medio ambiente físico y psicológico del trabajo son adecuadas. Esta teoría desencadenó numerosas críticas y controversias, tanto desde el punto de vista del contenido como desde la perspectiva metodológica. Gran cantidad de investigaciones plantean dudas sobre la eficacia de esta teoría; muchas otras, en cambio, confirman sus resultados. A pesar de estas

críticas, no se puede negar que su trabajo ha ejercido una influencia estimulante sobre la investigación en torno a la satisfacción laboral.

### **Teoría del modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo de Lawer (1968).**

El modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo propuesto por Lawer (1968) (como se citó en Caballero 2002) remarca la relación expectativas-recompensas, desde las distintas facetas y aspectos del trabajo. En el fondo se trata de un perfeccionamiento de la teoría de la motivación de Porter y Lawler (1968) (como se citó en Caballero 2002). Parte de la hipótesis de que la relación entre la expectativa y la realidad de la recompensa produce la satisfacción o la insatisfacción laboral; es decir, que éstas dependen de la comparación entre la recompensa recibida efectivamente por el rendimiento en el trabajo y la que el individuo consideraba adecuada a cambio de éste. Por lo tanto, si la recompensa obtenida efectivamente excede de la que se considera adecuada o si es equiparable, el trabajador alcanza el estado de satisfacción. Si esta relación se desarrolla en sentido inverso, se produce la insatisfacción. En este modelo, tiene una importancia el fenómeno de la percepción individual de la situación laboral.

El proceso que conduce a la satisfacción e insatisfacción está determinado por las siguientes variables: inversiones personales y percibidas en el trabajo, inversiones percibidas y resultados de las personas de referencia, características del trabajo percibido y cantidad percibida de recompensas o de compensación. Por otra parte, es necesario dejar claro que, en esta teoría, el término recompensa no significa solo retribución financiera, sino que incluye un abanico muy amplio de todos los resultados y facetas del trabajo

imaginables (remuneración, ascensos, reconocimientos, comunicación con la dirección, etc.).

Por lo referido anteriormente, se considera que en el trabajador sí influyen diversos factores tanto intrínsecos como extrínsecos para encontrarse satisfecho en su trabajo.

Por consiguiente, en la presente investigación, se asume la teoría de Lawer (1968) el cual considera que la satisfacción dependerá de la comparación entre la recompensa recibida efectivamente por el rendimiento en el trabajo y la que el individuo consideraba adecuada a cambio de éste. Por lo tanto, si la recompensa obtenida efectivamente excede de la que se considera adecuada o si es equiparable, el trabajador alcanza el estado de satisfacción. Si esta relación se desarrolla en sentido inverso, se produce la insatisfacción. En este modelo, tiene una importancia el fenómeno de la percepción individual de la situación laboral.

### **Definición de satisfacción laboral**

Katzeel (1964) define la satisfacción laboral como “la evaluación que realiza el individuo sobre su propio trabajo”. Es decir que todo trabajador analiza su situación laboral y ese análisis, le permite emitir un juicio sobre su realidad para saber si el trabajo en el cual se encuentra le es favorable y satisfactorio.

Locke (1976) (como se citó en Chiang Martín y Nuñez 2010) considera que “la satisfacción laboral es una respuesta emocional positiva hacia el trabajo, resultante de una valoración en la que el trabajo satisface o permite la realización de los valores del individuo, y la insatisfacción laboral vendría a ser la respuesta emocional negativa, resultado de una valoración del trabajo en la que este ignora, frustra o niega los valores”.

Por lo tanto una persona satisfecha, es una persona emocionalmente positiva al percibir que su trabajo permite su autorrealización.

Price y Mueller (1986) definen la satisfacción como “el grado en que a los individuos les gusta su empleo”. Considerándose, que toda persona debe sentirse a gusto en su ambiente laboral.

Newstrom (1999) define la satisfacción laboral como “una actitud afectiva, una relación de relativo agrado o desagrado que los empleados sienten con respecto al trabajo que desempeñan y el ambiente que se genera en la organización”.

Para este autor, el trabajador se siente satisfecho, cuando el ambiente y el trabajo que realiza son de su agrado, mostrando una actitud positiva hacia su organización.

Chiavenato (2000) señala que se debe considerar la satisfacción laboral como “el factor que determina el grado de bienestar que una persona experimenta en su trabajo y que guarda relación con múltiples factores”. Chiavenato manifiesta que no existe solo un único factor para que la persona se sienta a gusto en su trabajo, sino que estos diversos factores guardan una relación entre sí.

Robbins (2000) afirma que “la satisfacción en el trabajo viene dada como consecuencia de las diversas actitudes que poseen los trabajadores dado que sus actividades requieren la interacción con compañeros de trabajo y superiores, cumplimiento de reglas y políticas organizacionales, satisfacción de las normas de desempeño, condiciones de trabajo, identificación o compenetración con el puesto, salarios, beneficios, reconocimientos y evaluación justa”.

Márquez (2001) (como se citó en Elorreaga 2007) define la satisfacción laboral como “la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo”

Larrainzar (2001) propone una definición más amplia al considerar que “la satisfacción laboral está compuesta por el conjunto de comportamientos, sensaciones y sentimientos que los miembros de la organización tiene frente a su trabajo, centrándose pues en la percepción individual, la valoración afectiva de las personas de una organización frente al trabajo y a las consecuencias que se derivan de él”.

Esta definición hace énfasis, al valor afectivo que tienen las personas hacia su trabajo, y de la percepción de otros miembros de la organización sobre su desempeño.

Bravo, Peiró y Rodríguez (2002) definen la satisfacción como “una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo. Brevemente definida, una actitud representa una predisposición a responder de forma favorable o desfavorable a personas u objetos del entorno”.

Keith (2003) refiere a la satisfacción en el trabajo como “un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo”.

Robbins (2004) manifiesta que “la satisfacción laboral es la actitud general de un empleado hacia su trabajo. Esta definición; es evidentemente amplia, pero es inherente al concepto. Recuerden que el trabajo de una persona es más que actividades obvias de barajar documentos, escribir códigos de programación, esperar clientes o manejar un camión; requiere tener trato con los compañeros y los jefes, obedecer reglas y las costumbres de la

organización, cumplir criterios de desempeño, vivir en condiciones laborales que no son las ideales, etc.”

Palma (2006) define la satisfacción laboral como “la actitud que el trabajador tiene hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, las políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y las relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea y desempeño de tareas, de trabajo de la persona. Si bien existen diferencias individuales importantes en lo que los empleados quieren de un trabajo, asimismo, existen también amplias similitudes entre los empleados respecto de lo que desean”.

Jiménez (2010) argumenta que “la satisfacción laboral es multidimensional, cada investigador la entiende a su manera”, categorizándola en dos perspectivas distintas primero, como un estado emocional, un sentimiento, una actitud o una respuesta afectiva hacia el trabajo, y segundo, como el resultado de una comparación o ajuste entre expectativas, necesidades o resultados actuales del puesto y las prestaciones que el trabajo ofrece realmente.

La satisfacción laboral para Garcia (2010) “es un fenómeno multidimensional; en el que influyen las particularidades individuales de los sujetos, las características de la actividad laboral y de la organización y de la sociedad en su conjunto”.

Orcajada (2011) considera que “la satisfacción laboral es un concepto mucho más complejo de lo que puede inicialmente parecer. Está afectado por la escala de necesidades de cada persona, por la percepción que se tenga del clima organizacional o laboral de la

empresa donde se trabaja y, finalmente está influido por el bienestar subjetivo percibido por cada persona”.

De acuerdo a lo expresado por los autores, se considera que cada trabajador tiene sus propias motivaciones, sin embargo, todos coinciden en que la recompensa que esperan recibir de la organización, ya sea un reforzamiento intrínseco como; reconocimiento personal, posibilidad de desarrollo, buenas interrelaciones y reforzamiento extrínseco como; beneficios remunerativos, políticas administrativas, buenas condiciones físicas y ambientales de trabajo, influyen en la actitud que tienen hacia el trabajo, manifestando un nivel de satisfacción laboral.

En esta investigación, se adopta la definición de Palma (2006) que define la satisfacción laboral como “la actitud que el trabajador tiene hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, las políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y las relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea y desempeño de tareas, de trabajo de la persona. Si bien existen diferencias individuales importantes en lo que los empleados quieren de un trabajo, asimismo, existen también amplias similitudes entre los empleados respecto de lo que desean”.

## **Factores que influyen en la satisfacción laboral**

Palma Sonia (2006) refiere cuatro factores que influyen en la satisfacción laboral: significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal o social y beneficios económicos.

### **Significación de la tarea**

Es la disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas al trabajo personal: el sentido de esfuerzo, realización, equidad o aporte mental. Considera que para el trabajador la actividad laboral tiene un significado de valor personal y social, efectúa su trabajo con mucha complacencia, por lo que recibe retroalimentación de parte de compañeros y superiores.

### **Condiciones de trabajo**

Palma (2006) define este factor como la evaluación del trabajo en función de la existencia o disponibilidad de elementos físicos, materiales o disposiciones normativas y de relación con la autoridad que regulan la actividad laboral.

### **Reconocimiento personal o social**

Palma (2006) refiere que es la tendencia evaluativa de trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos resultados, el valor que tiene para los jefes y para sí mismos cada acción realizada en el ámbito laboral.

## **Beneficios económicos**

Es la disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada, el establecimiento objetivo de los planteamientos económicos acordes a las responsabilidades laborales de cada trabajador.

## **Asertividad**

### **Definición de asertividad**

Alberti y Emmons (1970) (como se citó en Peñafiel y Serrano 2010) la definen como “el comportamiento que fomenta la igualdad en las relaciones humanas, permitiéndonos actuar en defensa de los interés propios, defendernos sin ansiedad injustificada, expresar sincera y agradablemente nuestros sentimientos y poner en práctica nuestros derechos personales respetando los derechos de los demás”. Siendo importante para este autor recalcar, que todos merecemos defender nuestros intereses y derechos y debemos aceptar, que las demás personas también lo hagan para poder fomentar la igualdad en nuestras relaciones.

Para Wolpe (1973) la conducta asertiva es “la expresión apropiada de cualquier emoción que no sea ansiedad a otra persona”, por lo tanto se considera que una persona que tiene una conducta asertiva es capaz de controlar sus emociones y expresarse sin manifestar ansiedad.

Bower y Bower (1986) consideran la asertividad como la habilidad que posee una persona para expresar sus sentimientos, escoger como actuar, defender sus derechos,

cuando sea apropiado, aumentar su autoestima, ayudarse a sí misma a desarrollar autoconfianza, discrepar cuando lo considere importante y llevar a cabo planes para modificar su propio comportamiento y pedir a otros que cambien su conducta ofensiva.

Lazarus y Wolpe (1966) refieren que el término asertivo engloba toda expresión de derechos y sentimientos socialmente aceptable.

Rathus (1973) menciona que la asertividad es “la capacidad del individuo de hacer valer sus derechos en situaciones de consumo o de servicio, la expresión de derechos legítimos con figuras externas o de negocio, la iniciación en la interacción social y los sentimientos hacia otros”.

Es así, como una persona asertiva, tiene la capacidad para hacer respetar sus derechos a pesar de las circunstancias o personas que exijan lo contrario, logrando de esa forma iniciar una interacción social.

Colter y Guerra (1976) (como se citó en Alcaraz y Bouzas 1998) opinan que la asertividad “involucra el conocimiento y expresión de los deseos, valores, necesidades, expectativas y disgustos de un individuo. Como tal, no solo involucra estar en mejor contacto con uno mismo, sino también afecta el cómo se interactúa con otras personas”.

Aguilar (1987) (como se citó en Alcaraz y Bouzas 1998) señala que asertividad significa “tener la habilidad para transmitir y recibir los mensajes de sentimientos, creencias u opiniones propias o de los demás de una manera honesta, oportuna, profundamente respetuosa, y tiene como meta fundamental lograr una comunicación satisfactoria hasta donde el proceso de la relación humana lo haga necesario”.

García y Magaz (1994) conceptualizaron la asertividad como “la cualidad que define aquella clase de interacciones sociales que constituyen un acto de respeto por igual a las cualidades y características personales de uno mismo, y de aquellas personas con quienes se desarrolla la interacción”.

Barnette (2003) refiere a la asertividad como “la capacidad de expresar honestamente sus opiniones, sentimientos, actitudes y derechos, sin ansiedad excesiva, de manera que no viole los derechos de otros”. Por lo tanto, la afirmación puede ser entendida como una forma de informar el estado de lo que se quiere, se siente y se piensa, permitiendo al mismo tiempo la declaración de los deseos, sentimientos y pensamientos de los demás.

Succeso (2003) refiere que “el concepto de asertividad va más allá del significado escrito en los diccionarios, es la caracterización de la conducta basada en la sinceridad, la honestidad y el respeto a ti mismo y al otro. La asertividad implica clara expresión de los sentimientos y emociones, a través de actitudes de apertura y aprecio el uno del otro y de sí mismo. Estas afirmaciones son firmes, defender su punto de vista y derechos, reconoce las diferencias individuales y asume la responsabilidad por su comportamiento”.

Flores (2007) considera a la asertividad como “la capacidad para expresar deseos, opiniones y sentimientos, así como defender los derechos e intereses propios, manejar la crítica positiva y negativa, declinar y aceptar peticiones, respetándose a sí mismo y a los demás se constituye en una muy necesaria habilidad social para establecer relaciones interpersonales armónicas”.

Avendaño (2014), menciona que ser asertivo implica tener claro lo que se quiere transmitir en el mensaje y ser capaz de expresarlo de tal manera que ambas partes

comprendan el mensaje de la misma manera, evitando así vacíos de comunicación y por ende los malos entendidos que puedan entorpecer las relaciones interpersonales o los resultados que se buscan.

Considerando lo antes mencionado, la asertividad podría definirse como la cualidad que debe considerarse siempre en una interacción. Implica hacer prevalecer de forma adecuada nuestros derechos, respetando las cualidades y opiniones de las personas con las cuales realizamos esta interacción.

Se puede decir que, ser asertivo para estos autores, es una cualidad del ser humano, que permite identificar todas las facultades y características que poseemos nosotros mismos y los demás, para poder establecer relaciones basadas en respeto.

En esta investigación, se adopta la definición de Garcia y Magaz (1994) estos autores conceptualizaron la asertividad como “la cualidad que define aquella clase de interacciones sociales que constituyen un acto de respeto por igual a las cualidades y características personales de uno mismo y de aquellas personas con quienes se desarrolla la interacción”.

### **Conducta asertiva**

Según Hernández (2003) (como se citó en Cardona 2010) 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 cotidianos que surgen en la organización. La conducta asertiva, es una capacidad de decir sin temor lo que se siente, teniendo en cuenta cómo hacerlo y porque hacerlo, analizando la situación y llevando a

cabo la mejor reacción ante cualquier problemática, lo cual dará satisfacción tanto al individuo, como a los que participan en el suceso.

La conducta asertiva implica, para Hernández (2003), derechos ante los demás, como el derecho a expresar nuestras ideas y emociones, el derecho a usar nuestro tiempo, cuerpo y dinero como queramos, el derecho a decidir cuándo si podemos o no ayudar a alguien, el derecho a preguntar y pedir ayuda cuando lo consideremos necesario, el derecho a cambiar de ideas, pensamientos y formas de actuar y el derecho a dejar de sentirnos inferiores y comenzar a lograr el éxito. Los derechos anteriormente mencionados son necesarios, y debemos manifestarlos a nuestros semejantes, para ser considerados como personas con comportamientos asertivos, dando prioridad según argumenta Hernández al derecho a elegir nuestros propios caminos.

Morera y Franco (2004) (citado por Cardona, 2010) opinan que "la asertividad es actualmente una técnica comunicativa, que nos permite a partir del emisor hacia nosotros mismo, incidir en la modificación de la conducta de los demás." Es decir que la conducta asertiva nos ayuda 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.

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.

“Con la vejez, menciona Morera y Franco (2004) (citado por Cardona, 2010), viene la sabiduría”, puesto que consideran, que con la experiencia social, se adquieren los conocimientos necesarios para formar individuos con carácter y con una personalidad asertiva ante la vida, el aprendizaje no es inmediato, por lo cual, para llegar a ser una persona completamente asertiva en todo sentido, se debe lograr con un aprendizaje gradual, inculcando pensamientos e ideas que nos permitan mejorar y tener más confianza con el pasar del tiempo, asimismo, hacen mención que la conducta asertiva, no tiene siempre como resultado la ausencia de conflicto entre las dos partes, pero su objetivo es la potenciación de las consecuencias favorables y la minimización de las desfavorables.

### **La asertividad en el trabajo**

Rakos (2006) (como se cito en Castanger y Ortega 2013), hace referencia que el entrenamiento de la conducta asertiva ha sido un tema ampliamente estudiado desde los años setentas hasta la actualidad., y que tiene repercusión en las personas en los diferentes ámbitos de su vida, tales como la familia, el trabajo, la escuela y la salud física. Así mismo, se reconoce que personas con escasa conducta asertiva son proclives a enfrentar de manera inadecuada las demandas propias del medio social en que se desenvuelven.

Camacho (2006) (citado por Castanger y Ortega 2013) señala que la asertividad ayuda a incrementar la confianza en sí mismo y en el profesionalismo de cada quien; en la capacidad que la persona tiene para enfrentar, de manera efectiva, los conflictos que se plantean en el trabajo y en la capacidad de poder expresarse sin lesionar los derechos y sentimientos propios, ni los de los individuos influenciados por el líder. El ser asertivos

debe formar parte de un modelo de trabajo efectivo con los procesos organizacionales, de manera tal que faciliten la planificación y ejecución de proyectos dentro de la organización.

Según Shelton y Burton (2006), en cualquier situación laboral, es uno mismo quien elige ser asertivo, agresivo o, por el contrario, condescendiente. La elección depende de muchos factores, pero es mejor optar por un compartimiento que demuestre firmeza. Por ejemplo, cuando se toma una decisión, se tienen tres opciones:

Si se toman decisiones basadas en la información que se dispone y en las propias necesidades, entonces, se está actuando con asertividad.

Si se toman decisiones basadas en el potencial para influir sobre los demás o sin tener en cuenta el posible impacto sobre los mismos, está actuando agresivamente.

Si se deja de tomar decisiones por los demás o se toman decisiones, con el fin de evitar conflictos, entonces, se está actuando pasivamente.

Ser asertivo significa correr riesgos, tales como el de hablar sinceramente acerca de los propios sentimientos, de los deseos y necesidades, considerando también los sentimientos de los demás. Cuando se aprende a actuar con asertividad, se puede proceder ante los propios deseos y necesidades. Puede que no se consiga siempre lo que uno quiere, pero se debe tener coraje para exigir lo que se necesite. Durante el proceso, se convertirá en una persona más plena y efectiva laboralmente.

Menciona Cardona (2010): “la vida laboral es una compleja maraña de interacciones interpersonales y sociales de todo tipo, desde la relación con los subordinados, los compañeros de equipos de trabajo, los jefes y hasta los clientes, se crean un espiral de

relaciones sociales en el cual el individuo está expuesto a diferentes retos, dependiendo de su labor, grado social, posición o desempeño en una empresa o negocio dado”.

Ser asertivo laboralmente es algo que da ventaja a ciertos individuos sobre los otros que no lo son. El simple hecho de saber cómo y cuándo pedir las cosas (como un aumento, o ascenso) da ventaja en la vida laboral; pero no solo se trata de pedir para sí mismos. También el hecho de saber decir sí o no tanto a nuestros compañero como a jefes o clientes es una habilidad que no se obtiene de la noche a la mañana. La experiencia laboral es importante en cierta medida para adquirir la confianza, para enfrentar los retos laborales, Pero, especialmente, las bases adquiridas desde nuestra formación son aún más determinantes en nuestro desempeño no solo personal, sino también laboral.

Si un individuo posee una conducta asertiva, es capaz de hablar con tranquilidad y confianza a sus superiores, y transmitirles sus dudas o los problemas de su sección, de forma correcta y precisa, ayudándose no solo a sí mismo, sino a la mejora de la calidad de la empresa a través de las buenas relaciones laborales. A su vez, un individuo asertivo sabe cuándo y cómo dirigirse a sus subordinados, manteniendo el debido respeto hacia ellos y sabiendo guiarlos, entenderlos, y asimilando sus ideas, propuestas y errores, para el bien de la empresa, lo cual lo convertirá en un buen líder sin mostrar timidez con sus superiores, ni la agresividad con sus subordinados, más bien, trata a todos con la misma conducta asertiva, guardando el respeto y la iniciativa en cada situación.

Asimismo, Cardona (2010) explica: “No se debe confundir la asertividad con la estafa ni con el engaño, pasar sobre otros para conseguir nuestros propios objetivos, no

tiene nada que ver con la conducta asertiva, usar métodos mezquinos contra aquellos que no se pueden defender jamás terminará en nada bueno y menos en el ambiente laboral”.

La falta de asertividad en la vida laboral influye, de una manera muy significativa, en el trabajador, como el hecho de nunca recibir un aumento o un reconocimiento, hasta perder la confianza en sus superiores o demás compañeros de trabajo, debido a la indecisión y equivocados juicios y conducta laboral.

Además, la astucia es un factor determinante en el ambiente laboral. Se entiende por astucia, las tácticas más inteligentes para aplicar la asertividad de la mejor manera y en el momento justo.

### **La asertividad, importante cualidad para el desempeño laboral**

Cardona (2010) manifiesta: “El ajedrez es un juego de ingenio, donde el azar no interviene en absoluto y requiere un importante esfuerzo intelectual. El juego simboliza la guerra; las reglas y principios básicos del ajedrez son fáciles de dominar, pero las sutilezas del juego exigen un estudio en profundidad y un alto grado de concentración”.

Asimismo, considera que si se compara el ajedrez con la vida laboral, se logrará detectar muchas similitudes interesantes. El uso del ingenio para sobrevivir en la vida laboral es una de las similitudes; la astucia para tomar las decisiones correctas permitirá los resultados deseados. Por otro lado, se requiere de un esfuerzo intelectual sea cual sea nuestra tarea, porque cada decisión tomada o respuesta dada repercutirá en nuestro desempeño y labor, por lo tanto, el azar queda descartado.

“Como jugadores en el mundo laboral, menciona Cardona (2010), nos encontramos en una constante guerra contra los retos diarios, y depende de cómo utilicemos nuestros recursos para solucionar y llegar a afrontar cada reto que se pueda presentar”.

La asertividad, la más valiosa de las cualidades que debe poseer el trabajador, debe considerarse en armonía con otras competencias para así confrontar los retos del ajedrez laboral. Esta cualidad es aplicable a cualquier situación problemática que pueda presentarse, y con ella se obtiene un beneficio personal y laboral.

Ante los problemas presentados, son importantes los conocimientos, primer frente de ataque, porque sin conocimiento no hay una base firme que nos dé la seguridad para combatir las dificultades. Posteriormente, se considera el carácter; este debe ser fuerte, pero flexible, para poder tener bases fundamentadas en el respeto y en la confianza. No obstante, se hace referencia a la personalidad, pues está presente en cualquier otra situación problemática, ya que es el modo de actuar de cada trabajador; es lo que lo distingue de otro. Cada forma de abordar un problema difiere de la personalidad del trabajador que lo aborda. Asimismo, la autoestima desempeña un rol importante, porque cuando se presenta un fracaso laboral, una buena autoestima permite salir adelante y volver a confiar en nosotros mismos y en nuestra facultad para solucionar cualquier adversidad presentada en nuestra vida laboral.

Díaz (2012) (como se cito en Castanger y Ortega 2013) expone que la realidad en muchas organizaciones es que no manejan una comunicación asertiva, por lo cual ocasionando brechas en el desarrollo de los proceso laborales.

### **Dimensiones o sub-escalas de asertividad**

**Auto-asertividad.** Es el grado de respeto hacia uno mismo. Son los derechos asertivos con uno mismo, porque la asertividad parte siempre del respeto que uno mismo se tiene y sentirse seguro de lo que se quiere comunicar de una forma adecuada en la parte verbal como la no verbal. Esto se puede explicar en nuestra vida diaria y con las cosas que hacemos.

**Hetero-asertividad.** Es el grado de respeto hacia los demás. Para muchas personas, es mucho más importante este aspecto en la asertividad de una persona. Tiene que ver con la forma de comunicación hacia los demás, es decir, el grado que una persona considera que los demás tienen los derechos básicos asertivos.

### **Estilos de interacción social, según Garcia, y Magaz (1994)**

**Estilo pasivo.** Refieren que este estilo de comunicación implica la trasgresión de los propios derechos al no ser capaz de expresar abiertamente sentimientos, pensamientos y opiniones o al expresarlos de una manera auto derrotista, con disculpa, con falta de confianza, de tal modo que las demás personas no le hagan caso. La no aserción a este nivel muestra una falta de respeto hacia las propias necesidades. Su objetivo es apaciguar a los demás y evitar conflictos a toda costa. Comportarse de este modo en cualquier situación puede dar como resultado una serie de consecuencias no deseables tanto para la persona como con la que está interactuando. La posibilidad de que la persona pasiva o no asertiva satisfaga sus necesidades o de que sean atendidas sus opiniones se encuentran sustancialmente

reducidas, debido a la falta de comunicación o a la comunicación indirecta o incompleta.

**Estilo agresivo.** La persona agresiva es aquella que actúa en defensa de los derechos personales y expresión de los pensamientos, sentimientos y opiniones de una manera inapropiada e impositiva y que transgrede los derechos de los demás. La conducta agresiva en una situación puede expresarse de manera directa o indirecta. La agresión verbal directa incluye ofensas verbales, insultos, amenazas y comentarios hostiles o humillantes. El componente no verbal puede incluir gestos hostiles o amenazantes. El objeto habitual de la agresión es la dominación a otras personas. La victoria se asegura por la humillación y la degradación.

**Estilo asertivo.** La persona asertiva dice lo que quiere en frases directas que expresen lo que ella desea. Emplea palabras objetivas, envía mensajes en primera persona y hace declaraciones sinceras acerca de sus sentimientos. Escucha atentamente y da la impresión de interesarse: mira a los ojos y utiliza mensajes verbales espontáneos, con voz modulada.

**Estilo pasivo-agresivo.** Estilo de interacción social caracterizado por una escasa auto u hetero asertividad. Propio de las personas inseguras, con baja autoestima, que no se consideran merecedoras de respeto y consideración y que tampoco respetan a los demás. Acumulan ira por las frecuentes experiencias de frustración personal y de agresión por parte de los demás.

## **Marco conceptual**

### **Satisfacción laboral**

En esta investigación, se asume la definición de Palma (2006) que define la satisfacción laboral como “la actitud que el trabajador tiene hacia su propio trabajo, en función a aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, las políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y las relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea y desempeño de tareas”.

### **Factores que influyen en la satisfacción laboral**

#### **Significación de la tarea**

Es la disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas al trabajo personal: el sentido de esfuerzo, realización, equidad o aporte mental. Considera que para el trabajador la actividad laboral tiene un significado de valor personal y social, efectúa su trabajo con mucha complacencia, por lo que recibe retroalimentación de parte de compañeros y superiores.

#### **Condiciones de trabajo**

Palma (2006) define este factor como la evaluación del trabajo en función de la existencia o disponibilidad de elementos físicos, materiales o disposiciones normativas y de relación con la autoridad que regulan la actividad laboral.

### **Reconocimiento personal o social**

Palma (2006) refiere que es la tendencia evaluativa de trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos resultados, el valor que tiene para los jefes y para sí mismos cada acción realizada en el ámbito laboral.

### **Beneficios económicos**

Es la disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada, el establecimiento objetivo de los planteamientos económicos acordes a las responsabilidades laborales de cada trabajador.

### **Asertividad**

En esta investigación, se asume la definición de Garcia y Magaz (1994), que conceptualiza a la Asertividad como “la cualidad que define aquella clase de interacciones sociales que constituyen un acto de respeto por igual a las cualidades y características personales de uno mismo y de aquellas personas con quienes se desarrollan la interacción”.

## **Dimensiones o sub-escalas de asertividad**

### **Auto-asertividad**

Es el grado de respeto hacia uno mismo. Son los derechos asertivos con uno mismo, porque la asertividad parte siempre del respeto que uno mismo se tiene y sentirse seguro de lo que se quiere comunicar de una forma adecuada en la parte verbal como la no verbal. Esto se puede explicar en nuestra vida diaria y con las cosas que hacemos.

### **Hetero-asertividad**

Es el grado de respeto hacia los demás. Para muchas personas, es mucho más importante este aspecto en la asertividad de una persona. La hetero-asertividad tiene que ver con la forma de comunicación hacia los demás, es decir, el grado que una persona considera que los demás tienen los derechos básicos asertivos.

## **Estilos de interacción social según Garcia, y Magaz. (1994)**

### **Estilo pasivo**

Refieren que este estilo de comunicación implica la trasgresión de los propios derechos al no ser capaz de expresar abiertamente sentimientos, pensamientos y opiniones o al expresarlos de una manera autoderrotista, con disculpa, con falta de confianza, de tal modo que las demás personas no le hagan caso. La no aserción a este nivel muestra una falta de respeto hacia las propias necesidades. Su objetivo es apaciguar a los demás y evitar conflictos a toda costa. Comportarse de este modo en cualquier situación puede dar como resultado una serie de consecuencias, no deseables tanto para la persona como con la que está interactuando. La posibilidad de que la persona pasiva o no asertiva

satisfaga sus necesidades o de que sean atendidas sus opiniones se encuentran sustancialmente reducidas, debido a la falta de comunicación o a la comunicación indirecta o incompleta.

### **Estilo agresivo**

La persona agresiva es aquella que actúa en defensa de los derechos personales, expresa los pensamientos, sentimientos y opiniones de una manera inapropiada e impositiva y transgrede los derechos de los demás. La conducta agresiva en una situación puede expresarse de manera directa o indirecta. La agresión verbal directa incluye ofensas verbales, insultos, amenazas y comentarios hostiles o humillantes. El componente no verbal puede incluir gestos hostiles o amenazantes. El objeto habitual de la agresión es la dominación a otras personas. La victoria se asegura por la humillación y la degradación.

### **Estilo asertivo**

La persona asertiva dice lo que quiere en frases directas que expresen lo que ella desea. Emplea palabras objetivas, envía mensajes en primera persona y hace declaraciones sinceras acerca de sus sentimientos. Escucha atentamente y da la impresión de interesarse: mira a los ojos y utiliza mensajes verbales espontáneos, con voz modulada.

### **Estilo pasivo-agresivo**

Estilo de interacción social caracterizado por una escasa auto o hetero asertividad. Propio de las personas inseguras, con baja autoestima, que no se consideran merecedoras de respeto y consideración. Tampoco respetan a los demás, acumulan ira por las frecuentes experiencias de frustración personal y de agresión por parte de los demás.

### Variables e hipótesis

Tabla 1

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Niveles
Satisfacción laboral	Palma (2006) define a la “satisfacción Laboral como la actitud que tiene el trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, las políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y las relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea y desempeño de tareas”	Significación de la	3, 4, 7, 18,	Muy satisfecho 117 a más Satisfecho 103 -116 Promedio 89-102 Insatisfecho 75-88 Muy Insatisfecho 74 o menos
		tarea	21,22, 25, 26	
		Condiciones de	1, 8, 12, 14,15,	
		Trabajo	17, 20, 23, 27	
		Reconocimiento	6, 11, 13, 19, 24	
		personal y/o social		
		Beneficios	2, 5, 9, 10,16,	
		económicos	24	
Definición operacional de satisfacción laboral				

Tabla 2

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Estilos de interacción social	Niveles
Asertividad	<p>García y Magaz (1994), conceptualizaron a la Asertividad como la cualidad que define aquella clase de interacciones sociales que constituyen un acto de respeto por igual a las cualidades y características personales de uno(a) mismo(a) y de aquellas personas con quienes se desarrollan la interacción.</p>	Auto- asertividad	1 al 20	Pasivo	Alto
		Hetero- asertividad	21 al 35	Agresivo	Medio
				Asertivo	Bajo
		Pasivo agresivo			

Definición operacional de Asertividad

## **Método**

### **Tipo de estudio**

Esta investigación es de tipo “aplicado, no experimental, pues fue una búsqueda empírica y sistemática en la que el científico no posee control directo de las variables, debido a que sus manifestaciones ya han ocurrido”. Gómez (2006)

### **Diseño de investigación**

El diseño de esta investigación es correlacional, porque “busca establecer relaciones, entre dos o más variables, en un momento determinado. Ve la relaciones entre las dos variables, sin precisar sentido de causalidad”. Namakforoosh (2005)

### **Población**

La población, estuvo constituida por 187 trabajadores de una organización privada de hidrocarburos de la ciudad de Talara-Piura, escogidos a través de un muestreo poblacional, eran de sexo masculino, cuyas edades oscilaban entre los 18 a 60 años, con un tiempo de servicio de un año a más en la organización compuestos por operarios de las áreas de: producción, mantenimiento reparación, técnicos en mecánica y auxiliares en mecánica e instrumentista.

### **Criterios de exclusión**

Los colaboradores que no se consideraron para realizar la investigación fueron aquellos que no deseaban participar voluntariamente de la encuesta, que poseían edades menores de 18 años o mayores de 60, con un tiempo menor de un año laborando , que se

encontraban de vacaciones y que hayan realizado de forma errónea las evaluaciones.

### **Procedimiento**

El proceso de investigación se llevó a cabo en cinco fases. En la primera fase, se realizó la observación de la población de estudio. Se acordó una reunión previa con el jefe de recursos humanos y se estableció el cronograma de actividades. Se inició con la visita a las instalaciones, con el fin de conocer con exactitud cuál es la situación actual en la cual se encuentra la organización.

Como segunda fase, se eligieron, de acuerdo a lo observado, las variables de estudio. Se consideró de gran importancia iniciar una investigación de ellas.

En la tercera fase, se realizó la elección de los test, de los cuales uno de ellos fue validado, baremado y también se hallará su confiabilidad, con los cuales se obtuvo resultados más certeros y precisos en la investigación.

En la cuarta fase, se procedió a la recolección de datos de la población de estudio en un periodo de 15 días en el auditorio de la empresa, a través de los test seleccionados, realizándose previamente a las charlas preventivas que se dictaban en la organización. Se empezó con la explicación del estudio que se realizó, y de la importancia del consentimiento informado, posteriormente se les hizo entrega de este, y una vez culminado se procedió a la entrega de ambos test.

Y, finalmente, en la quinta fase, se analizaron y discutieron los resultados obtenidos, mediante el programa SPSS, versión 20.

## **Instrumentos**

Palma (2009) creó la escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC), la cual consta de 27 ítems y puede ser aplicada de forma colectiva o individual. La duración del desarrollo de la escala es de 15 minutos aproximadamente. Se aplica desde los 25 años hacia adelante, con la finalidad de identificar el nivel de Satisfacción laboral y los factores que influyen en este.

(Ver Apéndice A)

## **Validez**

La determinación de la validación de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC se realizó en el año 2005 en trabajadores de empresas privadas de Lima Metropolitana. Se estimó la validez de contenido trabajada con el método de jueces para efectos del ajuste contenido de los ítems, posteriormente se sometieron las puntuaciones a la estimación de correlaciones por factores con el coeficiente de Spearman Brown, los que evidenciaron correlaciones positivas y significativas, obteniendo por el factor significación de la tarea un valor de 0.8, en el factor condiciones de trabajo 0.8, en el factor reconocimiento personal 0.5 y en el de beneficios económicos 0.5.

## **Confiabilidad**

Para la confiabilidad del test se utilizó el Alfa de Cronbach la cual es de 0.84, y para contrastar los resultados, se utilizó el método de mitades con el coeficiente de Guttman obteniendo 0.81, considerando ambos casos la Escala de Satisfacción laboral confiable.

## **Baremación**

Se desarrolló en 1058 trabajadores de empresas privadas de Lima metropolitana. Las muestras fueron en sus propias ambientales laborales en un lapso de cuatro meses de trabajo durante principios del año 2005.

Garcia, y Magaz (1994) crearon el Auto informe de conducta asertiva (ADCA-1), un instrumento de autoreporte, que cuenta con 35 ítems de los cuales 20 evalúan la dimensión auto-asertividad y 15, la dimensión hetero-asertividad. Se aplica desde los 12 años para adelante. Puede ser colectiva o individual. Dura 20 minutos, aproximadamente. Tiene como finalidad identificar el estilo de comportamiento social predominante en el individuo: pasivo, agresivo o asertivo, además de conocer los niveles de las dimensiones o sub escalas que compone la asertividad (Ver Apéndice B)

## **Validez**

Asimismo, para determinar la validez del instrumento, se aplicó la prueba T de Student para muestras independientes entre los puntajes más bajos y más altos de Auto-asertividad y Hetero-asertividad y en ambos casos se presentan niveles de significancia de .000, lo que indica que posee una validez altamente significativa.

## **Confiabilidad**

La confiabilidad de las dos subescalas se halló a través del alfa de Cronbach, en la cual se encontró en la subescala de Auto-asertividad un valor de 0.69; y en la subescala Hetero-asertividad, un valor de 0.74, retomando a Guilford (1980) que, en ambos casos, poseen confiabilidad.

### **Baremación**

Para efectos de la investigación, se determino la baremacion del instrumento ADCA-1 en 103 operarios de sexo masculino, que oscilan entre los 18 y 60 años de edad, provenientes de la ciudad de Piura-Talara 2013 en una organización del mismo rubro.

### **Aspectos éticos**

Para garantizar los aspectos éticos de la aplicación, se entregó a cada trabajador participante el consentimiento informado, un documento claro y preciso de los puntos que se tomaron en cuenta en la investigación, la naturaleza del estudio y los objetivos de la misma, además, se recalcó el fin del consentimiento informado, el cual es el compromiso que el investigador tiene al llevar a cabo el estudio, primando el respeto e interés por la dignidad y el bienestar de los participantes, lo que implica anteponer intereses personales, aceptando si este declina su participación en la investigación, y se menciono también, sobre la confidencialidad de la información recolectada, con el fin de lograr el bienestar integral de los participantes, considerando siempre su autonomía, anonimato y voluntariedad, facilitando su aceptación a asumir el compromiso de resolver los test que se entregaron bajo libre decisión, dando su autorización de realizar la investigación. (Ver Apéndice C)

### **Procesamiento y análisis de datos**

En este proyecto de investigación, se aplicó el estadístico de correlación Gamma, debido a que “es recomendable cuando se poseen dos variables en escala ordinal” Siegel y Castellan (1988), analizándose a través del Programa estadístico SPSS versión 20, lo que permitió identificar la relación entre satisfacción y asertividad en una población de operarios en Talara-2012.

## Resultados

De acuerdo con los objetivos propuestos en la investigación, se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 1

Correlación entre Satisfacción laboral y Auto-asertividad en operarios de una empresa de hidrocarburos Talara-2012.

### Medidas simétricas

		Valor	Error típ. asint. <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Sig. aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	,130	,147	,888	,374
N de casos válidos		187			

No se encontró relación entre Satisfacción laboral y Auto-asertividad  $p > 0.05$ , lo cual indica independencia entre los niveles de Satisfacción laboral y de Auto-asertividad en los operarios de una empresa de hidrocarburos Talara-2012.

Tabla 2

Correlación entre Satisfacción laboral y Hetero-asertividad en operarios de una empresa de Hidrocarburos Talara-2012.

**Medidas simétricas**

		Valor	Error típ. asint. <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Sig. aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	-,039	,134	-,288	,774
N de casos válidos		187			

No se encontró relación entre Satisfacción laboral y Hetero-asertividad  $p > 0.05$ , lo cual indica independencia entre los niveles de Satisfacción laboral y de Hetero-asertividad en los operarios de una empresa de hidrocarburos Talara-2012.

Figura 1. Niveles de Satisfacción laboral en los operarios de una empresa de hidrocarburos Talara-2012.

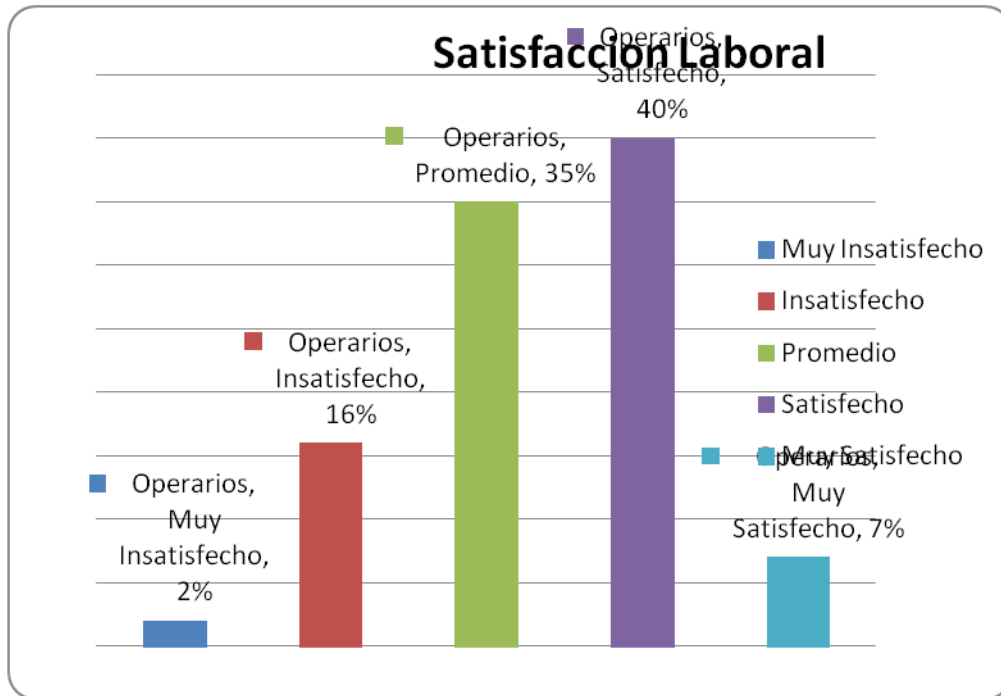


Figura 1. Según los resultados obtenidos, se encontró que de 187 operarios, el 40% presenta un nivel satisfecho indicando que si bien existen evaluaciones positivas por parte de los trabajadores referente a su ambiente organizacional, también pueden existir algunas ideas disonantes; y el 35%, que es un nivel promedio refiere a la existencia de sentimientos ambivalentes hacia el trabajo afectando su rendimiento y su disposición laboral, por otro lado, el 16% de los trabajadores se encuentra insatisfecho con su trabajo evidenciando que hay aspectos del trabajo que influyen en el desarrollo de sentimientos adversos hacia la labor que realizan.

Figuro 3. Niveles de Auto-asertividad en los operarios de una empresa de hidrocarburos Talara-2012.

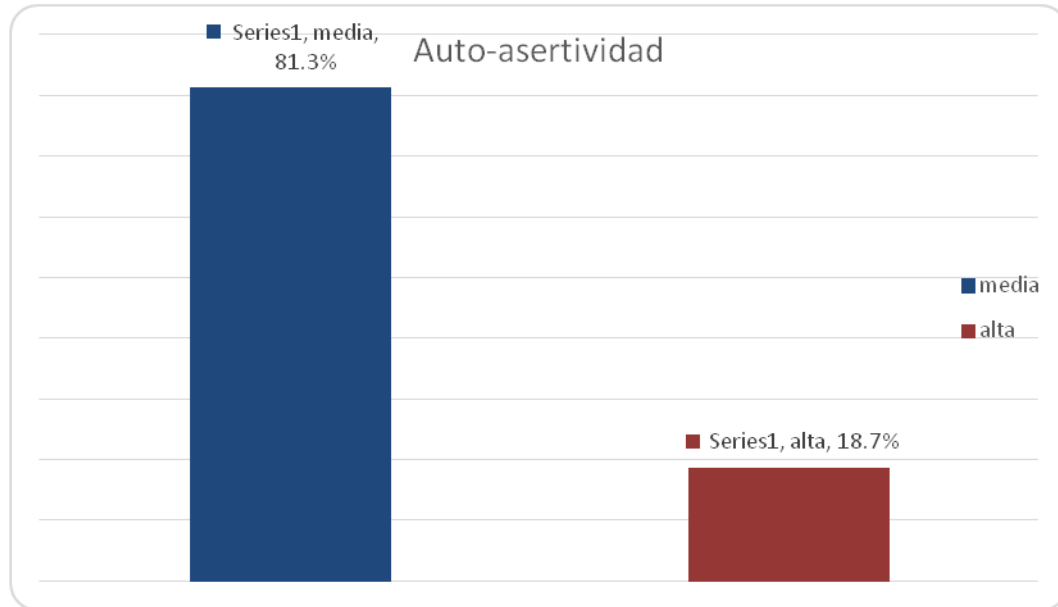


Figura 3. Se observa, que de los 187 Operarios, el 81% posee una Auto-asertividad Media, valorándose a sí mismos, mientras que la población restante presenta un nivel Alto de Auto-asertividad, permitiéndoles reforzar su confianza y su capacidad para comunicarse eficazmente.

Figura 4. Niveles de Hetero-asertividad en los operarios de una empresa de Hidrocarburos Talara-2012.

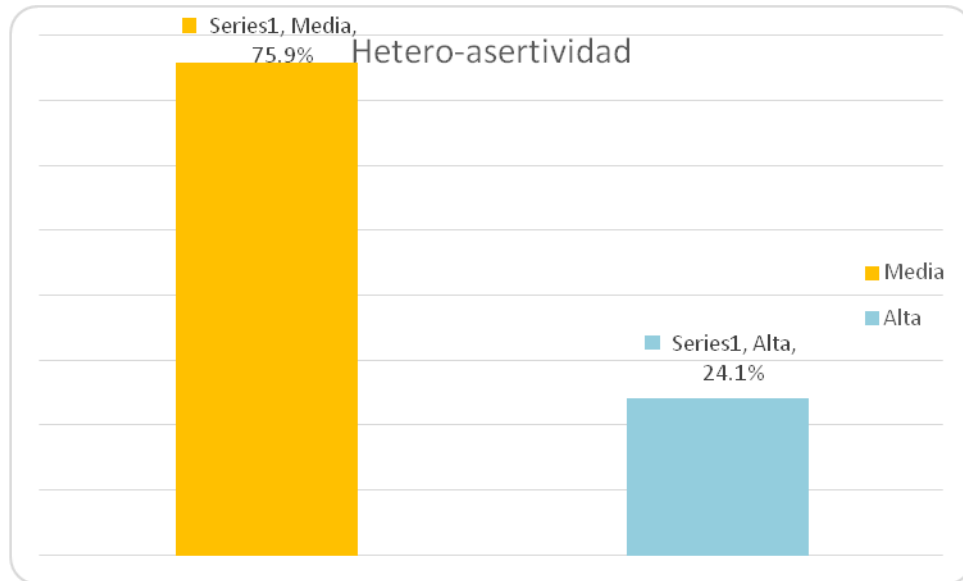


Figura 4. Se puede observar que de los 187 Operarios, el 76% posee una Hetero-asertividad Media, mientras que la población restante presenta un nivel Alto de Hetero-asertividad. Lo que indica dificultad para respetar y tolerar diferentes opiniones, valores y sentimientos entre los trabajadores.

Figura 5. Estilos de Interacción social en los operarios de una empresa de Hidrocarburos Talara-2012.

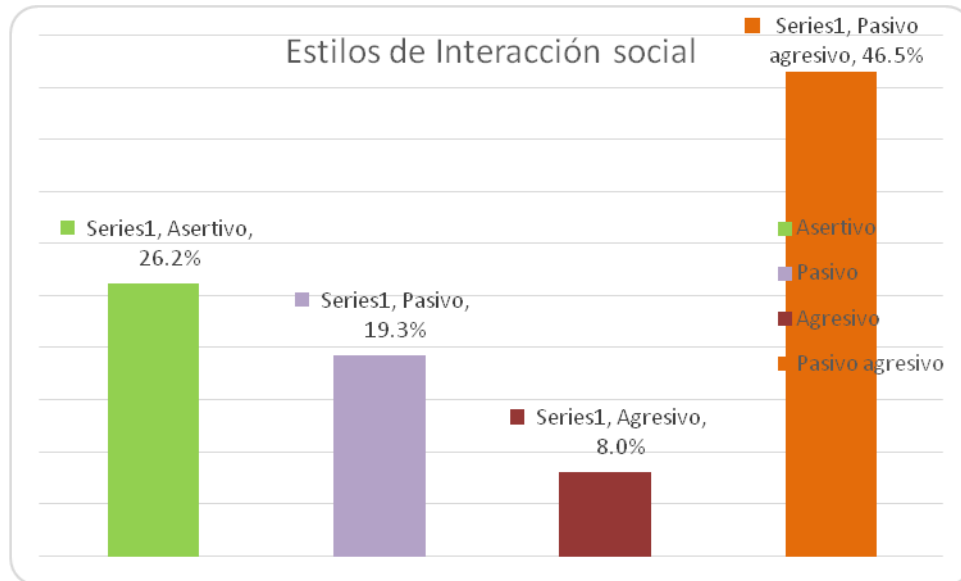


Figura 5. Se obtuvo que de 187 operarios, el 47% poseen un estilo Pasivo agresivo, indicando que en su gran mayoría las personas se muestran inseguras, con baja autoestima y les resulta difícil respetar y considerar a sus demás compañeros, además, el 8% presenta un estilo Agresivo de interacción Social, primando en ellos sus propios intereses, procurando beneficiarse sin considerar las opiniones de sus compañeros.

Figura 2. Niveles del factor significación de la tarea en los operarios de una empresa de Hidrocarburos Talara-2012.

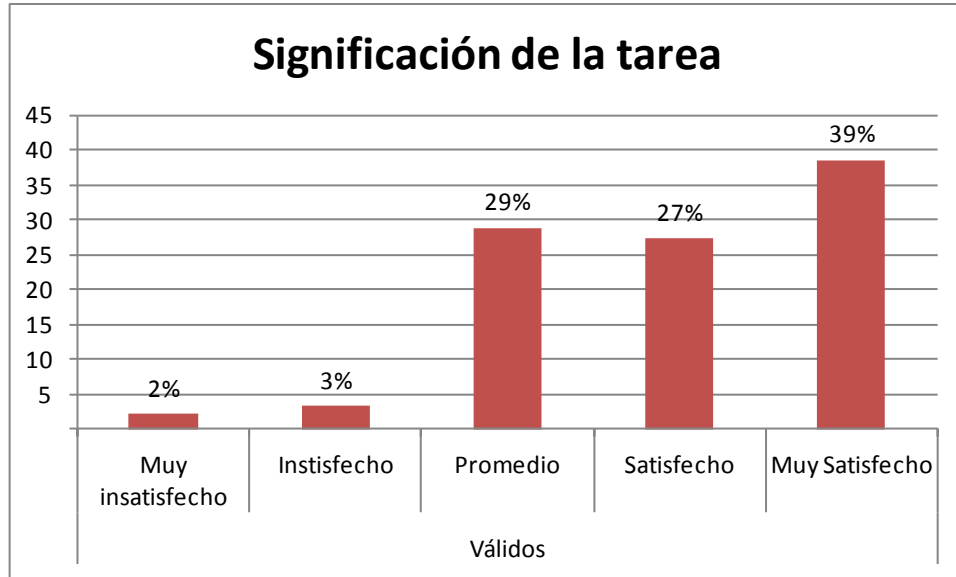
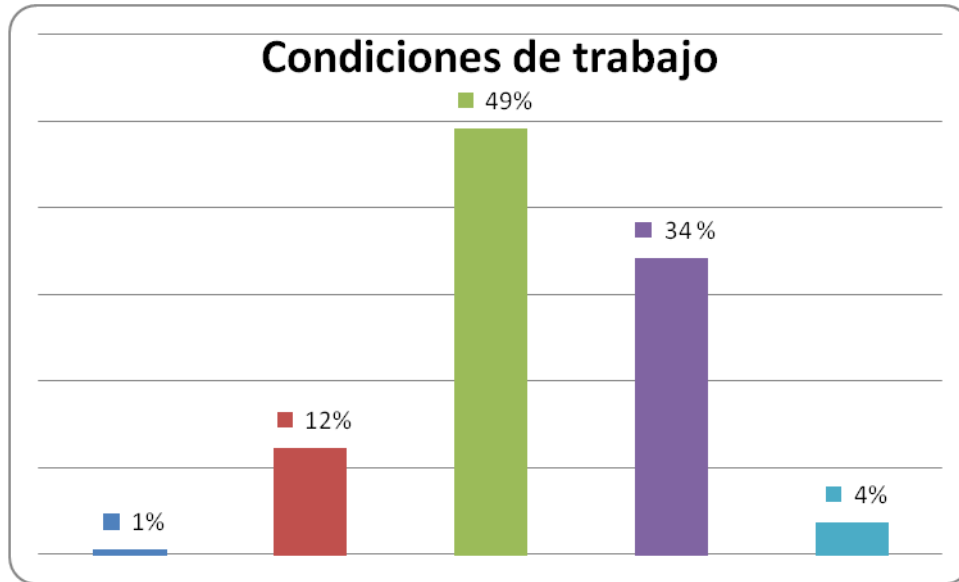


Figura 2. Se observa que de 187 operarios, el 39% presenta un nivel muy satisfecho en el factor significación de la tarea, indicando que para el trabajador la actividad laboral tiene un significado de valor personal que motiva su realización, y un 29% presenta un nivel promedio, reflejando atribuciones de valor relativas e insuficientes.

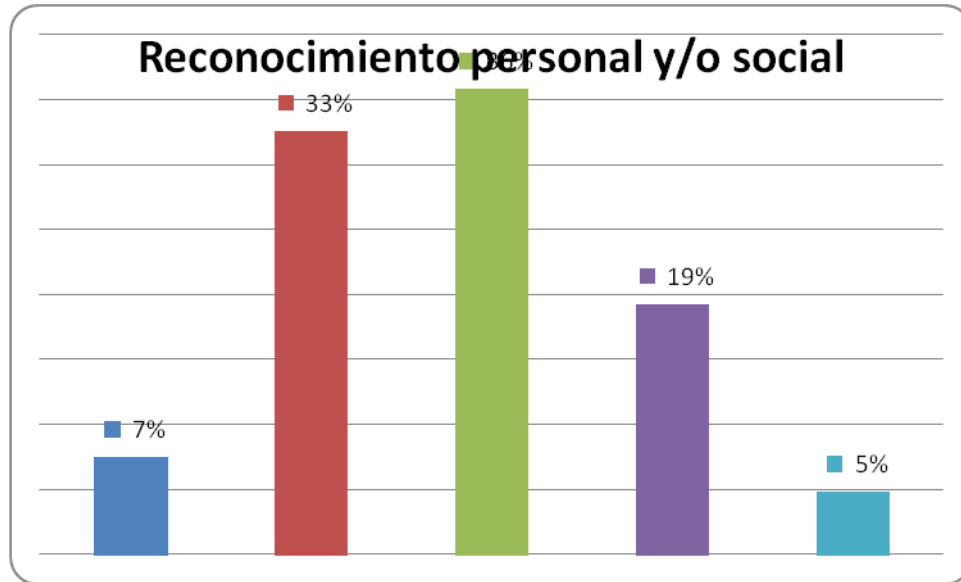
Figura 3. Niveles del Factor Condiciones de trabajo en los operarios de una empresa de



Hidrocarburos Talara-2012.

Figura 3. Se aprecia que de 187 operarios, el 49% presenta un nivel promedio en el Factor Condiciones de trabajo, por lo que el trabajador considera que algunos elementos o herramientas y normas no ejercen una influencia positiva en la disposición al trabajo, mientras que el 12 % de ellos presenta un nivel insatisfecho lo cual genera poca disposición al trabajar, por la falta de elementos para poder realizar eficazmente su trabajo.

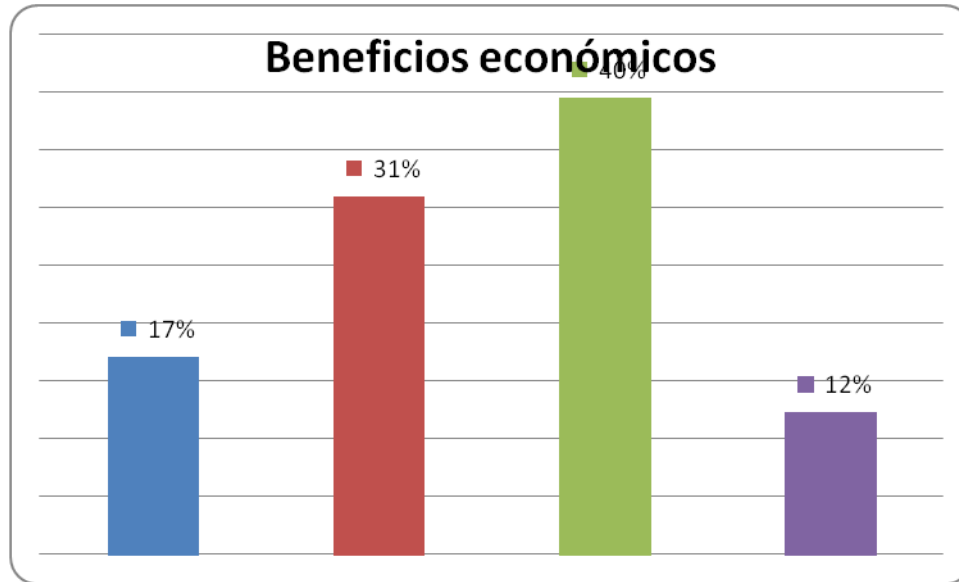
Figura 4. Niveles del Factor Reconocimiento Personal y/o Social en los operarios de una



empresa de Hidrocarburos Talara-2012.

Figura 4. El 36% de los 187 operarios poseen un nivel promedio en el factor de reconocimiento personal, mientras que el 33% presentan un nivel insatisfecho, por lo cual el trabajador percibe que no es una pieza muy importante en el área de trabajo y que cualquier aporte que brinde pasa desapercibido.

Figura 5. Niveles del Factor Beneficios Económicos en los operarios de una empresa de



hidrocarburos Talara-2012.

Figura 5. Se observa que de 187 operarios, el 17% de ellos denota un nivel insatisfecho en el factor beneficios económicos, considerando que el trabajo que realizan merece una mejor recompensa remunerativa y por ende puede provocar indisposición hacia su trabajo, sin embargo el 40% presenta un nivel Satisfecho, y el 31% poseen un nivel promedio denotando conformidad con la retribución a sus servicios prestados.

## Discusión

Los resultados de esta investigación no comprueban la hipótesis propuesta, debido a que no se obtuvo relación entre las variables. Se ha encontrado una investigación correlacional que se contrapone con lo obtenido en este estudio, Aguirre (2010) en su investigación en la cual tuvo como objetivo determinar si existía relación entre los estilos de comunicación y la satisfacción laboral de 95 trabajadores de una unidad de logística en un Institución militar, demostró que existe correlación entre algunas sub escalas de asertividad con algunos factores de la satisfacción, por ejemplo el estilo de comunicación A que se caracteriza por no compartir sus conocimiento ni sus ideas, por exhibir ansiedad y hostilidad cuando se expresan, y por la inefectiva y pobre comunicación interpersonal (estilo agresivo), tiene correlación con el factor de satisfacción referido al ambiente físico del lugar de trabajo, así mismo se encontró relación con las prestaciones materiales y recompensas complementarias, como también con la satisfacción intrínseca del trabajo, así mismo el estilo de comunicación D, el cual se caracteriza por ser una comunicación efectiva, donde se demuestra la seguridad y confianza para expresar los sentimientos e ideas (estilo asertivo), presenta correlación con el factor de la satisfacción referido a la supervisión y participación en la organización por lo tanto se cumple la correlación.

Por otro lado el estilo de comunicación B, distinguiéndose por tener una comunicación confusa y contradictoria (estilo pasivo), y el C, que refiere a la comunicación ausente donde solo les interesan sus propias ideas (estilo pasivo-agresivo), en ambos estilos no existe correlación con la variable satisfacción laboral.

En los datos obtenidos por la investigación de Aguirre se puede observar que las variables en su totalidad no tienen relación entre si, sin embargo, hay aspectos que si se encuentran ligados, como por ejemplo la influencia que ejerce en el trabajador el ambiente de trabajo, y la falta de recursos que la empresa no le brinda para poder desempeñarse, lo cual si no se cumple como se da en la población seleccionada por Aguirre, se genera en el una estilo de comunicación agresiva, puesto que, a pesar de querer trabajar y realizar las labores encomendadas, no cuenta con el apoyo de la organización para poder hacerlo.

Por otro lado, en la variable Satisfacción laboral, según los resultados obtenidos, se encontró un nivel satisfecho y promedio, por lo tanto, hay concordancia con una investigación realizada por la Universidad César Vallejo (2008) en trabajadores de una empresa de hidrocarburos en los que se halló un nivel de satisfacción laboral promedio.

Asimismo, concuerda con Cornejo (2002) que realizó un estudio en un grupo de agentes de vigilancia y obtuvo un nivel promedio, sin embargo, Gutiérrez (2008) encontró en un grupo de trabajadores de una organización encargada de la agroexportación de productos que el nivel de los trabajadores es Satisfecho.

Considero que dada la realidad de nuestra situación laboral, las organizaciones se encuentran en un proceso de darse cuenta que el trabajador o para ser mas exactos, los operarios de trabajo, son piezas importantes para la organización, puesto que si ellos no se encuentran satisfechos, no habrá productividad y por ende no aumentaran las ganancias, es por eso que, procuran brindarles climas laborales acogedores y permeables para mejorar su actitud hacia la organización y hacia la labor que realicen.

Además, en esta investigación, se observó un nivel de Auto-asertividad medio. Ello indica que poseen respeto a sí mismos y se sienten seguros de lo que se quiere comunicar de una forma adecuada en la parte verbal como la no verbal, reforzando la definición de Cardona (2010) el cual refiere que si un individuo posee una conducta asertiva, es capaz de hablar con tranquilidad y confianza a sus superiores, y transmitirles sus dudas o los problemas de su sección, de forma correcta y precisa, ayudándose no solo a sí mismo, sino a la mejora de la calidad de la empresa a través de las buenas relaciones laborales.

Se ha encontrado que los operarios poseen un nivel de Hetero-asertividad medio, es decir, demuestran respeto hacia sus compañeros, consideran que los demás tienen los derechos básicos asertivos. Estos resultados son concordantes con Cardona (2010) que manifestó: “La vida laboral es una compleja maraña de interacciones interpersonales y sociales de todo tipo, desde la relación con los subordinados, los compañeros de equipos de trabajo, los jefes y hasta los clientes, se crean un espiral de relaciones sociales en el cual el individuo está expuesto a diferentes retos, dependiendo de su labor, grado social, posición o desempeño en una empresa o negocio dado”.

Además, se encontró un estilo de interacción Pasivo-Agresivo. Estos resultados coinciden con Pain (2008) que estudió a 422 docentes tutores de educación y obtuvo de igual forma predominancia en un estilo Pasivo-Agresivo.

En ambos casos los niveles de auto asertividad y hetero asertividad, se encuentran desarrollados en nivel medio, puesto que estos operarios, en su gran mayoría, si son capaces de manifestar sus incoformidades y hacer valer sus derechos, aunque algunas veces resulte difícil para ellos cuando deban dirigirse a un superior que no es accesible a las

críticas y que pueda influenciar en ellos para que adopten un estilo de comunicación pasivo-agresivo

Así mismo, se encontró que los trabajadores presentan un nivel muy satisfecho en el factor significación de la tarea, un nivel promedio en el factor condiciones de trabajo. respecto al reconocimiento personal, se destacó un nivel promedio e insatisfecho. Finalmente, en el factor beneficios económicos predominó un nivel satisfecho y promedio. Asimismo, algunos factores difieren con los resultados de la investigación realizada por la Universidad César Vallejo (2008), debido a que encontraron un nivel satisfacción promedio en los factores significancia de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal o social, mientras que, en el factor beneficios económicos, los trabajadores se muestran satisfechos.

Esto demuestra que cada organización tiene su propia cultura y gestión, es por eso, que algunos dirigentes dan prioridad a diferentes factores de la satisfacción laboral, que consideran necesarios para sus trabajadores, y algunas veces, no toman en cuenta otros factores que tienen una fuerte influencia para el trabajador, ocasionando en ellos que sus niveles de satisfacción laboral puedan variar notablemente.

Finalmente, según los resultados obtenidos en esta investigación, los operarios reflejan un nivel satisfecho en satisfacción laboral, con un estilo de interacción social pasivo-agresivo. Lo cual indica que, se encuentran cómodos en su centro laboral, sin embargo, respecto a su capacidad para relacionarse, presentan dificultades para aceptar y respetar las opiniones, pensamientos y sentimientos de los demás, así mismo, reflejan sentimientos ambivalentes hacia el trabajo, afectando su actitud frente a él, no

considerándose merecedores de respeto, mostrándose también, desconsiderados e irrespetuosos con sus demás compañeros.

## **Conclusiones**

No se encontró relación significativa entre Satisfacción laboral y Dimensiones de asertividad (Auto-asertividad y Hetero-asertividad).

Se encontró un nivel satisfecho y promedio en la variable Satisfacción Laboral.

En las dos Dimensiones de Asertividad, se presentó un nivel medio.

Se determinó como estilo de interacción social predominante el Pasivo-Agresivo.

Se halló un nivel muy satisfecho en el factor significación de la tarea, un nivel promedio en el factor condiciones de trabajo; respecto al reconocimiento personal, se destacó un nivel promedio e insatisfecho, y, en el factor beneficios económicos, predominó un nivel satisfecho y promedio.

### **Recomendaciones**

El departamento de Recursos Humanos, por el rol importante que cumple en las organizaciones, debe elaborar programas sobre estrategias de afrontamiento, que les permita a los trabajadores mejorar sus habilidades de comunicación, con énfasis en el tema de comunicación efectiva, escucha activa y compromiso organizacional, y contribuya a desarrollar en ellos, un estilo de interacción asertivo, además, se debe fomentar una cultura de comunicación, donde se tengan claros los procesos y flujogramas de los departamentos de trabajo, también, podrían elaborar sesiones intergrupales, y reforzar el clima organizacional, para contribuir en la motivación del personal y mejorar su productividad y eficiencia.

Finalmente, el psicólogo debe realizar un análisis de puestos para observar las condiciones laborales en las cuales se desempeñan los trabajadores y saber si sus funciones demandan una mayor exigencia y por ende una mejor recompensa remunerativa y valorativa. Con ello, se estaría contribuyendo a la satisfacción de sus trabajadores.

### Referencias Bibliográficas

Alcazaras, V. y Bouzas, A. (1998). *Las aportaciones mexicanas a la psicología*.

México: Ciudad Universitaria.

Alvarez, T. (2012). *Gestión de la Inteligencia Emocional en el nivel directivo de la Universidad*. Tesis Doctorado. Facultad de Psicología, Universidad Católica Los Angeles de Chimbote. Chimbote. Recuperado de:

<http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/97/61>

Aguirre, A. (2010). *Relación entre los estilos de comunicación y satisfacción laboral del personal de una unidad de logística en un Institución Militar*. Perú: Universidad Ricardo Palma. Recuperado de:

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Relacion-Entre-Comunicacion-y-Satisfaccion-Laboral/2623147.html>

Artacho, C., Fuentes, F. y Sanchez, S. (2008). *Rankings internacionales de satisfacción laboral*. Argentina: Universidad de Córdoba. Recuperado de:

<http://pdfs.wke.es/1/3/4/9/pd0000021349.pdf>

Avendaño, H. (2014). *La comunicación asertiva como ventaja competitiva*. Bogotá.

Recuperado de:

<http://repository.unimilitar.edu.co:8080/bitstream/10654/11524/1/La%20Comunicacio%CC%81n%20Asertiva%20como%20ventaja%20Competitiva.pdf>

Barnette, V. (2003). *Asertividad*. Estados Unidos: Coping.

Recuperado de: [www.coping.org/relations/assert.htm](http://www.coping.org/relations/assert.htm)

Bravo, M., Peiró, J. y Rodríguez, I. (2002). *Satisfacción laboral tratado de psicología del trabajo. La actividad laboral en su contexto*. Madrid: Síntesis.

Caballero, K. (2002). *El concepto de satisfacción en el trabajo y su proyección en la enseñanza*. España: Universidad de Granada. Recuperado de:

<http://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>

Cardona, J. (2010). *Monografías informes para empresarios*. El Salvador: Hosting.

Recuperado de:

<http://82.165.131.239/hosting/empresa/general/monografias/monografia178.pdf>

Casa, G. (2013). *Investigación para conocer si el estilo de comunicación utilizado de los colaboradores en el área administrativa del municipio del Canton Salcedo de la provincia de Cotopaxi es asertivo*. Tesis licenciatura, Facultad de Administración,

Universidad Técnica. Ecuador. Recuperado de:

[http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/6817/FCHE- IFTGPI-36.pdf?sequence=1](http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/6817/FCHE-IFTGPI-36.pdf?sequence=1)

Castanger, O. y Ortega, E. (2013). *Asertividad en el trabajo*. Barcelona: Travessera de

Gracia. Recuperado de:

<http://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=JZPtAAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=asertividad&ots=IDcPdjsbt&sig=yLP->

[FoO9ZV\\_U\\_EXZHkPM1tETq0M#v=onepage&q=asertividad&f=false](http://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=JZPtAAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=asertividad&ots=IDcPdjsbt&sig=yLP-FoO9ZV_U_EXZHkPM1tETq0M#v=onepage&q=asertividad&f=false)

Chiang, M., Martín, M. y Nuñez, A. (2010). *Relaciones entre clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Comillas

Recuperado de:

[http://books.google.com.pe/books?id=v\\_sFY1XRFaIC&pg=PA194&dq=satisfaccion+laboral&hl=es&sa=X&ei=36SXT-OsII6C8QS8ndGNBg&ved=0CCwQ6AEwADgK#v=onepage&q=satisfaccion%20laboral&f=false](http://books.google.com.pe/books?id=v_sFY1XRFaIC&pg=PA194&dq=satisfaccion+laboral&hl=es&sa=X&ei=36SXT-OsII6C8QS8ndGNBg&ved=0CCwQ6AEwADgK#v=onepage&q=satisfaccion%20laboral&f=false)

Chiavenato, I (2000). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: McGraw Hill.

ConTzep, C. (2012). *Asertividad en Mujeres profesionales y amas de casa*. Tesis

Licenciatura. Facultad de Psicología, Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/42/Con-Carolina.pdf>

Cornejo, J. (2002). *Nivel de satisfacción laboral entre un grupo de agentes de vigilancia de sexo masculino que laboran en una empresa de seguridad privada de la ciudad de Lima*. Lima: Universidad San Martín de Porres.

Digital. (2012). *Periódico RR.HH Digital*. España. Recuperado de:

<http://www.rrhhdigital.com/ampliada.php?sec=45&id=84891>

Flores, G. (2007). *Escala multidimensional de asertividad*. México: Editorial Manual

Moderno. Recuperado de:

<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3823454>

García, D. (2010). *Satisfacción laboral. Una aproximación teórica*. España: Eumed.

Recuperado de: <http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm>

Gonzales, G. (2013). *Evaluación de la conducta asertividad y no asertividad de un grupo de Gerentes de una organización de salud*. Rev Geren.IMSS 2003; 11(3): 133-142.

Recuperado de: <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2003/eim033c.pdf>

Gonzales, P. (2005). *Asertividad Laboral*. Buenos Aires. Ediciones Gestión.

Gómez, M (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Córdoba:

Brujas. Recuperado de:

[http://books.google.com.pe/books?id=9UDXPe4U7aMC&pg=PA106&dq=investigacion+no+experimental&hl=es&sa=X&ei=VtS2UNmOFJTA9gTe\\_IGABA&ved=0CC8Q6AEwAQ#v=onepage&q=investigacion%20no%20experimental&f=false](http://books.google.com.pe/books?id=9UDXPe4U7aMC&pg=PA106&dq=investigacion+no+experimental&hl=es&sa=X&ei=VtS2UNmOFJTA9gTe_IGABA&ved=0CC8Q6AEwAQ#v=onepage&q=investigacion%20no%20experimental&f=false)

Katzeel, A. (1964). *Personal values, job satisfaction and job behavior*. Boston: Borow.

Recuperado de:

<http://helvia.uco.es/xmlui/bitstream/handle/10396/431/1428926x.pdf?sequence=1>

Keith, H. (2003). *Administración: una perspectiva global*. México: McGraw-Hill.

Recuperado de: <http://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/2189/tesisUPV2784.pdf>

Larrainzar, M. (2001). *La Satisfacción laboral en Hospital de Sant Cugat de Asepeyo*.

Guatemala. Recuperado en:

<http://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/2189/tesisUPV2784.pdf?sequence=1>

- Mansur, M. (2005). *Comunicación y asertividad en cravil período de septiembre a diciembre de 2003*. Brasil: Florianópolis. Recuperado de:  
[http://www.tede.udesc.br/tde\\_busca/arquivo.php?codArquivo=49](http://www.tede.udesc.br/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=49)
- Newstron, B. (1999). *Comportamiento humano*. México: Mc Graw Hill. Recuperado de:  
<http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/3201-11-04287.pdf>
- Orcajada, N. (2011). *Satisfacción laboral*. España: Universidad de Murcia. Recuperado de:  
[http://digitum.um.es/xmlui/bitstream/10201/30033/1/Satisfaccio%CC%81n\\_laboral\\_en\\_AT\\_Murcia\\_Valencia\\_Castilla\\_La\\_Mancha.pdf](http://digitum.um.es/xmlui/bitstream/10201/30033/1/Satisfaccio%CC%81n_laboral_en_AT_Murcia_Valencia_Castilla_La_Mancha.pdf)
- Palma, S. (s/f). *Satisfacción laboral*. Lima: Universidad Ricardo Palma. Recuperado de:  
[http://www.urp.edu.pe/urp/modules/facultades/fpsicologia/articulos/satisfaccion\\_laboral.php](http://www.urp.edu.pe/urp/modules/facultades/fpsicologia/articulos/satisfaccion_laboral.php)
- Palma, S. (2006). *Escala SL - SPC*. Lima: Editorial Cartolan.
- Pain, O. (2008). *Asertividad en docentes tutores de instituciones educativas públicas validación del instrumento ADCA-1*. Lima: Pontificia Universidad Católica.
- Peñafiel, E. y Serrano, C. (2010). *Habilidades sociales*. Madrid:Editex.
- Perez, M. (2002). *Satisfacción laboral*. México: McGraw Hill
- Price, J. y Mueller, P. (1986). *Handbook of organizational measurement*. Cambridge: Ballinger. Recuperado de:  
<http://helvia.uco.es/xmlui/bitstream/handle/10396/431/1428926x.pdf?sequence=1>

Rakos, R. (2006). *Asserting and confronting. En O. Hargie. The Handbook of Communication Skills*. New York: Routledge, Taylor and Francis Group. Recuperado de:

de:

[http://books.google.com.pe/books?id=9EaLZWYMe4YC&pg=PT107&dq=Asserting+and+confronting+rakos&hl=es&sa=X&ei=S0CdU\\_SMMOissATS\\_YHACQ&ved=0CCAQ6AEwAQ#v=onepage&q=Asserting%20and%20confronting%20rakos&f=false](http://books.google.com.pe/books?id=9EaLZWYMe4YC&pg=PT107&dq=Asserting+and+confronting+rakos&hl=es&sa=X&ei=S0CdU_SMMOissATS_YHACQ&ved=0CCAQ6AEwAQ#v=onepage&q=Asserting%20and%20confronting%20rakos&f=false)

Romero, K. (2008). *Análisis del nivel de satisfacción laboral del personal de la empresa*

*Skanska por la Universidad Cesar Vallejo*. Perú: Eumed. Recuperado de:

<http://www.eumed.net/libros/2008c/420/SATISFACCION%20LABORAL%20DEL%20PERSONAL%20DE%20LA%20EMPRESA%20SKNSKA%20DEL%20PERU%20resultados.htm>

Robbins, S. (2000). *Comportamiento organizacional*. México: Tumusa. Recuperado de:

<http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/3201-11-04287.pdf>

Shelton, N. y Burton, Sh. (2006). *Haga oír su voz sin gritar. Asertividad*. Madrid: FC

Editorial. Recuperado de:

[http://books.google.com.pe/books?id=UCazcZafq7gC&pg=PA17&lpg=PA17&dq=asertividad+laboral&source=bl&ots=BuX81jueID&sig=KedRWwktor\\_PLr5xPAooK6ibh0&hl=es&sa=X&ei=LeVsUNPTDYa09gTj4DYBw&ved=0CC4Q6AEwAA#v=onepage&q=asertividad%20laboral&f=false](http://books.google.com.pe/books?id=UCazcZafq7gC&pg=PA17&lpg=PA17&dq=asertividad+laboral&source=bl&ots=BuX81jueID&sig=KedRWwktor_PLr5xPAooK6ibh0&hl=es&sa=X&ei=LeVsUNPTDYa09gTj4DYBw&ved=0CC4Q6AEwAA#v=onepage&q=asertividad%20laboral&f=false)

**Apéndice****Apéndice A****ESCALA DE OPINIONES SL – SPC**

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala, ya que todas son opiniones.

Total Acuerdo: **TA** De Acuerdo: **A** Indeciso: **I** En Desacuerdo: **D** Total Desacuerdo: **TD**

	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo					
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4. La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra					
5. Me siento mal con lo que gano.					
6. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
7. Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
8. El ambiente donde trabajo es confortable					
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable					
10. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando					
11. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo					
12. Me disgusta mi horario					
13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					

14. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
15. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable					
16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17. El horario de trabajo me resulta incómodo					
18. Me complace los resultados de mi trabajo.					
19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20. En el ambiente físico donde trabajo, me siento cómodo.					
21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22. Me gusta el trabajo que realizo.					
23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).					
26. Me gusta la actividad que realizo					
27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

**Apéndice B**

ADCA-1

A continuación vera algunas afirmaciones sobre cómo piensan, sienten o actúan las personas.

Lee con atención y cuidado cada una de ellas.

En cada frase, señale con una "X" la columna que mejor indica tu forma de reacción en cada situación.

**CN**=Casi Nunca-Nunca    **AV**= A veces    **AM**=A menudo    **CS**= Casi Siempre-Siempre

<b>Parte 1</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>AM</b>	<b>CS</b>
Cuando alguien dice algo con lo que no estoy de acuerdo, me pone nervioso/a que exponer mi propia opinión				
Cuando estoy enfadado/a me molesta que los demás se den cuenta				
Cuando hago algo que creo que no gusta a otros, siento miedo o vergüenza				
Me disgusta que los demás me vean, cuando estoy nervioso/a				
Cuando me equivoco, me cuesta reconocerlo ante los demás				
Si se me olvida algo, me enfado conmigo mismo/a				
Me enfada, si no consigo hacer las cosas perfectamente				
Me siento mal cuando tengo que cambiar de opinión				
Me pongo nervioso/a o tenso/a cuando quiero hacer un elogio a alguien				

Cuando me preguntan algo que ignoro, procuro justificarme por no saberlo				
Cuando estoy triste, me disgusta que los demás se den cuenta				
Me siento mal conmigo mismo/a, si no entiendo algo que me están explicando				
Me cuesta trabajo aceptar las críticas que me hacen, aunque comprenda que son justas				
Cuando me critican sin razón, me enfado o me ponga nervioso/a tener que defenderme				
Cuando creo haber cometido un error, busco excusas que me justifiquen				
Cuando compruebo que no se algo, me siento mal conmigo mismo/a				
Me cuesta hacer preguntas personales				
Me cuesta pedir favores				
Me cuesta decir que no, cuando me piden que haga algo que yo no quiero hacer				
Cuando me hacen algún elogio, me pongo nervioso/a, y no sé qué hacer o decir				

<b>Parte 2</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>AM</b>	<b>CS</b>
Me molesta que no me entiendan, cuando explico algo				
Me irrita mucho que me lleven la contraria				
Me molesta que los demás no comprendan mis razones o mis sentimientos				
Me enfado, cuando veo que alguien cambia de opinión con el paso del tiempo				

Me molesta que me pidan ciertas cosas, aunque lo hagan de buenas maneras				
Me molesta que me hagan preguntas personales				
Me desagrada comprobar que las personas no se esfuerzan en hacer las cosas de la mejor manera posible				
Me enfado, cuando compruebo la ignorancia de algunas personas				
Me siento o me sentiría mal, si compruebo que una persona que aprecio toma una decisión que yo considero equivocada				
Me enfado, si veo a alguien comportándose de un modo que no me gusta				
Me disgusta que me critiquen				
Siento malestar hacia la persona que me niega algo razonable, que le pido de buenas maneras				
Me altera, ver a personas que no controlan sus sentimientos: lloran, gritan, se muestran excesivamente contentas				
Me desagrada que no se dé a las cosas la importancia que tienen				
Me molesta que alguien no acepte una crítica justa				

## Apéndice C

### Consentimiento Informado para Participantes de Investigación

La presente investigación es conducida por la alumna Norka Ruiz-Bravo Portocarrero, de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. La meta de este estudio es determinar si existe correlación significativa entre la Satisfacción laboral y Asertividad de los Operarios en una organización privada de hidrocarburos Talara-Piura 2012.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá que responda una encuesta, lo que tomará aproximadamente un tiempo de 1 hora.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas de la encuesta le resulta incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, he sido informado (a) de que la meta de este estudio es determinar si existe correlación significativa entre la Satisfacción laboral y Asertividad de los Operarios en una organización privada de Hidrocarburos Talara-Piura 2012

De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a Norka Ruiz-Bravo Portocarrero al teléfono 969357943.

Puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Norka Ruiz-Bravo Portocarrero al teléfono anteriormente mencionado.

-----

-----

-----

Nombre del Participante

Firma del Participante

Fecha