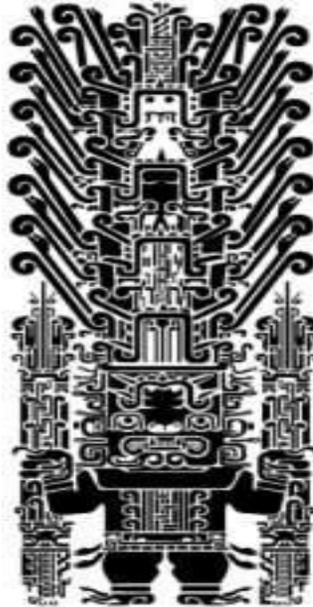


**UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL
FACULTAD DE PSICOLOGÍA**



**EFFECTO DEL PROGRAMA “CONSTRUYE-T” SOBRE LA
CONDUCTA ASERTIVA DE LOS TRABAJADORES DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCAVELICA
LTDA. 582**

**Tesis para optar el título profesional de
Licenciada en Psicología**

Presentada por

Diana Katherine Enríquez Bendezú

**LIMA - PERÚ
2016**

Índice

Pensamientos	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Resumen	v
Abstract	vi
Índice	vii
Lista de tablas	x
Introducción	11
Capítulo I El Problema	13
1.1 Planteamiento y formulación	13
1.1.1 Problema General	16
1.1.2 Problemas Específicos	16
1.2 Hipótesis	17
1.2.1 Hipótesis General	17
1.2.2 Hipótesis Específicas	17
1.3 Objetivos	17
1.3.1 Objetivo General	17
1.3.2 Objetivos Específicos	18

1.4 Justificación e Importancia	18
Capítulo II Marco Teórico	21
2.1 Antecedentes	21
2.1.1 Internacionales	21
2.1.2 Nacionales	23
2.1.3 Locales	24
2.2 Bases Teóricas	24
2.2.1 Asertividad	25
2.2.2 Programa de Capacitación	49
2.2.3 La Cooperativa como Organización	58
Capítulo III Método	61
3.1 Características de la Investigación	61
3.1.1 Diseño y tipo de Investigación	61
3.2 Participantes	62
3.2.1 Población	62
3.2.2 Muestra	64
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	67
3.3.1 Inventario de asertividad de Spencer A. Rathus	68
3.3.2 Programa de asertividad	72

3.4 Variables	75
3.5 Definiciones	76
3.6 Procedimiento	77
Capítulo IV Resultados	80
4.1 Propiedades psicométricas del test de Asertividad de Rathus	80
4.2 Análisis de la distribución normal del Test de Asertividad de Rathus	81
4.3 Efectos del programa “Construye-t” sobre la conducta asertiva de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica	82
4.4 Existen diferencias en los niveles de asertividad del pre –post test de los trabajadores	82
4.5 Comparación de medias de la conducta asertiva en el post test, según edad	83
4.6 Comparación de medias de la conducta asertiva en el post test, según el grado de instrucción	84
Capítulo V Discusión	85
Conclusiones	89
Recomendaciones	90
Referencias	91
Anexos	96

Lista de tablas

N°	Pág.
1 Características de la persona asertiva	32
2 Características de la persona pasiva	34
3 Características de la persona agresiva	35
4 Formas típicas de respuestas no asertivas	36
5 Componentes de la comunicación en relación a la asertividad	37
6 Otras técnicas asertiva	47
7 Indicadores de necesidad de capacitación a priori	55
8 Indicadores de la necesidad de capacitación a posteriori	56
9 Distribución de la población según edad y sexo	62
10 Distribución de la población según área y sexo	63
11 Nivel socioeconómico de la población	63
12 Nivel sociocultural de la población	64
13 Distribución de la muestra según sexo	66
14 Distribución de la muestra según edad	66
15 Distribución de la muestra según nivel socioeconómico	67
16 Nivel Sociocultural de la muestra	67
17 Puntajes del test de Rathus	69
18 Niveles de la asertividad	77
19 Sesiones del Programa	77
20 Coeficiente de Confiabilidad	80
21 Pruebas de Confiabilidad para el pre y post test de Rathus	81
22 Prueba de Normalidad para el RAS	81
23 Comparación pre y post -test de la prueba t para el RAS	82
24 Categorías y Frecuencia del Pre-test y Post-test obtenidas	83
25 Diferencias en el post test según edad de los trabajadores	84
26 Diferencias en el post test según el grado de instrucción	84