

NEGOCIOS



Mtro. Rodrigo Cepeda Fernández

**ASERTIVIDAD EMPRESARIAL EN LA PERSONALIDAD
NEGOCIANTE DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS**

Mtro. Rodrigo Cepeda Fernández

Licenciado en Psicología (*UNAM*), Maestro en Alta Dirección (*Corporativo Universitario México*).

Profesor Investigador del Colegio Hellen Keller, Centro de Lenguas Extranjeras México, Colegio Alfred Nobel, Universidad Tres Culturas, Tecnológico de Estudios Superiores de Coacalco. Ha obtenido las siguientes distinciones en Premio a Jóvenes Inventores e Innovadores, Concurso Nacional de Ciencia Joven.

Fecha de Envió: 07 de Noviembre 2011.

Fecha de Aceptación: 30 de Diciembre 2011.

CONTENIDO

- ❖ Introducción
- ❖ Marco Teórico
- ❖ Metodología
 - Planteamiento de la investigación.
 - Objeto de la Investigación.
 - Sujeto de Estudio
 - Objetivos de la Investigación.
 - Preguntas de Investigación.
 - Hipótesis de Trabajo.
 - Tipo de Investigación.
 - Definición de las variables.
 - Instrumento de medición.
- ❖ Resultados y discusión.
- ❖ Trabajo a futuro.
- ❖ Conclusiones.

ASERTIVIDAD EMPRESARIAL EN LA PERSONALIDAD NEGOCIANTE DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS.

Mtro. Rodrigo Cepeda Fernández⁹

Resumen

En las empresas se espera que la personalidad de los empleados debiera ser la adecuada para desarrollar la resolución de problemas y calidad en el servicio. Se diseñó el Test de Asertividad Empresarial en escala tipo Likert, para establecer una relación entre la personalidad asertiva y sus tres variables. La investigación es correlacional de acuerdo al análisis estadístico. Es transversal según al fenómeno estudiado y observacional de acuerdo con la inferencia de la investigación. El instrumento fue aplicado a una PyME de servicios educativos con una población de 35 empleados y tamaño muestral de 18 sujetos. Validado con un Alfa de Cronbach de .924 y 45 elementos. Los indicadores del instrumento son la percepción, pensamiento y la toma de decisiones. El objetivo principal del proyecto es la validación del instrumento y proponer el perfil de la Personalidad Asertiva como base de una adecuada adaptación del sujeto en el ámbito laboral.

Palabras Clave: Personalidad asertiva, percepción, pensamiento, toma de decisiones.

Abstract

The companies expect that the personality of their employees should be adequate to develop problem solving and quality service. We designed the Business Assertiveness Test. Was used a Liker scale to establish a relationship between the assertive personality and three variables. The research is correlational according to statistical analysis. As the phenomenon is transversal and observational study according to the inference of the investigation. The instrument was applied to an educational services SMEs with a population of 35 employees and sample size of 18 subjects. Validated with an alpha Cronbach of .924 and 45 elements. Instrument indicators are perception, thinking and decision making. The project's primary objective is validation of the instrument and proposes the Assertive Personality profile as a basis for an adequate adaptation of the subject in a workplace.

Keywords: Assertive personality, perception, thinking, decision making.

Classification JEL: M1,M13.

⁹ Correo Electrónico: rodrigocfpsicologo@hotmail.com

Introducción

Sin importar el tamaño de las empresas, se espera que las características de la personalidad de los empleados que trabajan en ellas deban ser las mejores para que desempeñen su puesto con la mayor calidad posible. Considerando que previa a la contratación, la organización ya diseñó el puesto y el perfil del candidato para que se complementen entre sí y se genere la productividad que la empresa prevé.

Por otro lado, la mayoría de las empresas muestran un ambiente que provee a sus empleados de diversas problemáticas y situaciones que requieren de una respuesta inmediata por parte del trabajador hacia su entorno. La rutina del trabajo diario, el estrés, los constantes cambios en la organización, etc. Son factores que pueden alterar el equilibrio y sinergia de los grupos de trabajo. Por lo tanto el trabajador es además un individuo que posee sus propias características en cuanto a su forma de pensar, sentir y actuar. Dichas cualidades deben ser estudiadas previamente y saber cómo pueden empatizar o no con las cualidades de otros sujetos. Si dicha tarea se logra tendríamos una mayor posibilidad de retroalimentar a los empleados para que muestren las actitudes y las conductas más propicias para la resolución de un problema o conflicto.

La diferencia entre problema y conflicto debe mantenerse bien en claro puesto que en ocasiones las personas tienden a hacer de un problema un conflicto. El problema es una situación que exige o plantea la posibilidad de una solución de forma concreta, donde probablemente sólo puede existir una forma de resolverlo. Sin embargo para darle solución empleamos el razonamiento, la deducción, la lógica, etc. es decir, las habilidades mentales primarias. El conflicto es distinto, también exige una solución a la situación pero deja de lado lo racional para dar paso a lo emocional, interviniendo los sentimientos y emociones de las personas para resolver detalles que se manejan a nivel personal y no solo laboral. Por ello se propone que la asertividad debe ser una característica o una cualidad de la personalidad que un empleado debería poseer o desarrollar para permanecer en su puesto de trabajo y sobre todo adaptarse a los diversos cambios y dar una respuesta óptima a lo que el entorno ofrece día con día. Así pues se plantea un nuevo concepto: la *asertividad empresarial*.

El empleado puede mostrar una *asertividad empresarial* si es que da una respuesta favorable a lo que el ambiente le demanda. Para ello es importante reconocer en el trabajador las características de su personalidad que le darán las herramientas necesarias para lograrlo. Se diseñó el *Test de Asertividad Empresarial* donde los indicadores del test son la *percepción*, *pensamiento* y la *toma de decisiones*. El test tiene como objetivo conocer esas tres áreas en el sujeto y encontrar como podrían retroalimentarse para mejorar la asertividad del sujeto en el entorno laboral.

Dichas características se interrelacionan como un proceso interno al sujeto e independiente en cada persona, lo que desencadena una conducta específica de cada uno. Por ello es que ante un mismo estímulo del entorno cada sujeto lo percibe de manera distinta y aunado a sus características de personalidad genera un comportamiento individual que puede ser asertivo o no asertivo de acuerdo al contexto laboral en el que se crea la situación a resolver.

El objetivo de esta investigación es la validación de un instrumento que pueda medir los factores de la personalidad para mostrar asertividad empresarial en el marco laboral de las pequeñas empresas de Coacalco. Se plantea que la personalidad asertiva permite una mejor resolución de problemas en el trabajo.

Marco Teórico

A menudo la gente habla de la personalidad como si se tratara de un producto. No solo eso, algunas veces hablamos como si la personalidad consistiera en rasgos atractivos y admirables: afecto, encanto, honestidad, etc. Pero no se nos enseña que la personalidad es algo mucho más compleja de lo que indica el uso ordinario del término, e incluye tantos rasgos positivos como negativos los cuales se pueden aprovechar en beneficio de las organizaciones.

Actualmente podemos definir a la personalidad como el patrón de sentimientos y pensamientos ligados al comportamiento que persiste a lo largo del tiempo y de las situaciones. La personalidad se refiere a aquellos aspectos que distinguen a un individuo de cualquier otro, y en este sentido la personalidad es característica de una persona. El segundo aspecto es que la personalidad genera conductas persistentes, originales e irrepetibles de una persona.¹⁰

Los estudiosos de la psicología han tratado de comprender las diferentes personalidades. Pero no fue sino hasta hace un siglo que los científicos comenzaron a realizar observaciones científicas sistemáticas para obtener conclusiones de ellas. Algunos teóricos ponen énfasis en las experiencias de la primera infancia, otros en la herencia, y otros atribuyen el papel fundamental al medio ambiente. La personalidad es algo único de cada individuo, y es lo que nos caracteriza como entes independientes y diferentes.¹¹

Hasta hoy, Sigmund Freud es el más influyente teórico de la personalidad según la perspectiva psicoanalítica, éste abrió una nueva dirección para estudiar el comportamiento humano.

Muchos de sus seguidores modificaron sus teorías, uno de ellos fue Alfred Adler, quien tenía una perspectiva muy distinta de la naturaleza humana de la que tenía Freud.

Adler citado en Freiré (2010) escribió sobre las fuerzas que contribuyen a estimular un crecimiento positivo y a motivar el perfeccionamiento personal. Es por eso que en ocasiones se considera a Adler como el primer teórico humanista de la personalidad. La teoría humanista de la personalidad, hace hincapié en el hecho de que los humanos están motivados positivamente y progresan hacia niveles más elevados de funcionamiento. Dice que la existencia humana es algo más que luchar por conflictos internos y crisis existenciales. Las cinco grandes categorías de la personalidad según Filloux (2005) se consideran de la siguiente manera:

¹⁰ (Cloninger, 2004)

¹¹ (Fadiman, 2010).

Tabla 1. Categorías de la Personalidad

Extroversión	Afabilidad	Dependencia	Estabilidad emocional	Cultura o inteligencia
Atrevido, activo, bullicioso, vigoroso, positivo, espontáneo, efusivo, enérgico, entusiasta, aventurero, comunicativo, franco, llamativo, ruidoso, dominante, sociable.	Cálido, amable, cooperativo, desprendido, flexible, justo, cortés, confiado, indulgente, servicial, agradable, afectuoso, tierno, bondadoso, compasivo, considerado, conforme.	Organizado, dependiente, escrupuloso, responsable, trabajador, eficiente, planeador, capaz, deliberado, esmerado, preciso, práctico, concienzudo, serio, ahorrativo, confiable.	Impasible, no envidioso, relajado, objetivo, tranquilo, calmado, sereno, bondadoso, estable, satisfecho, seguro, imperturbable, poco exigente, constante, placido, pacífico.	Inteligente, perceptivo, curioso, imaginativo, analítico, reflexivo, artístico, perspicaz, sagaz, ingenioso, refinado, creativo, sofisticado, bien informado, intelectual, hábil, versátil, original, profundo, culto.

Fuente de consulta: Elaboración Propia.

Todas las teorías de la personalidad en general manifiestan que el comportamiento es congruente a través del tiempo y de las situaciones. En esta perspectiva de acuerdo con Cloninger (2004) una persona agresiva tiende a ser agresiva en una amplia gama de situaciones y continuará siendo agresiva. Este comportamiento constantemente agresivo es una prueba de la existencia de un rasgo de la personalidad subyacente de agresividad o de una tendencia hacia ella.

No obstante algunos teóricos, se preguntan si en realidad el ser humano mantiene una conducta persistente y consciente. ¿Interviene la herencia en la adquisición de la personalidad? Un acervo cada vez mayor de investigaciones indica que sí. Los estudios comparativos de gemelos idénticos, que comparten el mismo material genético, indican que se parecen mucho más que los gemelos fraternos en características de la personalidad como emotividad, sociabilidad, e impulsividad. Por consiguiente se determina científicamente que la herencia influye genéticamente en la adquisición de una personalidad determinada.¹²

Para las organizaciones es importante que sus empleados tengan una personalidad adecuada a las necesidades de esta. La personalidad también puede reunir aspectos de la asertividad y conformar así una personalidad asertiva dentro de la organización.¹³ Según Longoria (2000) la asertividad es un tipo de habilidad social que se posee en mayor o menor medida. Además, una misma persona puede exhibir una respuesta más o menos asertiva según la situación que afronte y el momento en que ésta se produzca. Hernández (2006) menciona que la asertividad se asocia con la posible facilidad en que la persona da la respuesta adecuada en el momento adecuado para una solución valiosa dentro de su contexto cultural. Por lo tanto la personalidad y la asertividad se relacionan a los conceptos de percepción del entorno, el pensamiento y la toma de decisiones correcta para dar una respuesta certera.

¹² (Morris, 2006)

¹³ (Hernández, 2006)



Se puede ver a la falta de asertividad como una ventana, a través de la cual se pueden detectar muchos aspectos negativos de cada individuo, la falta de confianza consigo mismo, su poca astucia para salir librado de cierta situación y rasgos de falta personalidad con habilidades asertivas.¹⁴ Puesto que la asertividad se desarrolla a través de nuestra experiencia diaria (nuestra interacción con las demás personas) y está ligada tanto a nuestra personalidad como al carácter. Además que ambos conceptos no son estáticos, sino que se moldean con la interacción social a lo largo de la vida. Entonces puede considerarse a la asertividad como algo que evoluciona en función de la propia evolución de nuestra ser social y de nuestros conocimientos, lo cual convierte a la asertividad en un amplio concepto que engloba aspectos propios de cada persona, como lo son la autoestima, la falta de confianza, así como la cultura e intelecto.¹⁵

Según Zepeda (2007) la asertividad juega el rol de método y guía para abrirnos paso hacia la excelencia en las relaciones con los demás, en el ámbito laboral a través de su práctica genera oportunidades y reduce brechas entre las personas, aumenta la buena percepción que los demás tienen de nosotros y forma parte de las estrategias para avanzar hasta las metas y objetivos propuestos. Bruce (2010) señala que la asertividad hace que los estímulos que recibimos sean los que exactamente nos fueron enviados y hace que enviemos aquellos mensajes que en realidad queremos mandar y que complementan nuestro respeto y el de los demás. Según Longoria (2000) una conducta asertiva facilita un flujo adecuado de información en los grupos de trabajo y potencia la creación de más de una solución a los posibles problemas laborales que vayan surgiendo en el día a día. Para Castro (2005) la asertividad es actualmente, una "técnica" comunicativa que nos permite, a partir del receptor hacia nosotros mismos, incidir en la modificación de la conducta de los demás. Para Furnham (2001) la conducta asertiva nos ayuda también a tener la capacidad de pedir o más bien negociar de forma correcta con los que nos rodean, negociación basada en lo que deseamos transmitir de forma correcta y respetuosa sin necesidad de ser tímido o agresivo a la hora de hablar.

Desde la infancia definimos los rasgos que más adelante nos distinguirán de otros individuos, nuestro carácter, personalidad, ideales, creencias, miedos, defectos, todo esta mezcla de características están entrelazadas formando lo que se conoce como un ser humano, cada pensamiento de cualquier persona tiene un fundamento y se basa en todas estas características; la idea de ser o no ser capaz de algo también está fundamentado en ellas, por lo cual tanto la autoestima, la confianza y por ende la asertividad dependen de lo mismo.¹⁶

¹⁴ (Furnham, 2001)

¹⁵ (Hernández, 2006)

¹⁶ (Fadiman, 2010).

La falta de asertividad por tanto es parte de la decadencia o debilidad de las características básicas de la personalidad, pero también la falta de un ideal o meta que generan pérdida de autoestima. La vida laboral es una compleja maraña de interacciones interpersonales y sociales de todo tipo, desde la relación con los subordinados, los compañeros de equipos de trabajo, los jefes y hasta los clientes, se crea un espiral de relaciones sociales en el cual el individuo está expuesto a diferentes retos, dependiendo de su labor, grado social, posición o desempeño en una empresa o negocio dado. De acuerdo a Furnham (2001) ser asertivo laboralmente es algo que da ventaja a ciertos individuos sobre los otros que no lo son. El simple hecho de saber cómo y cuándo pedir las cosas (como un aumento, o ascenso), da ventaja en la vida laboral; pero no solo se trata de pedir para sí mismos también, el hecho de saber decir sí o no, tanto a nuestros compañero, jefes o clientes es una habilidad que no se obtiene de la noche a la mañana.

La astucia es una herramienta determinante en el ambiente laboral, entendiéndose por astucia, las tácticas más inteligentes para aplicar la asertividad de la mejor manera, y en el momento justo. Algunas estrategias para hacer más eficaces las respuestas de una personalidad asertivas según Castro (2005) son: 1. *Tener un buen concepto de sí mismo*. Es importante recordarse a sí mismo que se es tan importante como los demás y tomar en serio las propias necesidades. 2. *Planificar los mensajes*. Conseguir que todos los hechos y puntos estén aclarados con antelación, confeccionando notas de referencia si la situación lo permite. Esto ahorra tiempo, produce confianza y puede disminuir la intimidación por parte de los demás. 3. *Ser educado*. Enfadarse provoca confusión en uno mismo y hace que los demás vean al individuo débil, histérico y con una baja credibilidad. Hay que recordar que se deben tomar en consideración los puntos de vista de los demás y comunicarles que se entiende su punto de vista. Así como no recurrir a las amenazas hacia otras personas.

Los 3 elementos que se están considerando para la conformación de la personalidad asertiva son: la percepción, el pensamiento y la toma de decisiones. Dichos conceptos se explicarán a continuación:

Los cognitivistas plantean a la percepción compuesta por una serie de etapas (Bruce, 2010): 1ª. *Etapa. La Extracción de la Forma*. Cuando llegan las sensaciones las analiza el sujeto en elementos y globalmente intenta clasificar esos elementos así como el objeto en completo cuando ya está clasificado lo compara con patrones que hay en la memoria y cuando concuerda ese objeto con lo que hay en nuestra memoria acaba la percepción del objeto. 2ª. *Etapa. Interpretación o Reconstrucción Consciente*. Se da cuando en la etapa anterior no se ha podido clasificar el objeto; suele pasar cuando hay una ambigüedad y entonces se utiliza la comparación con un contexto.

Los tres autores principales de la psicología Gestalt sugieren que la palabra *Gestalt* como palabra alemana significa complitud, totalidad, integración, resolución o estructura de varios estímulos; pues no hay una traducción específica. Se dedican principalmente al estudio de la percepción estos no estaban de acuerdo en el enfoque estructuralista de la percepción tenían por contra un enfoque global de la percepción (por ejemplo el experimento del movimiento phi). Plantean al *isomorfismo* proceso perceptivo en el que la forma o la estructura de los procesos psicológicos y los procesos nerviosos tienen la misma forma y estructura. Por un lado tenemos los estímulos físicos y por otro lado las fuerzas de nuestro sistema nervioso el resultado entre el equilibrio de estas fuerzas o energías es nuestra percepción (es el equilibrio entre los dos campos de fuerzas) dando como resultado el Isomorfismo.¹⁷

Por su parte, el pensamiento implica una actividad global del sistema cognitivo con intervención de los mecanismos de memoria, atención, procesos de comprensión, aprendizaje, etc. Es una experiencia interna e intrasubjetiva. El pensamiento tiene una serie de características particulares, que lo diferencian de otros procesos, como por ejemplo, que no necesita de la presencia de las cosas para que éstas existan, pero la más importante es su función de resolver problemas y razonar.¹⁸

Para Castro (2005) el concepto de mente ha ido cambiando considerablemente a lo largo de la historia. El médico francés La Mettrie fue el primero que concibió la mente como algo completamente material, el cerebro, provisto de una serie de células (neuronas) que interconectadas entre sí hacían funcionar a esa masa física que es el cerebro. Esta idea dio lugar a principios del siglo XX a los modelos de procesamiento de la información, que pretendían establecer paralelismos entre el cerebro y la informática. La psicología cognitiva ha basado fundamentalmente sus investigaciones en tres aspectos: 1. Razonamiento Deductivo, 2. Razonamiento Inductivo y 3. Solución de problemas.¹⁹ Para Longoria (2000) el pensamiento deductivo parte de categorías generales para hacer afirmaciones sobre casos particulares. Va de lo general a lo particular. Es una forma de razonamiento donde se infiere una conclusión a partir de una o varias premisas. El pensamiento inductivo es aquel proceso en el que se razona partiendo de lo particular para llegar a lo general, justo lo contrario que con la deducción. La base de la inducción es la suposición de que si algo es cierto en algunas ocasiones, también lo será en situaciones similares aunque no se hayan observado.

Con bastante frecuencia realizamos en nuestra vida diaria dos tipos de operaciones inductivas, que se denominan predicción y causalidad. La predicción consiste en tomar decisiones o planear situaciones, basándonos en acontecimientos futuros predecibles. Con las evidencias que disponemos inducimos una probabilidad, y tomamos una decisión. La causalidad es la necesidad que tenemos de atribuir causas a los fenómenos que ocurren a nuestro alrededor. Estos elementos nos permiten tomar decisiones para la resolución de problemas. Castro (2005) por ejemplo, definió la solución de problemas como "una conducta ejercida en situaciones en las que un sujeto debe conseguir una meta, haciendo uso de un principio o regla conceptual".

¹⁷ (Huxley, 2010).

¹⁸ (Brabandere, 2006).

¹⁹ (Morris, 2006).

En términos restringidos, se entiende por solución de problemas, cualquier tarea que exija procesos de razonamiento relativamente complejos y no una mera actividad asociativa. La toma de decisiones se define como la selección de un curso de acciones entre alternativas, es decir que existe un plan un compromiso de recursos de dirección o reputación. El proceso que conduce a la toma de decisión: 1. Identificación de alternativas, 2. Evaluación de las alternativas, en términos de metas que se desea alcanzar y 3. Selección de una alternativa, es decir tomar una decisión.

Para Zepeda (2007) las personas que actúan o deciden racionalmente están intentando alcanzar alguna meta que no se puede lograr sin acción. Necesitan comprender en forma clara los cursos alternativos mediante los cuales se puede alcanzar una meta de acuerdo a las circunstancias y limitaciones existentes. Se necesita también la información y la capacidad para analizar y evaluar las alternativas de acuerdo con la meta deseada. Por último, necesitan tener el deseo de llegar a la mejor solución mediante la selección de la alternativa que satisfaga de un modo más efectivo el logro de la meta. En primer lugar, como nadie puede tomar decisiones que afecten el pasado, las decisiones tienen que operar para el futuro. Es difícil reconocer todas las alternativas que se pudieran seguir para alcanzar una meta; esto es cierto cuando en especial la toma de decisiones incluye oportunidades de hacer algo que no se ha hecho antes. Una vez encontrada la alternativa apropiada, el siguiente paso es evaluar y seleccionar aquellas que contribuirán mejor al logro de la meta en la organización.

Metodología

Planteamiento de la investigación

Actualmente las PYMES se enfrentan a diversos cambios, tanto en sus aspectos internos como externos. Los cuales demandan una respuesta asertiva por parte de sus empleados, retomando que la asertividad es parte de una cualidad de la personalidad del empleado. Este proyecto intenta identificar aquellos factores que pueden intervenir para dar a conocer cualidades de una personalidad asertiva en el empleado para un mejor desempeño en su propio trabajo y en los resultados esperados por la empresa. El beneficio que puede generar a las empresas es considerable de acuerdo a que diversas propuestas teóricas mencionan que la calidad en la gestión del factor humano de las empresas es importante para hacer crecer los bienes tangibles de las organizaciones. Si el factor humano no es cuidado y orientado hacia una meta en específico se corre el riesgo de un seguro fracaso en diversas áreas como: la calidad en el servicio, cultura organizacional, clima laboral, productividad, etc. Promoviendo diversas oportunidades para la generación de mas conflictos que soluciones.

Objeto de la Investigación

Para este proyecto se considera con objeto de estudio la *Personalidad Asertiva*. No existe en los libros una definición como tal sobre este concepto, ya que más bien es un constructo que se conforma de *personalidad* y *asertividad*. Es más bien abordado como una reinterpretación de ambos, ya que la asertividad se vuelve una herramienta interna y externa del sujeto que es contenida por la personalidad del mismo, en la que existen dos posibilidades: 1. Si el sujeto persé posee dicha cualidad o 2.

Tendrá que desarrollarla; pero en ambos casos mostrarla para adaptarse más fácilmente a su contexto laboral y generar los mejores resultados posibles. Al ser la personalidad asertiva un concepto relativamente nuevo para el estudio de la conducta del empleado, el estudio se vuelve exploratorio. Considerando que la posibilidad de generación de conocimiento sobre el tema es mayor al poder debatir y comprobar los diversos puntos de vista relacionados al tema.

Sujeto de Estudio

Se consideró que una PYME de servicios educativos del municipio de Coacalco, Estado de México era un buen candidato para aplicar el Test de Asertividad Empresarial debido a que una escuela también cuenta con situaciones administrativas y cotidianamente los empleados ofrecen un servicio en trabajo directo con las personas. De tal modo que es mucho más fácil que los empleados pongan a prueba sus habilidades asertivas en la convivencia diaria, ya sea con otros compañeros, con otros alumnos e incluso con padres de familia.

Objetivos de la Investigación:

- Investigar y conocer los factores que determinan la personalidad asertiva de una PYME del municipio de Coacalco.
- Proponer el perfil de la Personalidad Asertiva como base de una adecuada adaptación del sujeto en el ámbito laboral.

Preguntas de Investigación

- ¿Cómo influir en la Personalidad Asertiva de los empleados de una PYME por medio de tres indicadores: *Percepción*, *Pensamiento* y *Toma de Decisiones*?
- ¿Qué factores determinan el cambio y crecimiento de las PYMES?

Hipótesis de Trabajo

- El factor principal de la Personalidad Asertiva en las PYMES está en función de la percepción, el pensamiento y la toma de decisiones de las personas que laboran en la misma.

- La implementación de la Personalidad Asertiva en las PYMES depende del reconocimiento de las aptitudes y actitudes de las personas que trabajan en ella (ver Tabla 2).

Tipo de Investigación

La metodología de esta investigación está orientada a identificar las variables que determinan la Personalidad Asertiva en una PYME basándose en un caso práctico.

Se plantean algunas definiciones tanto de personalidad como de asertividad, para proponer el constructo de la personalidad asertiva, así como las tres variables que la conforman. Dando origen al marco teórico y conceptual del proyecto.

La investigación de campo se llevó a cabo aplicando cuestionarios de escala tipo Likert, con el fin de establecer una relación entre la personalidad asertiva y sus variables. La investigación es correlacional, al realizar un análisis estadístico de la información obtenida para corroborar la práctica. Clasificando este proyecto de la siguiente manera: es transversal de acuerdo al fenómeno estudiado. Es observacional, de acuerdo con la inferencia de la investigación del fenómeno que se analiza.

Tabla 2. Matriz de Congruencia Metodológica

Preguntas	Hipótesis	Objetivos	Variables	Indicadores
¿Cómo influir en la Personalidad Asertiva de los empleados de una PYME por medio de tres indicadores: <i>Percepción, Pensamiento y Toma de Decisiones?</i>	El factor principal de la Personalidad Asertiva en las PYMES está en función de la percepción, el pensamiento y la toma de decisiones de las personas que laboran en la misma.	Investigar y conocer los factores que determinan la personalidad asertiva de una PYME del municipio de Coacalco.	Personalidad Asertiva	Isomorfismo Pensamiento Elección de Alternativas Adecuadas
¿Qué factores determinan el cambio y crecimiento de las PYMES?	La implementación de la Personalidad Asertiva en las PYMES depende del reconocimiento de las aptitudes y actitudes de las personas que trabajan en ella.	Proponer el perfil de la Personalidad Asertiva como base de una adecuada adaptación del sujeto en el ámbito laboral.	Percepción Pensamiento Toma de Decisiones	Percepción de los estímulos ambientales Procesos Mentales Superiores Análisis para la mejor elección de alternativas

Fuente de consulta: Elaboración Propia.

Definición de las variables

La definición de las variables está basada en algunas relaciones teóricas consultadas y expuestas con anterioridad.

Personalidad Asertiva: Es un constructo que combina las definiciones clásicas de personalidad y asertividad. La propuesta es que la asertividad sea un rasgo de la personalidad del sujeto, con el fin de lograr una mejor productividad e inserción a su área laboral.

Percepción: Es el proceso de organización e interpretación de datos sensoriales (sensación) que entran para desarrollar la conciencia del entorno y de uno mismo; la percepción implica interpretación, la sensación no.²⁰

Pensamiento: El término *pensamiento* es comúnmente utilizado como forma genérica que define todos los productos que la mente puede generar incluyendo las actividades racionales del intelecto o las abstracciones de la imaginación; todo aquello que sea de naturaleza mental es considerado pensamiento, bien sean estos abstractos, racionales, creativos, artísticos, etc.²¹

Toma de Decisiones: se refiere al proceso entero de elegir un curso de acción a partir de dos o más alternativas.²²

Instrumento de medición

El Test de Asertividad Empresarial, propuesto para esta investigación se baso en algunos aspectos como el concepto de asertividad y la visión de sus evaluación en una prueba llamada *Escala multidimensional de asertividad* de Flores Galaz (2007) de la Editorial Manual Moderno. De acuerdo con Flores (2007) considera a la asertividad como: La asertividad -al permitir expresar deseos, opiniones y sentimientos, así como defender los derechos e intereses propios, manejar la crítica positiva y negativa, declinar y aceptar peticiones, respetándose a sí mismo y a los demás- se constituye en una muy necesaria habilidad social para establecer relaciones interpersonales armónicas. El objetivo de la prueba mencionada es evaluar el tipo y grado de asertividad que presente el individuo.

La fiabilidad del instrumento de medición se corroboró el indicador estadístico del Alpha de Cronbach. Con dicho ejercicio se estipula el grado de consistencia interna de una escala de medición mediante el cálculo de la correlación media de una de sus variables, con todas las demás variables de la escala.

²⁰ (Bruce, 2010).

²¹ (Brabandere, 2006).

²² (Zepeda. 2007).

Se empleó una base de datos en el software SPSS para Windows (Statistical Package for Social Sciences) en su versión 15. Para interpretar el coeficiente de correlación, se retoma a George y Mallery (2002) quienes mencionan lo siguiente: mayor a 0.9, el instrumento de medición es excelente; mayor a 0.8 el instrumento es bueno; mayor a 0.7 el instrumento es aceptable; mayor a 0.6 el instrumento es cuestionable, mayor a 0.5 el instrumento es débil y menor a 0.5 es inaceptable.

El estadístico de fiabilidad para este instrumento fue de .924 y 45 elementos; se interpreta que el instrumento es excelente. Universo y Tamaño de la muestra:

- z 1,96 ($\alpha=0,05$) 2,58 ($\alpha=0,01$) = 1,96
- p (frecuencia esperada del parámetro) = 0,9
- i (error que se prevé cometer) = 0,1
- Población = 35
- Tamaño muestral = 18

Resultados y discusión

De acuerdo a los resultados encontrados en la aplicación del test se consideran los siguientes puntos como sobresalientes a desarrollar en las habilidades de los empleados.

En el área de percepción se encontró que:

- Las tareas bien definidas sobre el trabajo estimulan a los empleados a cometer menos errores al conocer los parámetros exactos del cumplimiento de su trabajo. Propiciando una mejor comunicación y menos lagunas de información entre las instrucciones y ejecuciones de las mismas.
- Plantear metas específicas a lograr. Los empleados deben empatizar los objetivos laborales de la empresa hacia una visión integradora en conjunto con sus propios intereses personales.
- El establecimiento y cumplimiento de reglas dentro del clima laboral ofrece la posibilidad de contar con empleados mas apegados a los parámetros que la empresa ha propuesto para la adecuada ejecución de procesos y conductas permitidas y no permitidas. Los empleados se adaptan mas fácilmente a su área de trabajo cuando conocen las consecuencias de sus propias decisiones y actos en la creación o resolución de conflictos.

En el caso del área de la creatividad se interpreta que:

- El desarrollo de la creatividad en los empleados para poder resolver problemáticas usan no solo el pensamiento lineal, sino también lateral es importante para generar estrategias de solución en problemáticas específicas.
- La comprensión de los procesos a desarrollar puede propiciar que los empleados estén conscientes de los logros y oportunidades que pueden tener al finalizar un proceso de manera correcta con la convicción de que aquello que realizan es un trabajo que vale la pena en contribución del crecimiento laboral. Es decir, se pretende evitar que el empleado trabaje de manera mecánica sin comprender lo que desempeña.
- Analizar la solución de un problema es una habilidad fundamental para la toma de decisiones en la cual las acciones demuestren resultados a favor del empleado en la elección y aplicación de alternativas.

Finalmente en el área de toma de decisiones se considera que:

- Prevenir la ambigüedad del entorno laboral es un elemento del entorno que se relaciona a la buena planificación y administración del tiempo, tanto por parte de los administrativos como de los empleados para ejecutar actividades en tiempo y forma.
- Considerar las consecuencias antes de tomar decisiones puede prevenir situaciones aún más adversas a las que se pretenden resolver desde un inicio.
- Basar las decisiones en la razón y no en la emoción.

La personalidad es un conjunto de capacidades, habilidades, cualidades, formas de pensar, sentir, percibir, etc. que son únicas en cada persona. Este conjunto de características se asocia con la forma en que percibimos el ambiente y la manera en que respondemos a él. La personalidad es un constructo útil para las organizaciones, pues las pruebas psicométricas aplicadas en la industria sirven como una herramienta para determinar, las cualidades de personalidad del mejor candidato al puesto ofrecido; así como predecir cómo será su comportamiento en el contexto real de su desempeño. Por otra parte las empresas esperan que sus empleados seleccionados sean competentes y lejos de ocasionar problemas promuevan soluciones y las apliquen a las situaciones cotidianas que se viven dentro de la misma. Para ello la asertividad es una característica que la persona puede presentar por sí misma o que se le puede capacitar para que sea en un conjunto un empleado con personalidad asertiva.

Los elementos para la conformación de esta personalidad asertiva que le permita desenvolverse lo mejor posible en el ambiente laboral son la percepción, el pensamiento y la toma de decisiones. Si alguno de estos elementos interrelacionados se ve afectado o alterado pueden ser perjudiciales para conformar una personalidad asertiva aplicada en las empresas.

Trabajo a futuro

El Test de Asertividad Empresarial está proyectado para poder ser aplicado en diversos contextos laborales de las PyMES brindando un apoyo importante a los administradores, pedagogos y en especial a los psicólogos industriales. El Test puede ser utilizado en el proceso de la selección de personal y también para poder diagnosticar necesidades de capacitación. Es una herramienta útil para comparar el resultado del mismo con el auto concepto que tiene el empleado sobre sus propias habilidades. De igual manera se considera que podrá ser utilizado dentro de algún curso de capacitación para fortalecer dinámicas grupales y el desempeño laboral de los empleados. El siguiente paso será establecer la estandarización del test en otras PyMES y la interpretación correspondiente a los resultados que un sujeto "x" obtenga en el Test y promover las sugerencias pertinentes para que el empleado desarrolle el constructo de la Personalidad Asertiva.

Conclusiones

El concepto de la Personalidad Asertiva no pretende ser una regla absoluta sobre lo que una persona debe hacer para ser aceptado o no en un contexto laboral y ser etiquetado como un elemento "malo" o "bueno" para la organización. Es importante considerar que dicho concepto y Test se proponen como una herramienta para la evaluación y desarrollo de las habilidades de un empleado con el fin de que pueda adaptarse más fácilmente a su entorno laboral y por lo tanto desempeñarse mejor en conjunto con su equipo de trabajo. La percepción, el pensamiento y la toma de decisiones como una manera de integrar las cualidades de asertividad en las personas pueden resultar benéficos para la discusión de estos temas en los talleres de capacitación de los empleados y la promoción de la autorreflexión para crecimiento personal y laboral. Cabe mencionar que se cumplieron los objetivos planteados dentro del protocolo de investigación.

Referencias

1. Brabandere, L., *La Mitad Olvidada del Cambio: Como Aumentar la Creatividad Cambiando la Percepción*, México, CECSA, (2006)
2. Bruce, E., *Sensación y Percepción*, México, Cengage Learning, (2010).
3. Castro, J., *Análisis de Problemas y Toma de Decisiones*, México, Pearson, (2005).
4. Cloninger, S. *Teorías de la Personalidad*. México, Prentice Hall, (2004).
5. Fadiman, J., *Teorías de la Personalidad*, México, Alfa – Omega, (2010).
6. Fierro, A., *Manual de Psicología de la Personalidad*, España, Paidós, (2006).
7. Filloux, J., *La Personalidad*, Argentina, Universidad de Buenos Aires, (2005).
8. Freiré, J., *La personalidad y sus teorías*, España, Eunate, (2010).
9. Furnham, A. *Psicología Organizacional*, México, Alfa Omega, (2001).
10. Harvard, *La Toma de Decisiones*, España, Ediciones Deusto, (2006).
11. Hernández, N., *Psicología y Desarrollo Profesional*, México, CECSAN, (2006).
12. Huxley, A., *Las puertas de la Percepción*, Argentina, Debate, (2010).
13. Longoria, S., *Pensamiento Creativo*, México, CECSA, (2000).
14. Morris, G., *Psicología*, México, Prentice Hall, (2006).
15. Zepeda, F., *Psicología Organizacional*, México, Pearson, (2007).