



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

TESIS

**LA ASERTIVIDAD Y LA INTELIGENCIA INTERPERSONAL DE
LOS TRABAJADORES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ
FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN - HUACHO 2021**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN NEGOCIOS INTERNACIONALES**

PRESENTADO POR:

Bach. LEGUIA LOARTE LILIBETH LIDIA

ASESOR:

Dr. ELVIS RICHA R SÁNCHEZ GARCÍA

HUACHO – PERÚ

2022

Lilibet VER 15

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
3	repositorio.udch.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.unam.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	es.scribd.com Fuente de Internet	1%
8	repositorio.utmachala.edu.ec Fuente de Internet	1%
9	www.repositorioacademico.usmp.edu.pe Fuente de Internet	

**LA ASERTIVIDAD Y LA INTELIGENCIA INTERPERSONAL DE
LOS TRABAJADORES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ
FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN – HUACHO 2021.**

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

LILIBETH LIDIA LEGUIA LOARTE

TESIS DE PREGRADO

ASESOR: Dr. ELVIS RICAR SÁNCHEZ GARCÍA

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
HUACHO 2022**

DEDICATORIA

A Dios, por estar siempre conmigo guiándome y fortaleciéndome en cada momento de mi vida, a mis padres Lidia y Julián, quienes mediante sus enseñanzas ha permitió que me siga el buen camino, a mi hermana confiar en mí y apoyarme.

Lilibeth Lidia Leguia Loarte



AGRADECIMIENTO

Expresar mi agradecimiento a mi Centro Superior de Estudios Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión por el tiempo en donde adquirí conocimiento; también a mi asesor el Dr. Elvis Richar Sánchez García por guiarme con entereza en la ejecución de mi trabajo de investigación.

Lilibeth Lidia Leguia Loarte



ÍNDICE

DEDICATORIA.....	I
AGRADECIMIENTO.....	II
ÍNDICE.....	III
ÍNDICE DE TABLAS.....	VI
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VII
RESUMEN.....	VIII
ABSTRACT.....	IX
INTRODUCCIÓN.....	X
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1. Descripción de la Realidad Problemática.....	1
1.2. Formulación del Problema.....	3
1.2.1. Problema General.....	3
1.2.2. Problemas Específicos.....	3
1.3. Objetivos de la Investigación.....	3
1.3.1. Objetivo General.....	3
1.3.2. Objetivos Específicos.....	3
1.4. Justificación de la Investigación.....	4
1.5. Delimitaciones del estudio.....	4
1.6. Viabilidad del estudio.....	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	6
2.1. Antecedentes de la investigación.....	6
2.1.1. Internacionales.....	6
2.1.2. Nacionales.....	7

2.2. Bases teóricas.....	9
2.2.1. Inteligencia Interpersonal.....	9
2.2.2. Dimensiones de Inteligencia Interpersonal.....	12
2.2.3. Asertividad.....	14
a) Definiciones.....	14
b) Dimensiones de Asertividad.....	14
2.3. Definiciones de los términos básicos.....	17
2.4. Hipótesis de investigación.....	18
2.4.1. Hipótesis general.....	18
2.4.2. Hipótesis Específicas.....	18
2.5. Operacionalización de las variables.....	19
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	20
3.1. Diseño de la investigación.....	20
3.1.1. Tipo.....	20
3.1.2. Nivel.....	20
3.1.3. Diseño.....	20
3.1.4. Enfoque.....	20
3.2. Población y muestra.....	21
3.2.1. Población.....	21
3.2.2. Muestra.....	21
3.3. Técnicas de recolección de datos.....	22
3.4. Técnicas para el procesamiento de la información.....	23
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	25
4.1. Análisis de resultados.....	25
4.2. Contrastación de hipótesis.....	42
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....	46
5.1. Discusión de resultados.....	46
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	49

6.1. Conclusiones	49
6.2. Recomendaciones	50
REFERENCIAS	51
7.1. Fuentes documentales	51
7.2. Fuentes bibliográficas	53
7.3. Fuentes hemerográficas	53
7.4. Fuentes Electrónicas	54
ANEXOS	56
Anexo N°01 Matriz de consistencia	57
Anexo N°02 Encuesta.....	59



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables.....	19
Tabla 2. Casos Variable Asertividad	22
Tabla 3. fiabilidad de la Variable Asertividad	22
Tabla 4. Casos Variable Inteligencia interpersonal	23
Tabla 5. Fiabilidad de la Variable Inteligencia Interpersonal	23
Tabla 6. Pruebas de normalidad.....	24
Tabla 7. Sexo del personal administrativo.....	25
Tabla 8. Edad del personal administrativo.....	26
Tabla 9. Dimensión Asertividad (1-5 preguntas)	27
Tabla 10. Dimensión Asertividad (6-10 preguntas).....	28
Tabla 11. Dimensión Asertividad (11-15 preguntas).....	29
Tabla 12. Dimensión No Asertividad (16-20 preguntas).....	30
Tabla 13. Dimensión No Asertividad (21-26 preguntas).....	31
Tabla 14. Dimensión Asertividad Indirecta (27-33 preguntas)	32
Tabla 15. Dimensión Asertividad Indirecta (34-40 preguntas)	33
Tabla 16. Variable Asertividad.....	34
Tabla 17. Dimensión Asertividad	35
Tabla 18. Dimensión No Asertividad	36
Tabla 19. Dimensión Asertividad Indirecta.....	37
Tabla 20. Variable Inteligencia Interpersonal.....	38
Tabla 21. Dimensión empatía	39
Tabla 22. Dimensión Relaciones Interpersonales.....	40
Tabla 23. Dimensión Responsabilidad Social	41
Tabla 24. Correlaciones de la dimensión Asertividad y la variable Inteligencia Interpersonal	42
Tabla 25. Correlaciones de la dimensión No Asertividad y la variable Inteligencia Interpersonal	43
Tabla 26. Correlaciones de la dimensión de Asertividad Indirecta y la variable Inteligencia Interpersonal	44
Tabla 27. Correlaciones de las variables Asertividad e Inteligencia Interpersonal	45

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. La Inteligencia Emocional y el Ajuste Psicológico: un estudio transcultural,....	12
Figura 2. Nueva forma de hacer negocio socialmente responsable.....	14
Figura 3. Sexo del personal administrativo	25
Figura 4. Edad del personal administrativo	26
Figura 5. Dimensión Asertividad (1-5 preguntas).....	27
Figura 6. Dimensión Asertividad (6-10 preguntas).....	28
Figura 7. Dimensión Asertividad (11-15 preguntas).....	29
Figura 8. Dimensión No Asertividad (16-20 preguntas)	30
Figura 9. Dimensión No Asertividad (21-26 preguntas)	31
Figura 10. Dimensión Asertividad <i>Indirecta</i> (27-33 preguntas)	32
Figura 11. Dimensión Asertividad <i>Indirecta</i> (34-40 preguntas).....	33
Figura 12. Variable Asertividad	34
Figura 13. Dimensión Asertividad	35
Figura 14. Dimensión No Asertividad.....	36
Figura 15. Dimensión Asertividad <i>Indirecta</i>	37
Figura 16. Variable Inteligencia Interpersonal.....	38
Figura 17. Dimensión empatía	39
Figura 18. Dimensión Relaciones Interpersonales	40
Figura 19. Dimensión Responsabilidad Social.....	41

RESUMEN

El Objetivo de la investigación fue de Determinar la relación que existe entre la asertividad y la inteligencia interpersonal de los trabajadores de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2021. **Métodos:** la investigación es de tipo aplicada, de diseño no experimental transaccional correlacional; la población es de 612 trabajadores nombrados y contratados (Planillas y CAS). La muestra fue de 136 trabajadores nombrados y contratados; se efectuó la prueba de fiabilidad a los instrumentos de asertividad y relaciones interpersonales obteniendo 0,851 y 0,812 respectivamente. **Resultados:** Respecto a la asertividad de los 136 encuestados, el 34.56% (47) del nivel bajo, el 57.35% del nivel medio y 8.09% (11) de nivel alto, donde se evidencia que los trabajadores aun no expresan sus sentimientos, no maneja bien la críticas hacia su persona, siguen pensando que existe conflictos entre los trabajadores. Respecto a la Inteligencia interpersonal de los 136 encuestados, el 12.50% (17) de nivel bajo, el 66.91% (91) del nivel medio y el 20.59% (28) del nivel alto, se entiende que los trabajadores no les interesa el medio ambiente laboral, además aún no definen bien la forma de integrarse socialmente y ser responsables por el medio ambiente laboral. **Conclusión:** Hemos demostrado que existe una relación entre la asertividad y la inteligencia interpersonal de los Trabajadores con un correlación de 0,775.

Palabras clave: Asertividad, no asertividad, asertividad indirecta, inteligencia interpersonal

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between assertiveness and interpersonal intelligence of the workers of the José Faustino Sánchez Carrión National University - Huacho 2021. Methods: the research is of an applied type, with a non-experimental transectional correlational design; the population is 612 appointed and contracted workers (Payrolls and CAS). The sample consisted of 136 appointed and contracted workers; The reliability test was carried out on the instruments of assertiveness and interpersonal relationships, obtaining 0.851 and 0.812, respectively. Results: Regarding the assertiveness of the 136 respondents, 34.56% (47) of the low level, 57.35% of the medium level and 8.09% (11) of the high level, where it is evident that the workers still do not express their feelings, they do not handle criticism towards himself well, they continue to think that there are conflicts between workers. Regarding the interpersonal intelligence of the 136 respondents, 12.50% (17) of low level, 66.91% (91) of medium level and 20.59% (28) of high level, it is understood that workers are not interested in the medium work environment, in addition, they still do not define well the way to integrate socially and be responsible for the work environment. Conclusion: We have shown that there is a relationship between assertiveness and interpersonal intelligence of Workers with a correlation of 0.775.

Keywords: Assertiveness, non-assertiveness, indirect assertiveness, interpersonal intelligence

INTRODUCCIÓN

El estudio que hemos desarrollado es la asertividad y la inteligencia interpersonal de los trabajadores de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho, es importante el tema tratado, porque permite detectar en los trabajadores, la forma como se desarrollan en su medio ambiente laboral, resolución de conflictos, su comunicación asertiva, sus habilidades sociales, su empatía, responsabilidad social lo cual redundará en su mejor desempeño en el cargo que ostentan.

Así mismo, los resultados que se encuentren serán entregados a esta casa Superior de Estudios para realizar una mejora en la asertividad y la inteligencia interpersonal de sus trabajadores.

La investigación está estructurada de la siguiente manera: Capítulo I: Donde describiremos el planteamiento del problema, donde se desarrolla la realidad problemática, se formula el problema general, específico, objetivos generales y específicos, la justificación, delimitación y viabilidad del trabajo de investigación. Capítulo II: corresponde al marco teórico, donde se describe los antecedentes internacionales y nacionales, las bases teóricas, Definiciones de términos básicos, Formulación de las hipótesis y la operacionalización de las variables. El Capítulo III se desarrolla la metodología la cual comprende, el diseño de investigación, Población, muestra, técnicas de recolección de datos y procesamiento de la información. El capítulo IV se describe los resultados, el capítulo V se realiza la discusión, el capítulo VI desarrollamos las conclusiones y recomendaciones, posteriormente las referencias y finalmente los Anexos.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

A nivel mundial nos encontramos en un constante cambio veloz en los diferentes ámbitos sean estos políticos, social, científico y cultural. Nuestro país no es ajeno a dicha situación, afectando a nuestras instituciones y empresas en general, por ende a sus trabajadores, quienes sacan a relucir sus habilidades, y estas se manifiestan demostrando su lado asertivo, como también puede ser la no asertividad o de lo contrario con la asertividad indirecta, y esto tiene que ver con el comportamiento de los trabajadores y como aplican su inteligencia interpersonal, siendo empáticos con los demás compañeros y como manejan sus relaciones interpersonales con los usuarios, aplicando criterios de responsabilidad social en el desarrollo de su trabajo.

Riso (2018) menciona que si deseamos que nos respeten tendremos que empezar a respetarnos a nosotros mismos, ya que la dignidad personal da como resultado que deseamos lo mejor para nosotros. (p. 24).

Castanyer (2019) dice que es muy difícil de comprender la asertividad sin no se entiende las conductas de los demás. La sumisión y agresión no son opuestas, sino que son la continuidad del camino que se van moviendo las personas (p. 15).

De la misma forma Riso (2018) dice que la asertividad admite relaciones más funcionales, auténticas y directas. Es una comunicación por excelencia, donde la transparencia y la honestidad es determinante (p. 28).

Cabe destacar que en las instituciones públicas y privadas se viene dando este tipo de conductas en sus trabajadores, de modo idéntico sucede en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, al no saber cómo se comportan, sienten y piensan sus trabajadores, es por ello por lo que hemos decidido estudiar la asertividad y la

inteligencia interpersonal en esta casa Superior de Estudios.

Se ha podido evidenciar que los trabajadores de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, no son asertivos entre ellos y con los usuarios, por ende la comunicación no es la adecuada, no hay afecto sincero entre ellos, la convivencia digital no se viene aceptando adecuadamente, los trabajadores tienen expresiones pasivas, depende mucho de sus jefes, tiene desconfianza al realizar sus labores diarias de forma remota, tiene conductas inapropiadas con sus compañeros, no tiene la facilidad de expresarse con los demás cara a cara, solo aceptan las críticas vía teléfono o por cartas, sus sentimientos son limitados al querer expresarlos

Si esto persiste la inteligencia interpersonal seguirán siendo afectadas por no expresar con claridad sus ideas, no atiende a los demás como debe ser, no intercambian información de forma inmediata, no resuelve conflictos, no trabaja en equipo, la no acertada gestión administrativa a tiempo genera atrasos y por ende el usuario se encuentra insatisfecho, generando reclamos a las instancias respectivas. Se tiene trabajadores no empáticos lo que traerá como consecuencia una pésima inteligencia interpersonal, influenciando en un mal desempeño laboral

Por estas razones expuestas, se tiene que capacitar al personal para realizar su trabajo con asertividad, atender al usuario con calidad y calidez, debe de trabajar en equipo, y por ende mejorar el manejo de su inteligencia interpersonal. Esto beneficiará a los trabajadores, autoridades y a los usuarios que acuden de forma presencial y/o requieran ser atendidos de forma virtual, y se sientan satisfechos con el esmero que brindan los trabajadores de esta Casa Superior de Estudios

En base a ellos se propone demostrar la influencia que existe entre la Asertividad y la Inteligencia Interpersonal de los Trabajadores de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2021.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿Cómo se relaciona la asertividad con la inteligencia interpersonal de los trabajadores de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2021?

1.2.2. Problemas Específicos

- a) ¿De qué manera se relaciona la asertividad y la inteligencia interpersonal de los trabajadores de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2021?
- b) ¿De qué manera se relaciona la No Asertividad con la inteligencia interpersonal de los trabajadores de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2021?
- c) ¿De qué manera se relaciona la Asertividad Indirecta con la inteligencia interpersonal de los trabajadores de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2021?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la asertividad y la inteligencia interpersonal de los trabajadores de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2021.

1.3.2. Objetivos Específicos

- a) Determinar la relación que existe entre la asertividad y la inteligencia interpersonal de los trabajadores de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2021.
- b) Establecer la relación que existe entre la No asertividad y la inteligencia interpersonal de los trabajadores de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2021.
- c) Determinar la relación que existe entre la asertividad indirecto y la inteligencia interpersonal de los trabajadores de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2021.

1.4. Justificación de la Investigación

El estudio se justifica de la siguiente manera.

Valor teórico o de conocimiento.

Esta investigación nace después de haber detectado en las instituciones públicas de nuestra Región Lima Provincias, que no viene dándose la asertividad y la inteligencia interpersonal, como se debe; por lo que vamos a demostrar la existencia de la asertividad de parte del personal administrativo que labora en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión,

Conveniencia.

La investigación es conveniente por qué sirve para que los trabajadores brinden una mejor atención con los usuarios que acuden presencial o virtualmente a la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Implicaciones prácticas.

Permitirá resolver las buenas relaciones interpersonales, la responsabilidad social que existe y por ende la empatía, un aspecto muy fundamental, de considerar y que tiene mucho valor y en base a éste forjar actitudes asertivas, que contribuyan al desarrollo y aplicación de una nueva practica administrativa, en la que podamos encontrar mejores resultados institucionales, lo que va a redundar en un mejor servicio a los usuarios.

Además, el estudio servirá como aporte para otras investigaciones de Asertividad y la Inteligencia Interpersonal.

1.5. Delimitaciones del estudio

a) Delimitación temporal.

El estudio se realizó desde julio a noviembre del 2021.

b) Delimitación geográfica.

El estudio se ejecutó en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho.

c) Delimitación Social.

El estudio favorecerá a la comunidad universitaria (Docentes, trabajadores y alumnos) y la comunidad de huacho que requiera de los servicios de la Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho.

1.6. Viabilidad del estudio

Se cuenta con todo el financiamiento para llevar a cabo la investigación, por lo tanto, es viable porque tenemos el apoyo de los trabajadores de la Universidad y será autofinanciado económicamente.



CAPITULO II

MARCO TÉORICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Internacionales

Becerra y Gonzales (2021) en su investigación “Comunicación asertiva del docente y el Clima emocional en el aula de preparatoria”. Metodología es cualitativo, de diseño descriptivo correlacional. Población 6 docentes. Muestra 2 docentes. Concluyó: * Demostró la existencia de una relación positiva entre la comunicación asertiva y el clima emocional, por lo que la habilidad comunicacional favorece significativamente el clima del aula. * La revisión bibliográfica ha permitido valorar como herramientas pedagógicas a la comunicación asertiva y a las actividades lúdicas, las cuales son vitales para las aulas de clase. * Propone capacitar a los docentes en técnicas de comunicación asertiva, actividades lúdicas y elementos del entorno las cuales van a propiciar un clima emocional positivo en el aula,

Garcés (2019) en su tesis titulada “La Asertividad y su Influencia en la Satisfacción Laboral del Personal Operativo de la Empresa Ecuatran S.A.”. Metodología: De tipo exploratorio, muestra 50 personas. Concluyó en: 1. Se evidencia que la asertividad influye en la satisfacción laboral, deduciendo que una persona es asertiva en su centro laboral posee una satisfacción laboral placentera. 2. Los niveles de asertividad de los docentes está a un nivel de no asertividad, se deduce que deben tener conflicto para hablar, finalmente un porcentaje de la población está en un nivel de asertividad, quienes expresan sus sentimientos y opiniones. 3. Se demostró que el 50% de la población tienen una satisfacción laboral neutro, otro porcentaje de la población se evidencian que están en un nivel insatisfactorio, lo que puede conllevar a un ambiente laboral caótico, esto está trayendo como consecuencia ausentismo del personal.

Calderon (2017) en su investigación titulado “Asertividad y Comunicación Organizacional (Estudio realizado con sus colaboradores de AFROPAN de la Zona 1 Quetzaltenango)”. Metodología, de tipo descriptiva, con una muestra de 52 alumnos. Concluyó en: a) Demostró estadísticamente que entre asertividad y comunicación organizacional existe un grado significativo. b) Determinó el grado de asertividad aceptable en sus colaboradores, pese a las diferencias que existen entre ellos, tienden a ser de temperamento pasivo y agresivo. c) Demostró que los trabajadores de la empresa tienen un buen ambiente laboral por ende una buena comunicación organizacional.

Perez (2016) en su tesis titulada “Asertividad un Estudio Comparativo en Colaboradores Operativos de Turno Diurno y Nocturno en una Empresa de Lazos”. Metodología: De tipo descriptivo comparativo. Muestra de 50 colaboradores, 25 del turno diurno y 25 del turno nocturno. Llegando a las siguientes conclusiones: a) Demostró estadísticamente al 0.05% que no hay diferencia entre los colaboradores de turno diurno con el nocturno. b) Demostró que, los dos grupos, demostraron igualdad en el nivel de asertividad.

Centeno (2015) en su investigación titulado “La asertividad y su relación con la comunicación organizacional en los colaboradores del Instituto Técnico Superior Libertad”. Metodología: Investigación no experimental, transversal, correlacional. Concluyó en: Demostró que existe relación significativa entre la asertividad y la comunicación organizacional; con la recomendación de tener en cuenta siempre estudio más detallado de la asertividad y la comunicación donde los resultados conlleven a una estrategia competitiva

2.1.2. Nacionales

Guevara Peña (2021) en su estudio “Asertividad y estilos cognitivos de interacción social en el personal técnico en enfermería de un hospital estatal categoría II-2 de Chiclayo, Setiembre – Diciembre 2019”. Metodología: De diseño no experimental descriptivo, con una población de 102 técnicos en enfermería del hospital estatal. Concluyó en que, no encontró relación entre la asertividad y la edad y tiempo de trabajo, respecto a los factores sociodemográficos la gran mayoría de la población de enfermería es femenino,

quienes están nombradas con más de 7 años de experiencia en estas labores, las cuales atienden en tres turnos.

Tantalean (2021) en su trabajo de investigación titulado “Evaluación de un programa en la asertividad de los serenos de la Municipalidad de Breña”. Muestra es de 36 agentes de seguridad de la Municipalidad de Breña (de 18 a 61 años). Concluyó en: Ha demostrado diferencias significativas entre el total de participantes. De la misma forma, se evidencia un promedio elevado en la satisfacción de los serenos hacia el programa. Por lo tanto, se comprobó la eficacia en la asertividad de los participantes en el programa.

Pereda Villarreal (2019), en su trabajo de investigación titulada “La asertividad y la convivencia educativa en los estudiantes de un CEBA del distrito de Huanchaco, 2018”. Metodología: De diseño exploratorio, su población fue de 25 Estudiantes varones de un CEBA, su muestra fue de 25 estudiantes. Concluyó en: a) El 88% de estudiantes son asertivos teniendo facilidad en la comunicación. b) Existen personas con mucha asertividad indirecta como no asertividad en un mínimo porcentaje.

Gonzales Trujillo (2018), en su estudio “Asertividad y clima laboral en docentes de la Red 07, Independencia, 2017”. Metodología: Tipo de investigación básica, diseño no experimental-transversal y correlacional. Muestra 167 docentes de instituciones educativas de la UGEL 02 de Lima Metropolitana, distrito de Independencia. Concluyó en que, existe entre la asertividad y el clima laboral de los docentes una relación directa y significativa. Por lo que a más alta la asertividad, será más propensa a tener un clima laboral favorable.

Nieto Párragha (2016) en su trabajo de investigación titulada “Asertividad y Convivencia en el aula en estudiantes de secundaria de la Institución Educativa N° 0051 José Faustino Sánchez Carrión, Lurigancho 2016”. Metodología: Tipo aplicada, de diseño descriptivo correlacional transversal, de alcance no experimental, la población fue de 600 y su muestra fue de 234 estudiantes. Aplicó los instrumentos el ADCD y ECA, los mismos que fueron

adaptados, validados con la confiabilidad con el cronbach. Concluyó en: Existe una relación significativa entre asertividad, infiriendo que a mejor asertividad mejor convivencia en el aula.

Anticona (2014) señala en su estudio “Asertividad en Estudiantes de Psicología según el factor de Nivel de Formación Académica (Ingresantes, Media Carrera, Egresantes) de una Universidad Privada de Trujillo”. El estudio es descriptiva-comparativa, de tipo sustantiva, y utilizó una muestra de 107 alumnos, concluyendo en: a) Se demostró la existencia de diferencias significativas en la “Asertividad” entre los diferentes ciclos académicos. b) Demostró las diferencias en la asertividad en los alumnos ingresantes, media carrera y egresados de la carrera de psicología. c) Demostró la existencia de diferencias del factor No asertividad entre los estudiantes ingresantes, media carrera y egresados de la carrera de psicología. d) Demostró la existencia de diferencias del factor asertividad indirecta entre los estudiantes ingresantes, media carrera y egresados de la carrera de psicología.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Inteligencia Interpersonal

a) Definición

Wiki_psicologia (2021) lo define “la capacidad humana orientada a la habilidad de apreciar los estados mentales y emocionales de las personas cercanas, que se hallan en el espectro de influencia”.

b) Habilidades de la inteligencia interpersonal

La inteligencia interpersonal es múltiple, incluyendo una serie de aptitudes interpersonales, por lo que tiene 8 habilidades las cuales son:

Habilidad N° 1: Comprender a los demás:

Refiere a la capacidad de comprender a los demás. El entender a los demás permite tener una mejor comunicación y eso conlleva a tener la habilidad de decidir y solucionar los problemas de manera adecuada.

Habilidad N° 2: Expresar sus ideas con claridad

Permite que los demás le entiendan. El hablar claramente es significativo para cualquier caso que se pueda dar ya sea en el trabajo o de forma personal. Hay que estar siempre seguro de que los demás comprenden lo que uno desea transmitirles información con claridad.

Habilidad N° 3: Establecer sus necesidades

Debe ser seguro, tener sus propios objetivos y aferrarse a ellos. Si queremos intentar complacer a todos, podemos culminar decepcionarlos a todos.

Habilidad N° 4: Intercambiar información

Es importante el intercambio de información entre las personas, sin crear malestar entre ellos.

Habilidad N° 5: Influir en otros: motivar a los demás para que actúen es una de las claves de esta inteligencia.

Se debe tener un líder que sea capaz de enlazar con los demás, que permita expresar lo que desea y promover el dialogo de los que necesitan y lo que pueda darles el líder.

Habilidad N° 6: Resolver conflictos

La persona que tiene cualidades interpersonales puede resolver conflictos muy rápidamente. Se puede tomar decisiones oportunamente al descubrir la causa del problema.

Habilidad N° 7: Trabajar en equipo

Ser parte de un equipo es impresionante, porque todos colaboran para alcanzar los resultados, pero a la vez todos participan con los objetivos propuestos.

Habilidad N° 8: Cambiar de rumbo

Las personas que tienen características interpersonales son adaptables y flexibles, además las personas son diferentes una de otras. La manera de salir de una situación problemática es cambiar la forma de actuar (Herrera, 2020).

c) Características de la Inteligencia Interpersonal:

Las características son:

- ✓ Mejora entre las personas de una sociedad sus relaciones sociales
- ✓ Promueve un buen clima laboral
- ✓ Mejora la capacidad de entendimiento
- ✓ Mejora la comunicación.
- ✓ Incita al liderazgo.
- ✓ Tiende a Desarrollar las habilidades de negociación.

d) Importancia de la inteligencia interpersonal en el ámbito laboral

- ✓ Promueve un mejoramiento de las relaciones en el trabajo y el clima organizacional;
- ✓ Respecto a la forma de pensar y comunicarse son más asertivos;
- ✓ Promueve el mejoramiento del trato con personas difíciles;
- ✓ Maneja mejor los conflictos;
- ✓ Induce al cambio;
- ✓ Promueve el liderazgo.

Este tipo de inteligencia interpersonal nos permite mejorar nuestras labores y, de forma mutua, la de los demás compañeros de trabajo.

e) Importancia de la inteligencia interpersonal en el ámbito laboral

“Es importante porque se tiene un equipo de trabajo compacto y que se preocupen el uno por el otro, hace que las estrategias de marketing convencional e inclusive, el marketing digital tenga mayor eficacia a la hora de ser implementadas” (Content, 2019).

“Además, no solo se debe tomar en cuenta a tu personal sino a los clientes, recordar que la empatía, ponerse en sus zapatos, pensar qué es lo que realmente necesitan y buscar la forma más adecuada para solucionarlo será un punto clave para conseguir los objetivos” (Content, 2019).

“Para lograr crear y cumplir las directrices, es importante generar un ambiente laboral acorde e implementar distintos tipos de técnicas para el desarrollo interpersonal y demás capacidades” (Content, 2019).

Bar-On (1997)	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Intrapersonal: autoconsciencia emocional, asertividad, independencia emocional, autoconsideración y autorrealización. ◆ Interpersonal: empatía, responsabilidad social y relación interpersonal ◆ Manejo de las emociones: tolerancia de presiones y control de impulsos. ◆ Estado de ánimo: optimismo y alegría. ◆ Adaptabilidad-ajuste: examen de la realidad, flexibilidad y solución de problemas.
--------------------------	--

Figura 1. La Inteligencia Emocional y el Ajuste Psicológico: un estudio transcultural,

Fuente: Fulquez (2011)

2.2.2. Dimensiones de Inteligencia Interpersonal

Las dimensiones son:

- **Empatía**

Empatía (EM). “Capacidad que muestra el individuo de ser consciente, entiende y aprecia los sentimientos de los demás. Es capaz de advertir lo que otros hombres aprecian, como lo aprecian y porque lo aprecian” (Chernnis y Goleman, 2001).

“Ser empático significa ser capaz de entender emocionalmente a otros sujetos. Los varones o mujeres empáticos cuidan de las demás y muestran interés y preocupación por ellas” (Chernnis y Goleman, 2001)

- **Relaciones Interpersonales**

Según Bisquerra (2003) “una relación interpersonal es una interacción

recíproca entre dos o más personas. Este vínculo se regula por las leyes e instituciones de la interacción social” (p. 23).

Para Fernández (2003, p. 25) “trabajar en un ambiente laboral óptimo es sumamente importante para los empleados, ya que un entorno saludable incide directamente en el desempeño que estos tengan y su bienestar emocional”.

- **Características de las Relaciones Interpersonales**

Por su parte Oliveros (2004) estableció que “las características de las relaciones interpersonales, tomando en cuenta los siguientes aspectos: honestidad y sinceridad, respeto y afirmación, compasión, comprensión y sabiduría, habilidades interpersonales y destrezas” (p. 25).

Según Cruz (2003, 25), “el éxito que se experimenta en la vida depende en gran parte de la manera como nos relacionemos con las demás personas, y la base de estas relaciones interpersonales es la comunicación.”

“Hablo particularmente de la manera en que solemos hablarles a aquellos con quienes usualmente entramos en contacto a diario, nuestros hijos, esposos, amigos o compañeros de trabajo” (Contreras y Hernández)

- **Responsabilidad Social**

“Se busca un enfoque económico que implica que se complementa social y ambiental, y como se puede ver en la (Figura 1) se puede decir que se expresa en un embudo, debido a que no siempre una organización aplica estrategias” (Comisión de las Comunidades Europeas, 2001, pág. 26)

Según Santa, Fajardo, y Santa (2015, pág. 4) “un engranaje de las acciones y resultados de las tres dimensiones, como respuesta efectiva a las demandas del entorno”.



Figura 2. Nueva forma de hacer negocio socialmente responsable

Fuente: Santa, Fajardo y Santa (2015)

2.2.3. Asertividad

a) Definiciones

“La asertividad es una parte esencial de las habilidades sociales que reúne las actitudes y pensamientos que favorecen la autoafirmación como personas y la defensa de los derechos propios con respeto, es decir sin agredir ni permitir ser agredido” (Roosevelt, 2002)

La asertividad, según Alberti (1977):

1. Es un rasgo de la conducta, y no de las personas.
2. Es un rasgo específico de la persona y a la situación, no universal.
3. Se contempla en el argumento cultural de la persona.
4. El individuo tiene la capacidad de elegir su actuación.
5. Es un rasgo de la conducta afectiva, no dañina.

b) Dimensiones de Asertividad

Las dimensiones son:

- **Asertividad**

“Es la habilidad del individuo para expresar sus limitaciones, sentimientos, opiniones, deseos, derechos para dar y recibir alabanzas, hacer peticiones y manejar la crítica” (Flores y Díaz-Lovig, 2004)

Para Alberti y Emmons (1978) la conducta asertiva es: “La conducta que permite a una persona actuar en base a sus intereses más importantes, defenderse sin ansiedad inapropiada, expresar cómodamente sentimientos honestos o ejercer los derechos personales, sin negar los derechos de los otros”

“La asertividad es una parte esencial de las habilidades sociales que reúne las actitudes y pensamientos que favorecen la autoafirmación como personas y la defensa de los derechos propios con respeto, es decir sin agredir ni permitir ser agredido” (Roosevelt, 2002)

Cuando se adopta una conducta asertiva se tiene consecuencias las cuales son:

- “Facilita la comunicación y minimiza la posibilidad de que los demás malinterpreten nuestros mensajes”.
- “Ayuda a mantener relaciones interpersonales más satisfactorias”.
- “Aumenta las posibilidades de conseguir lo que deseamos”.
- “Incrementa las satisfacciones y reduce las molestias y conflictos producidos por la convivencia”.
- “Mejora la autoestima”.
- “Favorece las emociones positivas en uno mismo y los demás”.
- “Quiénes se relacionan con una persona asertiva obtienen una comunicación clara y no manipuladora, se sienten respetados y perciben que el otro se siente bien con ellos.” (Roosevelt, 2002)

- **No Asertividad**

“Es la inhabilidad del individuo para expresar sus deseos, opiniones, sentimientos, limitaciones, alabanzas, iniciar interacción con otras personas y manejar la crítica” (Flores y Díaz-Lovig, 2004)

Una persona inhibida tiene “la tendencia a adaptarse excesivamente a las reglas externas o a los deseos de los demás, sin tener suficientemente en cuenta los propios intereses, sentimientos, derechos, opiniones y deseos” (Roosevelt, 2002)

“En cambio, la agresividad es la conducta no asertiva de signo opuesto a la inhibición que consiste en sobrevalorar las opiniones, sentimientos e intereses personales sin tener en cuenta las opiniones, derechos o sentimientos de los demás” (Roosevelt, 2002)

- **Asertividad Indirecta**

“Es la inhabilidad del individuo para tener enfrentamientos directos, cara a cara con otras personas en situaciones cotidianas o de trabajo., ya sea con familiares, amigos jefes o compañeros de trabajo llevándolo por tanto a expresar sus opiniones, deseos, sentimientos, peticiones” (Flores y Díaz-Lovig, 2004)

Los especialistas de la asertividad proponen unas características de la gente asertiva, las cuales son:

- ✓ Mira y admite la realidad
- ✓ Ejerce y propone en base a hechos de concretos
- ✓ Decide voluntariamente
- ✓ Admite sus desaciertos y aciertos
- ✓ Usa sus capacidades con satisfacción
- ✓ Es positivo, asimismo es gentil y considerado
- ✓ No es agresivo; está dispuesto a dirigir, así como a dejar que otros dirijan
- ✓ Puede madurar, desarrollarse y tener éxito, sin resentimiento
- ✓ Permite que otros maduren, se desarrollen y tengan éxito
- ✓ Pide lo que necesita, dice lo que piensa, y expresa lo que siente, con respeto. (Rosales, 2017)

Factores que dificultan el desarrollo de la Asertividad.

García y Magaz (1994). Ha propuesto un ordenamiento de los elementos que entorpecen el normal desarrollo de la asertividad, los describe a continuación:

- ✓ “Familias muy represivas con los hijos.
- ✓ Severas carencias afectivas en la infancia.
- ✓ Problemas de comunicación interpersonal.
- ✓ Sobre valoración de las opiniones de otros.

✓ Baja autoestima”

2.3. Definiciones de los términos básicos

Agresividad

“Es otra forma de conducta no-assertiva de carácter opuesto a la inhibición. Consiste en no respetar los derechos, sentimientos e intereses de los demás y, en su forma más extrema, incluye conductas como ofenderlos, provocarlos o atacarlos” (Roca, 2014, p. 18)

Asertividad.

“La palabra asertivo, de aserto, proviene del latín assertus y quiere decir afirmación de la certeza de una cosa; de ahí puede deducirse que una persona asertiva es aquella que afirma con certeza” (Rosales, 2017)

Comunicación asertiva

“Es una forma de expresión consciente, congruente, clara, directa y equilibrada, cuya finalidad es comunicar nuestras ideas y sentimientos o defender nuestros legítimos derechos sin la intención de herir, o perjudicar, actuando desde un estado interior de autoconfianza, en lugar de la emocionalidad limitante típica de la ansiedad, la culpa o la rabia.”

Empatía

“Es la capacidad de una persona para ponerse en el lugar del otro y poder así comprender su punto de vista, sus reacciones, sentimientos y demás” (Prieto, 2011)

Habilidades sociales

“Son una serie de conductas observables, pero también de pensamientos y emociones, que nos ayudan a mantener relaciones interpersonales satisfactorias, y a procurar que los demás respeten nuestros derechos y no nos impidan lograr nuestros objetivos” (Roca, 2014, p. 11)

Inhibición

“Comportamiento no-assertivo caracterizado por la sumisión, la pasividad, el retraimiento y la tendencia a adaptarse excesivamente a las reglas externas o a los deseos de los demás, sin tener suficientemente en cuenta los propios intereses, sentimientos, derechos, opiniones y deseos” (Roca, 2014, p. 15)

La conversación

“Es un diálogo que va más allá del rito informal o saludo preliminar. Puede tratar sobre algún asunto laboral o persona” (Billikopf, 2003, p. 165)

Las exigencias

“Las exigencias son creencias, mantenidas en forma rígida e inflexible, acerca de cómo debería ser uno mismo, otras personas o la vida” (Roca, 2014, 45)

Resiliencia

“Capacidad que tenemos las personas, familias, grupo o comunidades de saber afrontar, sobreponernos a las adversidades y salir airosos o transformados” (Roca, 2014, 26)

2.4. Hipótesis de investigación.

2.4.1. Hipótesis general

La asertividad se relaciona con la inteligencia interpersonal de los Trabajadores de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2021.

2.4.2. Hipótesis Específicas

- a) La asertividad se relaciona con la inteligencia interpersonal de los Trabajadores de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2021.
- b) La no asertividad se relaciona con la inteligencia interpersonal de los Trabajadores de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2021.
- c) La asertividad indirecta se relaciona con la inteligencia interpersonal de los Trabajadores de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2021.

2.5. Operacionalización de las variables

Tabla 1. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Asertividad Variable X	Asertividad	Reconoce
		Afecto
		Aceptación
		Expresión
		Desconfianza
	No Asertividad	Relación
		Expresarse
		Aceptación
		Sentimiento
		Comprensión
Inteligencia Interpersonal Variable Y	Empatía	Confianza
		Sentimiento
		Afecto
		Intimididad
	Relaciones Interpersonales	Amistad
		Ayuda
		Respeto
		Sensible
Responsabilidad Social		

Fuente: Adaptado de Bar-On 1997

CAPITULO III METODOLOGÍA

3.1. Diseño de la investigación

3.1.1. Tipo

Según Carrasco (2006) afirma que “la investigación tiene el fin de dar solución a problemas en la institución que se viene estudiando.” Por lo que es de tipo aplicada,

3.1.2. Nivel

“Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (Según Hernández-Sampieri y Mendoza Torres, 2018)). Por lo tanto, es de nivel correlacional.

3.1.3. Diseño

“La investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables”. (Hernández-Sampieri y Mendoza Torres, 2018). Por lo tanto, es dediseño no experimental.

3.1.4. Enfoque

“Son un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos” (Hernández-Sampieri y Mendoza Torres, 2018, p. 612). Por lo tanto, es de enfoque mixto.

3.2. Población y muestra.

3.2.1. Población.

Está conformada por 612 trabajadores nombrados y contratados (Planillas y CAS) de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho.

3.2.2. Muestra

Se usó la fórmula de población finita:

$$m = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2 (N - 1) + Z * p * q}$$

Donde:

m= Muestra necesaria

Z = nivel de confianza

p = Probabilidad de éxito

q = Probabilidad de no éxito

N = Población

e = Error muestral

Remplazando tenemos:

$$Z^2 = 3.84 \quad p = 0.8 \quad q = 0.2 \quad N = 612 \quad e^2 = 0.0025$$

El resultado es 175.60321 trabajadores

Se procedimos hacer un ajuste a la muestra, usando la siguiente formula:

n = Muestra ajustada

n' = Muestra encontrada

N = Población

Entonces se tiene

n = ¿?

n' = 175.60321

N = 612

$$n = \frac{n'}{1 + n'/N}$$

Obteniendo la muestra ajustada de 136 trabajadores nombrados y contratados de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho.

3.3. Técnicas de recolección de datos

Los datos se obtuvieron usando la encuesta. Se usaron dos cuestionarios. Uno de ellos corresponde a la Asertividad con 40 preguntas y el segundo cuestionario mide la inteligencia interpersonal con 24 preguntas.

El cuestionario de Asertividad uso el modelo Likert, usando las alternativas
 1 = completamente en desacuerdo 2= En desacuerdo
 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4= De acuerdo 5= Completamente de acuerdo

Y el cuestionario de Inteligencia interpersonal también uso el modelo Likert con las alternativas

1 = Nunca 2 = Casi Nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre

Confiabilidad del cuestionario sobre Asertividad

Se procedió usar el Alfa de Cronbach para la prueba de fiabilidad, obteniendo un valor de 0,851.

Tabla 2. Casos Variable Asertividad

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 3. fiabilidad de la Variable Asertividad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,851	40

Confiabilidad del cuestionario sobre Inteligencia personal

Se procedió usar el Alfa de Cronbach para la prueba de fiabilidad, obteniendo un valor de 0,812.

Tabla 4. Casos Variable Inteligencia interpersonal

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 5. Fiabilidad de la Variable Inteligencia Interpersonal

Alfa de Cronbach	N de elementos
,812	24

3.4. Técnicas para el procesamiento de la información

Los datos se recopilaron con el formulario del Google, la información se clasificó, proceso, realizando un análisis de las variables y dimensiones diseñando tablas de frecuencias y gráficos estadísticos, usando el Microsoft Excel.

PRUEBA DE NORMALIDAD

Se realizó la prueba de normalidad con la finalidad de elegir un aprueba estadística que nos permita realiza la constatación de la hipótesis, obteniendo lo siguiente:

Tabla 6. Pruebas de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión de Asertividad	,101	136	,002	,981	136	,050
Dimensión de No Asertividad	,105	136	,001	,985	136	,158
Dimensión de Asertividad Indirecta	,109	136	,000	,958	136	,000
Variable Asertividad	,091	136	,007	,966	136	,002
Variable Inteligencia Interpersonal	,077	136	,047	,988	136	,265

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla N° 06, se muestran resultados de la prueba de normalidad, la muestra es de 136 trabajadores, por consiguiente, se toma los resultados del Kolmogórov-Smirnov, Además el Sig es menor a 0.05, por lo tanto, usaremos la prueba estadística no paramétrica del Rho de Spearman.

CAPITULO IV RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados

Según la encuesta el 48,53% (66) varones y 51,47% (70) mujeres, respondieron al cuestionario realizado al personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Tabla 7. Sexo del personal administrativo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Varón	66	48,53
	Mujer	70	51,47
	Total	136	100,00

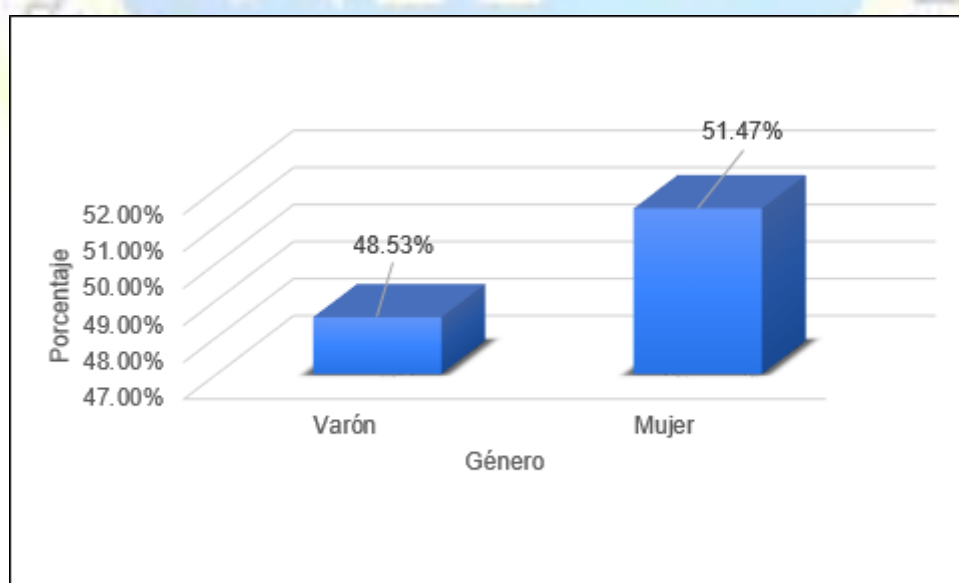


Figura 3. Sexo del personal administrativo

Según la encuesta el 11,76% (16) están entre 25 a 31 años, el 40,44% (55) están entre 32 a 45 años y el 47,80% (65) son mayores a 45 años. Como se ve la tabla, el personal administrativo es mayor a 45 años, el personal joven es de menor porcentaje teniendo la condición de terceros.

Tabla 8. Edad del personal administrativo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Entre 25 años a 31 años	16	11,76
	Entre 32 años a 45 años	55	40,44
	Más de 45 años	65	47,80
	Total	136	100,00

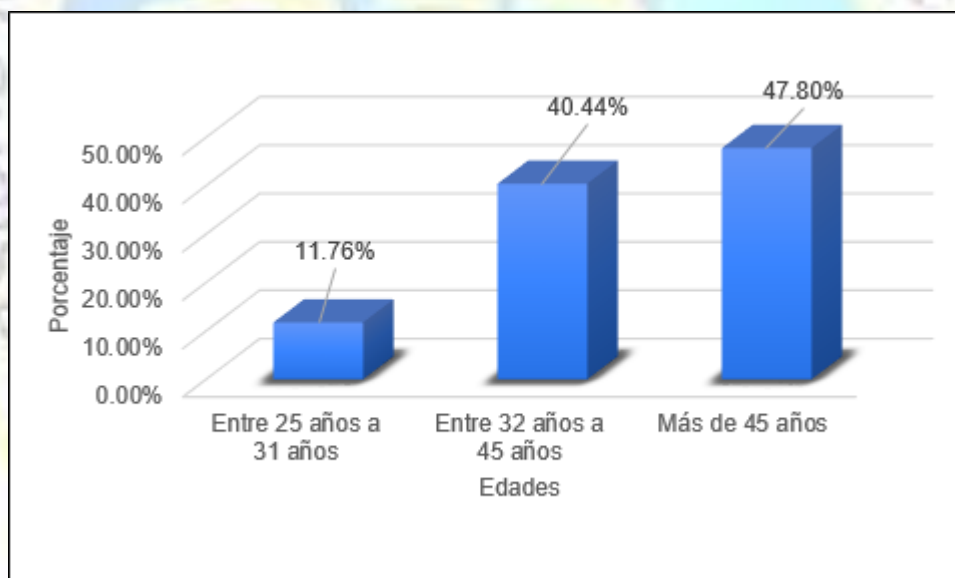


Figura 4. Edad del personal administrativo

De los 136 encuestados el mayor porcentaje radica en estar de Acuerdo y Completamente de acuerdo, en lo que respecta a aceptar públicamente que cometió un error, acepta su actuación que es de manera injusta frente alguna decisión, tener preferencia por algo, agradecer halagos y si no entiende algo pide que lo repitan. El personal administrativo es muy asertivo.

Variable Asertividad

Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
CED	ED	NDANED	DA	CDA

Tabla 9. Dimensión Asertividad (1-5 preguntas)

	CED		ED		NDANED		DA		CDA	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1. Puedo reconocer públicamente que cometí un error	0	0.00%	4	2.94%	44	32.36%	38	27.94%	50	36.76%
2. Puedo decirle a alguien directamente que actuó de manera injusta.	0	0.00%	3	2.21%	43	31.61%	53	38.97%	37	27.21%
3. Cuando discuto con una persona acerca del lugar donde vamos a comer, yo expreso mi preferencia.	20	14.71%	21	15.44%	39	28.68%	27	19.85%	29	21.32%
4. Puedo agradecer un halago hecho acerca de mi apariencia personal	0	0.00%	0	0,00%	46	33.82%	46	33.82%	44	32.36%
5. Si tengo alguna duda, pido que se me aclare	0	0.00%	2	1.47%	42	30.88%	51	37.50%	41	30.15%

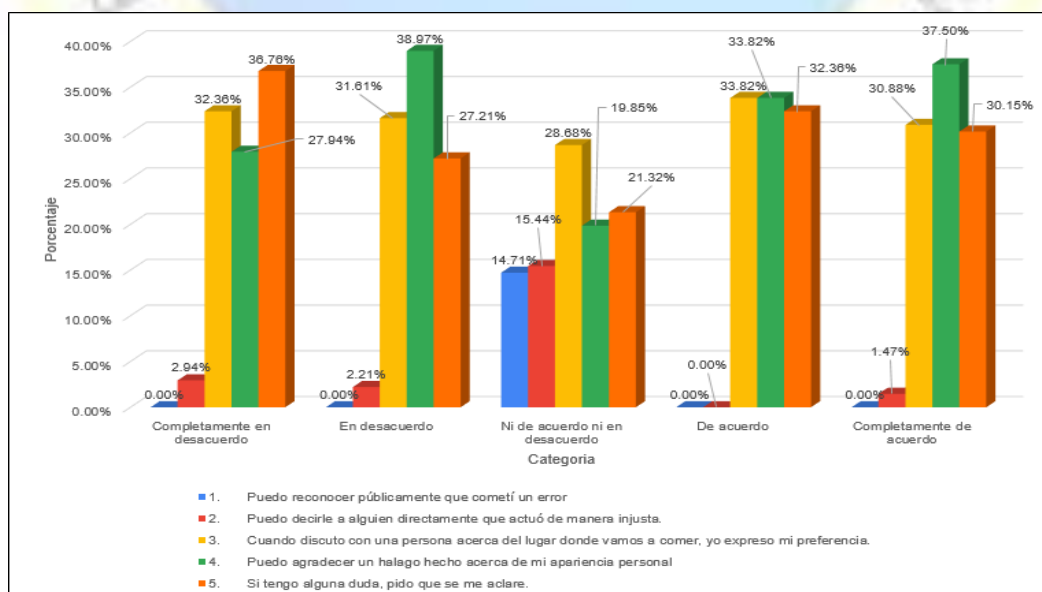
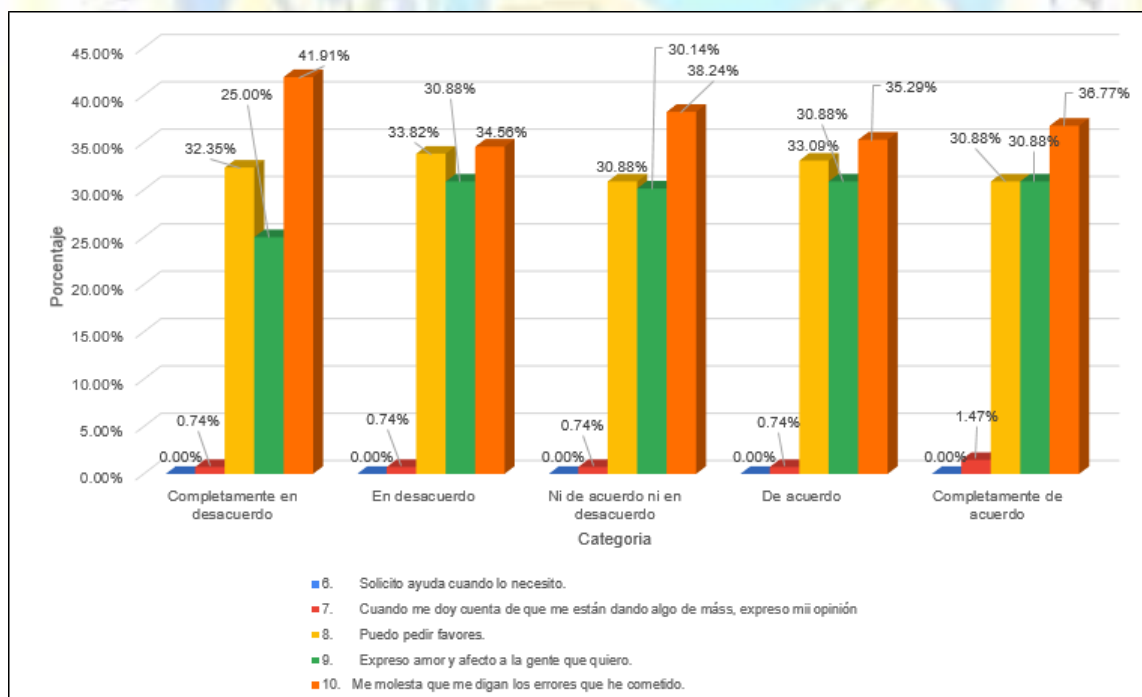


Figura 5. Dimensión Asertividad (1-5 preguntas)

De los 136 encuestados el mayor porcentaje radica en estar de Acuerdo y Completamente de acuerdo, en lo que respecta, siempre solicita ayuda cuando no puede con alguna tarea, expresa una opinión rápidamente cuanto me dan algo de más, tengo sentimientos de afecto hacia las personas que quiere, no acepto que se me diga los errores que he cometido.

Tabla 10. Dimensión Asertividad (6-10 preguntas)

	CED		ED		NDANED		DA		CDA	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
6. Solicito ayuda cuando lo necesito.	0	0.00%	1	0.74%	44	32.35%	34	25.00%	57	41.91%
7. Cuando me doy cuenta de que me están dando algo de más, expreso mi opinión.	0	0.00%	1	0.74%	46	33.82%	42	30.88%	47	34.56%
8. Puedo pedir favores.	0	0.00%	1	0.74	42	30.88%	41	30.14%	52	38.24%
9. Expreso amor y afecto a la gente que quiero.	0	00.00%	1	1.47%	45	33.09%	42	30.88%	48	35.29%
10. Me molesta que me digan los errores que he cometido.	0	0.00%	2	1.47	42	30.88%	42	30.88%	50	36.77%

**Figura 6.** Dimensión Asertividad (6-10 preguntas)

De los 136 encuestados el mayor porcentaje radica en estar de Acuerdo y Completamente de acuerdo, en lo que respecta a: puede decir fácilmente a las personas que ha actuado mal, conversa sobre las críticas que le realizan, pide que le enseñen alguna tarea que desconoce, admite en ocasiones que se ha equivocado, tiene temor a las críticas.

Tabla 11. Dimensión Asertividad (11-15 preguntas)

	CED		ED		NDANED		DA		CDA	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
11. Puedo decirles a las personas que actuaron injustamente, más fácilmente por teléfono que personalmente.	0	0.00%	1	0.74%	44	32.35%	34	25.00%	57	41.91%
12. Platico abiertamente con una persona las críticas hechas a mi conducta.	0	0.00%	1	0.74%	46	33.82%	42	30.88%	47	34.56%
13. Puedo pedir que me enseñen cómo hacer algo que no sé cómo realizar.	0	0.00%	1	0.74	42	30.88%	41	30.14%	52	38.24%
14. Encuentro difícil admitir que estoy equivocado.	0	00.00%	1	1.47%	45	33.09%	42	30.88%	48	35.29%
15. Tengo temor a las críticas.	0	0.00%	2	1.47	42	30.88%	42	30.88%	50	36.77%

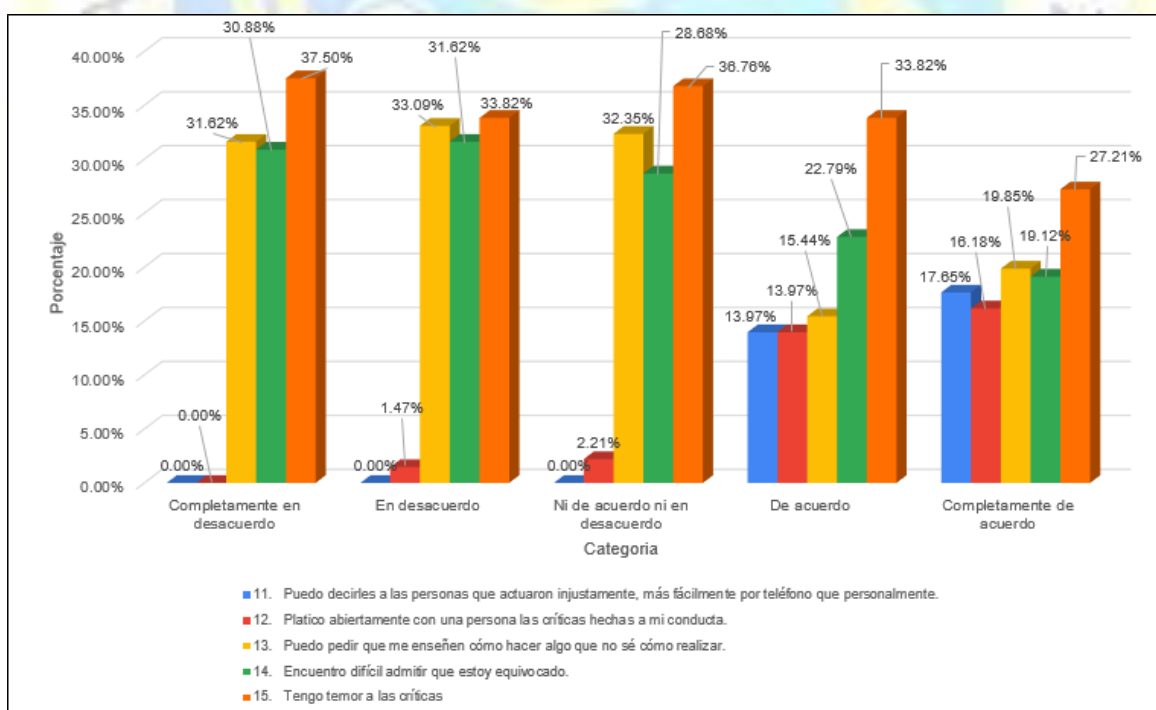


Figura 7. Dimensión Asertividad (11-15 preguntas)

De los 136 encuestados el mayor porcentaje radica en estar ni de Acuerdo ni en desacuerdo y en de acuerdo, en lo que respecta expresar lo que siente ante gente que no conoce, no es muy amigable: no expresa abiertamente lo que desea, cuando conoce a alguien no conversa abiertamente

Tabla 12. Dimensión No Asertividad (16-20 preguntas)

	CED		ED		NDANED		DA		CDA	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
16. No soy capaz de expresar abiertamente lo que realmente pienso.	0	0.00%	1	0.74%	47	34.56%	44	32.35%	44	32.35%
17. Me es difícil expresar abiertamente mis sentimientos.	0	0.00%	4	2.94%	38	27.94%	51	37.50%	43	31.62%
18. Me cuesta trabajo hacer nuevos amigos.	0	0.00%	3	2.21%	54	39.70%	35	25.74%	44	32.35%
19. No soy capaz de expresar abiertamente lo que deseo.	17	12.50%	23	16.91%	36	26.47%	31	22.80%	29	21.32%
20. Cuando conozco a una persona, usualmente tengo poco que decirle	23	16.91%	24	17.65%	30	22.06%	32	23.53%	27	19.85%

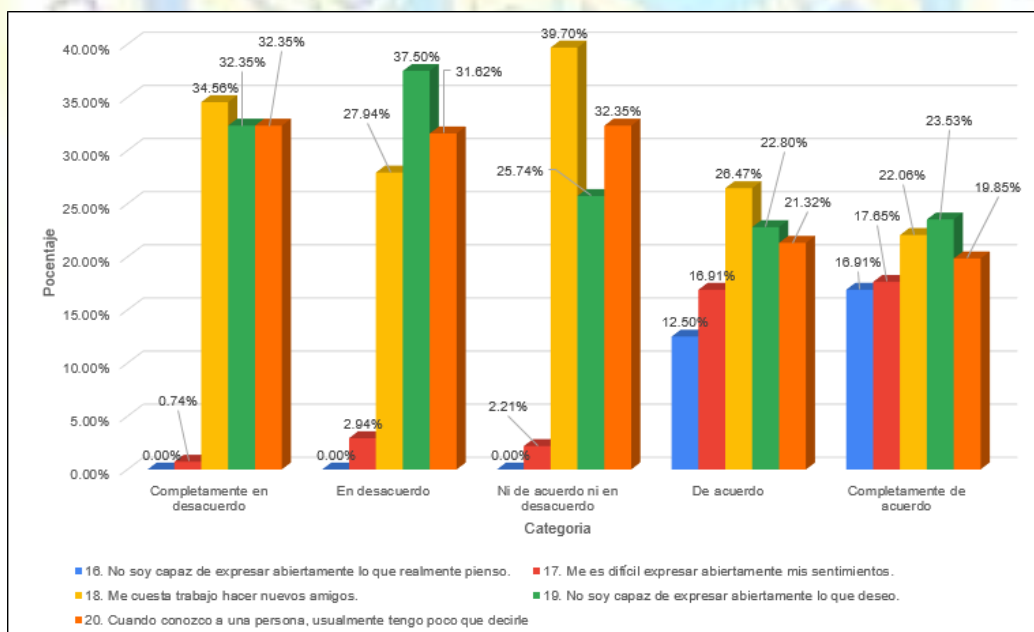


Figura 8. Dimensión No Asertividad (16-20 preguntas)

De los 136 encuestados el mayor porcentaje radica en estar De acuerdo y Completamente de acuerdo, sus respuestas fueron: No halaga fácilmente a otras personas, tienen temor a opinar, no inicia rápidamente una conversación, no se disculpa fácilmente, no expresa a los demás cuando le molesta algo.

Tabla 13. Dimensión No Asertividad (21-26 preguntas)

	CED		ED		NDANED		DA		CDA	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
21. Es difícil para mí alabar a otros.	17	12.50%	28	20.59%	27	19.55%	31	22.80%	33	24.26%
22. Me es difícil iniciar una conversación.	14	10.30%	24	17.65%	33	24.26%	36	26.47%	29	21.32%
23. Me da pena participar en las pláticas por temor a la opinión de los demás.	12	8.82%	25	18.38%	32	23.53%	41	30.15%	26	19.12%
24. Me da pena hablar frente a un grupo por temor a la crítica.	11	8.09%	30	22.06%	31	22.79%	32	23.53%	32	23.53%
25. Me es difícil disculparme cuando tengo la culpa	24	17.65%	17	12.50%	31	22.79%	34	25.00%	30	22.06%
26. Me cuesta trabajo decirles a otros lo que me molesta.	24	17.65%	22	16.18%	28	20.59%	24	17.64%	38	27.94%

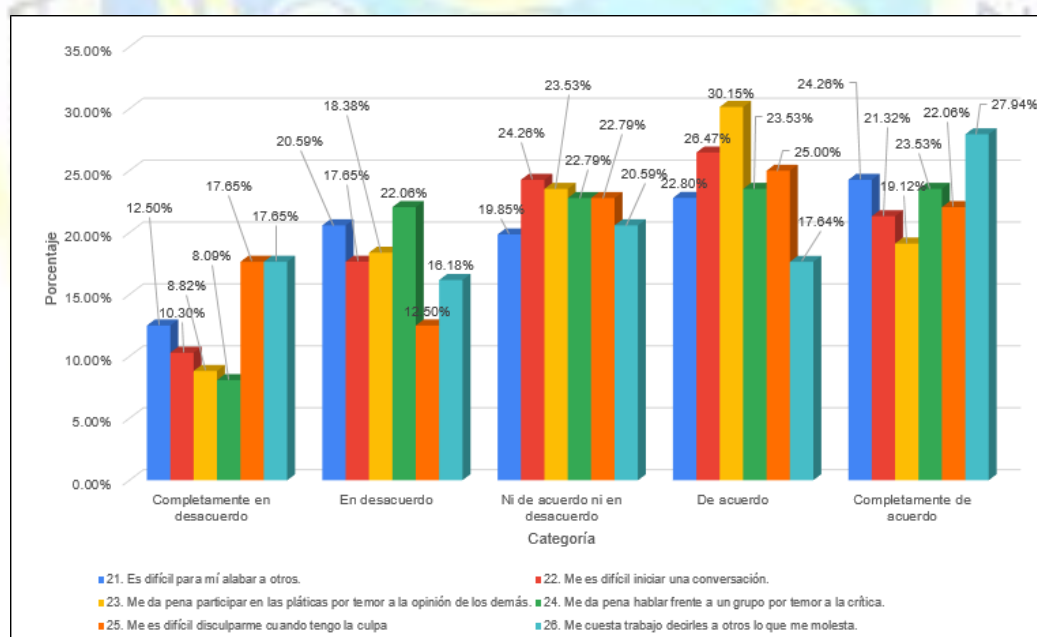


Figura 9. Dimensión No Asertividad (21-26 preguntas)

De los 136 encuestados el mayor porcentaje radica en estar De acuerdo y Completamente de acuerdo, sus respuestas fueron: No halaga facialmente a otras personas, tienen temor a opinar, no inicia rápidamente una conversación, no se disculpa fácilmente, no expresa a los demás cuando le molesta algo.

Tabla 14. Dimensión Asertividad Indirecta (27-33 preguntas)

	CED		ED		NDANED		DA		CDA	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
27. Me es fácil decirle a alguien que acepto su crítica.	25	18.8%	22	16.18%	27	19.84%	26	19.12%	36	26.47%
28. Me es más fácil pedir que me devuelvan las cosas.	28	20.59%	24	17.64%	28	20.59%	28	20.59%	28	20.59%
29. Me es más fácil pedir prestado algo, por teléfono que personalmente	0	0.00%	1	0.74%	35	25.74%	57	41.91%	43	31.62%
30. Exproso con mayor facilidad mi desagrado por teléfono que personalmente.	0	0.00%	0	0.00%	51	37.50%	44	32.35%	41	30.15%
31. Puedo expresar mi amor más fácilmente por medio de una carta que personalmente.	0	0.00%	0	0.00%	41	30.14%	39	28.68%	56	41.18%
32. Puedo decirles a las personas que actuaron injustamente, más fácilmente por teléfono que personalmente.	0	0.00%	0	0.00%	41	30.14%	52	38.24%	43	31.62%
33. Puedo expresar mi cariño con mayor facilidad por medio de tarjetas o cartas que personalmente.	0	0.00%	0	0.00%	50	36.77%	41	30.14%	45	33.09%

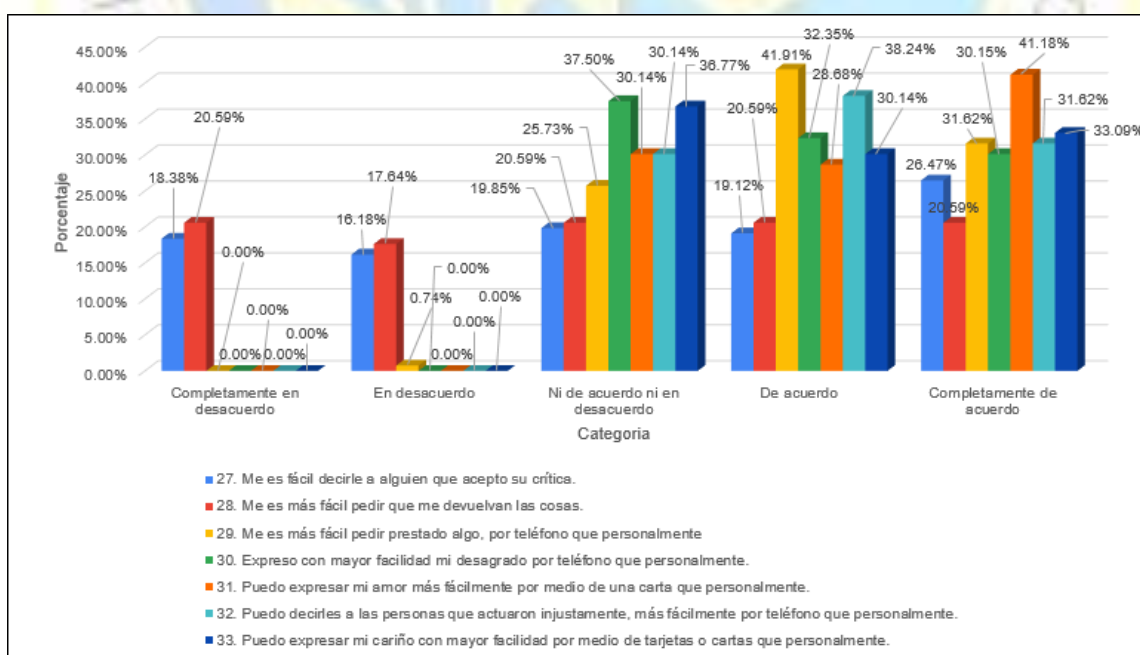


Figura 10. Dimensión Asertividad Indirecta (27-33 preguntas)

De los 136 encuestados el mayor porcentaje radica en de Acuerdo y Completamente de acuerdo, sus respuestas fueron: No les es fácil comunicarse cara a cara con sus demás compañeros, usa una tarjeta, una carta o un teléfono móvil. Por lo tanto, tiene temor dar mensajes a sus compañeros.

Tabla 15. Dimensión Asertividad Indirecta (34-40 preguntas)

	CED		ED		NDANED		DA		CDA	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
34. Me es más fácil un cumplido, por medio de una tarjeta o carta que personalmente.	0	0.00%	0	0.00%	38	27.94%	47	34.56%	51	37.50%
35. Es más fácil rehusarme ir a un lugar al que no deseo ir, por teléfono que personalmente	0	0.00%	1	0.74%	39	28.68%	43	31.62%	53	38.96%
36. Me es más fácil decir que no deseo ir a una fiesta, por teléfono que personalmente.	0	0.00%	0	0.00%	45	33.09%	43	31.62%	48	35.29%
37. Puedo expresar mis sentimientos más fácilmente por teléfono que personalmente.	0	0.00%	0	0.00%	50	36.77%	42	30.88%	44	32.35%
38. Puedo expresar que cometí un error, con mayor facilidad por teléfono que personalmente.	0	0.00%	0	0.00%	39	27.20%	47	33.09%	50	39.71%
39. Prefiero decirle a alguien sobre lo que deseo en la vida por escrito que personalmente.	0	0.00%	0	0.00%	37	27.20%	45	33.09%	54	39.71%
40. Me es más fácil expresar mi opinión por medio de una carta que personalmente.	0	0.00%	0	0.00%	44	32.35%	38	27.94%	54	39.71%

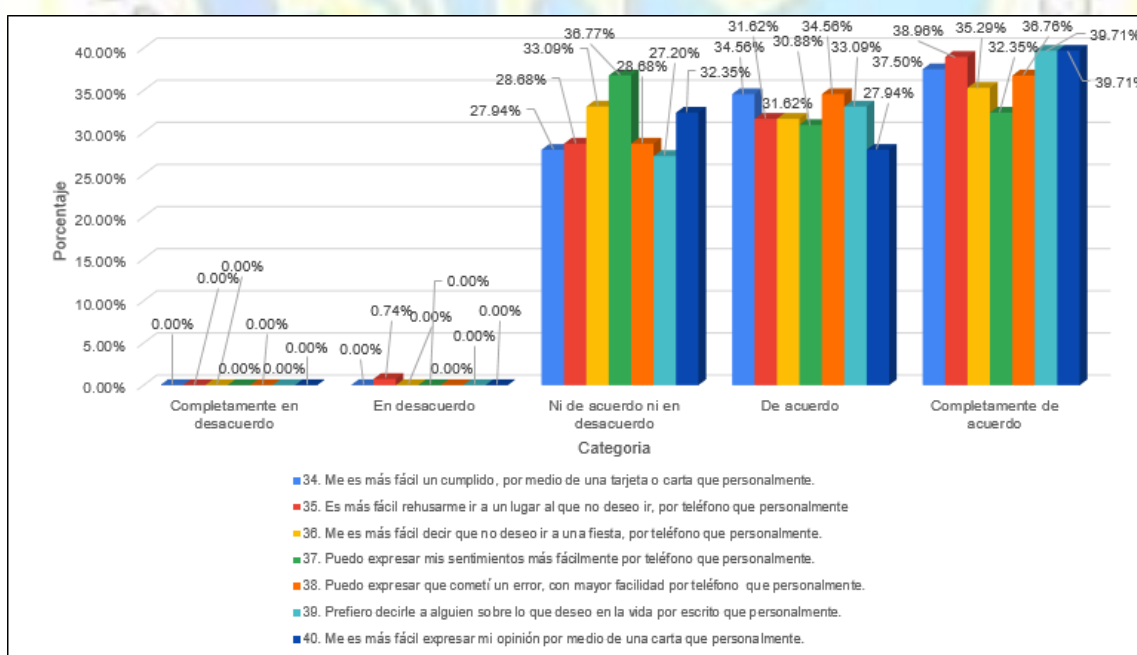


Figura 11. Dimensión Asertividad Indirecta (34-40 preguntas)

De los 136 encuestados, el 34.56% (47) del nivel bajo, el 57.35% (78) del nivel medio y 8.09% (11) de nivel alto. Estos resultados reflejan que el personal administrativo aun no expresa sus sentimientos, tiene algunas limitaciones y no maneja bien la criticas hacia su persona. Aun piensa que existe conflictos en esta Casa Superior de Estudios.

Tabla 16. Variable Asertividad

Nivel	Frecuencia	%
Bajo	47	34.56%
Medio	78	57.35%
Alto	11	8.09%
Total	136	100.00%

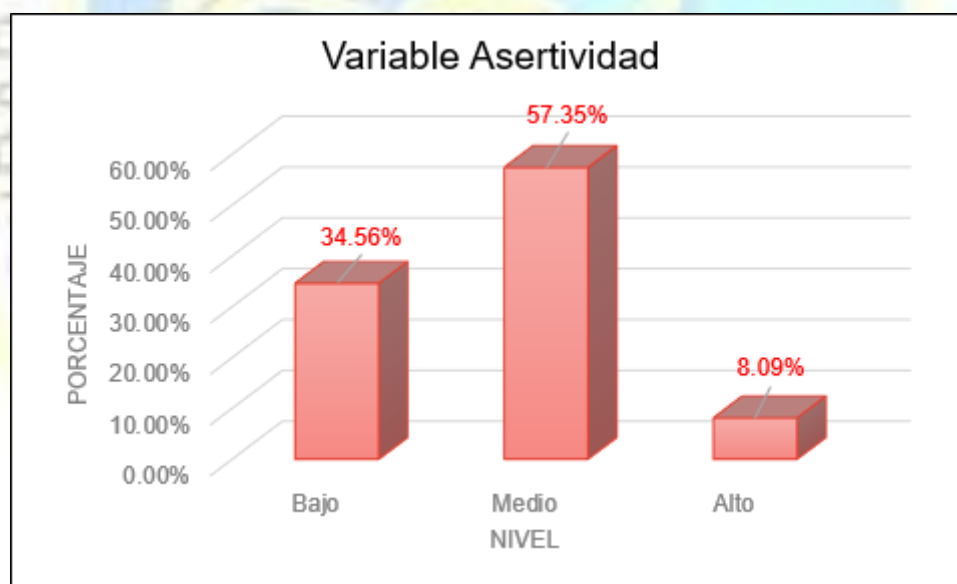


Figura 12. Variable Asertividad

De los 136 encuestados, el 7.36% (13) del nivel bajo, el 70.59% (40) del nivel medio y 19.85% (27) de nivel alto. Estos resultados nos dicen que a los trabajadores les es indiferente mejorar la autoestima, además no les interesa alcanzar sus objetivos trazados, aún no han alcanzado su satisfacción personal y sus emociones aún no están totalmente positivas.

Tabla 17. Dimensión Asertividad

Nivel	Frecuencia	%
Bajo	13	7.36%
Medio	96	70.59%
Alto	27	19.85%
Total	136	100.00%

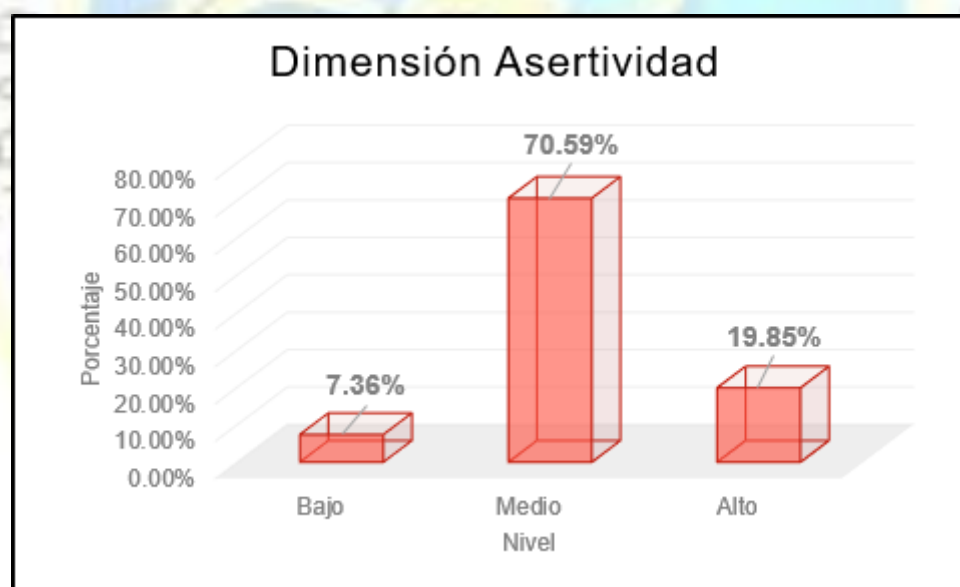


Figura 13. Dimensión Asertividad

De los 136 encuestados, el 99.26% (135) del nivel bajo y el 0.74% (1) del nivel medio. Estos resultados nos dicen que, aun los trabajadores administrativos, no expresan sus deseos, sentimientos, tienen conducta no asertiva.

Tabla 18. Dimensión No Asertividad

Nivel	Frecuencia	%
Bajo	135	99.26%
Medio	1	0.74%
Alto	0	0.00%
Total	136	100.00%

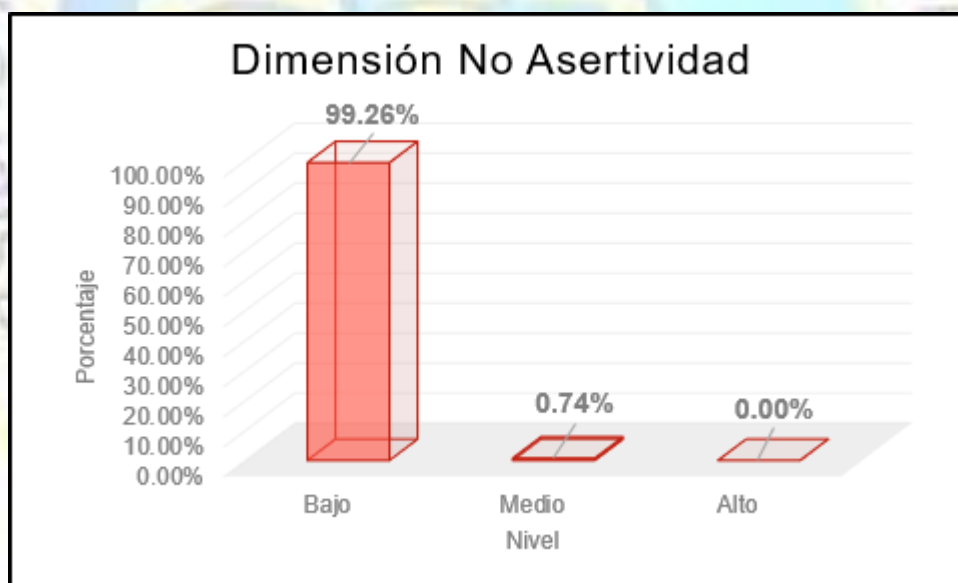


Figura 14. Dimensión No Asertividad

De los 136 encuestados, el 44.12% (60) de nivel bajo, el 48.53% (66) del nivel medio y el 7.35% (10) del nivel alto. Estos resultados nos indican que: aun los trabajadores administrativos no expresan sus sentimientos cara a cara a otras personas, usan otros medios de comunicación, como las cartas, teléfonos móviles, redes sociales, etc.

Tabla 19. Dimensión Asertividad Indirecta

Nivel	Frecuencia	%
Bajo	60	44.12%
Medio	66	48.53%
Alto	10	7.35%
Total	136	100.00%

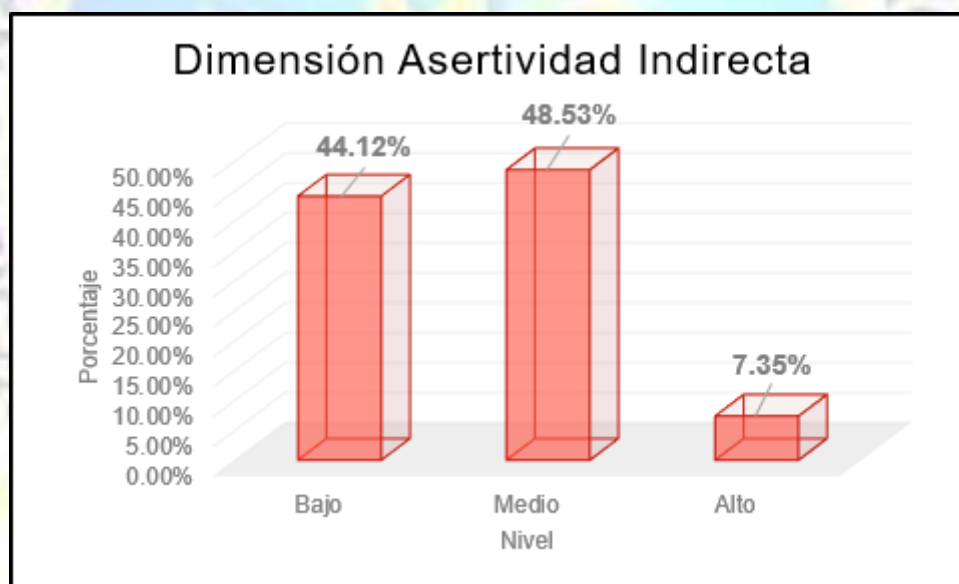


Figura 15. Dimensión Asertividad Indirecta

De los 136 encuestados, el 12.50% (17) de nivel bajo, el 66.91% (91) del nivel medio y el 20.59% (28) del nivel alto. Estos resultados nos muestran que, a los trabajadores administrativos les falta entender a sus compañeros de trabajo, pareciera que no les interesa el medioambiente laboral, además aún no definen bien la forma de integrarse socialmente y ser responsables por el medio ambiente y esto va a repercutir en los usuarios que acuden a estacasa Superior de Estudios.

Tabla 20. Variable Inteligencia Interpersonal

Nivel	Frecuencia	%
Bajo	17	12.50%
Medio	91	66.91%
Alto	28	20.59%
Total	136	87.50%



Figura 16. Variable Inteligencia Interpersonal

De los 136 encuestados, el 22.06% (30) de nivel bajo, el 61.03% (83) del nivel medio y el 16.91% (23) del nivel alto. Estos resultados nos muestran que los trabajadores administrativos no entienden emocionalmente aun a sus compañeros.

Tabla 21. Dimensión empatía

Nivel	Frecuencia	%
Bajo	30	22.06%
Medio	83	61.03%
Alto	23	16.91%
Total	136	100.00%

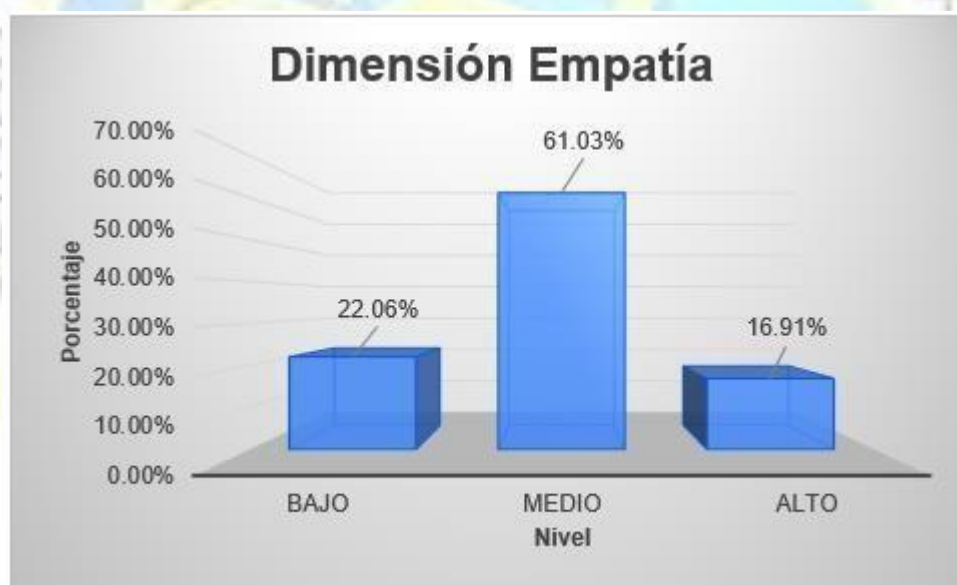


Figura 17. Dimensión empatía

De los 136 encuestados, el 16.18% (22) de nivel bajo, el 66.18% (90) del nivel medio y el 17.64% (24) del nivel alto. Estos resultados nos muestran que, les es indiferente el ambiente laboral, los lazos afectivos, esto va a influir en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y por ende en los usuarios que acuden a esta casa Superior de Estudios.

Tabla 22. Dimensión Relaciones Interpersonales

Nivel	Frecuencia	%
Bajo	22	16.18%
Medio	90	66.18%
Alto	24	17.64%
Total	136	100.00%



Figura 18. Dimensión Relaciones Interpersonales

De los 136 encuestados, el 30.15% (41) de nivel bajo, el 55.15% (75) del nivel medio y el 14.70% (20) del nivel alto. Estos resultados nos muestran que, aun los trabajadores administrativos, no tiene definido la forma de integrarse socialmente y ser responsables por el medio ambiente laboral.

Tabla 23. Dimensión Responsabilidad Social

Nivel	Frecuencia	%
Bajo	41	30.15%
Medio	75	55.15%
Alto	20	14.70%
Total	136	100.00%

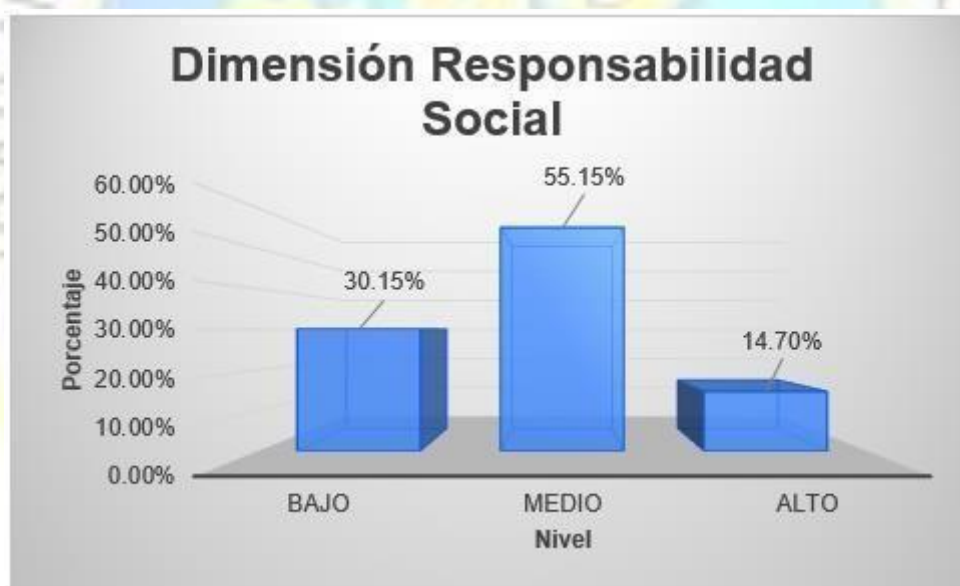


Figura 19. Dimensión Responsabilidad Social

4.2. Contrastación de hipótesis

a) Hipótesis específica 1

La asertividad se relaciona con la inteligencia interpersonal de los Trabajadores de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2021

Se propone lo siguiente:

Ho: La asertividad no se relaciona con la inteligencia interpersonal de los Trabajadores de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2021

Ha: La asertividad se relaciona con la inteligencia interpersonal de los Trabajadores de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2021

Si el sig. bilateral es menor a 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

Entonces, en la tabla N° 24, se demuestra que el sig. (bilateral) es de 0,000, por lo tanto, es menor a 0,05, aceptando la hipótesis alterna.

Tabla 24. Correlaciones de la dimensión Asertividad y la variable Inteligencia Interpersonal

			Dimensión de Asertividad	Variable Inteligencia Interpersonal
Rho de Spearman	Dimensión de Asertividad	Coeficiente de correlación	1,000	,546**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	136	136
	Variable Inteligencia Interpersonal	Coeficiente de correlación	,546**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	136	136

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

b) Hipótesis específica 2

La no asertividad se relaciona con la inteligencia interpersonal de los Trabajadores de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2021

Se propone lo siguiente:

Ho: La no asertividad no se relaciona con la inteligencia interpersonal de los Trabajadores de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2021

Ha: La no asertividad se relaciona con la inteligencia interpersonal de los Trabajadores de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2021

Si el sig. bilateral es menor a 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

Entonces, en la tabla N° 25, se demuestra que el sig. (bilateral) es de 0,000, por lo tanto, es menor a 0,05, aceptando la hipótesis alterna.

Tabla 25. Correlaciones de la dimensión No Asertividad y la variable Inteligencia Interpersonal

		Dimensión No Asertividad	Variable Inteligencia Interpersonal
Rho de Spearman	Dimensión No Asertividad	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	136
	Variable Inteligencia Interpersonal	Coeficiente de correlación	,666**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	136

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

c) Hipótesis específica 3

La asertividad indirecta se relaciona con la inteligencia interpersonal de los Trabajadores de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2021

Se propone lo siguiente:

Ho: La asertividad indirecta no se relaciona con la inteligencia interpersonal de los Trabajadores de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2021

Ha: La asertividad indirecta se relaciona con la inteligencia interpersonal de los Trabajadores de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2021

Si el sig. bilateral es menor a 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

Entonces, en la tabla N° 26, se demuestra que el sig. (bilateral) es de 0,000, por lo tanto, es menor a 0,05, aceptando la hipótesis alterna.

Tabla 26. Correlaciones de la dimensión de Asertividad Indirecta y la variable Inteligencia Interpersonal

		Dimensión de Asertividad Indirecta	Variable Inteligencia Interpersonal
Rho de Spearman	Dimensión de Asertividad Indirecta	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,522**
		N	,000
	Variable Inteligencia Interpersonal	Coeficiente de correlación	136
		Sig. (bilateral)	,522**
		N	,000
			136

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

d) Hipótesis general

La asertividad se relaciona con la inteligencia interpersonal de los Trabajadores de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2021

Se propone lo siguiente:

Ho: La asertividad no se relaciona con la inteligencia interpersonal de los Trabajadores de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2021

Ha: La asertividad se relaciona con la inteligencia interpersonal de los Trabajadores de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2021

Si el sig. bilateral es menor a 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

Entonces, en la tabla N° 247, se demuestra que el sig. (bilateral) es de 0,000, por lo tanto, es menor a 0,05, aceptando la hipótesis alterna.

Tabla 27. Correlaciones de las variables Asertividad e Inteligencia Interpersonal

		Variable Asertividad		Variable Inteligencia Interpersonal	
Rho de Spearman	Variable	Coeficiente de correlación	1,000		,775**
	Asertividad	Sig. (bilateral)	.		,000
		N		136	
	Variable	Coeficiente de correlación	,775**		1,000
	Inteligencia Interpersonal	Sig. (bilateral)	,000		.
		N		136	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

CAPITULO V

DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados

Al realizar la investigación se ha encontrado coincidencias con algunos autores.

“La asertividad se relaciona con la inteligencia interpersonal de los Trabajadores de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2021”. Según Becerra y Gonzales (2021) en su investigación titulado “Comunicación asertiva del docente y el Clima emocional en el aula de preparatoria”, demostró la existencia de unarelación positiva entre la comunicación asertiva y el clima emocional, por lo que podemos aseverar que al emplear la habilidad comunicacional en la educación favorecerá al clima del aula de manera significativa. Asimismo, Garcés (2019) en su estudio “La Asertividad y su Influencia en la Satisfacción Laboral del Personal Operativo de la Empresa Ecuatran S.A.”, concluyó que existe influencia entre la asertividad y la satisfacción laboral, con un Chi cuadrado de 1,649. Además, realizará talleres para consolidar las relaciones interpersonales incluyendo el desempeño laboral para finalmente optimizar a toda la organización. De igual manera Calderon (2017) en su estudio “Asertividad y Comunicación Organizacional”, demostró estadísticamente la existencia entre asertividad y comunicación organizacional entre los colaboradores, También demostró el grado de asertividad es aceptable pese a las diferencias que existen en colaboradores que tienden a ser de temperamento pasivo y agresivo. De igual forma, Perez (2016) en su estudio “Asertividad un Estudio Comparativo en Colaboradores Operativos de Turno Diurno y Nocturno en una Empresa de Lazos”. Concluyó que los 25 colaboradores del turno diurno manifestaron ser asertivos, 6 no asertivos y 6 tienen la asertividad indirecta, mientras que los 25 colaboradores del turno nocturno indicaron ser asertivas, 7 no asertivos, pero manejan la asertividad indirecta. Así mismo, Centeno (2015) en su estudio “La asertividad y su relación con la comunicación organizacional en los colaboradores del Instituto Técnico Superior

Libertad”. Concluyó: Demostró la existencia de una relación, significativa entre la asertividad y la comunicación organizacional; con la recomendación de tener en cuenta un estudio más detallado de la asertividad y la comunicación., impulsando a ser una estrategia competitiva. De la misma manera, Guevara Peña (2021), en su trabajo de investigación titulado “Asertividad y estilos cognitivos de interacción social en el personal técnico en enfermería de un hospital estatal categoría II-2 de Chiclayo, Setiembre – Diciembre 2019”, Concluyo que tiene un 37% de interacción social Pasivo-agresivo del estilo cognitivo, sin ser dominante y de bajos niveles de asertividadsegún el sexo, edad, estado civil y área de servicios. Así mismo, no hallo fuerza de relación entre la asertividad y las variables edad y tiempo de trabajo, y en cuanto a losfactores sociodemográficos, el personal técnico en enfermería en su gran mayoría está conformada por mujeres, nombradas y con más de 7 años de experiencia, laborandoen los tres turnos de atención. Asimismo, Tantalean (2021) en su estudio titulado “Evaluación de un programa en la asertividad de los serenos de la municipalidad de breña”. Concluyó Existen diferencias significativas en el total de participantes. Asimismo, los participantes están satisfechos con el programa realizado. Finalmente, se comprobó su eficacia en la asertividad de los participantes (con variaciones, según edad, instrucción y presencia de hijos), Por otra parte, Gonzales Trujillo (2018), en sutrabajo de investigación titulado “Asertividad y clima laboral en docentes de la Red 07, Independencia, 2017”, Concluye: demostrando la existencia de la relación directay significativa entre la asertividad y clima laboral de los docentes, a mayor asertividadmayor probabilidades de un favorable clima laboral. De igual manera Nieto Párragha (2016) en su investigación “Asertividad y Convivencia en el aula en estudiantes de secundaria de la Institución Educativa N° 0051 José Faustino Sánchez Carrión, Lurigancho 2016”. Demostró la existencia de una relación significativa entre asertividad, infiriendo que a mejor asertividad mejor convivencia en el aula. Finalmente, Pereda Villarreal (2019), en su trabajo de investigación titulada “La asertividad y la convivencia educativa en los estudiantes de un CEBA del distrito de Huanchaco, 2018”. Concluyó que los estudiantes son asertivos en un 88%.

Nosotros hemos demostrado la existencia de una relación entre la asertividad y la inteligencia interpersonal de los Trabajadores con un coeficiente de correlación de 0,775.

Respecto a la no asertividad Anticona (2014) concluye demostró la existencia de

diferencias en el factor No asertividad entre los estudiantes ingresantes, media carrera y egresados de la carrera de psicología, finalmente Pereda Villarreal (2019) Concluyó que existen personas con mucha no asertividad en un mínimo porcentaje.

Nosotros hemos demostrado la existencia de una relación entre la no asertividad y la inteligencia interpersonal con un coeficiente de correlación de 0,666.

Pereda Villarreal (2019) demostró que aún existen personas con mucha asertividad indirecta y por último, Anticona (2014) también ha demostrado que existen diferencias en el factor asertividad indirecta entre los estudiantes ingresantes, media carrera y egresados de la carrera de psicología.

Nosotros hemos demostrado la existencia de una relación entre la asertividad indirecta y la inteligencia interpersonal con un coeficiente de correlación de 0,522.



CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

- a) En la hipótesis 1, se ha demostrado que la asertividad se relaciona con la inteligencia interpersonal de los Trabajadores de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2021, con una correlación de 0,546
- b) En la hipótesis 2, se ha demostrado que la no asertividad se relaciona con la inteligencia interpersonal de los Trabajadores de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2021, con un coeficiente de correlación de 0,666.
- c) En la hipótesis 3, se ha demostrado que la asertividad indirecta se relaciona con la inteligencia interpersonal de los Trabajadores de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2021, con un coeficiente de correlación de 0,522
- d) En la hipótesis general, se ha demostrado que la asertividad se relaciona con la inteligencia interpersonal de los Trabajadores de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2021, con un coeficiente de correlación de 0,775

6.2. Recomendaciones

- a) Talleres para mejorar la autoestima del personal administrativo.
- b) Talleres para mejorar las habilidades sociales del personal administrativo.
- c) Taller de emociones, resolución de conflictos para el personal administrativo.
- d) Talleres para vencer la timidez del personal administrativo.
- e) Taller de habilidades críticas y creativas de pensamiento para el personal administrativo.
- f) Talleres para mejorar las habilidades comunicativas del personal administrativo.



REFERENCIAS

7.1. Fuentes documentales

Anticona, S. (2014). Asertividad en Estudiantes de Psicología según el Factor de Nivel de Formación académica (Ingresantes, Media Carrera, Egresantes) de una Universidad Privada de Trujillo. Trujillo, Perú. Recuperado el 20 de abril de 2021, de <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/1784>

Calderon, H. (2017). *Asertividad y Comunicación Organizacional (Estudio realizado con los colaboradores de AFROPAN de la zona 1 Quetzaltenango)*. México. Recuperado el 18 de 03 de 2021, de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/43/Calderon-Hector.pdf>

Galvan, V. (2018). *Relaciones Interpersonales y el Nivel de Asertividad en los Alumnos del VV ciclo de la especialidad de Agropecuaria de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzman y Valle*. Perú. Recuperado el 15 de marzo de 2021, de <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2043/TD%20PE%201886%20G1%20-%20Galvan%20Caso.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Garcés, A. (2019). *La Asertividad y su Influencia en la Satisfacción Laboral del Personal Operativo de la Empresa Ecuatran S.A.* Ambato Ecuador. Recuperado el 10 de 04 de 2021, de <http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/1381/1/TESIS%20ANA%20PAOLA%20GARC%20C3%29S%20CADENA.pdf>

Gonzales Trujillo, F. P. (2018). Asertividad y clima laboral en docentes de la Red 07, Independencia, 2017. Tesis para optar el grado académico de Maestro en psicología educativa, Lima. Recuperado el 15 de Agosto de 2021, de <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16404/Gonzal>

es_TFP.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Guevara Peña, V. A. (2021). *Asertividad y estilos cognitivos de interacción social en el personal técnico en Enfermería de un Hospital Estatal Categoría II-2 de Chiclayo, SETIEMBRE – DICIEMBRE 2019*. Tesis para optar el título de Licenciado en Psicología, Chiclayo. Recuperado el 14 de agosto de 2021, de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3452/1/TL_GuevaraPe%C3%B1aVicente.pdf

Nieto Párraga, L. (2016). *Asertividad y convivencia en el aula en estudiantes de secundaria de la institución educativa José Faustino Sánchez Carrión, Lurigancho 2016*. Lima, Perú. Recuperado el 27 de diciembre de 2021, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6632/Nieto_PLL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pereda Villarreal, M. (2019). *La asertividad y la convivencia educativa en los estudiantes de un CEBA del distrito de Huanchaco, 2018*. Trujillo, Perú. Recuperado el 27 de diciembre de 2021, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35800/pereda_vm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Riso, W. (2018). *El derecho a decir No y gane siendo asertivo*. México: Editorial Planeta Mexicana, S.A. de C.V.

Rosales, G. (2017). *La conducta asertiva y el nivel de logro en las áreas de matemáticas y comunicación integral en los alumnos del 3ro de secundaria de la Institución Educativa Mercedes Indacochea - Huacho en el 2014*. Perú. Recuperado el 10 de junio de 2021, de <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1270/TM%20CE-Pa%203269%20R1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Taipe, J. (2019). *Inteligencia Interpersonal y Clima Organizacional en Docentes de Educación Secundaria del Distrito de Huando - Huancavelica*. Huancayo. Recuperado el 10 de febrero de 2021, de <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/5729>

Tantalean, L. (2021). Evaluación de un Programa en la Asertividad de los Serenos de la Municipalidad de Breña. Tesis para optar el grado académico de Doctora en Psicología, Lima. Recuperado el 16 de agosto de 2021, de <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/4826/TANTALEAN%20TERRONES%20DE%20CALLOHUANCA%20LIZLEY%20JANNE%20-%20DOCTORADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

7.2. Fuentes bibliográficas

Billikopf, G. (2003). Administración laboral agrícola: Cultivando la productividad del personal. California - EE.UU.: Universidad de California.

Castanyer, O. (2019). 185 Aplicaciones de la Asertividad. Bilbao - España: Editorial Desclée de Brouwer, S.A.

Contreras, C., y Hernández, B. D. (s.f.). Multiculturalidad: su análisis y perspectivas a la luz de sus actores, clima y cultura organizacional prevalecientes en un mundo globalizado. México, México. Recuperado el 13 de mayo de 2021, de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1159/1159.pdf>

Flores, M., y Díaz-Lovig, R. (2004). *Escala Multidimensional de Asertividad*. México: El Manual Moderno. Recuperado el 10 de marzo de 2021, de <http://biblioteca.ajusco.upn.mx/archivos/bgtq8/html/test2/EMA.pdf>

Roca, E. (2014). *Cómo mejorar tus habilidades sociales*. Valencia - España: ACDE Ediciones.

7.3. Fuentes hemerográficas

Bisquerra, R. (2003). Educación Emocional y Competencias Básicas para la Vida. *Revista de Investigación Educativa*. Recuperado el 10 de mayo de 2021, de <https://revistas.um.es/rie/article/view/99071>

Cortés, J. (2017). *Responsabilidad Social*. Guayaquil: Centro de investigación y desarrollo Ecuador. Recuperado el 25 de Mayo de 2021, de

https://www.researchgate.net/publication/333881475_LA_RESPONSABILIDAD_SOCIAL_EMPRESARIAL_COMO ESTRATEGIA QUE CONTRIBUYE AL EXITO CORPORATIVO

Fulquez, S. (2011). *La Inteligencia Emocional y el Ajuste Psicológico: un estudio transcultural*. España. Recuperado el 23 de Abril de 2021, de <https://www.tesisenred.net/handle/10803/9284>

Prieto, M. (2011). Empatía, asertividad y comunicación. *Innovación y Experiencias Educativas*, 45.

7.4. Fuentes Electrónicas

Becerra, N., y Gonzales, G. (2021). Comunicación asertiva del docente y el clima emocional en el aula de preparatoria. Tesis para optar el título profesional de Licenciadas en Ciencias de la Educación, Machala - Ecuador. Recuperado el 15 de agosto de 2021, de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/17100/1/PROYECTO%20COMUNICACION%20ASERTIVA%20Y%20EL%20CLIMA%20EN%20EL%20AULA%20DE%20PREPARATORIA%20-%20Nely%20Maria%20Becerra%20Amay.pdf>

Centeno, G. (2015). La asertividad y su relación con la comunicación organizacional en los colaboradores del Instituto Técnico Superior Libertad. Tesis para optar el título profesional de Psicología industrial, Quito. Recuperado el 14 de agosto de 2021, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7309/1/T-UCE-0007-228i.pdf>

Chernnis, C., & Goleman, D. (2001). *Inteligencia Emocional en el Trabajo*. California: Kairós. Recuperado el 10 de enero de 2021, de <https://books.google.com.pe/books?id=jvCbDwAAQBAJ&pg=PT107&dq=inventario+de+cociente+emocional+de+Baron+2000&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiLprf2YnxAhVVTjABHXOKAS4Q6AEwA3oECAsQAg#v=onepage&q=inventario%20de%20cociente%20em>

ocional%20de%20Bar-on%202000&f=false

Content, R. R. (07 de agosto de 2019). *Blog Rockcontent*. Obtenido de <https://rockcontent.com/es/blog/inteligencia-interpersonal/>

Fulquez, S. (2011). *La Inteligencia Emocional y el Ajuste Psicológico: un estudio transcultural*. España. Recuperado el 23 de Abril de 2021, de https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/9284/Tesis_Sandra_Carina_Fulquez_Castro_parte_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Herrera, O. (05 de 05 de 2020). *Descubriendo tu Inteligencia*. Obtenido de <https://inteligenciasmultiplesoswald.blogspot.com/2020/05/>

Perez, V. (2016). *Asertividad un Estudio Comparativo en Colaboradores Operativos de turno Diurno y Nocturno en una Empresa de Lazos*. Recuperado el 25 de 03 de 2021, de <https://glifos.umg.edu.gt/digital/93906.pdf>

Roosevelt, E. (2002). *La Inteligencia Emocional, la asertividad y otras habilidades sociales como estrategias para el desarrollo profesional*. En Goleman, *La Inteligencia Emocional* (pág. 350). México: Javier Vergara. Recuperado el 15 de abril de 2021, de <https://www.gitanos.org/publicaciones/guiapromocionmujeres/pdf/05.pdf>

Wiki_psicologia. (2021 de julio de 2021). *PSICOLOGÍA Y FILOSOFÍA*. Obtenido de *Inteligencia Interpersonal*: <https://wikipsicologia.com/inteligencia-interpersonal/>



ANEXO N° 01
MATRIZ DE CONSISTENCIA

**LA ASERTIVIDAD Y LA INTELIGENCIA INTERPERSONAL
DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN - HUACHO 2021**

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Problema General</p> <p>¿De qué manera se relaciona la asertividad con la Inteligencia Interpersonal de los Trabajadores de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2021?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación que existe entre la Asertividad y la Inteligencia Interpersonal de los Trabajadores de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2021</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>La asertividad se relaciona con la inteligencia interpersonal de los Trabajadores de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2021</p>	<p>Variable Y Asertividad</p> <p>a) Asertividad. b) No Asertividad. c) Asertividad Indirecta.</p>	<p>Tipo de Investigación Aplicada</p> <p>Diseño de Investigación No experimental de tipo transaccional, correlacional</p>
<p>Problemas Específicos</p> <p>a) ¿De qué manera se relaciona la asertividad con la Inteligencia Interpersonal de los Trabajadores de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2021?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>a) Determinar la relación que existe entre la asertividad y la empatía de los Trabajadores de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2021.</p>	<p>Hipótesis Específicas</p> <p>a) La asertividad se relaciona con la inteligencia interpersonal de los Trabajadores de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2021</p>	<p>Variable X Inteligencia Interpersonal</p> <p>a) Empatía. b) Relaciones Interpersonales. c) Responsabilidad Social.</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Población</p> <p>617 trabajadores administrativos de la UNJFSC</p> <p>Muestra</p> <p>136 trabajadores administrativos de la UNJFSC</p>

Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas		
<p>b) ¿De qué manera se relaciona la No Asertividad con la Inteligencia Interpersonal de los Trabajadores de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2021?</p>	<p>b) Establecer la relación que existe entre la No Asertividad y las Relaciones Interpersonales de los Trabajadores de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2021.</p>	<p>b) La no asertividad se relaciona con la inteligencia interpersonal de los Trabajadores de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2021.</p>		
<p>c) ¿De qué manera se relaciona la Asertividad Indirecta con la Inteligencia Interpersonal de los Trabajadores de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2021?</p>	<p>c) Determinar la relación que existe entre la Asertividad Indirecta y la Responsabilidad Social de los Trabajadores de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2021.</p>	<p>c) La asertividad indirecta se relaciona con la inteligencia interpersonal de los Trabajadores de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2021.</p>		

ANEXO N° 02

ENCUESTA

Instrucciones: La presente encuesta tiene la finalidad de recopilar información sobre la Inteligencia Interpersonal y la Asertividad, para lo que le agradeceré, responder con sinceridad ya que el mismo será anónimo. Lea atentamente y responda seleccionando una opción

Datos Generales**Sexo**

a) Varón () b) Mujer ()

b) Edades

Entre 18 años a 24 años	
Entre 25 años a 31 años	
Entre 32 años a 45 años	
Más de 45 años	

1 = Nunca 2= A Veces 3= Indeciso 4= Casi siempre 5= Siempre

Inteligencia Interpersonal

1 = Nunca 2 = Casi Nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre

INTELIGENCIA INTERPERSONAL		1	2	3	4	5
	EMPATÍA (EM)					
1	Soy capaz de comprender cómo se sienten los demás.					
2	Soy bueno para comprender.					
3	Más amigos me confían sus intimidades.					
4	Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.					
5	Me importa lo que puede sucederle a los demás					
6	Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.					
7	Me es difícil ver sufrir a la gente.					
8	Intento no herir los sentimientos de los demás.					
	RELACIONES INTERPERSONALES (RI)					
9	Soy capaz de demostrar afecto.					
10	Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.					
11	Soy una persona bastante alegre y optimista.					
12	Me resulta fácil de hacer amigos.					
13	Mis amigos me confían sus intimidades.					
14	Soy una persona divertida.					
15	No me es difícil llevarme con los demás					
16	Mis relaciones más cercanas significan mucho para mí.					
17	Mantengo buenas relaciones con los demás.					
18	Los demás opinan que soy una persona sociable.					

	RESPONSABILIDAD SOCIAL (RS)					
19	Me gusta ayudar a la gente.					
20	Me molesta aprovecharme de los demás.					
21	A la gente le resulta difícil confiar en mí.					
22	Soy capaz de respetar a los demás.					
23	Considero que es muy importante ser una persona que respeta la ley.					
24	Soy sensible a los sentimientos de las otras personas.					

1= completamente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni de acuerdo ni en
desacuerdo 4= De acuerdo 5= Completamente de acuerdo

ASERTIVIDAD		1	2	3	4	5
	ASERTIVIDAD					
1	Puedo reconocer públicamente que cometí un error					
2	Puedo decirle a alguien directamente que actuó de manera injusta.					
3	Cuando discuto con una persona acerca del lugar donde vamos a comer, yo expreso mi preferencia.					
4	Puedo agradecer un halago hecho acerca de mi apariencia personal					
5	Si tengo alguna duda, pido que se me aclare.					
6	Solicito ayuda cuando lo necesito.					
7	Cuando me doy cuenta de que me están dando algo de más, expreso mi opinión.					
8	Puedo pedir favores.					
9	Expreso amor y afecto a la gente que quiero.					
10	Me molesta que me digan los errores que he cometido.					
11	Puedo decirles a las personas que actuaron injustamente, más fácilmente por teléfono que personalmente.					
12	Platico abiertamente con una persona las críticas hechas a mi conducta.					
13	Puedo pedir que me enseñen cómo hacer algo que no sé cómo realizar.					
14	Encuentro difícil admitir que estoy equivocado.					
15	Tengo temor a las críticas					
	NO ASERTIVIDAD					
16	No soy capaz de expresar abiertamente lo que realmente pienso.					
17	Me es difícil expresar abiertamente mis sentimientos.					
18	Me cuesta trabajo hacer nuevos amigos.					
19	No soy capaz de expresar abiertamente lo que deseo.					
20	Cuando conozco a una persona, usualmente tengo poco que decirle					
21	Es difícil para mí alabar a otros.					
22	Me es difícil iniciar una conversación.					
23	Me da pena participar en las pláticas por temor a la opinión de los demás.					
24	Me da pena hablar frente a un grupo por temor a la crítica.					
25	Me es difícil disculparme cuando tengo la culpa					
26	Me cuesta trabajo decirles a otros lo que me molesta.					

Universidad Nacional José Faustino

	ASERTIVIDAD INDIRECTA					
27	Me es fácil decirle a alguien que acepto su crítica.					
28	Me es más fácil pedir que me devuelvan las cosas.					
29	Me es más fácil pedir prestado algo, por teléfono que personalmente					
30	Expreso con mayor facilidad mi desagrado por teléfono que personalmente.					
31	Puedo expresar mi amor más fácilmente por medio de una carta que personalmente.					
32	Puedo decirles a las personas que actuaron injustamente, más fácilmente por teléfono que personalmente.					
33	Puedo expresar mi cariño con mayor facilidad por medio de tarjetas o cartas que personalmente.					
34	Me es más fácil un cumplido, por medio de una tarjeta o carta que personalmente.					
35	Es más fácil rehusarme ir a un lugar al que no deseo ir, por teléfono que personalmente					
36	Me es más fácil decir que no deseo ir a una fiesta, por teléfono que personalmente.					
37	Puedo expresar mis sentimientos más fácilmente por teléfono que personalmente.					
38	Puedo expresar que cometí un error, con mayor facilidad por teléfono que personalmente.					
39	Prefiero decirle a alguien sobre lo que deseo en la vida por escrito que personalmente.					
40	Me es más fácil expresar mi opinión por medio de una carta que personalmente.					

