

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

FACULTAD DE CIENCIAS TECNOLÓGICAS SOCIALES Y HUMANIDADES

PROGRAMA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



ASERTIVIDAD Y RASGOS DE PERSONALIDAD EN DIRECTIVOS DE LAS  
COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

Tesis presentada por la bachiller

VELARDE NUÑEZ, STEPHANIE MARIELA.

Para obtener el Título Profesional de

Licenciada en Psicología.

AREQUIPA – PERÚ

2013

## ÍNDICE

Dedicatoria.....	2
Introducción .....	3
Problema .....	6
Variables.....	6
Interrogantes.....	6
Objetivos .....	7
Antecedentes teóricos investigativos .....	8
Tipo o diseño de investigación .....	47
Técnicas o instrumentos .....	47
Población y muestra.....	51
Estrategia de recolección de datos .....	55
Resultados .....	56
Discusión .....	65
Conclusiones .....	68
Sugerencias .....	69
Limitaciones .....	70
Bibliografía.....	71
Anexos.....	75

## DEDICATORIA

A DIOS, por llevarme de la mano día a día,  
por haberme otorgado la perseverancia  
para ir cumpliendo mis metas, porque con  
Él todo y sin Él nada.

A.M.T.G

A MIS PADRES, Julio y Silvia  
Por todo el amor con el que han  
acompañado mi vida, con su ejemplo han  
hecho un camino lleno de virtudes.

A MIS HERMANA, Karolaine  
Con su alegría hace que todos  
los días de mi vida sean especiales

A MI HERMANO, César  
Porque sus enseñanzas  
completa mi formación

A MIS VERDADEROS AMIGOS  
Que con su tolerancia y buenos consejos  
permiten que siga avanzando  
en mi crecimiento personal

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada “ASERTIVIDAD Y RASGOS DE PERSONALIDAD EN DIRECTIVOS DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE AREQUIPA - 2012”, tiene como finalidad el identificar, relacionar y comparar el nivel de desarrollo de la asertividad y la personalidad de los directivos de cooperativas de ahorro y crédito en la ciudad de Arequipa, observando las principales semejanzas y diferencias.

Como se sabe los seres humanos somos “seres sociales”. La comunicación interpersonal es una parte esencial de la vida humana ya que casi todas las horas en que estamos despiertos las pasamos en alguna forma de interacción social.

En nuestro centro de trabajo, centros de estudios, en la familia, con los amigos nos vemos en la necesidad de hacer uso de las relaciones sociales. Una interacción placentera en cualquiera de estos ámbitos nos posibilita sentirnos felices, desarrollando nuestra vida con mayor eficacia. Definitivamente si no tenemos buenas relaciones sociales nos veremos afectados en el trabajo, estudios, familia y amigos. El dirigir una empresa lleva consigo el manejo de los colaboradores de la misma así sea el mínimo de personas a su cargo, para ello se estima que los directivos sean personas asertivas, que puedan llevar a flote los altibajos de las empresas.

Es por esto que se investigó los rasgos de asertividad y personalidad con la finalidad de contribuir en el conocimiento los directivos brindando conocimiento a las empresas sobre la realidad de sus colaboradores y en el caso que fuera necesario en un proyecto futuro

implementar talleres de asertividad y de esta forma contribuir en el desarrollo personal  
como en el de la empresa





# CAPITULO I

## MARCO TEÓRICO

## PROBLEMA

¿EXISTE RELACION ENTRE LOS NIVELES DE ASERTIVIDAD Y LOS RASGOS DE PERSONALIDAD RN LOS DIRECTIVOS DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE AREQUIPA?

## VARIABLES E INDICADORES

- **VARIABLE 1**

*ASERTIVIDAD*

*Definición Operacional:* Rathus. (1973), suele definirse como un comportamiento comunicacional maduro en el cual la persona no agrede ni se somete a la voluntad de otras personas, sino que manifiesta sus convicciones y defiende sus derechos.

- **VARIABLE 2**

*PERSONALIDAD*

*Definición Operacional:* Eysenck. (1959), se define como un estilo individual y una noción de permanencia a lo largo de toda la vida del individuo

## INTERROGANTES

Interrogante Principal

¿EXISTE RELACIÓN ENTRE LOS NIVELES DE ASERTIVIDAD Y LOS RASGOS DE PERSONALIDAD RN LOS DIRECTIVOS DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE AREQUIPA?

### Interrogantes Secundarias

1. ¿Existe relación entre extroversión y asertividad, lo mismo que entre estabilidad y asertividad en la muestra estudiada?
2. ¿Qué nivel de asertividad prevalece en los directivos de las COOPAC de Arequipa?
3. ¿Qué rasgos de personalidad predomina en los directivos de las COOPAC de Arequipa?
4. ¿Entre los jefes de área y gerentes existe alguna diferencia significativa en el desarrollo de la asertividad?

### OBJETIVOS

#### Objetivo Principal

DETERMINAR SI EXISTE RELACIÓN ENTRE LOS NIVELES DE ASERTIVIDAD Y LOS RASGOS DE PERSONALIDAD DE LOS DIRECTIVOS DE LAS COOPAC

#### Objetivos Específicos

- Determinar si existe relación entre extroversión y asertividad, lo mismo que entre estabilidad y asertividad en la muestra estudiada.
- Determinar cuál es el nivel de asertividad en los jefes y directivos de las COOPAC en Arequipa
- Resolver qué rasgos de personalidad prevalece en los directivos de las COOPAC de Arequipa.

- Entre los jefes y gerentes, precisar si existe alguna diferencia significativa en el desarrollo de la asertividad.

## ANTECEDENTES TEÓRICOS INVESTIGATIVOS

### **ASERTIVIDAD**

Los orígenes de la palabra asertividad se encuentran en el latín *assere* o *assertum*, que significa afirmar o defender, Robredo (1995, citado por Gaeta y Galvanovskis, 2009, pag. 404).

Mayer (n.d), realiza la pregunta: ¿Qué es la Asertividad? Y ella misma llega a un sinfín de conclusiones. Existen muchas definiciones sobre la asertividad hay muchas, una de las más aceptadas es esta: “La asertividad es la capacidad de autoafirmar los propios derechos sin dejarse manipular y sin manipular a otras personas.”

Caballo (1993) sostiene, que el término mismo de asertividad ha sufrido numerosos ataques. Muchas veces se ha intentado su sustitución por otros vocablos. Ya que desde el comienzo de su expansión, a principios de los años setenta, uno de sus creadores y difusores propone el cambio del termino asertividad por el de “libertad emocional” considerado más conveniente. La misma fuente donde Wolpe (1958) extrae el concepto de asertividad vocablo usado por primera vez en su libro “Psicoterapia por inhibición recíproca”, emplea el término “personalidad excitatoria” y no el de “conducta agresiva” Ya en mediados de los años setenta se barajan otros términos sustitutorios como “competencia conductual”, “efectividad personal”, etc. Los últimos autores mencionados citados por

Caballo 1993, sugieren de igual manera el empleo de la expresión “competencia”. Pero el término que realmente está desplazando hoy en día es “asertividad” y que probablemente terminara sustituyendo al de “Habilidades Sociales”.

Existen autores sin embargo que reducen el significado de asertividad y la consideran tan solo un tipo de “habilidad social” (Caballo, 1983)

Caballo 1993, “La expresión adecuada dirigida hacia otra persona de cualquier emoción que no sea respuesta de ansiedad”

Trower Bryant y Argyle (1978) señalan, no obstante, que la diferencia que existe entre el término asertividad y el de habilidades sociales, tal y como ambos se consideran hoy en día, es resultado de un accidente histórico, cabe resaltar que los términos “Entrenamiento Asertivo” o “entrenamiento en habilidades sociales” se designan practicante el mismo conjunto de procedimientos de tratamiento y el mismo grupo de dimensiones conductuales a entrenar.

“La conducta que permite a una persona actuar en base a sus intereses más importantes, defender sin ansiedad inapropiada, expresar cómodamente sentimientos honestos o ejercer los derechos personales sin negar los derechos de los otros.” (Caballo 1993)

Desde el punto de vista conductual, la propuesta de un aprendizaje asertivo se fundamenta en los conocimientos generados por Ivan Pavlov quien estudio la adaptación al medio ambiente de personas y animales; en cuanto a las primeras, considera que si dominan las fuerzas excitatorias, se sentirán orientadas a la acción y emocionalmente libres,

enfrentándose a la vida según sus propios términos; por el contrario si dominan las fuerzas inhibitorias se mostraran desconcertadas y acobardadas, sufrirán la represión de sus emociones y a menudo harán lo que no quieren hacer, (Gaeta y col, 2009). Este equilibrio entre inhibición y excitación se traducirá más tarde como sumisión – o pasividad y agresividad, respectivamente, (Gaeta y col, 2009).

En el enfoque cognitivo, el comportamiento asertivo consiste en expresar lo que se cree, se siente y se desea de forma directa y honesta, haciendo valer los propios derechos y respetando los derechos de los demás. Estos autores sostienen la necesidad de incorporar cuatro procedimientos básicos en el adiestramiento asertivo: enseñar la diferencia entre asertividad y agresividad, ayudar a identificar y aceptar los propios derechos y los derechos de los demás, reducir los obstáculos cognoscitivos y afectivos para actuar de manera asertiva, disminuyendo ideas irracionales, ansiedades y culpas, y desarrollar destrezas asertivas a través de prácticas de dichos métodos. Es así como la asertividad se fundamenta en la ausencia de ansiedad ante situaciones sociales, de manera que se hace viable manifestar sentimientos, pensamientos y acciones, Flores (Gaeta y col. 2009.)

Al desarrollarse nuevas definiciones el enfoque humanista brinda su aporte, los autores indican que la asertividad se centra desde sus inicios (los años setenta) en concebir la variable como una técnica para el desarrollo de la autorrealización del ser humano.

Gaeta y col, 2009 afirman que para ser asertivo se necesita aceptarse y valorarse, respetar a los demás, permanecer firmes en las opiniones propias, comunicar con claridad y

directamente, en el lugar y momentos adecuados y de forma apropiada, lo que se quiere o se necesita decir.

Gaeta y col, 2009 emplean el término “conducta afirmativa” para referirse a lo que en otro momento llama “conducta asertiva” la que define como, habilidad para transmitir los sentimientos, creencias y opiniones propios con honestidad, respeto a sí mismo y oportunidad y al mismo tiempo respetando los derechos de los demás. Apunta que la conducta afirmativa puede notarse cuando la persona sabe decir “no”, estableciendo límites respetuosamente; se expresa con espontaneidad y respeta las diferencias de opinión; no llega a conclusiones si no tiene información válida; es positiva; trata de expresar sentimientos favorables; escucha tomando un rol activo; conoce las propias necesidades y las transmite a los demás; busca el momento oportuno para hablar sin dejarlo para después, toma la responsabilidad de su propio comportamiento (verbales y no verbales) y son congruentes entre sí.

Gaeta y col, 2009 consideran que el ser asertivo es esencialmente respetarse a sí mismo y a los otros al tener la creencia básica de que las propias opiniones, creencias, pensamientos y sentimientos son tan importantes como cualquier persona. Añade que ser asertivo significa ser capaz de expresarte con seguridad sin tener que recurrir a comportamientos pasivos, agresivos o manipuladores.

Asimismo Elizondo (2000) habla de la asertividad como la habilidad para expresar los pensamientos, sentimientos y percepciones, y elegir como reaccionar y sostener los propios derechos cuando es apropiado.

### **Características de la no asertividad de la agresividad y la asertividad**

Según Mayer (n.d), nadie es puramente agresivo, ni no-asertivo, ni siquiera asertivo. Las personas tenemos tendencias hacia alguna de estas conductas, más o menos acentuadas, pero no existen los "tipos puros". Por lo mismo, podemos exhibir algunas de las conductas descritas en ciertas situaciones que nos causan dificultades, mientras que en otras podemos reaccionar de forma completamente diferente. Depende de la problemática de cada uno y de la importancia que tenga ésta para la persona.

Según los psicólogos cognitivo – conductuales, denominan "conducta" a todo el conjunto de comportamientos, emociones, pensamientos, etc. que posee una persona en las situaciones a las que se enfrenta. Así, para delimitar las características que presenta cada estilo de conducta, (no asertivo, agresivo y asertivo) describiremos cómo funcionan en cada caso los tres patrones de conducta:

- Comportamiento externo
- Patrones de pensamiento
- Sentimientos y emociones

## **Niveles de Asertividad**

Rathus (1973) en el desarrollo de su auto informe de conducta asertiva, propone la existencia de tres niveles de asertividad.

### **Nivel Alto (persona asertiva)**

Es el sujeto que tiene una vivencia interior de satisfacción y realización personal. De aquí que el afirmarse implica un buen autotratamiento del sujeto es decir, un uso de los propios recursos eficiente y eficaz. Eficaz para cumplir con los objetivos, afrontar situaciones, tomar decisiones y resolver los imprevistos, y eficiente en el sentido de que al hacerlo lo hace en forma armoniosa y respetando los propios tiempos y expresando una conducta tolerante, comprensiva y moral.

Dentro de las habilidades sociales de que disponemos las personas, diremos que alguien tiene una forma de actuar asertiva cuando es capaz de expresar una opinión propia ante un hecho o acontecimiento, y además también sabe defender correctamente sus derechos sin pasividad pero sin tener que recurrir a la hostilidad ni a la agresividad, ya sea verbal o física. Una persona asertiva se comporta tal como es en todas las situaciones, pero a la vez reconoce y respeta los sentimientos, opiniones y deseos de los demás de forma no impositiva y sin dejar que se aprovechen de él. En este caso se puede decir que este tipo de personas son capaces de defenderte y dar tu opinión en cualquier situación que se encuentre.

### **Nivel Medio (persona pasiva)**

Este nivel nos indica que la persona se encuentra a mitad de camino entre la asertividad óptima y la falta de asertividad. Dentro de las habilidades sociales de que disponemos las personas, podríamos que alguien tiene una forma de actuar asertiva cuando se es capaz de

expresar una opinión ante un hecho o acontecimiento, y además también sabe defender correctamente sus derechos sin pasividad pero sin tener que recurrir a la hostilidad ni a la agresividad, ya sea verbal o física. Una persona asertiva se comporta tal como es en todas las situaciones, pero a la vez reconoce y respeta los sentimientos, opiniones y deseos de los demás de forma no impositiva y sin dejar que se aprovechen de él. Lo más seguro es que se ponga en práctica sólo en las situaciones en las que te encuentras realmente cómodo, quizás con un grupo muy reducido de personas, con quienes además sueles tener bastante confianza (familia, amigos...), pero en cuanto el individuo se halla fuera de tu lugar habitual de relación social se cohibe y se muestra mucho más pasivo, sin atreverse a dar el paso adelante hacia su autoafirmación. Otro caso podría ser que aunque sí es capaz de defender sus opiniones, lo hacen en algunas ocasiones de forma hostil, algo agresiva y sin control, desatendiendo las opiniones o sentimientos ajenos. Esto puede ser debido a que se cree casi siempre en posesión de la verdad, o al contrario, como arma para reafirmarte como individuo por la insatisfacción uno mismo, por eso se intenta a toda costa ofrecer un nivel elevado de autoconfianza y seguridad en uno mismo que en realidad es probable que no exista.

#### **Nivel Bajo (persona agresiva)**

Rathus (1979) una persona que tiene un nivel bajo de asertividad tiene una forma de actuar no asertiva cuando es incapaz de expresar una opinión ante un hecho o acontecimiento, y además tampoco sabe defender correctamente sus derechos sin pasividad, teniendo que recurrir a la hostilidad y a la agresividad, ya sea verbal o física. Una persona poco asertiva tiene un comportamiento variado en las diversas situaciones, pero no reconoce ni respeta

los sentimientos, opiniones y deseos de los demás, actuando de forma impositiva pensando que los demás quieren aprovecharse de él.

### **La persona asertiva**

Vistas ya las dos conductas que indican falta de asertividad, la autora nos invita a ver cómo se comporta, qué piensa y siente la persona que sí es asertiva. Definitivamente, rara vez se hallará una persona tan maravillosa que reúna todas las características; al igual que ocurre con los tipos descritos de no-asertividad y agresividad, los rasgos que ahora presentamos son abstracciones. Todo lo más, podremos encontrar a personas que se asemejen al "ideal" de persona asertiva, y podremos intentar, por medio de las técnicas adecuadas, acercarnos lo máximo posible a este modelo, pero jamás tendremos el perfil completo, ya que nadie es perfecto.

Mayer (n.d.), sostiene que las personas asertivas conocen sus propios derechos y los defienden, respetando a los demás, es decir, no van a "ganar", sino a "llegar a un acuerdo".

#### *Comportamiento externo:*

- Habla fluida / seguridad / ni bloqueos ni muletillas / contacto ocular directo, pero no desafiante / relajación corporal / comodidad postural.
- Expresión de sentimientos tanto positivos como negativos / defensa sin agresión / honestidad / capacidad de hablar de propios gustos e intereses / capacidad de discrepar abiertamente / capacidad de pedir aclaraciones / decir "no" / saber aceptar errores.
- Conocen y creen en unos derechos para sí y para los demás.
- Sus convicciones son en su mayoría "racionales" (esto se explicará más adelante).

#### *Sentimientos/emociones:*

- Buena autoestima / no se sienten inferiores ni superiores a los demás / satisfacción en las relaciones/respeto por uno mismo.
- Sensación de control emocional.

También en este caso, la conducta asertiva tendrá unas consecuencias en el entorno y la conducta de los demás:

- Frenan o desarman a la persona que les ataque
- Aclaran equívocos
- Los demás se sienten respetados y valorados
- La persona asertiva suele ser considerada "buena", pero no "tonta"

Adler (1977) define asertividad como “la habilidad de comunicarse y expresar tus pensamientos y emociones con confianza y con máxima capacidad”. En el análisis de la definición, el autor reconoce dos elementos: la habilidad para expresarse a si mismo, lo cual significa que pueda escoger la manera apropiada para actuar en diversas situaciones, en lugar de estar limitado a una sola forma o nivel de respuesta. El segundo elemento es el poder de comunicarse en el rango o nivel total del mensaje, lo cual desecha la problemática común a la que algunas veces se hace frente: la de poder ser asertivos en algunas situaciones y con otras personas no

#### *Características de las personas asertivas*

- Usa el lenguaje de sentimientos.
- Habla de si mismo y expresa sus percepciones.
- Usa el lenguaje de apertura.
- Acepta y da cumplidos.
- Utiliza lenguaje claro y apropiado.

- Cuando expresa desacuerdo, lo hace con respeto.
- Pide clarificación.
- Pregunta por qué.
- Expresa desacuerdo activo.
- Habla por sus derechos.
- Es persistente.
- Evita justificar cada opinión.
- Se manifiesta libremente tal como es.
- Se comunica fácilmente con todos.
- Se siente libre de comunicarse.
- Está orientado positivamente a la vida.
- Tiene alta autoestima.
- Se respeta a sí mismo.
- Es dueño de su vida y de su tiempo.
- Acepta o rechaza libremente de su mundo emocional a otras personas.
- Es emocionalmente libre para expresar sus pensamientos y sentimientos.
- No dice “no” cuando quiere decir “sí”, ni dice “sí” cuando quiere decir “no”.
- Tiene una gran autoconfianza para la toma de decisiones.
- Sabe elogiar y reconocer al trabajo de los demás.
- Es sensible a los distintos contextos y procura responder.

Una vez que se ha descrito a las personas asertivas es el momento de reflexionar sobre los derechos asertivos los cuales son inalienables en todo ser humano.

La asertividad es la habilidad de expresar tus pensamientos, sentimientos y percepciones, de elegir como reaccionar de hablar por tus derechos cuando es apropiado. Esto con el fin de elevar su autoestima y de ayudarte a desarrollar tu autoconfianza para expresar tu acuerdo o desacuerdo cuando crees que es importante, e incluso pedir a otros un comportamiento ofensivo.

### **Conducta asertiva**

La conducta asertiva es “cuando una persona posee la habilidad para transmitir y recibir los mensajes de sentimientos, creencias u opiniones de una manera honesta, oportuna y respetuosa” Rodríguez (1990, citado por Elizondo 2000, p. 41.). Por otro lado Alberti y Emmons (1986 citado por Elizondo 2000, p. 41.) señalan que “la asertividad implica comunicarse de tal suerte que estemos en favor de nuestros derechos, pero no pisoteando los derechos de los demás”

#### Componentes de la conducta asertiva

Siguiendo a Aguilar Kubli (1987) existen nueve componentes que conforman la estructura de una conducta asertiva que debe ser considerada:

- Respetarse a sí mismo. Significa concebir e así mismo como un ser humano con energía limitada que necesita abastecerse y cuidarse.
- Respeto por los demás. Requiere que nuestros prójimos sean concebidos como seres humanos tratados con dignidad y respeto es decir, requiere de empatía
- Ser directo. Implica garantizar que los mensaje transmitidos sean lo suficientemente claros, sencillos y precisos.
- Ser honesto. Nuestra capacidad para comunicarnos se ve limitada cuando negamos o minimizamos el verdadero deseo o sentimiento recurriendo a la mentira.

- Ser apropiado. Para lograr una comunicación satisfactoria es necesario no solo tomar en cuenta lo que decimos o escuchamos sino también el tiempo y el contexto donde ocurre.
- Control emocional. Lograr un adecuado control emocional no supone olvidar o negar los sentimientos, sino encauzar las emociones para que estas no lleguen a niveles de intensidad que nos provoquen reacciones ineficientes.
- Saber decir. Depende del objetivo que perseguimos y del proceso y de la estructura del mensaje asertivo, que revisaremos mas adelante.
- Saber escuchar. Es un proceso activo que requiere un esfuerzo para comprender lo que los demás quieren transmitirnos y que desarrollaremos mas adelante.

Ser positivo. Quiere decir reconocer e informar a los demás que nos damos cuenta de que ellos, al igual que nosotros intentamos beneficiar y ayudar.

### **La persona no-asertiva (pasiva)**

Ella afirmo, que la persona no-asertiva no defiende sus derechos e intereses personales.

Respeto a los demás, pero no a sí mismo. (Mayer, nd, p12)

#### *Comportamiento externo:*

- Volumen de voz bajo / habla poco fluida / bloqueos / tartamudeos / vacilaciones / silencios / muletillas (esto...no?)
- Huida del contacto ocular / mirada baja / cara tensa / dientes apretados o labios temblorosos / manos nerviosas / onicofagia / postura tensa e incómoda.
- Inseguridad para saber qué hacer y decir
- Frecuentes quejas a terceros ("X no me comprende", "Y es un egoísta y se aprovecha de mí"...)

*Patrones de pensamiento:*

- Consideran que así evitan molestar u ofender a los demás. Son personas “sacrificadas”
- “Lo que yo sienta, piense o desee, no importa, importa lo que tú sientas, pienses o desees”
- “Es necesario ser querido y apreciado por todo el mundo”
- Constante sensación de ser incomprendido, manipulado, no tenido en cuenta.

*Sentimientos / emociones:*

- Impotencia / mucha energía mental, poca externa / frecuentes sentimientos de culpabilidad / baja autoestima / deshonestidad emocional (pueden sentirse agresivos, hostiles, etc., pero no lo manifiestan y a veces, no lo reconocen ni ante sí mismos) / ansiedad / frustración.

Mayer (nd) sostuvo que este tipo de conductas tiene unas lógicas repercusiones en las personas que les rodean, el ambiente en el que se suelen mover, etc. Estas son las principales consecuencias que a la larga tiene la conducta no-assertiva en la persona que la realiza:

- Pérdida de autoestima / pérdida del aprecio de las demás personas (a veces) / falta de respeto de los demás.

La persona no-assertiva hace sentirse a los demás culpables o superiores: depende de cómo sea el otro, tendrá la constante sensación de estar en deuda con la persona no assertiva ("es que es tan buena") o se sentirá superior a ella y con capacidad de "aprovecharse" de su "bondad".

Las personas no-assertivas presentan a veces problemas somáticos (es una forma de manifestar las grandes tensiones que sufren por no exteriorizar su opinión ni sus preferencias).

Otras veces, estas personas tienen repentinos estallidos desmesurados de agresividad. Estos estallidos suelen ser bastante incontrolados, ya que son fruto de una acumulación de tensiones y hostilidad y no son manifestados con habilidad social.

### **Conducta no-assertiva (pasiva)**

Elizondo (2000) “La conducta pasiva consiste en no comunicar lo que se desea o hacerlo de una manera débil, con demasiada suavidad o timidez, ocultando lo que se piensa en contenido o intensidad” del mismo modo afirmo que el comportamiento pasivo no assertivo presenta una expresión personal escasa o nula tanto en el salón de clases como en asesoría con el alumno, lo cual puede ser un obstáculo para el logro exitoso de los objetivos cognoscitivos y de los de habilidades y valores. Existen por lo menos cuatro razones que pueden actuar aislada o conjuntamente en el debilitamiento de la fuerza de expresión personal, esto son:

- 1.- Falta de control emocional.
- 2.- Predominio del temor y ansiedad.
- 3.- Falta de habilidad para comunicarse.
- 4.- Desconocer sus derechos como persona.

### **La persona agresiva no asertiva**

Mayer (n.d), afirma que la persona agresiva defiende en exceso los derechos e intereses personales, sin tener en cuenta los de los demás: a veces, no los tiene realmente en cuenta, otras, carece de habilidades para afrontar ciertas situaciones.

#### *Comportamiento externo:*

Volumen de voz elevado / a veces: habla poco fluida por ser demasiado precipitada / habla tajante / interrupciones / utilización de insultos y amenazas contacto ocular retador / cara tensa / manos tensas / postura que invade el espacio del otro / tendencia al contraataque

#### *Patrones de pensamiento:*

- "Ahora sólo yo importo. Lo que tú pienses o sientas no me interesa"
- Piensan que si no se comportan de esta forma, son excesivamente vulnerables
- Lo sitúan todo en términos de ganar-perder
- Pueden darse las creencias: "hay gente mala y vil que merece ser castigada" y/o "es horrible que las cosas no salgan como a mí me gustaría que saliesen".

#### *Emociones / sentimientos:*

- Ansiedad creciente
- Soledad / sensación de incompreensión / culpa / frustración
- Baja autoestima (si no, no se defenderían tanto)
- Sensación de falta de control
- Enfado cada vez más constante y que se extiende a cada vez más personas y situaciones
- Honestidad emocional: expresan lo que sienten y "no engañan a nadie".

Como en el caso de las personas no asertivas, los agresivos sufren una serie de consecuencias de su forma de comportarse:

- Generalmente, rechazo o huida por parte de los demás.
- Conducta de "círculo vicioso" por forzar a los demás a ser cada vez más hostiles y así aumentar ellos cada vez más su agresividad.

Mayer (n.d.), sostiene que la mayoría de las personas agresivas no lo son realmente en su interior la conducta agresiva y desafiante son en su mayoría una defensa por sentirse excesivamente vulnerable ante los ataques de los demás, aunque también se puede conceptualizar como la habilidad para afrontar situaciones tensas

Muy común es también el estilo pasivo-agresivo: la persona callada y no-asertiva en su comportamiento externo, pero con grandes dosis de resentimiento en sus pensamientos y creencias. Al no dominar una forma asertiva o agresiva para expresar estos pensamientos, las personas pasivo-agresivas utilizan métodos sutiles e indirectos: ironías, sarcasmos, indirectas, etc. Es decir, intentan que la otra persona se sienta mal, sin haber sido ellos, aparentemente, los culpables. Obviamente, esto se debe a una falta de habilidad para afrontar las situaciones de otra forma.

Podemos describir la conducta agresiva según (Elizondo, 2000, p. 36) como “La agresividad es cualquier conducta enfocada a dañar o lastimar a una persona que esta motivada a evadir cierto trato”

Podemos mencionar algunas de sus más comunes manifestaciones:

- No saber escuchar.
- Mostrarse rígido e inflexible.

- Actuar a la defensiva frecuentemente.
- Sentir la necesidad de tener el control
- Juzgar y culpar a los demás
- Hacer bromas ridiculizando
- Reaccionar exageradamente.
- Ver únicamente las fallas de los demás.
- Enojarse con facilidad.
- Emitir críticas constantes.
- Querer tener la razón.
- Necesidad de sentirse superior.
- Culpar a los demás por las fallas propias.
- No aceptar o reconocer los derechos de los demás

Elizondo (2000) afirma que las razones que mueven a presentar este tipo de conducta son muchas; por ejemplo la falta de control emocional, intolerancia a la frustración, errores en la forma de expresión, necesidad de poder o de dominio, etc.

Rondón Llerena, Lizbeth; Valdivia Bobadilla, Lady Ydania. Arequipa (2010), autoras del estudio “Nivel y estilo de Asertividad en el personal de salud que labora en los establecimientos de la microrred de Hunter, concluyeron que en la muestra evaluada los resultados que obtuvieron son “personal de la microrred de Hunter es pasivo, seguido del asertivo y por último agresivo”

Ramos Villanueva, Rosa Delmira; Alegre Quispe, Gladys Eugenia. Arequipa (2004). Realizaron el estudio “Satisfacción Familiar y Asertividad en profesores de centros

educativos estatales” abordaron la siguiente conclusión: en los estilos de comportamiento asertivo en los profesores de nivel inicial predomina el estilo agresivo a diferencia de los profesores de nivel primario y secundario donde hay mayor predominio de estilo asertivo.

### **Autoimagen negativa**

Elizondo (2000) indica, como diversos autores han señalado, la autoestima es el producto de la experiencia. Hay una tendencia generalizada a ser juzgados en la sociedad de acuerdo con el comportamiento mostrado en comparación con las normas establecidas durante nuestro proceso de socialización, una vez después de haber interiorizado los estándares, normas y creencias de aquellos que juzgan, el individuo se confronta con dichas expectativas en función de que tanto se desvía o no lo esperado. El auto concepto personal se revela frecuentemente en la manera que cada individuo se compara con las personas que le son significativas, las cuales están alrededor de su vida.

### **Autoafirmación**

Beauregard, Bouffard y Duclos (2005) define la autoafirmación como “la manifestación de una persona como ser autónomo, distinto e independiente que desea satisfacer sus necesidades de autoestima y de reconocimiento de los demás”.

Las personas pasivas o inhibidas y las que adoptan comportamientos de autoestima impotente se muestran incapaces de afirmarse o hacerse respetar.

“La autoestima es el resultado de la actividad mental sobre uno mismo, mientras que la autoafirmación es la expresión de esta actividad”

### **Conciencia de los demás**

En el 2005 Beauregard, Bouffard y Duclos, añaden que desde niños se debe aprender a no considerarse único, para tomar conciencia de los demás, para descifrar los signos verbales y no verbales de sus compañeros, para interpretarlos y adaptar su comportamiento en función de la realidad social. Algunos de los niños dominantes y agresivos son poco aceptados por sus compañeros, a causa precisamente de su dificultad para salir de si mismos, dejando a un lado sus intereses inmediatos y teniendo en cuenta los sentimientos, las ideas y las opiniones de los demás; esto ocurre porque todavía no han desarrollado la suficiente conciencia social para saber repetir y multiplicar los comportamientos que sus semejantes aprueban (sonrisas, amabilidad, participación, cooperación y generosidad) y frenar los que desaprobaban (agresividad, negarse a compartir, dominación, querer monopolizar toda la atención). Muchas veces no comprenden porque los demás les rechazan, pues lo hace ninguna introspección sobre sus actitudes, gestos o palabras y, por tanto, no saben que es lo que disgusta a sus compañeros. Frente al rechazo enfrentan desesperación, un sentimiento de soledad y de injusticia, y echan la culpa a los otros mediante el mecanismo de proyección. Muy a menudo, reaccionan con actitudes inadaptadas, con violencia verbal o física; estos gestos aumentan todavía más el rechazo de sus semejantes. Se produce aquí un cirulo vicioso donde la causa principal es el egocentrismo y el no tener consciencia del resto.

La manera con que un niño comprende y tiene en cuenta los signos de los demás ejerce un impacto en su comportamiento. Muchos manifiestan un trastorno de aprendizaje social, es decir una dificultad persistente para tener en cuenta a sus compañeros les rechacen. El educador debe estimular a cada alumno a que tome consciencia del otro, a que descifre sus gestos y sus palabras, a que se ponga mentalmente en su lugar. De este modo el niño llega

a comprender al otro, a ponerse de acuerdo u organizarse en función de las necesidades, los sentimientos, las ideas o las opiniones de los demás. (Beauregard, 2005)

### **Autocontrol**

Beauregard y cols (2005). afirman que una persona debe desprenderse de su prepotencia si quiere evitar el rechazo y si desea adaptarse a la vida de grupo. El aprendizaje del autocontrol no se hace por arte de magia, es un proceso largo que comienza desde la primera infancia. El niño desde muy pequeño tiene la necesidad de sentir seguridad por un control externo de su medio familiar y social. Este sentimiento de seguridad le ayudara, cuando este en el colegio, a interiorizar reglas de conducta que se apoyen sobre valores.

Es importante acostumbrarse a dominar los gestos y las palabras y así de este modo por der resolver los conflictos y adaptarse, para conseguir un equilibrio entre los dos polos opuestos de la conducta humana: la inhibición y la impulsividad. Por una parte es importante que consiga romper ciertas inhibiciones para “atreverse a hacer” o a “atreverse a decir”. Pues, sin esta afirmación seria pasivo o poco productivo en el grupo.

Quien experimente dificultades de adaptación social debe tomar conciencia de sus necesidades y de sus sentimientos. Debe reconocer como se manifiesta en su comportamiento.

Descifrando los signos sociales, aprende a regular su comportamiento para tener en cuenta las necesidades y los sentimientos de sus semejantes. Pero esta estimulación no puede hacerse sin frenar sus pulsiones. En el 2005 Beauregard describe las siguientes estrategias que puede ayudar a un adulto para frenar la impulsividad:

- *Observar los signos (verbales y no verbales, que le manifiestan sus semejantes y que traducen los comportamientos deseados, es decir, lo que es aceptable en el grupo y lo que no lo es.*
- *Interrumpir el comportamiento inadecuado, para relajarse y estar disponible.*
- *Reflexionar sobre los mejores modos de expresar sus pulsiones, sus necesidades y sus sentimientos de una manera aceptable para los demás.*
- *Decidir el comportamiento adecuado, y aplicar el mejor modo de afirmarse teniendo en cuenta a los demás*

### **PERSONALIDAD**

Eysenck (1959): “Es el resultante total de los patrones reales o potencias del organismo, determinados por herencia o ambiente. Tiene 4 sectores en lo que se organizan los patrones de comportamiento: inteligencia (cognitivo), carácter (conativo), temperamento (afectivo) y constitución (somático).

### **La psicología del rasgo de Eysenck**

Los rasgos de la personalidad, según Eysenck, están organizados de acuerdo con una jerarquía de generalidad e importancia:

**TIPO:** Constelación o síndrome de rasgos organizados en una estructura en torno a un factor general.

**RASGO:** Constelación de tendencias individuales en acción. Tiene por finalidad explicar las uniformidades conductuales que se observan dentro de las personas y las diferencias perdurables y estables respecto a los mismos estímulos.

RESPUESTA HABITUAL: Acto recurrente en circunstancias iguales o semejantes, asociadas a un factor específico.

RESPUESTA ESPECÍFICA: Acto que ocurre en un momento dado, asociado a un factor de error.

- ENFOQUE BIDIMENSIONAL: Donde los individuos pueden ser ubicados en cualquier punto dentro del espacio definido por los factores.
  - Introversión – Extroversión: Conexión al medio.
  - Neuroticismo – Estabilidad: Control emocional.
  - Psicotismo: No aprender respuestas socialmente aceptadas.
- FASE BIOLÓGICA DE LA PERSONALIDAD: La dimensión extroversión – introversión refleja variaciones en el Sistema Activador Reticular con el hipotálamo, amígdala, cíngulo, septum e hipocampo.

Eysenck en su teoría, a través del modelo factorial, busca variables intermedias que puedan explicar las diferencias de las conductas en situaciones similares, junto con las consecuencias de las conductas. (Carver 1997).

Eysenck concluye que la personalidad está formada por dos factores muy importantes: la introversión-extroversión y la emocionalidad-estabilidad. La dimensión de extroversión tiene que ver con la tendencia a la sociabilidad, la búsqueda de excitación, la vivacidad, la actividad y el dominio. La dimensión de estabilidad emocional atañe a la facilidad y la frecuencia con que la persona se molesta y perturba (Carver 1997).

### **Dimensión extroversión – introversión**

La formulación de Eysenck, acerca de la teoría que relaciona la extroversión – introversión con el sistema de arousal de la formación reticular, supone un nivel de arousal más alto en los introvertidos y en un nivel de inhibición más alto en los extrovertidos.

Las personas que muestran extroversión tienden a conversión, muestran actitud histérica frente a sus síntomas, mucha energía, hipocondría, rápidos, son muy sociables, tienen preferencia por lo moderno, aprecian los chistes (Eysenck, 1959)

Las personas que muestran una actividad propia de introversión tienen características tales como umbrales sensoriales bajos, umbral bajo de inhibición, capacidad de trabajo máxima logrado ante los valores más bajos del input del estímulo. Esta dimensión está basada en las intercorrelaciones entre una serie de rasgos diferentes en este caso, impulsividad y excitabilidad (Eysenck, 1972).

Según Eysenck 1959 también desarrollan síntomas de ansiedad y depresión, tendencias obsesivas, irritabilidad, apatía; son lábiles del sistema autónomo, susceptibles, autoconscientes, nerviosos, fantaseosos, poco sociables, exhiben inteligencia alta pero lenta, alto nivel de inseguridad, rigidez.

Si nos ponemos a pensar y retrocedemos unos años nos podremos dar cuenta quienes de nuestro alrededor eran extrovertidos o introvertidos y con palabras simple podríamos describirlas. Duane y Sydney Scultz (2009) sostiene que los primeros se orientan al mundo exterior, prefieren la compañía y son sociables, son audaces, asertivos y dominantes. Los que obtienen una puntuación alta en esta variable del Inventario Eysenck de la personalidad tienen emociones más placenteras que los que obtienen una puntuación inferior. Afirman

que los introvertidos presentan las características contrarias. Eysenck estaba interesado en las diferencias biológicas y genéticas entre estos dos tipos de personalidad. Descubrió que los extrovertidos presentan un nivel base de activación cortical inferior al de los introvertidos. Por lo mismo necesitan y buscan la activación cortical inferior al de los introvertidos. Por el contrario los introvertidos las rehúyen porque su nivel de activación cortical es elevado de por sí. En consecuencia los introvertidos reaccionan a la estimulación sensorial con más fuerza que los extrovertidos.

Boeree (n.d) sostiene que Eysenck hipotetizó que la extraversión-introversión es una cuestión de equilibrio entre “inhibición” y “excitación” en el propio cerebro. Estas son ideas de las que Pavlov se sirvió para explicar algunas de las diferencias halladas en las reacciones al estrés de sus perros. La excitación es el despertar del cerebro en sí mismo; ponerse a alerta; estado de aprendizaje. La inhibición es el cerebro “durmiente”, calmado, tanto en el sentido usual de relajarse como en el de irse a dormir o en el sentido de protegerse a sí mismo en el caso de una estimulación excesiva.

Alguien que es extrovertido, decía Eysenck, tiene una buena y fuerte inhibición: cuando se le enfrenta a una estimulación traumática (como un choque en un automóvil), el cerebro del extravertido se inhibe, lo que significa que se vuelve “insensible”, podríamos decir, al trauma y por tanto recordará muy poco de lo que ha ocurrido. Después del accidente de coche, el extravertido podría decir que es como si hubiese “borrado” la escena y le pediría a otros que le recordasen la escena. Dado que no sienten el impacto mental completo del accidente, podrían estar conduciendo perfectamente al día siguiente.

Por otro lado, el introvertido tiene una pobre o débil inhibición: cuando hay un trauma, como el accidente de coche, su cerebro no le protege lo suficientemente rápido; no se “apaga” en ningún momento. Más bien están muy alertas y aprenden bastante, de manera que pueden recordar todo lo que ha pasado. Incluso dirían que han visto el accidente en “¡cámara lenta!” Es muy poco dado a querer conducir después del accidente e incluso podría llegar a dejar de hacerlo para siempre.

### **Dimensión neuroticismo**

En esta dimensión, el neuroticismo o vulnerabilidad para la neurosis, implica una baja tolerancia al estrés, sea física como las situaciones dolorosas, sea psicológica, como en las situaciones conflictivas o de frustración (Eysenck, H.J. 2002)

La relación existente entre neuroticismo y estrés es muy marcada, de tal modo que los puntajes altos en neuroticismo pueden ser indicadores de vulnerabilidad al estrés.

Eysenck en 1959 entiende que la inteligencia puede ser considerada un factor general en el área cognitiva, y la introversión-extroversión un factor general en al área emocional, así mismo el neuroticismo puede ser tomado como factor general en el área de motivación y esfuerzo; igualmente estima que por lo menos en parte, el neuroticismo puede considerarse defecto de la capacidad del individuo para persistir en la conducta motivada.

Según Eysenck 1959, las puntuaciones altas en neuroticismo, son indicadores de inestabilidad emocional y sobreactividad tendiendo a reaccionar en forma exagerada y a tener la dificultad para volver al estado normal, después de haber dado estas respuestas emocionales.

Eysenck 1965, sostiene que las personas que tienden a estar bien integradas y ser estables desde el punto de vista emocional, mientras que otras tienden a encontrarse mal integradas a ser impredecibles desde el punto de vista emocional y neurótico.

En el otro extremo, se tiene a personas cuyas emociones son estables, excitables con menos facilidad, calmadas, despreocupadas y confiables.

- Inestable; se concluye con los datos obtenidos por diferentes pruebas que el inestable es una persona con ciertas deficiencias corporales y mentales. Se encuentra por debajo de la media en voluntad y en control emocional, en agudeza sensorial y en capacidad para actuar por sí mismo. Son personas sugestionables, poco persistentes, lentos en pensamiento y acción, no son sociables y con tendencia reprimen los hechos o fenómenos desagradables. Tienden a ser emocionalmente inestables y se exaltan con facilidad, suelen ser personas malhumoradas, susceptibles, inseguras y ansiosas, frecuentemente se lamentan de preocupaciones
- Estable; en el otro extremo se tiene a personas cuyas emociones con estables se excitan con menos facilidad, son calmadas, ecuánimes, despreocupadas y muy confiables. Son personas bien integradas, poseen seguridad de sí mismos y actuar con autonomía. Son personas adaptables, flexibles, capaces de autocriticarse. (Eysenck, 1952).

Duane y Sydney Scultz (2009) añaden que Eysenck sugirió que el neuroticismo se hereda en gran medida o sea que es producto de la genéticas las que el aprendizaje o la experiencia. Se manifiesta en características biológicas y conductuales diferentes de las que

muestran las personas que encientan en el extremo de la estabilidad emocional de esta dimensión. Al parecer, los individuos con una puntuación alta en neuroticismo presentan actividad más intensa en las áreas del cerebro que controlaban la rama simpática del sistema nervioso autónomo. Esta constituye el sistema de alarma del organismo, el cual responde a hechos estresantes o peligrosos con un aumento de la respiración, la frecuencia cardíaca, el flujo de sangre hacia los músculos y la liberación de adrenalina. Eysenck sostenía que el sistema simpático de los neuróticos reacciona de forma exagerada incluso cuando se trata de estresores moderados, lo cual ocasiona hipersensibilidad crónica. Esta condición lleva a una mayor emocionalidad en la respuesta a casi todas las situaciones difíciles. En efecto, los neuróticos reaccionan emocionalmente a hechos que otras personas consideran insignificantes. Según el autor estas diferencias en la reactividad biológica de la dimensión del neuroticismo son innatas. Estamos genéticamente predispuestos al neuroticismo o a la estabilidad emocional.

- Veamos la explicación que nos da Boeree n.d, las personas altamente neuróticas sobre-responden a un estímulo amenazante; si son introvertidos, aprenderán a evitar las situaciones que le causan pánico muy rápida y bruscamente, incluso hasta el punto de sentir mucho miedo ante pequeños símbolos de esas situaciones; es decir, fobias. Otros introvertidos aprenderán (rápida y bruscamente) comportamientos particulares para controlar sus miedos, como chequear muchas veces las cosas o lavarse las manos innumerables veces a lo largo del día.
- Los extrovertidos altamente neuróticos, por otro lado, son buenos para ignorar y olvidar aquello que los sobresaatura. Se valen de los clásicos mecanismos de defensa,

tales como la negación y la represión. Convenientemente pueden olvidar aquella dolorosa semana, por ejemplo, o incluso “olvidar” su habilidad para sentir y usar sus piernas.



### **Dimensión psicoticismo**

Son sujetos menos fluentes, de pobre rendimiento, concentración y memoria, mas lentos en la lectura, sobreestiman las distancias, son las indecisos en los social, exhiben movimientos amplios en un nivel de aspiración menos adaptado a la realidad. Las caracterizaciones de los sujetos con puntuaciones altas en psicoticismo son: personas solitarias, problemáticas, que están buscando constantemente sensaciones y son amantes de cosas extrañas y poco usuales. Estas puntuaciones suelen correlacionar con medidas de rasgos de inmadurez, irresponsabilidad, oposición a la autoridad, independencia, dificultad para ser gobernado. Tienden a ser sujetos poco cooperativos, con puntuaciones pobres de vigilancia, con dificultades para mantener atención y manifiestan un alto grado de vigialncia, creatividad u originalidad, tiende a infravalorar a otras personas. (Eysenck, 1959).

Las personas con una puntuación alta en esta dimensión son agresivas, antisociales, inflexibles, frías y egocéntricas. Así mismo se ha comprobado que son crueles, hostiles e insensibles a las necesidades y sentimientos de otros. Además, presentan mas problemas de alcoholismo y consumo de drogas que las personas que obtienen una puntuación baja en psicoticismo.

Por contradictorio que parezca, quienes registran una puntuación alta en psicotismo también son sumamente creativos, los resultados que arrojan las investigaciones tienden a sugerir un importante componente genético. Sin embargo, también se ha observado que estos sujetos tenían padres mas autoritarios y controladores que quienes obtuvieron una

puntuación baja en psicoticismo, lo cual indicaría la influencia del entorno en la niñez (Heaven y Ciarrochi, 2006).

Los hombres como grupo, suelen tener puntuaciones mas altas en esta dimensión de psicoticismo que las mujeres, algunos estudios en Australia arrojaron que adolescentes varones y mujeres obtuvieron un puntuación elevada en este aspecto y puntuaciones bajas en bienestar emocional (Ciarrochi y Heaven, 2007). No obstante los resultados llevaron a Eysenck a sugerir que el psicoticismo podría estar relacionado a las hormonas masculinas. También especulo que los sujetos que tienen una alta puntuación en las tres dimensiones podrían tener una propensión a conductas delictivas, pero apporto poca evidencia empírica para sustentar esta afirmación (Eysenck y Gudjonsson, 1989). En opinión de Eysenck la sociedad necesita a personas que porten características de estas tres dimensiones de la personalidad. Una sociedad ideal brinda a toda persona la posibilidad de hacer buen uso de sus rasgos y capacidades. Sin embargo, algunas se adaptaran al entorno social mejor que otras.

Boeree (n.d), sostiene que, Eysenck llegó a reconocer que aunque utilizaba una gran población para sus investigaciones, había un tipo de población que no estaba considerando. Empezó a llevar sus estudios a las instituciones mentales de Inglaterra. Cuando se analizaron estos datos mediante la técnica factorial, un tercer factor significativo empezó a emerger, el cual llamó psicoticismo. Según Boeree, Eysenk (1927), pasó la mayor parte de su carrera efectuando investigaciones sobre la medición de la personalidad. Coincidió con Catell en que esta se compone de rasgos, o factores, derivados por medio de análisis factorial. Eysenk utilizo este método para descubrir los rasgos de personalidad, pero lo

completaba con pruebas y trabajos experimentales que incluían una amplia gama de variables.

Eysenck y su esposa Sybil (doctorada de la Universidad de Londres) elaboraron muchos de los cuestionarios que emplearon en sus investigaciones. El inventario de la personalidad (Eysenck y Eysenck, 1963) requirió 12 años de investigación conjunta y 20 análisis factoriales.

De la misma forma que el neuroticismo, la alta puntuación en psicoticismo no necesariamente indica que eres psicótico o que estás condenado a serlo, simplemente que tienes cualidades que se hallan con frecuencia entre psicóticos, y que probablemente serás más susceptible, en ciertos ambientes, a volverte psicótico.

Efectivamente, como podríamos imaginarnos, los tipos de cualidades halladas entre puntuaciones altas en esta dimensión incluyen una cierta temeridad; una despreocupación por el sentido común o convenciones; y un cierto grado de expresión inapropiada de la emoción. Es esta la dimensión que separa a aquellas personas que terminan en instituciones del resto de la humanidad.

En cuanto a la cuarta dimensión (escala de sinceridad L), continúan los esfuerzos de investigación en las causas subyacentes de tipo neurológico-fisiológico-bioquímico, de los patrones de conducta observados, tanto más cuanto que no se deben enteramente a influencias ambientales. (Eysenck, H.J.2002)

El resultado de este trabajo es una teoría de la personalidad basada en tres dimensiones, definidas como combinaciones de rasgos o factores. Las tres dimensiones de la personalidad son:

E – Extroversión frente a introversión

N – Neuroticismo frente a estabilidad emocional

P – Psicoticismo frente a control de impulsos (o funcionamiento del superyó)

Tabla 1. Rasgos de las dimensiones de la personalidad según Eysenck.

Extroversión/ introversión	Neuroticismo/ estabilidad emocional	Psicoticismo/ Control de impulsos
Sociable	Ansioso	Agresivo
Vivaz	Depresivo	Frio
Activo	Con sentimientos de culpa	Egocéntrico
Asertivo	Baja Autoestima	Impersonal
Buscador de sensaciones	Tenso	Impulsivo
Despreocupado	Irracional	Antisocial
Dominante	Tímido	Creativo
Arriesgado	Malhumorado	Inflexible

Eysenck (2002) señaló que la extroversión y el neuroticismo han sido catalogados como elementos básicos de la personalidad desde tiempos de los filósofos griegos. También sugirió que casi todos los instrumentos de evaluación de la personalidad contienen las dos dimensiones.

Según la tabla 2. Se puede ver con claridad que las personas que obtienen puntuaciones altas en los rasgos de la dimensión E quedan clasificadas como extrovertidas, mientras que aquellas que obtienen una puntuación baja son calificadas como introvertidas. Las investigaciones han demostrado que los rasgos y las dimensiones que propuso Eysenck tienden a permanecer estables a lo largo del tiempo que va de la niñez a la edad adulta, no obstante las diferentes experiencias sociales y ambientales de cada uno. La situación puede cambiar, pero las dimensiones permanecen constantes. Por ejemplo el niño introvertido tiende a seguir siéndolo de adulto.

Eysenck también realizó muchas investigaciones sobre inteligencia las cuales no las concluyó pero consideraba que influía mucho en la personalidad a mayor coeficiente intelectual se podría observar una personalidad más compleja y multidimensional.

Furnham y Stringfield (citados por Furnham, 2001) afirman que se han dado estudio e investigaciones mediante la teoría clásica de la personalidad que consisten en evaluar la personalidad como variable independiente y ver la forma que se correlaciona con algunos comportamientos vinculados en el trabajo, sin embargo el enfoque ha sido gradual y hay muy pocas evidencias de un esfuerzo investigativo centrado, sistematizado y programático.

De la Gala Barbachán, Samantha Noelia (2005) autora de la tesis “Rasgos de personalidad de vendedores según a su rendimiento laboral” llegó a la conclusión que los vendedores estrella si presentan rasgos comunes de personalidad a diferencia de los vendedores sin éxito, siendo la dimensión de personalidad más relevante de *agresividad comercial*. es decir

este grupo soporta situaciones conflictivas o las provoca con el deseo de ganar, implican actitud dominante, no rechazan los riesgos, son activos y dinámicos, por lo que presentan un tipo agresivo de venta de acción competitiva.



## Personalidad en el trabajo

Furnham (1992) estableció un modelo de investigación donde trata de describir algunos de los factores más importantes que afectan la relación entre la personalidad y el ámbito ocupacional. El interés de los profesionales de personal y recursos humanos es la simple relación entre la personalidad y el comportamiento relacionado con el trabajo por lo que la línea entre las características de personalidad y las variables ocupacionales es discontinua y pone énfasis en el sentido de que esta relación es modificada por toda una amplia gama de otras variables importantes.

Los factores de personalidad determinan en parte los comportamientos relacionados con el trabajo mientras que las variables organizacionales y ocupacionales moldean y recompensan selectivamente el funcionamiento de la personalidad y el comportamiento vinculado con el resultado del trabajo es indirecta y multicausal.

Furnham (2001) afirma que algunos de los fenómenos o procesos asociados en el sistema de rasgos o personalidad son sutiles o complejos, mientras que otros resultan muy simplistas.

Robbins (1999) refiere que las organizaciones desarrollan con suma rapidez normas de trabajo y procedimientos específicos, que pueden prevalecer durante mucho tiempo. Estos procedimientos formales y normas de trabajo informales pueden tener un efecto muy significativo en el comportamiento de un individuo en relación con el trabajo y modificar los efectos naturales de su personalidad. En realidad se toma el concepto de la adecuación entre *la persona y el puesto de trabajo* que tanto ha influido en la psicología vocacional y

ocupacional. Los factores organizacionales pueden fomentar y facilitar, o limitar el comportamiento de una persona en el trabajo

### **Liderazgo gerencial y calidad total: Función gerencial**

Pintado (2007), explica que los profesionales dedicados al quehacer científico de la administración precisan mantenerse actualizados en los conocimientos y las herramientas científicas y técnicas de administración en general y en particular de la psicología organizacional aplicada, deben necesariamente realzar experiencias en el campo del comportamiento humano, precisando del desarrollo de sus habilidades de liderazgo. El liderazgo una característica de la personalidad es la actividad de influenciar a la gente que se empeñe voluntaria y corporativamente en el logro de los objetivos de grupo.

La gerencia es un cargo que ocupa el director de una empresa la cual tiene dentro de sus múltiples funciones, representar a una sociedad frente a terceros y coordinar los recursos institucionales en el marco de los principios fundamentales de la administración científica: Planeamiento, organización, dirección, ejecución, control, evaluación y contrastación.

Los factores de personalidad influyen notablemente en el desempeño de laboral e igual de importantes son los factores ambientales, organizacionales y la adecuación estratégica: hombre-actividad-recursos-ambiente.

Una de las herramientas fundamentales de los gerentes líderes transformacionales efectivos, es la conducción estratégica y asertiva. Asimismo, la disposición, la comprensión

y el respeto irrestricto a la dignidad de los seres humanos sin discriminación alguna, los buenos modales son la expresión de lo mejor que cada uno tiene para los demás.

La personalidad es el todo que define al ser humano, ella revela su inteligencia una sumatoria de conocimientos, experiencia y procesos de adaptación, el poder de autocontrol en la expresión de sus emociones.

### **Gerencias o Jefes de Áreas:**

Según Valencia Durand (2012) es el colaborador que tiene la responsabilidad de mantener y mejorar el funcionamiento del área a su cargo. Todo jefe o gerente de área, para tener el éxito esperado, es imprescindible que goce de credibilidad, confianza y respeto por parte de sus colaboradores, lo cual le ayudará a alcanzar efectividad en las funciones y conseguir resultados óptimos, es decir lograr las metas trazadas y en consecuencia la misión de la empresa, esto depende en grado superior del liderazgo que ejerza el gerente ante ellos.

### **Obligaciones y responsabilidades**

Estas varían según las dimensiones y el tipo de organización. En primer lugar tiene la obligación de interpretar y poner en práctica la política de personal de la empresa, y para cumplir con esto, tiene la responsabilidad de administrar su unidad administrativa, bien sea está, un área, departamento, oficina o gerencia.

Y demás obligaciones que consideren el área y la empresa.

### **Cooperativas de Ahorro y Crédito**

Las cooperativas de ahorro y crédito (COOPAC) son empresas de propiedad conjunta, autónomas frente al Estado democráticamente administradas. Se constituyen en forma libre

y voluntaria, por medio de la asociación de personas, con la finalidad de atender las necesidades financieras, sociales y culturales de sus miembros.

Las cooperativas fomentan el ahorro en sus diversas modalidades, además de brindar otros servicios financieros a sus socios. Son una verdadera opción de apoyo mutuo y solidario frente a la crisis, porque agrupan a personas comunes que están al margen del sistema financiero tradicional. Los socios forman un fondo común destinado a otorgar créditos que alivien sus necesidades urgentes o de inversión.

El carácter solidario de las cooperativas de ahorro y crédito, contrapuesto al fin lucrativo de las entidades bancarias, determina que gran cantidad de personas opten por sus servicios.

En Arequipa existen las siguientes:

- Cooperativa de Ahorro y Crédito Alto Selva Alegre.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito del Sur – PRESTASUR.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Municipal de Arequipa.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Telefónica del Perú Zona Sur.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Francisco Bolognesi (Filial).

**Hipótesis:**

Existe una relación significativa entre estabilidad y extroversión con referente a la asertividad en los Directivos de las Cooperativas de ahorro y crédito.

## CAPITULO II

# PLANTEAMIENTO

# OPERACIONAL



## Planteamiento Operacional

**Diseño de Investigación:** Campo.

No experimental. Descriptivo relacional

### Técnica e Instrumento

#### Técnica

Entrevista

#### Instrumentos

RATHUS e INVENTARIO DE PERSONALIDAD E.P.Q

**Rathus.-**

#### Administración de Prueba

La prueba puede ser finalizada a los 15 min de haberla iniciado.

#### Descripción de la prueba

**Nombre:** Cuestionario de Asertividad de Rathus RAS

**Autor:** Rathus

**Año:** 1973

#### Objetivo de la prueba:

Determinar el grado en que una persona puede expresar sus sentimientos, opiniones y pensamientos de la forma correcta, es decir, defendiendo sus derechos pero al mismo respetando los de los demás.

#### Aplicación:

Se puede aplicar de manera individual o colectiva, en esta investigación se aplicara de manera individual. Inclusive puede ser auto aplicable si se imprime la hoja de “original” pues el candidato cuenta por sí mismo la frecuencia de sus respuestas. Solamente requiere su presencia para proporcionar las instrucciones

El candidato deberá resolver un cuestionario de 30 preguntas o ítems escogiendo entre 5 alternativas (A), (B), (C), (D), (E) Y (F) una sola respuesta, la cual deberá señalar en su cuestionario

### **Muestra de validación**

La muestra de validación estuvo constituida por los 380 estudiantes, a los cuales se les aplicó el formulario con las tres escalas (R.A.S., Asertividad / Sumisión /Obesidad y Despreocupación). De ellos el 32.1% fueron hombres y el restante 69.9% mujeres. La media de edad fue de 20.8 años, con una mediana de 20. La edad mínima en años fue 16 y la máxima de 50, con una desviación estándar de 3.8. el coeficiente de asimetría fue 3.6, lo cual refleja la relación entre la media y la mediana.

En cuanto al nivel educativo, el 1.8% posee secundaria incompleta, un 74,2% secundaria completa, un 15% alguna titulación técnica y el resto (8.9%) alguna educación unversitaria (bachillerato o licenciatura). Con respecto a la carrera de procedencia, el 25.5% proviene ed administración, el 13)% de mecánica dental, el 40.3% de turismo y el resto (20.26%) de electrónica, programación, secretariado en español bilingüe.

Se realizaron análisis de confiabilidad calculando el alfa de Cronbach para la escala total, tomando en cuenta todos los ítems y si el ítem fuese eliminado. En el caso de la escala de Asertividad / Sumisión el alfa con los 15 ítems originales fue de .54, lo cual puede considerarse bajo. Se eliminaron aquellos que afectaban la confiabilidad del instrumento. Finalmente, el nivel de confiabilidad del instrumento mejoro a .59.

Se utilizó el mismo procedimiento con la escala Obesidad / Despreocupación. El nivel de confiabilidad tomando en cuenta los 15 ítems fue de .67. Se eliminaron so ítems. El alfa con los 13 ítems restantes se elevó a .70, lo que puede considerarse aceptable.

En cuanto a la escala R.A.S., el nivel de confiabilidad inicial con los 30 ítems fue de .8, lo cual puede considerarse bueno. De estos se eliminaron ocho, con lo cual el nivel de confiabilidad con los 22 ítems finales mejoro a .84.

Con respecto a los puntajes totales, el promedio de la escala R.A.S. adaptada fue de 64.5 con una desviación estándar de 16.5. Valga señalar que en esta escala los puntajes pueden variar en una rango de 0 a 110. La distribución muestra una ligera asimetría de -.26, los cual evidencia la existencia de algunos valores extremos bajos. A pesar de ello, los dato se comportan de forma normal, tal como lo indica la prueba de bondad de ajuste *Kolmogorof – Smirnov* (KS),  $KS z = 1.11$ ,  $p = .16$ .

**Nombre:** Inventario de personalidad de EYSENCK para adultos. E.P.Q

**Autor:** Hans Eysenck – Sybul B.G Eysenck

**Procedencia:** Universidad de Londres

**Aspectos que evalúa:**

Dimensión “E”: Introversión – Extroversión, Dimensión “N”: Estabilidad – Inestabilidad, Dimensión “P”: Psicoticidad. Además de la escala “C” que mide conducta antisocial y la escala “L” Sinceridad y disimulo social

**Objetivo:**

Permite obtener resultados, sobre la personalidad de los individuos.

Se realizó una prueba piloto con el test de asertividad RATHUS, para la cual se contaron con 20 personas. Este procedimiento sirvió para que se hicieran ajustes en algunas preguntas y se cambiaron las afirmaciones en algunos casos por verbos ya que estas se encontraban de forma muy directa y podría alterar los resultados. Estas preguntas fueron las siguientes.

Pregunta N°2: Timidez por retraimiento.

Pregunta N°9: Se aprovecha por saca partido.

Pregunta N°12: “Rehuyo telefonar” por “trato de esquivar”.

Pregunta N° 13, se agrego la siguiente afirmación: “algún requerimiento”.

Pregunta N° 17: Temblar por “querer salir del lugar”

Pregunta N° 24: Reprimir por contener.

### **Población y Muestra**

Los criterios de inclusión fueron todos los directivos, jefes y/o gerencias ya mencionadas.

Haciendo un total de 47 personas evaluadas, restándole de estas 3 pruebas las cuales fueron invalidadas. Considerando 44 pruebas en su totalidad para la investigación.



**CUADRO N° 1**

**DISTRIBUCION DE LOS JEFES Y GERENTES**

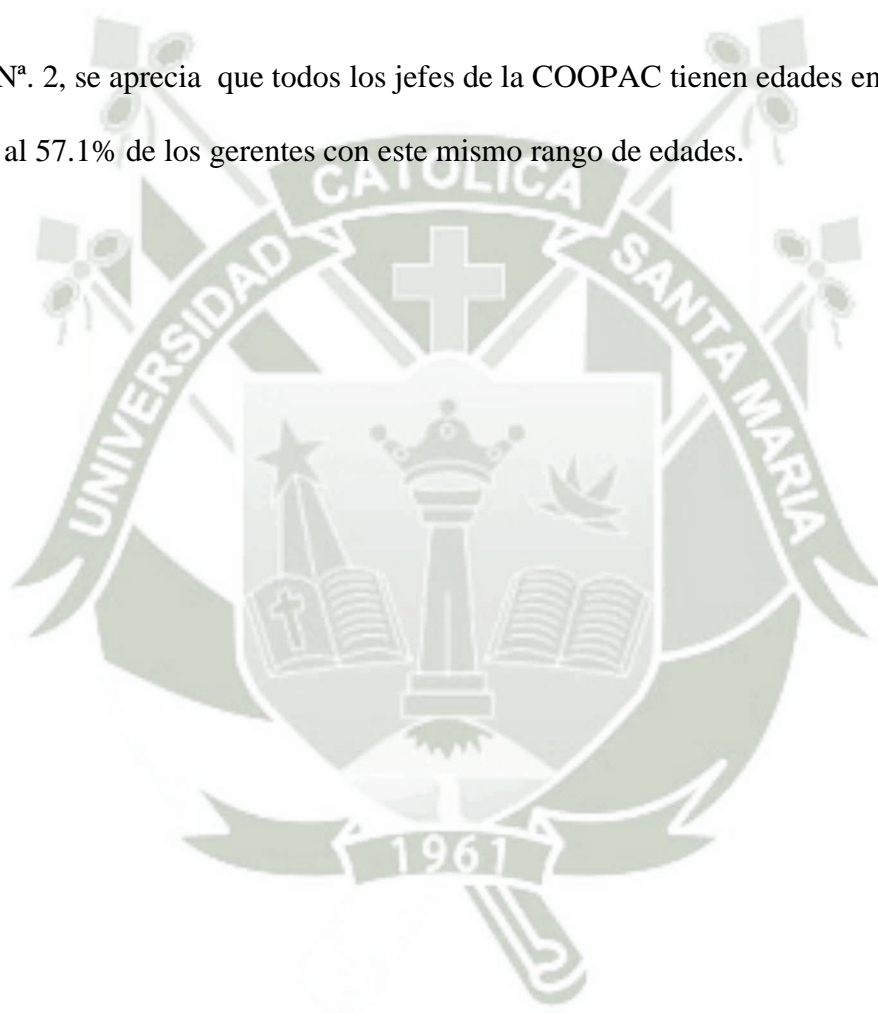
COOPAC	JEFES		GERENTES	
	Nº	%	Nº	%
ALTO SELVA ALEGRE	9	24,3	2	28,6
FRANC. BOLOG	5	13,5	1	14,3
MUNICIPAL	8	21,6	1	14,3
PRESTASUR	9	24,3	2	28,6
TELEFONICA	6	16,2	1	14,3
<b>TOTAL</b>	37	100	7	100

El cuadro N°. 1, muestra que el 24.3% de los jefes, corresponde a Prestasur, y el 24.3% corresponde a Alto Selva Alegre, frente a un 28.6% de los gerentes las COOPAC correspondiente también Alto Selva Alegre o Prestasur.

**CUADRO N°2**  
**EDAD DE LOS JEFES Y GERENTES**

EDAD	JEFES		GERENTES	
	Nº	%	Nº	%
32-48	37	100	4	57,1
49-58	0	0,0	3	42,9
<b>TOTAL</b>	37	100	7	100

El cuadro N°. 2, se aprecia que todos los jefes de la COOPAC tienen edades entre 32 a 48 años frente al 57.1% de los gerentes con este mismo rango de edades.

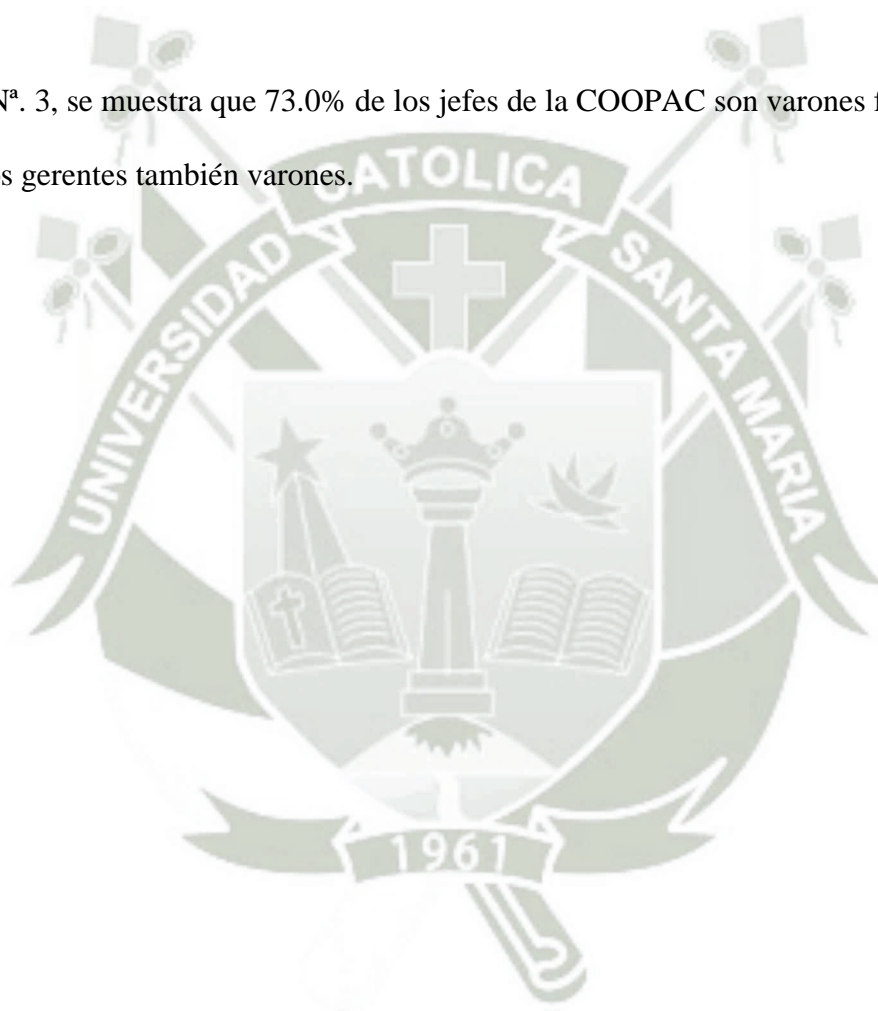


**CUADRO N°3**

**GÉNERO DE LOS JEFES Y GERENTES**

GÉNERO	JEFES		GERENTES	
	Nº	%	Nº	%
Varones	27	73,0	7	100
Mujeres	10	27,0	0	0,0
<b>TOTAL</b>	37	100	7	100

El cuadro N°. 3, se muestra que 73.0% de los jefes de la COOPAC son varones frente al 100% de los gerentes también varones.



### **Estrategia de recolección de datos**

Se seleccionaran a los directivos de las cooperativas mencionadas y se evaluaron las siguientes gerencias:

- Gerencia General
- Gerencia Adjunta
- Gerencia de Operaciones
- Gerencia de Finanzas
- Gerencia de Marketing
- Gerencia de Recursos Humanos
- Gerencia de Riesgos
- Gerencia de Negocios
- Contador General
- Auditoria Interna.

En el caso de una de las COOPAC se está evaluando a los administradores de las filiales quienes tienen personal a su cargo.

Se aplicara el instrumento RATHUS y el EPQ, la cual será evaluada en sus respectivas oficinas.

### **Temporalidad**

La investigación se realizó entre los meses de enero – abril 2012. El procesamiento de la información, la redacción de las conclusiones y retoques finales se realizaron durante el mes de mayo.

# CAPITULO III

# RESULTADOS



TABLA N<sup>o</sup>. 1

## DIMENSIÓN EXTROVERSIÓN - INTROVERSIÓN DE LOS DIRECTIVOS

PERSONALIDAD	N <sup>o</sup> .	%
Extroversión	35	79,5
Introversión	9	20,5
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>100</b>

La tabla N<sup>o</sup>. 1, se muestra que el 79.5% de los directivos son extrovertidos y el 20.5% de ellos tienen el mismo rasgo de introversión.

Dándonos de esta forma algunas aproximaciones dentro de las dimensiones de la personalidad de los jefes y gerentes de las cooperativas de ahorro y crédito.



**TABLA N<sup>o</sup>. 2**  
**DIMENSIÓN EXTROVERSIÓN - INTROVERSIÓN DE LOS JEFES Y GERENTES**

PERSONALIDAD	JEFES		GERENTES	
	N <sup>o</sup>	%	N <sup>o</sup>	%
<b>Extroversión</b>	29	78,4	6	85,7
<b>Introversión</b>	8	21,6	1	14,3
<b>TOTAL</b>	37	100	7	100

$X^2=2.17$        $P>0.05$

La tabla N<sup>o</sup>. 2, se muestra que el 78.4 de los jefes de la COOPAC tienen rasgos extrovertidos frente al 85.7% de los gerentes con esta misma característica.

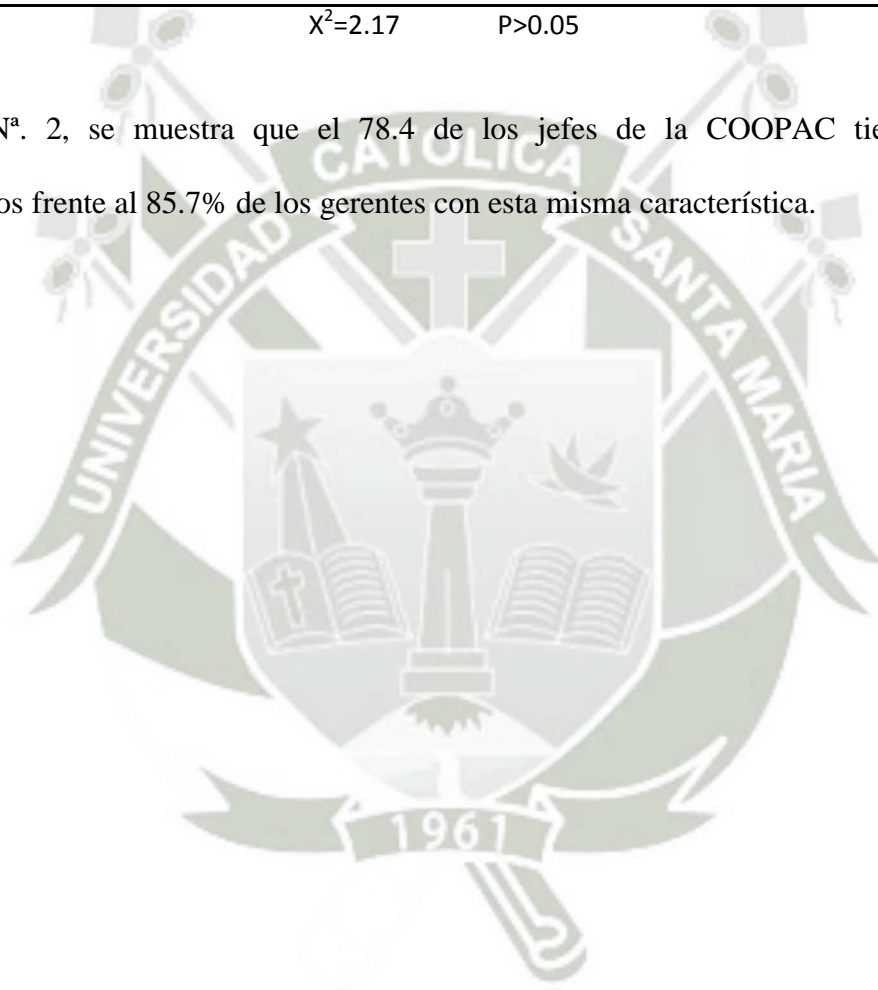
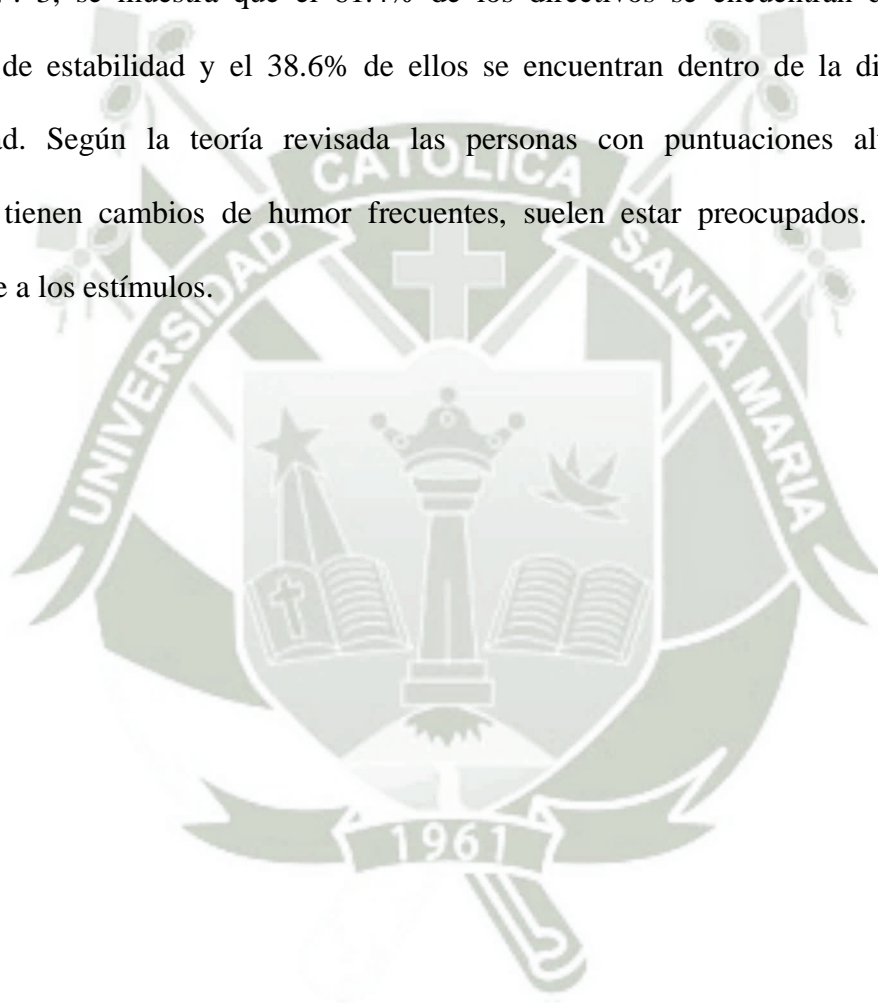


TABLA N<sup>o</sup>. 3

## ESTABILIDAD – INESTABILIDAD DE LOS DIRECTIVOS

NEUROTICISMO	N <sup>o</sup> .	%
Estable	27	61,4
Inestable	17	38,6
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>100</b>

La tabla N<sup>o</sup>. 3, se muestra que el 61.4% de los directivos se encuentran dentro de la dimensión de estabilidad y el 38.6% de ellos se encuentran dentro de la dimensión de inestabilidad. Según la teoría revisada las personas con puntuaciones altas en esta dimensión tienen cambios de humor frecuentes, suelen estar preocupados. Reaccionan fuertemente a los estímulos.

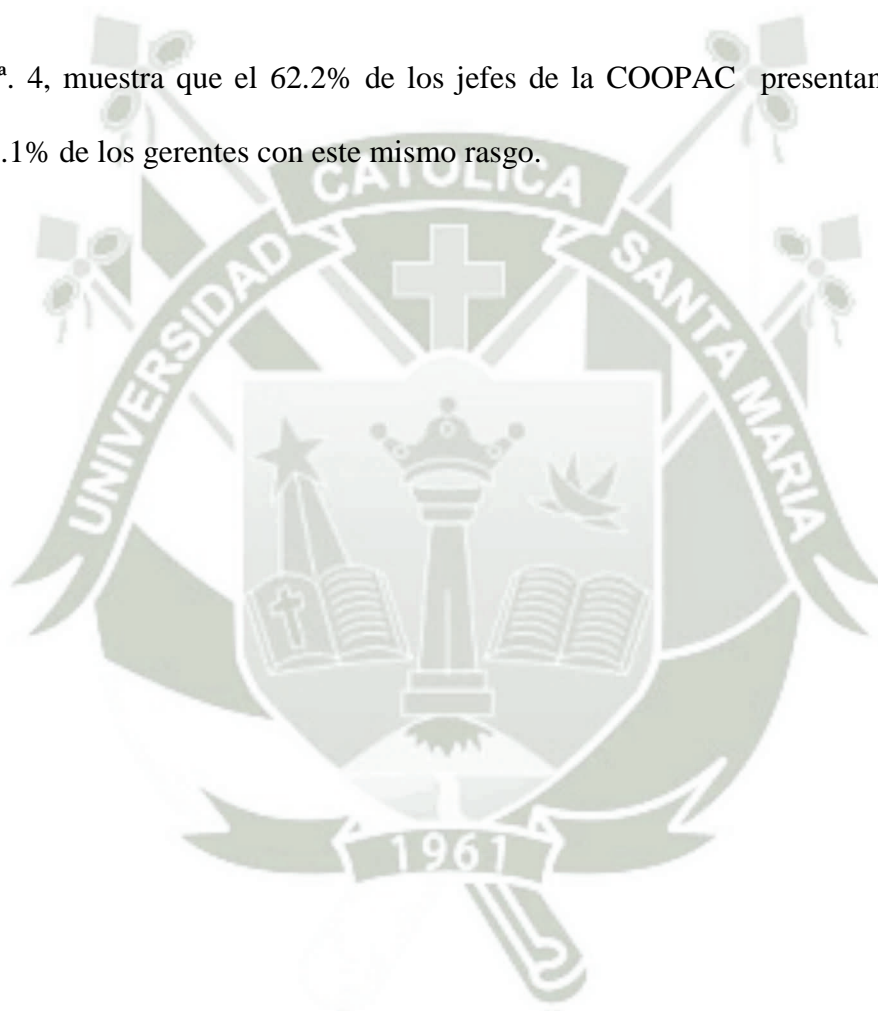


**TABLA N<sup>o</sup>. 4**

**DIMENSIÓN ESTABILIDAD – INESTABILIDAD DE LOS JEFES Y GERENTES**

NEUROTICISMO	JEFES		GERENTES	
	N <sup>o</sup>	%	N <sup>o</sup>	%
<b>Estable</b>	23	62,2	4	57,1
<b>Inestable</b>	14	37,8	3	42,9
<b>TOTAL</b>	37	100	7	100

La tabla N<sup>o</sup>. 4, muestra que el 62.2% de los jefes de la COOPAC presentan estabilidad frente al 57.1% de los gerentes con este mismo rasgo.



**TABLA N<sup>o</sup>. 5**

**ASERTIVIDAD DE LOS DIRECTIVOS**

<b>ASERTIVIDAD</b>	<b>N<sup>o</sup>.</b>	<b>%</b>
<b>Bajo</b>	27	61,4
<b>Medio</b>	17	38,6
<b>TOTAL</b>	44	100

La tabla N<sup>o</sup>. 5, se muestra que el 61.4% de los directivos presentan una asertividad baja y el 38.6% de ellos tienen una asertividad media.

Cabe resaltar que los directivos de las COOPAC en ningún caso llegan a tener puntuación alta dentro de la asertividad.

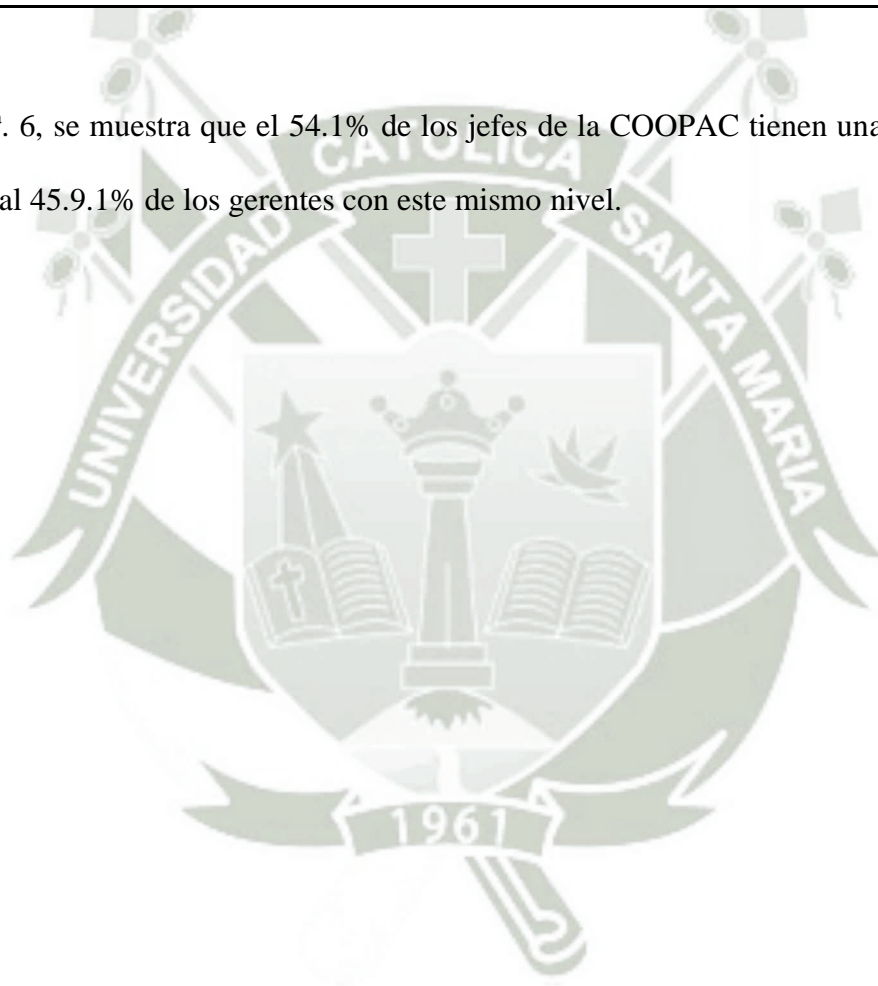


**TABLA N<sup>o</sup>. 6**

**ASERTIVIDAD DE LOS JEFES Y GERENTES**

ASERTIVIDAD	JEFES		GERENTES	
	Nº	%	Nº	%
<b>Bajo</b>	20	54,1	7	100
<b>Medio</b>	17	45,9	0	0,0
<b>TOTAL</b>	37	100	7	100

La tabla N<sup>a</sup>. 6, se muestra que el 54.1% de los jefes de la COOPAC tienen una asertividad baja frente al 45.9.1% de los gerentes con este mismo nivel.

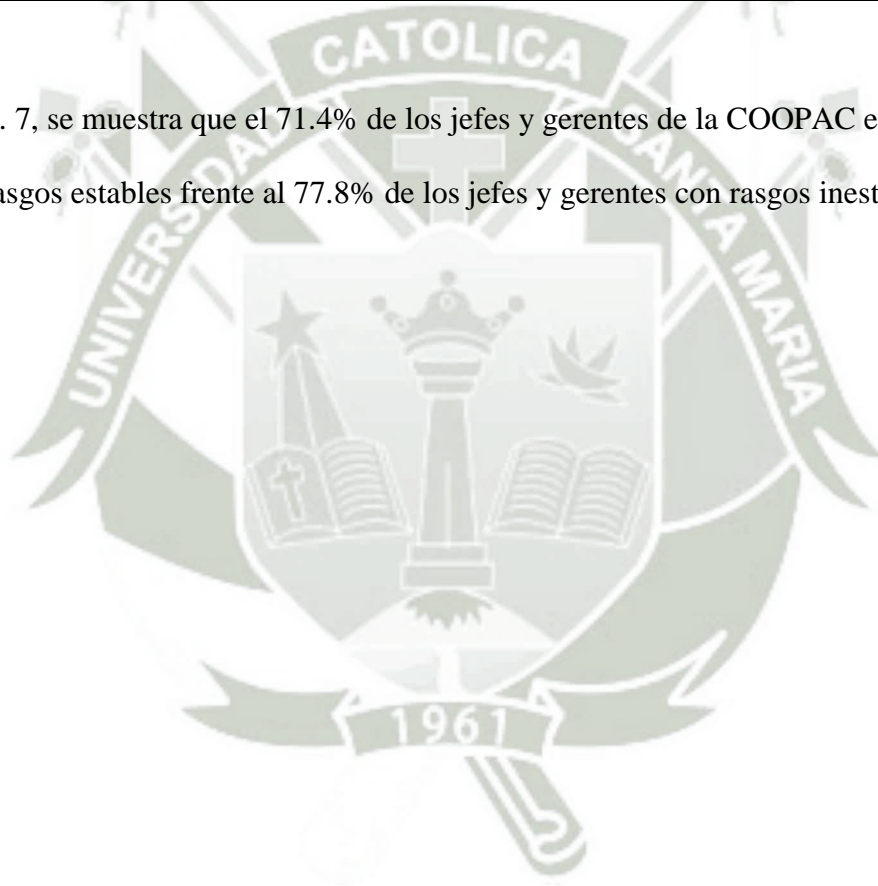


**TABLA N<sup>o</sup>. 7**

**COMPARACIÓN DE LA DIMENSIÓN DE ESTABILIDAD – INESTABILIDAD  
SEGÚN LA PERSONALIDAD DE LOS JEFES Y GERENTES**

NEUROTICISMO	PERSONALIDAD				TOTAL	
	Extroversión		Introversión		N <sup>o</sup> .	%
	N <sup>o</sup> .	%	N <sup>o</sup> .	%		
<b>Estable</b>	25	71.4	2	22.2	27	61.4
<b>Inestable</b>	10	28.6	7	77.8	17	38.6
<b>TOTAL</b>	35	100	9	100	44	100

La tabla N<sup>o</sup>. 7, se muestra que el 71.4% de los jefes y gerentes de la COOPAC extrovertidos tienen un rasgo estable frente al 77.8% de los jefes y gerentes con rasgos inestables.



**TABLA N° 8**

**COMPARACION DE LA DIMENSIÓN ESTABILIDAD - INESTABILIDAD SEGÚN  
LA PERSONALIDAD Y LA ASERTIVIDAD DE LOS JEFES Y GERENTES**

ASERTIVIDAD	DIMENSIÓN ESTABLE/INESTABLE	DIMENSIÓN				TOTAL	
		Extroversión		Introversión		N°.	%
		N°.	%	N°.	%		
<b>MEDIA</b>	Estable	14	63.6	2	40.0	16	59.3
	Inestable	8	36.4	3	60.0	11	40.7
	<b>TOTAL</b>	22	100	5	100	27	100
<b>BAJO</b>	Estable	11	84.6	0	0.0	11	64.7
	Inestable	2	15.4	4	100	6	35.3
	<b>TOTAL</b>	13	100	4	100	17	100

$X^2=1.61$        $P>0.05$

La tabla N°. 8, según muestra la dimensión de estabilidad- inestabilidad en los jefes y gerentes de las COOPAC según la personalidad y el nivel de asertividad, en la que se aprecia que el 63.6% de los jefes y gerentes con rasgos estables tienen una personalidad extrovertida y una asertividad media. El 84.6% de los jefes y gerentes con rasgos estables tienen una personalidad extrovertida y una asertividad baja. Además según el estadístico chi2 se encontró para un valor  $p<0.05$  y un valor crítico de 43.8 para 43 grados de libertad; el valor de 1.61, cayendo en zona de aceptación de la hipótesis demostrando relación significativa entre las variables

## DISCUSIÓN

En este último apartado se contrasta los datos obtenidos en esta investigación con los datos que se obtuvieron en investigaciones similares.

En la aplicación del test de Eysenck, se encontraron diferentes perfiles dentro de los cuales el 79.5% de los directivos son extrovertidos y el 20,5% de ellos presentan rasgos introvertidos, según la teoría revisada podríamos determinar que las características de la mayoría de directivos que muestran extroversión tienden a conversión, muestran actitud histórica frente a sus síntomas, mucha energía, hipocondría, rápidos, son muy sociables, tienen preferencia por lo moderno, aprecian los chistes (Eysenck, 1959)

Se observa en los resultados que el desarrollo de la personalidad no existe diferencia entre jefes y gerentes, los jefes de área dentro de extroversión presentan un 78.4%, los gerentes presentan un 85.7 % en comparación de la minoría de sus pares siendo los jefes 21.6% y gerentes el 14.3%. Dentro de la dimensión estabilidad - inestabilidad el 61.4% de los directivos presentan estabilidad mientras tanto el 38.6% demuestran inestabilidad a lo cual podríamos concluir que son personas cuyas emociones con estables se excitan con menos facilidad, son calmadas, ecuanímes, despreocupadas y muy confiables. Son personas bien integradas, poseen seguridad de sí mismos y actuar con autonomía. Son personas adaptables, flexibles, capaces de autocriticarse. (Eysenck, 1952).

Dentro de los rasgos de estabilidad de los directivos los resultados muestran que el 61.4% presentan estabilidad y el 38.6% de ellos tienen inestabilidad, con respecto a la teoría revisada la mayoría de las personas evaluadas son de rasgos estables es decir emociones con estables se excitan con menos facilidad, son calmadas, ecuanímes, despreocupadas y

muy confiables. Son personas bien integradas, poseen seguridad de sí mismos y actuar con autonomía. Son personas adaptables, flexibles, capaces de autocriticarse y menos porcentaje encontramos a los directivos cuyos rasgos son los siguientes, personas con ciertas deficiencias corporales y mentales. Se encuentran por debajo de la media en voluntad y en control emocional, en agudeza sensorial y en capacidad para actuar por sí mismo. Son personas sugestionables, poco persistentes, lentas en pensamiento y acción, no son sociables y con tendencia reprimen los hechos o fenómenos desagradables. Suelen ser personas malhumoradas, susceptibles, inseguras y ansiosas, frecuentemente se lamentan de preocupaciones (Eysenck, 1952).

Respecto a la asertividad la tabla N° 8, nos muestra que el 61.4 % de los directivos presentan un nivel bajo en el desarrollo de la asertividad y el 38% del grupo evaluado presenta un nivel medio en el desarrollo de la misma, si llegamos a una conclusión con la teoría de Rathus 1979, una persona que tiene un nivel bajo de asertividad tiene una forma de actuar no asertiva cuando es incapaz de expresar una opinión ante un hecho o acontecimiento, y además tampoco sabe defender correctamente sus derechos sin pasividad, teniendo que recurrir a la hostilidad y a la agresividad, ya sea verbal o física. Una persona poco asertiva tiene un comportamiento variado en las diversas situaciones, pero no reconoce ni respeta los sentimientos, opiniones y deseos de los demás, actuando de forma impositiva pensando que los demás quieren aprovecharse de él.

Los resultados muestran que dentro de los niveles de asertividad no existe diferencia entre jefes y gerentes, los jefes de área presentan un 54.1%, lo gerentes un 100% de baja asertividad frente al 45.9% de los jefes y el 0.0% de gerentes con asertividad media.

Lo cual según la teoría revisada podemos explicar estos resultados como la mayoría de muestra posee baja asertividad. Según Rathus 1979, una persona que tiene un nivel bajo de asertividad tiene una forma de actuar no asertiva cuando es incapaz de expresar una opinión ante un hecho o acontecimiento, y además tampoco sabe defender correctamente sus derechos sin pasividad, teniendo que recurrir a la hostilidad y a la agresividad, ya sea verbal o física. Una persona poco asertiva tiene un comportamiento variado en las diversas situaciones, pero no reconoce ni respeta los sentimientos, opiniones y deseos de los demás, actuando de forma impositiva pensando que los demás quieren aprovecharse de él.

La última tabla muestra la dimensión de estabilidad - inestabilidad en los jefes y gerentes de las COOPAC según la personalidad y el nivel de asertividad, en la que se aprecia que el 63.6% de los jefes y gerentes con rasgos estables tienen una personalidad extrovertida y una asertividad media. Asimismo se aprecia que el 84.6% de los jefes y gerentes con rasgos estables tienen una personalidad extrovertida y una asertividad baja.

## CONCLUSIONES

### **PRIMERA.-**

El estudio llega como muestra principal que si existe relación entre los niveles de asertividad y los rasgos de personalidad de los directivos de las COOPAC de esta forma se comprueba la hipótesis.

### **SEGUNDA.-**

En la muestra estudiada existe relación entre extroversión y asertividad lo mismo que estabilidad y asertividad

### **TERCERA.-**

Los directivos de las cooperativas de ahorro y crédito de Arequipa COOPAC, presentan un bajo nivel de asertividad.

### **CUARTA.-**

Las dimensiones de personalidad que predominan en los directivos de las COOPAC son extrovertidos - estables.

### **QUINTA.-**

Entre los gerentes y jefes de área no existe diferencia significativa en el desarrollo de la asertividad

## SUGERENCIAS

### **PRIMERA.-**

Realizar talleres de asertividad para mejorar el nivel de esta, para que de este modo los directivos tengan un mejor trato con los demás trabajadores y como resultado de ello mayor productividad en la empresa.

### **SEGUNDA.-**

Evaluaciones para los demás trabajadores, para de esta forma establecer el clima laboral.

### **TERCERA.-**

Capacitaciones contantes mediante profesionales en el área para los colaboradores de la empresa.

### **CUARTA.-**

Esta investigación sirva como pauta para estudios posteriores o de seguimiento.

## LIMITACIONES

**PRIMERA.-** La única limitación con la que se tuvo que confrontar es la negativa de la Cooperativa Alto Selva Alegre mas con gestiones de secretaría del Programa Profesional de Psicología se pudo acceder a evaluar a la empresa en mención.



## Bibliografía:

Aguilar Kubli, Eduardo (1987) *Asertividad: Cómo ser tú mismo sin sentirte culpable*. PAX

Beauregard L., Bouffard R., y Duclos G. (2005). *Autoestima para quererse más relacionarse mejor*. Trans: Ballester C., Andijar S., España. LAVEL.

Boeree, C. George n.d. *Teorías de la Personalidad*. Trad. Dr. Rafael Gautier.

Carver, CH. (1997). *Teorías de la Personalidad*. Tercera edición, México: Prentice Hall

Caballo, V. *Asertividad: Definiciones y dimensiones*. (1983) Universidad Autónoma de Madrid.

<http://www.google.com.pe/search?q=Asertividad%3A+Definiciones+y+dimensiones.+Universidad+Aut%C3%B3noma+de+Madrid.&ie=utf-8&oe=utf-8&aq=t&rls=org.mozilla:es-ES:official&client=firefox-a>

Cooperativas de Ahorro y Crédito (COOPAC)

<http://www.deperu.com/cooperativas/>

Duane Schultz y Sydney Ellen Schultz (2009) *Psicología y hoy trabajo* (10<sup>a</sup> Edición),

International Thomson Editores, S. A.

De la Gala Barbachán, Samantha Noelia (2005) *Rasgos de personalidad de vendedores según a su rendimiento laboral, UCSM, Arequipa*

Elizondo Torres, Magdalena (3° Ed.). (2000). *Asertividad y escucha activa en al ámbito académico*. México: Trillas: ITESM, Universidad Virtual.

Eysenck, H (1972). *Fundamentos Biológicos de la Personalidad*, España: Fontanella

Eysenck, H (1959). *Estudio Científico de la Personalidad*, Buenos Aires: Paidós

Eysenck, HJ (2002). Teoría de la Personalidad de Eysenck (n.d).  
<http://www.google.com/search?hl=es&ie=UTF8&oe=UTF8&q=%22teoria+de+la+personalidad+de+Eysenck%22&btnG=B%3%BA%20queda+en+Google&lr>

Furnham, A (1992). *Personalidad y diferencias individuales en el trabajo*. Madrid: Pirámide

Gaeta Gonzales, Laura; Galvanovski Kasparane, Agris. *Asertividad: Un análisis Teórico – Empírico*. (2009). Universidad Veracruzana, Mexico.

Heaven, P.C.L., Ciarrochi, J, (2007) *Longitudinal Examination of Impact of Eysenck's Psychoticism dimension on emotional well-being in teenagers. Personality and Individual Differences.*

Heaven, P.C.L., Ciarrochi, J, (2006) Perception of Parental Styles and Eysenckian Psychoticism in Youth: A Prospective Analysis. *Personality and Individual Differences.*

Instituto Latinoamericano de Liderazgo desarrollo humano y organizacional. Diplomado *Gestión Ética Naval – Armada Nacional*, Facultad de Psicología  
[http://www.google.com.pe/#sclient=psy-ab&hl=es&biw=1366&bih=576&source=hp&q=diplomado+gestion+etica+naval+armada+nacional+facultad+de+psicologia+ASERTIVIDAD&pbx=1&oq=diplomado+gestion+etica+naval+armada+nacional+facultad+de+psicologia+ASERTIVIDAD&aq=f&aqi=&aql=&gs\\_sm=e&gs\\_upl=4321113971511156315414511101011198911848712-1.19.18.4.114410&bav=on.2.or.r\\_gc.r\\_pw.,cf.osb&fp=435fe1be756f4864](http://www.google.com.pe/#sclient=psy-ab&hl=es&biw=1366&bih=576&source=hp&q=diplomado+gestion+etica+naval+armada+nacional+facultad+de+psicologia+ASERTIVIDAD&pbx=1&oq=diplomado+gestion+etica+naval+armada+nacional+facultad+de+psicologia+ASERTIVIDAD&aq=f&aqi=&aql=&gs_sm=e&gs_upl=4321113971511156315414511101011198911848712-1.19.18.4.114410&bav=on.2.or.r_gc.r_pw.,cf.osb&fp=435fe1be756f4864)

Mayer-Spiess Olga Cantayer (3° Ed.) *La Asertividad, expresión de una sana autoestima*  
<http://es.scribd.com/doc/18227891/La-Asertividad-expresion-de-una-sana-autoestima>

Pintado Pasapera, Egard Alan (2007) *Función gerencial*. Editorial ACHESE.

Ramos Villanueva, Rosa Delmira; Alegre Quispe, Gladys Eugenia. (2004). *Satisfacción Familiar y Asertividad en profesores de centros educativos estatales*. UCSM, Arequipa

Robbins, S. P.(1999). *Comportamiento organizacional*. Mexico: Pretince – Hall. Octava edición

Rondón Llerena, Lizbeth; Valdivia Bobadilla, Lady Ydania (2010). *Nivel y estilo de Asertividad en el personal de salud que labora en los establecimientos de la microred de Hunter* – UCSM, Arequipa

Trower Bryant y Arygle, (1978). *Habilidades sociales y su entrenamiento, un enfoque necesariamente psicosocial*. Universidad de Oviedo. España

Valencia Durand, Juan Carlos (2012). *Análisis y descripción de puestos*. Curso de especialización en Recursos Humanos y Responsabilidad Social. Universidad Nacional de San Agustín. Perú

Wolpe Joseph, (1958) *Psicoterapia por inhibición recíproca*.



# ANEXOS

**Anexo 1**

**TABLA DE CONTINGENCIA ASERTIVIDAD \* PERSONALIDAD**

			personalidad		Total
			Extroversión	Introversión	
ASERTIVIDAD	Bajo	Recuento	22	5	27
		% dentro de personalidad	62,9%	55,6%	61,4%
	Medio	Recuento	13	4	17
		% dentro de personalidad	37,1%	44,4%	38,6%
Total		Recuento	35	9	44
		% dentro de personalidad	100,0%	100,0%	100,0%

**PRUEBAS DE CHI-CUADRADO**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,161 <sup>a</sup>	1	,688		
Corrección por continuidad <sup>b</sup>	,000	1	,986		
Razón de verosimilitudes	,159	1	,690		
Estadístico exacto de Fisher				,716	,486
Asociación lineal por lineal	,157	1	,692		
N de casos válidos	44				

a. 1 casillas (25.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 3.48.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

Chi-cuadrado: 1.61

Valor de alfa 0.05 con 43 grados de libertad.

Valor crítico: 43.8

Cae en zona de aceptación, por ende se acepta la H0

H0: Si hay relación entre las variables asertividad y las variables personalidad

H1: No hay relación entre las variables asertividad y las variables personalidad

