

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

Escuela de Post-Grado

Dr. Luis Claudio Cervantes Liñán



TESIS

“EFECTIVIDAD DE UN PROGRAMA COGNITIVO CONDUCTUAL EN EL MEJORAMIENTO DE LA ASERTIVIDAD Y EL FORTALECIMIENTO DEL TALENTO HUMANO EN MUJERES VICTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR DEL DISTRITO DE CARABAYLLO”

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN TERAPIA COGNITIVO CONDUCTUAL DE LOS TRASTORNOS PSICOLÓGICOS Y PSIQUIÁTRICOS

PRESENTADO POR:

Bach. Jesús Iván Azaña Risco

ASESOR:

Dr. Julio Castro García

2017

DEDICATORIA:

- A Dios por darme fortaleza y dirección en cada momento de mi vida.
- A mis padres Hilmer y María, por su apoyo incondicional permanente en la lucha del esfuerzo y superación.
- A mi esposa Meliana e hijos Jesús y Giovanni que son el motor de mi vida.

AGRADECIMIENTO:

- A las señoras Rosalía Guerra, María Cayetano y Yolanda Soto por su destacada colaboración de manera incondicional en el proceso de convocatoria.
- Al Doctor Julio Castro García, maestro de la Escuela de Postgrado de la UIGV por su asesoría y apoyo en la investigación.
- A Lic. César Eguía, por su experiencia en la orientación estadística.

ÍNDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Introducción.....	viii

CAPÍTULO I: FUNDAMENTOS TEÓRICOS

1.1 Antecedentes de la Investigación.....	10
1.2. Marco Teórico	16
1.2.1. Enfoque Cognitivo conductual	16
1.2.2. Asertividad.....	29
1.2.3. Talento humano	33
1.3. Marco Conceptual.....	46

CAPÍTULO II: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Descripción de la realidad problemática.....	49
2.2 Delimitación del problema	51
2.3 Formulación del problema.....	51
2.4 Objetivos de la investigación.....	52
2.4.1 Objetivo General.....	52
2.4.2 Objetivos específicos	53
2.5 Hipótesis de investigación	54
2.5.1 Hipótesis general.....	54
2.5.2 Hipótesis específicas.....	54
2.6 Variables e indicadores	55
2.6.1 Operacionalización de variables	56
2.7 Justificación e importancia de la investigación	57

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1	Tipo y diseño de investigación	59
3.1.1	Tipo de investigación	59
3.1.2	Diseño de investigación	60
3.2	Población y muestra.....	61
3.3	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	61
3.4	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	75

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1	Presentación y análisis de resultados	76
4.1.1	Presentación de resultados	76
4.2	Comprobación de hipótesis.....	78
4.2.1	Hipótesis General.....	78
4.2.2	Hipótesis Específicas	79
4.3	Discusión de los resultados.....	83

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	Conclusiones.....	86
5.2	Recomendaciones	87
	Bibliografía	88
	Anexos	96

RESUMEN

El trabajo de investigación reporta los resultados de la efectividad de un programa cognitivo conductual en el mejoramiento de la asertividad y el fortalecimiento del talento humano en mujeres víctimas de violencia familiar del distrito de Carabayllo.

Investigación de tipo experimental y diseño utilizado es cuasi-experimental de medición de un grupo Pre y Post Test. Se administró a la muestra un Programa Cognitivo Conductual, así como la Lista de chequeo de Asertividad y el Cuestionario de talento humano. Se utilizó el programa SPSS versión 24 para el análisis de los resultados y la prueba “t” de student para la contrastación de hipótesis, con un nivel de significancia de 0,05.

Los resultados indican que el programa cognitivo conductual tiene efectos positivos en el mejoramiento de la asertividad y fortalecerá significativamente el talento humano en mujeres víctimas de violencia familiar del distrito de Carabayllo. De igual forma se observó que el programa cognitivo conductual tiene efectos positivos en el mejoramiento de la asertividad y fortalecerá positivamente de las competencias, conocimientos, actitudes del talento humano en mujeres víctimas de violencia familiar del distrito de Carabayllo.

Palabras Claves: Programa cognitivo conductual. Asertividad. Talento humano.
Competencias. Conocimientos. Actitudes.

ABSTRACT

The research report reports on the effectiveness of a cognitive behavioral program in improving assertiveness and strengthening human talent in women victims of family violence in the district of Carabayllo.

Research of experimental type and design used is quasi-experimental measurement of a group Pre and Post Test. A Cognitive Behavioral Program was administered to the sample, as well as the Assertiveness Checklist and the Human Talent Questionnaire. The SPSS version 24 program was used for the analysis of the results and the student "t" test for hypothesis testing, with a significance level of 0.05.

The results indicate that the cognitive behavioral program has positive effects on improving assertiveness and will significantly strengthen human talent in women victims of family violence in the district of Carabayllo. Likewise, it was observed that the cognitive behavioral program has positive effects in the improvement of assertiveness and will positively strengthen the skills, knowledge and attitudes of human talent in women victims of family violence in the district of Carabayllo.

Keywords: Cognitive behavioral program. Assertiveness. Human talent. Competences. Knowledge. Attitudes.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación, es un análisis sobre la efectividad de un programa cognitivo conductual en el mejoramiento de la asertividad y el fortalecimiento del talento humano en mujeres víctimas de violencia familiar del distrito de Carabayllo.

El enfoque cognitivo conductual hoy en día, es uno de los más utilizados por los profesionales psicólogos terapeutas, de carácter individual o grupal, que permite el uso de metodologías y técnicas experimentales con el fin de comprender y modificar ciertas conductas que perturban el desarrollo del individuo.

El uso de conductas asertivas, es una la temática importante considerada por los psicólogos como una forma preventiva para disminuir casos de dificultades conductuales. Caballo (1986), considera a la conducta socialmente habilidosa como un conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas.

El soporte psicológico del ser humano, y las condiciones de competencia y adaptación social son elementos que permiten afrontar una serie de situaciones adversas. Lozano (2007) menciona que el talento, como una sumatoria de competencias y habilidades potenciadas desde el “ser” y aprovechadas para la innovación. El talento de las personas, está implícito el actuar individual y social que desarrolle, cree, innove y

adapte su talento a las necesidades y requerimientos de la empresa y su entorno (citado en Perezoso, 2013).

El estudio planteó el estudio de la efectividad de un programa cognitivo conductual en el mejoramiento de la asertividad y el fortalecimiento del talento humano en mujeres víctimas de violencia familiar del distrito de Carabaylo.

El trabajo fue estructurado en cuatro capítulos: En el primero, se presenta la fundamentación teórica, compuesto por los antecedentes de investigación que guardan relación las variables investigadas, se enfocan el marco teórico y el marco conceptual, que son partes importantes del trabajo de investigación.

Comprende el segundo capítulo el Problema de la Investigación, que aborda la descripción de la realidad problemática, la delimitación de la investigación, seguida del planteamiento del problema, los objetivos de la investigación, las hipótesis de investigación, la presentación de las variables y factores e indicadores, seguida de la justificación e importancia de la investigación.

El tercer capítulo, se refiere a la metodología, en ella se aborda el tipo y diseño de la investigación, se precisa la población, se consigna la muestra, se procede a la recolección de datos y las técnicas de procesamiento y análisis de los instrumentos.

En el cuarto capítulo, comprende la presentación y análisis del resultado, la comprobación y la contrastación de las hipótesis y la discusión de los resultados.

Finalmente, en el quinto capítulo registra las conclusiones y recomendaciones de esta investigación.

CAPÍTULO I

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

1.1. Antecedentes de la investigación

A nivel nacional

García (2010) en el estudio sobre la “Asertividad y las habilidades sociales en el alumnado de la educación social”, indica que se realizó con una muestra de 195 sujetos matriculados en educación social y se utilizó el análisis cuantitativo por método estadístico descriptivo y correlación por medio del instrumento escala de habilidades sociales, en las que se consideran seis factores que muestran los siguientes resultados: factor I, la media indica que la autoexpresión de los sujetos en situaciones sociales es menor cuando se está frente a un grupo; factor II, defensa de los propios derechos como consumidor: la escala es mayor cuando el sujeto tiene pruebas de los derechos que posee; factor III, expresión de enfado: la puntuación es media puesto que aun cuando el sujeto tiene divergencia con los otros, opta por no expresar malestar para evitar la problemática; factor IV, decir no y cortar interacciones: esta variable es dependiente a la persona a quien se le negara lo que solicite; factor V, hacer peticiones: el estudio indica en las puntuaciones que el sujeto hace solicitudes o pide favores sin mayor problema; factor VI, iniciar interacciones con el sexo opuesto: puntuación más baja que puede estar relacionada con la muestra integrada en su mayoría por sujetos del sexo femenino y

determinada por el contexto social y cultural, que se refleja en la dificultad para entablar una conversación con alguien que le sea atractivo.

De la Cruz (2009) desarrollo un estudio sobre “La nueva gestión del potencial humano y su evaluación de desempeño en las instituciones financieras de Huamanga”. Tuvo como objetivo analizar que las acciones de motivación y programas de incentivos influyen de manera positiva en los desempeños laborales en la nueva gestión del potencial humano en las instituciones financieras de Huamanga. Tipo de investigación básica y explicativa y diseño correlacional. En sus conclusiones indica: Se ha demostrado con evidencias significativas estadísticamente que los desempeños laborales en las instituciones financieras de Huamanga definitivamente son influidos por acciones de motivación y los diferentes programas de incentivos; por ejemplo los reconocimientos individuales, la imparcialidad y transparencia en los ascensos y las promociones de los empleados y fundamentalmente los incentivos por productividad, demostrándose de esta manera la validez de la hipótesis principal.

2. Asimismo, es posible afirmar que, el dominio de destrezas y habilidades, el buen nivel de conocimientos actualizados, los comportamientos y conductas adecuadas que generan un clima organizacional para el óptimo rendimiento laboral tienen una importante y decisiva influencia de un conjunto de acciones de motivación, de estímulos, incentivos, de reconocimientos, todas estas, características de la nueva gestión de personas, con la cual se refuerza la validez de la hipótesis principal.

3. Igualmente, la puesta en práctica de estrategias de motivación, entre otros, la asignación a los empleados de los recursos necesarios e indispensables, la implementación de áreas de trabajo con equipos y tecnología, ambientes y condiciones saludables de trabajo que

propicien un clima organizacional adecuado, de armonía e integración de equipos de multidisciplinares, contribuye decisivamente en el trabajo eficiente y en el logro de resultados; aseveración que se ha demostrado con los análisis cuantitativos de las variables en estudio.

4. Existen evidencias significativas estadísticamente que la efectividad de los desempeños laborales, que se explican en la prestación de los servicios con calidez, en la atención oportuna y la satisfacción plena de los clientes, que consolidan la buena imagen institucional.

Mejía (2010, citado en Perezoso, 2013), menciona la tesis doctoral titulada “Gestión por competencias para el fortalecimiento del talento humano en las universidades públicas”, donde el propósito de esta investigación estuvo dirigido a analizar la gestión por competencias para el fortalecimiento del talento humano en las Universidades Públicas del Estado Trujillo. Sustentados en planteamientos teóricos. De acuerdo a la metodología utilizada, la investigación es de tipo descriptivo, de diseño no experimental, transversal y de campo. Constituyeron la población los gerentes de nivel alto, medio y administrativos de las Universidades Públicas, realizándose censo poblacional a ciento cuarenta y cinco (145). La técnica de recolección de datos fue la encuesta mediante la aplicación de dos cuestionarios, conformado en su versión final por 44 ítems para la variable gestión por competencias y 33 ítems para talento humano con 5 alternativas de respuesta. Los resultados obtenidos permiten establecer que los gerentes universitarios medianamente cumplen con las competencias básicas, genéricas y específicas, los componentes para un sistema de gestión por competencias no se desarrolla en las universidades estudiadas, las características y componentes del Talento humano no

están presentes en su totalidad. En este sentido, se evidencia que el nivel gerencial de las universidades públicas en estudio, medianamente presentan estas competencias. Señalando que cumplen con las competencias afrontamiento al cambio, trabajo en equipo, resolución de problemas y organización de perfiles, sin embargo, se presentan deficiencias los cuales afectan en cierta medida el desenvolvimiento de sus funciones, no desarrollan los componentes que permiten generar un sistema para la gestión por competencias, medianamente presentan las características que debe poseer el talento humano en las instituciones educativas universitarias.

En el extranjero

Perozo (2013) realizó un estudio sobre “El orientador como gestor del talento humano en el proceso de desarrollo de persona”. El propósito del estudio es establecer el perfil profesional del orientador para la gestión del talento humano en el proceso de desarrollo de personas en el contexto educativo universitario, específicamente en el Instituto Universitario Tecnológico READIC –UNIR del municipio Maracaibo. El mismo, se apoyó en los criterios de Martha Alles “Desarrollo del talento humano. Basado en Competencias”. El nivel de investigación es descriptivo - correlacional. La población quedó conformada por tres (3) profesionales en Orientación que laboran en dicha institución. Se recolectó la información utilizando como instrumento el cuestionario dirigido para los orientadores que consta de tres (3) partes cada una responde a una variable; la primera parte, corresponde a la variable competencias del orientador y esta consta de veinte (20) ítems con alternativas estructuradas (Definitivamente sí, Probablemente sí, Indeciso, Probablemente no, Definitivamente no), para describir unas

competencias genéricas; la segunda parte corresponde a la variable de desarrollo de personas, con la particularidad de estar constituida con catorce (14) preguntas abiertas, relacionadas a las dimensiones de entrenamiento experto, codesarrollo y autodesarrollo, de forma de determinar como el orientador gestiona el proceso de desarrollo de personas; y, una tercera parte que responde a la variable método de intervención al talento humano que consta de doce (12) ítems relacionados a métodos conocidos de manera de valorarlos a una escala del 1 al 5, por supuesto siendo el 5 el número de mayor importancia, que ayudaran a identificar cual es el método que más se utiliza para el proceso de desarrollo de personas. El tratamiento estadístico es de naturaleza descriptivo. Se concluyó que es necesario promover a través de lineamientos teóricos el desarrollo del talento humano por competencias en nuestra mención orientación, constituyéndolo como elementos fundamentales de intervención a organizaciones, siendo éste, un medio innovador para su fortalecimiento como disciplina.

Sotomayor (2010) desarrollo un estudio acerca de “La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral en Mabetex distribuidora textil de la ciudad de Ambato”. Tuvo como objetivo determinar de qué manera la gestión del talento humano, incide en el desempeño laboral del personal en mabetex distribuidora. Investigación es de tipo exploratoria, y descriptiva. La población de la investigación fue población finita de ocho personas que están directamente involucrados con el desempeño laboral de mabetex distribuidora textil de la ciudad de Ambato y nos ayudará a identificar las necesidades del talento humano para mejorar su desempeño. Las conclusiones fueron las siguientes: La efectividad organizacional es eficiente por parte de todo el personal, ya que siempre se apoyan en equipos de trabajo y mejoran su desempeño laboral; a pesar de

contar con conocimientos empíricos. La distribuidora textil no cuenta con un modelo de gestión de talento humano para mejorar el desempeño laboral, por esta razón no existe un entrenamiento hacia su personal, lo cual no se mide el grado de eficiencia y calidad de desempeño. La capacitación actual que realiza la dirección de la empresa es deficiente para mejorar o explotar el talento que cada empleado posee. Es muy importante darle siempre motivos al personal para que se comprometa con la empresa y de esta manera aumentar su nivel de desempeño laboral y personal. El departamento de administración del personal no cuenta con un equipo de cómputo que les permita el manejo real de la información, en cuanto a horarios de trabajo, registro de horas extras, motivaciones o desempeño laboral.

1.2. Marco teórico

1.2.1. Enfoque cognitivo-conductual

Marco Histórico

Según Ruiz y Cano (2010), los orígenes más remotos de la psicoterapia cognitiva provienen de la filosofía estoica (350 a.c al 180 d.c) y la filosofía religiosa oriental budista y taoísta; para ellos los hombres se perturban por la visión u opinión que tienen de los acontecimientos, por eso si se reemplazan por opiniones correctas se produciría un cambio emocional, inclusive muchos autores ya lo denominaban creencias irracionales. Además cabe mencionar que el psicoanálisis, menciona el proceso consiente (pensamiento, memoria, etc.) que intervienen en la conducta de las personas y la fenomenología menciona que el concepto central para la psicoterapia es la tendencia humana a percibir significados en los hechos y trascenderlos.

Los trabajos de investigación sobre los principios del aprendizaje son el marco de referencia sobre el cual se han desarrollado múltiples estrategias, técnicas y tecnologías del comportamiento, como la Terapia de Conducta, la Modificación de conducta, el Análisis Conductual Aplicado, e inclusive algunas formas heterodoxas que incorporan otras nociones teóricas y filosóficas como las terapias conductual-cognitivas o las cognitivo-conductuales (Kenfer y Phillips, 1980). Gracias a ellas resulta posible el tratamiento de una inmensa variedad de problemas en los campos clínico, educativo, comunitario y organizacional, la salud, el deporte, las emergencias, la gerontología, la

psicopatología, entre otros; con unos índices de eficacia razonablemente altos. Cabe destacar que los sujetos de intervención pueden ser tanto individuos y parejas, como grupos sociales y familiares.

Entre las numerosas técnicas disponibles se encuentran las de manejo contingencial y exposición en vivo (reforzamiento positivo, moldeamiento, extinción, castigo positivo y negativo, desbordamiento, economía de fichas, etc.), las de exposición en fantasía (reforzamiento encubierto, inoculación del estrés, desensibilización sistemática y otras), las de entrenamiento en autorregulación de competencias (autocontrol, manejo de la ansiedad, habilidades sociales, etc.), y de reestructuración racional (solución de conflictos, aceptación y compromiso, entrenamiento autoinstruccional, etc.).

Ruiz y Cano (1999), señalan que los orígenes de la psicoterapia cognitiva provienen de la filosofía estoica (350 a. C al 180 d. C) y de las religiones orientales budista y taoísta. La filosofía estoica fundada por el griego Zenón consideraba indispensable la ciencia para dirigir la vida, a través del ejercicio de la virtud. Esta última era el bien supremo, pues su práctica llevaba a la felicidad. Para alcanzar esta meta debían gobernarse los estados emocionales extremos (las pasiones) a través del autodomínio.

Estas consideraciones fueron defendidas por otros filósofos estoicos griegos (Zenón de Citio, Crisipo y Epicteto) y romanos (Marco Aurelio, Séneca y Cicerón). También la religión fundada por Buda (556 a. C) se basa en el dominio del sufrimiento personal mediante el manejo de las pasiones. Para alcanzar el estado de insensibilidad e indeterminación total (nirvana) había que manejar los falsos juicios del sujeto,

construidos en su pensamiento y actitudes. Podemos seguir rastreando el origen de la terapia cognitiva mencionando concepciones que resaltaban el aspecto de la organización cognitiva de la experiencia humana, y el papel de la cognición en la emoción y conducta. Así, en los empiristas ingleses del siglo XVII (Hume, Locke, y Bacon) se resaltan nociones como que las emociones derivan de las asociaciones de ideas, y que para lograr un nuevo conocimiento hay que librarse de los prejuicios, es decir de conceptos erróneos preestablecidos. La tradición cognitiva es continuada ya en el siglo XX por dos importantes psicólogos clínicos: Adler y Kelly.

A partir de la década de los ochenta las terapias cognitivas continúan su evolución. Las nuevas terapias cognitivas llamadas "constructivistas" critican a los modelos "racionalistas" (la T.R.E de Ellis, y la Terapia Cognitiva de Beck) el partir de un modelo o visión objetiva y universal de la verdad y la realidad de donde se apuntan sus desviaciones o distorsiones. Para los constructivistas (Maturana, Guidano, Mahoney, etc.) no es posible establecer un acceso directo a la realidad, ya que ella está siempre en relación al sujeto y su contexto cultural mediante la cual es construida.

Los constructivistas además postulan que las emociones no son el objetivo siempre a modificar en la terapia cognitiva, ya que a menudo contienen una valiosa información sobre los significados personales tácitos que habría que explorar más que modificar (Mahoney, 1980). Estos autores postulan que el trastorno emocional deriva de desajustes entre la experiencia emocional (a menudo relacionada con esquemas cognitivos pre verbales) y su explicación consciente (a menudo regulada por esquemas cognitivos verbales como los que postulan los cognitivistas racionalistas). La terapia se constituye

así en un proceso de exploración de estos desajustes de modo que el sujeto pueda equilibrar ambos niveles produciendo significados alternativos a través de procedimientos más explorativos que correctivos.

Ellis establece que no son los acontecimientos externos por lo general (salvo eventos externos o internos extremos ocurridos de manera intempestiva y con una periodicidad corta a mediana: como por ejemplo un "terremoto", "fallecimiento de un ser muy querido ocurrido de manera abrupta") los que producen las consecuencias conductuales, emocionales y cognitivas. Es el propio sujeto, aplicando su proceso de valoración personal sobre los diversos eventos que lo rodea, quién en última instancia produce esas consecuencias (dolorosas, angustiantes o consoladoras y racionales). El que esos eventos tengan una mayor o menor resonancia en sus consecuencias, es decir, produzcan estados emocionales perturbadores e irracionales o racionales dependerá fundamentalmente de las actitudes valorativas (creencias) de ese sujeto particular.

Antecedentes Teóricos

A partir de 1960 aproximadamente, en el campo de la modificación de conducta tanto en su vertiente teórica tradicional (psicología del aprendizaje) como en su vertiente práctica clínica (terapia de conducta), van apareciendo de modo progresivo una serie de objeciones a las limitaciones del paradigma conductista tradicional. Estas objeciones se concentran en la insuficiencia de los modelos del aprendizaje puramente conductistas para explicar la conducta humana, así como la insuficiencia de los métodos de condicionamiento para modificar fenómenos complejos disfuncionales como el

pensamiento, las actitudes y el lenguaje de los pacientes. El resultado inmediato de las anteriores limitaciones en el campo de la modificación de conducta es la inclusión de las teorías y procederes de las terapias cognitivas, dando lugar a la llamada terapia cognitiva-conductual. Así, Arnold Lazarus crea una terapia denominada "terapia multimodal". Este autor a pesar de su vinculación inicial a la terapia de conducta, no se consideró en ningún momento un conductista radical, (Lazarus, 1983) y pronto advirtió las propias limitaciones de la terapia o modificación de conducta más tradicional. Fundamentalmente, ya en su obra "Más allá de la terapia de conducta" plantea la necesidad de adaptar la terapia a las características personales del individuo en cuestión, el análisis de la demanda de tratamiento (sobre la base de las expectativas, necesidades del paciente, actitudes personales y aspectos socioculturales) y el empleo de técnicas cognitivas en la evaluación y tratamiento de casos. En la práctica clínica de la psicología, se han ido estableciendo modelos terapéuticos capaces de facilitar la atención a los problemas psicológicos de la población, sin embargo cada terapia posee sus propias bases teóricas y áreas de atención, llevadas a cabo en tiempos formulados por el mismo modelo terapéutico empleado.

Así pues, la terapia cognitiva-conductual es una de las teorías que plantea su propio modelo terapéutico, tiene como principio fundamental la resolución de los problemas actuales y con ello atenuar los síntomas mediante la intervención de cogniciones para poder modificar comportamientos (Yapko, 2006). En este modelo terapéutico se consideran dos elementos primordiales de intervención; el primero hace referencia a las cogniciones o pensamientos y el segundo a las conductas que se originan a partir de creencias irracionales. De acuerdo con Beck, (1983), este modelo manifiesta como

supuesto teórico que los efectos y la conducta que tiene un individuo, están en gran medida determinados por el modo en que estructura el mundo. Esto quiere decir que un Modelo Cognitivo Conductual (M.C.C.) se centra en la atención de las cogniciones, identificadas como elementos básicos de intervención, debido a que los pensamientos son fortalecidos por aquellas actitudes que se han aprendido a lo largo de las experiencias previas que ha tenido el paciente, y que han sido elaboradas correcta e incorrectamente; llegando así a formar y reforzar los comportamientos que realiza la persona en su entorno. Dada la atención terapéutica bajo este modelo a la presencia de alteraciones, se comienza por la intervención de los errores o de las distorsiones cognitivas que elabora el propio paciente y que desencadenan actitudes, emociones y comportamientos que lo desequilibran emocionalmente, generando así la presencia de trastornos del estado de ánimo y de la personalidad (Beck, 1983). Considerando a partir de esto, que mientras la persona tenga una creencia irracional, o bien una inadecuada percepción del entorno que le rodea, ésta puede reforzar sus pensamientos distorsionados, generando así comportamientos que retroalimenten la prevalencia y elaboración de cogniciones irracionales; y por tal motivo se presentan síntomas y trastornos que le aquejan al individuo en el área física, psicológica y social.

Intervención cognitivo conductual

Según Rozados, (2006) la terapia cognitivo conductual, a diferencia de las terapias psicodinámicas, que se focalizan en los pensamientos inconscientes y ponen énfasis en la catarsis, se enfoca a modificar comportamientos y pensamientos, antes que brindarle al paciente la oportunidad de simplemente descargar sus sentimientos. Está orientada hacia

el presente, se investiga el funcionamiento actual y no hay mayores exploraciones del pasado, aunque por supuesto se hace una historia clínica y se pone énfasis en los patrones disfuncionales actuales de los pensamientos y conductas. El énfasis de la Terapia Cognitivo Conductual (T.C.C.) está puesto más en el “¿Qué tengo que hacer para cambiar?” que en el “¿Por qué?”. Muchas veces, el explorar expresamente y conocer cuáles son los motivos de lo que nos ocurre, no alcanza a brindar una solución y no es suficiente para producir un cambio. Se utiliza terapias a corto plazo. Pone énfasis en la cuantificación, y se pueden medir los progresos obtenidos. Desde la primera sesión se administran cuestionarios y planillas en los que se evalúan los síntomas específicos, en su frecuencia, duración, intensidad y características.

Esta medición es repetida periódicamente hasta la sesión final, para tener una idea del cambio obtenido. La relación terapeuta-paciente es de colaboración y el enfoque es didáctico, (Ingram y Scott, 1990). Paciente y terapeuta se comprometen a trabajar con un objetivo común. Los pacientes pueden aportar sugerencias y participar en el diseño de las tareas para el hogar. En múltiples casos, se utiliza la biblioterapia, que consiste en que el terapeuta recomiende o facilite libros, folletos o apuntes acerca del problema para fomentar la independencia del paciente y se informe de lo que le sucede. Dado que este tipo de terapia busca lograr un funcionamiento independiente, en ella se enfatiza el aprendizaje, la modificación de conducta, las tareas de autoayuda y el entrenamiento de habilidades sociales.

Brewin, (1996) menciona que la T.C.C. está centrada en los síntomas y su resolución. El objetivo de la terapia es aumentar o reducir conductas específicas, como por ejemplo

ciertos sentimientos, pensamientos o interacciones disfuncionales. En lugar de promover un análisis sobre los motivos o razones de una determinada conducta, se definen objetivos concretos a lograr y de esa forma es mucho más fácil evaluar o modificar los síntomas específicos y saber claramente lo que se quiere obtener o hacia a donde apunta la terapia. Rechaza el principio de “sustitución de síntomas”. La falsa idea de sustitución, difundida por la escuela psicodinámica, considerada como la única salida a un proceso neurótico subyacente (ya que si se eliminan aquellos síntomas que provocan desadaptación, surgirán otros), es cuestionada por esta metodología.

La meta de la TCC es eliminar, o al menos reducir los síntomas, y postula que si desaparecen, por ejemplo, los síntomas de pánico, inmediatamente también va a haber una mejoría en otras áreas, sin que aparezcan otros síntomas que los reemplacen (Ellis, 1962). Pone énfasis en el cambio. Se le solicita al paciente practicar nuevas conductas y cogniciones en las sesiones, y generalizarlas afuera como parte de la tarea. Desafía la posición del paciente, sus conductas y sus creencias. Activamente se lo confronta con la idea de que existen alternativas posibles para sus pensamientos y patrones habituales de conducta, se promueve al auto cuestionamiento. Se centra en la resolución de problemas. Al comienzo de cada sesión el terapeuta indaga acerca de los problemas en los que el paciente focalizó su trabajo y cuáles necesita resolver en ese momento. Al concluir la sesión, le pregunta si ha hecho algún progreso al respecto, para ello utiliza planes de tratamiento. Generalmente, la terapia utiliza planes específicos de tratamiento para cada problema, no utilizando un formato “único” para las diversas consultas. Propone una continuidad temática entre las sesiones.

En cada sesión se revisan las tareas indicadas para la semana anterior, se estudia cuál es el problema actual y se planean actividades para la semana siguiente. Belloch, Sandin y Ramos (1995) afirman que la terapia cognitivo conductual desmitifica la terapia, puesto que el plan de tratamiento y el proceso terapéutico retiran el “velo de misterio” que cubre a casi todas las psicoterapias, al permitirle al paciente un libre acceso a la información teórica o metodológica mediante la biblioterapia. Tiene una base empírica y trabaja con la participación activa del paciente.

1.2.2. Psicoterapia Cognitivo conductual de asertividad

Según Ruiz y Cano (1999), los orígenes más remotos de la psicoterapia cognitiva provienen de la filosofía estoica (350 a.c al 180 d.c) y la filosofía religiosa oriental budista y taoísta. Ruiz y Cano (1999), señalan que los orígenes de la psicoterapia cognitiva provienen de la filosofía estoica (350 a. C al 180 d. C) y de las religiones orientales budista y taoísta. La filosofía estoica fundada por el griego Zenón consideraba indispensable la ciencia para dirigir la vida, a través del ejercicio de la virtud. Esta última era el bien supremo, pues su práctica llevaba a la felicidad. Para alcanzar esta meta debían gobernarse los estados emocionales extremos (las pasiones) a través del autodomínio. Estas consideraciones fueron defendidas por otros filósofos estoicos griegos (Zenón de Citio, Crisipo y Epicteto) y romanos (Marco Aurelio, Séneca y Cicerón). También la religión fundada por Buda (556 a. C) se basa en el dominio del sufrimiento personal mediante el manejo de las pasiones.

Podemos seguir rastreando el origen de la terapia cognitiva mencionando concepciones que resaltaban el aspecto de la organización cognitiva de la experiencia humana, y el papel de la cognición en la emoción y conducta. Así, en los empiristas ingleses del siglo XVII (Hume, Locke, y Bacon) se resaltan nociones como que las emociones derivan de las asociaciones de ideas, y que para lograr un nuevo conocimiento hay que librarse de los prejuicios, es decir de conceptos erróneos preestablecidos. La tradición cognitiva es continuada ya en el siglo XX por dos importantes psicólogos clínicos: Adler y Kelly.

Según Caballo (1983), quien hace una revisión histórica de este concepto, Mediante la cual afirma que las raíces de la asertividad surgen en el año 1958 con el libro Psicoterapia por inhibición recíproca de Joseph Wolpe quien trabaja dicho concepto bajo el término “aserción”, seguido del libro Técnicas de terapia de conducta publicado en el año 1966 por los autores Joseph Wolpe y Arnold Lazarus quienes se enfocan en el entrenamiento asertivo como una técnica más de la terapia de conducta. En el año 1970, Robert Alberti y Michael Emmons publican el libro *Your perfect right: a guide to assertive behavior*, el primero dedicado exclusivamente al tema de la asertividad, desde el cual se plantea un tratamiento que pretende entrenar en comportamiento asertivo a aquellas personas que presentan algún tipo de problema de relación social.

Castanyer (2000) menciona que la terapia cognitiva para ser más asertivo, consisten en hacer consciente la importancia que tienen las creencias en la vida personal; esa consciencia se logra por medio de los autorregistros, la persona analiza los pensamientos registrados para detectar a qué idea irracional corresponde e identifica los pensamientos automáticos cuando se presentan. Después la persona elige pensamientos alternativos a

los irracionales, estos deben ser personalizados, realistas y llevar a la práctica los argumentos racionales elegidos. Se enfoca en desarrollar deficiencias conductuales en el sujeto para lo cual se lleva a cabo un ensayo de conducta o role-play en el ambiente seguro de la psicoterapia, se basa en los tipos de respuesta asertiva.

La conducta asertiva puede ser elegida es decir que aunque se cuente con la información sobre que es asertividad puede decidirse entre la manera en que se desea adoptar una conducta, y discernir la situación para comportarse de la manera deseada, ya que en el ser asertivo es un comportamiento que se adquiere gradualmente, en cada situación de la vida probablemente hayan ocasiones en las que se piense de la siguiente manera: si hubiera hecho, si hubiera dicho tal cosa o simplemente se hubiese quedado con la sensación de insatisfacción, por lo cual se tiene que tener claro los conceptos reaccionar y elegir para prepararse en los momentos en los que se desean resultados concretos, de manera que el individuo exprese si quiere actuar o no quiero actuar en distintas ocasiones de forma que desarrolle la capacidad de no engañarse a sí mismo aun cuando parezca ser muy lógico en cada razonamiento con respecto a un hecho particular de la vida simplemente porque se está aterrorizado ocultando los verdaderos temores usando racionalizaciones que le hagan pensar que lo decidido ha sido la mejor opción (p.35).

El talento humano es un enfoque teórico que se utiliza desde mediados del siglo XX en las organizaciones. Para Corominas (citado en Alles (2008), abocado al análisis etimológico del término, competencia es una palabra tomada del latín *competere*, que significa "ir una cosa al encuentro de otra, encontrarse, coincidir", "ser adecuado, pertenecer"; que a su vez deriva de *petere*, "dirigirse a, pedir" y tiene el mismo origen que

competer, "pertenecer, incumbir" Estos significados se remontan al siglo XV. Corominas incluye como derivados de competir las palabras competente ("adecuado, apto") y competencia, originadas hacia fines del siglo XVI. Jericó (2001, citado en Alles, 2008, p. 31) publica una obra titulada Gestión del talento, menciona la importancia de la voluntad para la puesta en práctica de las capacidades: El talento requiere capacidades juntamente con compromiso y acción, los tres al mismo tiempo.

Y luego continúa: Si el profesional tiene compromiso y actúa, pero no dispone de las capacidades necesarias, (como es casi obvio) no alcanzará resultados aunque haya tenido buenas intenciones. Si, por el contrario, dispone de capacidades y actúa en el momento, pero no se compromete con el proyecto, puede que alcance resultados. El único inconveniente es que su falta de motivación le impedirá innovar o proponer cosas más allá de las impuestas por su jefe. Si, por el contrario, el profesional tiene capacidades y compromiso, pero cuando actúa ya ha pasado el momento, tampoco obtendrá los resultados deseados por la sencilla razón de que alguno se le ha podido adelantar.

Según Rozados, (2006) la terapia cognitivo conductual, a diferencia de las terapias psicodinámicas, que se focalizan en los pensamientos inconscientes y ponen énfasis en la catarsis, se enfoca a modificar comportamientos y pensamientos, antes que brindarle al paciente la oportunidad de simplemente descargar sus sentimientos.

El énfasis de la Terapia Cognitivo Conductual (T.C.C.) está puesto más en el "¿Qué tengo que hacer para cambiar?" que en el "¿Por qué?". Muchas veces, el explorar expresamente y conocer cuáles son los motivos de lo que nos ocurre, no alcanza a brindar

una solución y no es suficiente para producir un cambio. Se utiliza terapias a corto plazo. Pone énfasis en la cuantificación, y se pueden medir los progresos obtenidos. Desde la primera sesión se administran cuestionarios y planillas en los que se evalúan los síntomas específicos, en su frecuencia, duración, intensidad y características.

Brewin, (1996) menciona que la T.C.C. está centrada en los síntomas y su resolución. El objetivo de la terapia es aumentar o reducir conductas específicas, como por ejemplo ciertos sentimientos, pensamientos o interacciones disfuncionales.

En lugar de promover un análisis sobre los motivos o razones de una determinada conducta, se definen objetivos concretos a lograr y de esa forma es mucho más fácil evaluar o modificar los síntomas específicos y saber claramente lo que se quiere obtener o hacia a donde apunta la terapia. Rechaza el principio de “sustitución de síntomas”. La falsa idea de sustitución, difundida por la escuela psicodinámica, considerada como la única salida a un proceso neurótico subyacente (ya que si se eliminan aquellos síntomas que provocan desadaptación, surgirán otros), es cuestionada por esta metodología.

1.2.2. Asertividad

Definiciones

García (2007) define la Asertividad como la habilidad de expresar deseos de una manera abierta, directa, amable, franca y adecuada, al lograr decir lo que se quiere sin atentar contra los demás. La asertividad es saber pedir, negar, negociar y ser flexible para poder conseguir lo que se quiere, al respetar los derechos del otro y expresar sentimientos de forma clara, a su vez consiste en recibir y hacer cumplidos, el elemento básico es perder la ansiedad y el miedo hasta el punto que dificulta o impiden expresar los deseos.

Riso (2008) refiere que la asertividad es la capacidad de defender y ejercer derechos personales sin traspasar los ajenos. La persona asertiva es idónea para defender los derechos personales y así mismo expresar desacuerdos, dar una opinión inversa y expresar sentimientos negativos, evita manipular y dejarse manipular por los derechos de los demás. La asertividad refleja el estilo de comunicación que se utiliza con las personas con quien se tenga determinado grado de relación, por lo que es sumamente importante en jóvenes por considerarse esta como uno de los pilares para que las relaciones sean satisfactorias.

Hare (2003) menciona que la asertividad no es un rasgo del carácter que posea una persona cuando nace y desde la concepción la haya adquirido o no. Debe definirse como la habilidad que un individuo tiene para poder comunicarse y por tanto puede ser aprendida durante su crecimiento y desarrollo.

Características de la persona asertiva

Castanyer (2000) expone que las personas asertivas conocen los propios derechos y los defienden, respetan a los demás, es decir no van a ganar sino a llegar a un acuerdo. Las características de una persona asertiva son:

a) Comportamiento externo: el cual incluye aspectos como habla fluida, entendiéndose como la habilidad para expresarse de manera que no encuentra obstáculos para utilizar las palabras que necesite al emitir un mensaje, además es importante demostrar seguridad en lo que se dice y para ello debe considerar mantener una relajación corporal, comodidad en la postura sin descuidar que se demuestre un aspecto desinteresado, defensa sin agresión del pensamiento que expresa, honestidad y el desarrollo de la capacidad para hablar de los propios gustos e intereses y en su momento pide aclaraciones y es capaz de aceptar errores, además está consciente de que puede decir “no”.

b) Patrones de pensamiento: el individuo conoce y cree en los derechos para sí y para los demás, sus convicciones son en su mayoría “racionales” es decir que tienen lógica, coherencia y no se apartan de la realidad objetiva en la cual los beneficios no son individuales sino colectivos, en la producción del pensamiento no se percibe como víctima de las circunstancias (p. 30).

c) Sentimientos y emociones: los sujetos poseen buena autoestima apreciándose a sí mismos como personas que tienen valor y merecen ser apreciados por otros como tales, no se sienten inferiores ni superiores a los demás sin importar el nivel económico que

posean, saben respetarse a sí mismos y a los demás demostrándolo con actitudes externas, también tienen sensación del control emocional que poseen de sí mismos bajo circunstancias de presión no pierden el dominio propio con facilidad.

Teorías

Caballo (1983), menciona que el entrenamiento asertivo funciona sin una teoría establecida de la asertividad. La efectividad del entrenamiento asertivo está fuera de duda. Si se establece una teoría general que lo abarque será bienvenida. Pero mientras tanto el entrenamiento asertivo debe continuar ayudando a la gente a funcionar mejor socialmente (p. 60).

A partir de la década de los noventa según Gaeta y Galvanovskis (2009), se trabaja el concepto de asertividad tratando de hacer claridad frente a este, y plantean tres aproximaciones diferentes, el enfoque conductual, el humanista y el cognitivo.

Desde el enfoque cognitivo el comportamiento asertivo consiste en expresarlo 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. 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 (citado en Gaeta y Galvanovski, 2009, p. 67)

Beneficios de la conducta asertiva

Schuler (2012) menciona que la asertividad es encontrar el punto en que se quiere decir algo, valorar previamente si es oportuno o no y buscar la forma adecuada para expresarlo, además verbalizar sentimientos propios y tener la capacidad de crear espacios adecuados para poder escuchar al otro. La persona asertiva sabe observar y decidir el momento más adecuado para comunicar lo que piensa sin mentir u ocultar lo que siente, es capaz de aplicar ciertos filtros y valorar la utilidad de lo que va a decir. El elemento más esencial de este proceso es sentir lo que realmente se quiere expresar, sin entrar a la falsedad, de esta manera poder mejorar la relación con los demás enfocándose en el beneficio de la asertividad.

La asertividad puede manejarse como una competencia por trabajar y aprovechar las situaciones que brinda la vida día a día y así mismo descubrir y aplicar estrategias y procedimientos desarrollados para entrenarla.

1.2.3. Talento humano

Definiciones

Coronel (2010, p. 3) menciona que el talento humano es la capacidad de la persona que entiende y comprende de manera inteligente la forma de resolver problemas en determinada ocupación, asumiendo sus competencias (habilidades, conocimientos y actitudes) destrezas, experiencias y aptitudes, estas capacidades se adquieren con el entrenamiento, la educación y la experiencia de cada uno y que lo hacen potencialmente productivo. Esto es la inversión que la empresa realiza en el entrenamiento del personal como medios para lograr el objetivo general de incrementar la productividad.

Otro constructo relacionado con el potencial humano es, según Pozada (2008, p. 43) el talento humano que no solo el esfuerzo o la actividad humana quedan comprendidos en este grupo, sino también otros factores que dan diversas modalidades a esa actividad: conocimientos, experiencias, motivación, intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades, salud.

Alles (2006) define el talento como la relación a esta perspectiva, el “talento” en sinónimo de “competencia”, es decir, cuando se dice “gestión del talento” se hace referencia a “gestión de las competencias” (p. 30).

Becker (1964, p. 23) define el talento humano como “el conjunto de las capacidades productivas que un individuo adquiere por acumulación de conocimientos generales o específicos”. Es el conjunto de capacidades, virtudes, destrezas y potenciales que posee

una persona para desempeñar o ejercer una actividad. Es importante porque es el recurso más importante para el funcionamiento de cualquier organización.

Fundamentación del potencial humano

Mazuelos (2013, p. 43) refiere que el ser humano resurge como un diferencial y un factor de éxito que mediante su comportamiento, su talento, sus habilidades y experiencia, se convierte en un valor intangible de gran importancia para la organización. Según Chiavenato (2008, p. 45), las personas en la organización han dejado el rol pasivo para convertirse en agentes activos e inteligentes que participan en la toma de decisiones, logran metas y resultados, satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes, cualquiera sea el tipo de organización en la que se encuentren y ayudan a administrar los demás recursos de la organización. Es por ello que “En la era del conocimiento, lidiar con las personas dejó de ser un problema y se convirtió en una solución para las organizaciones. Dejó de ser un desafío y se convirtió en una ventaja competitiva para las organizaciones con éxito” (Chiavenato, 2008, p. 66). Willians Lames, citado en APA (2010, p. 33) señalan:

El individuo promedio emplea únicamente una parte de la totalidad de su potencial. En comparación con lo que deberíamos ser, somos a medias; nuestra leña está húmeda, nuestro esquema, refrenado: estamos empleando sólo una parte de nuestras reservas mentales y físicas.

Algunos aspectos a considerar en el potencial humano son:

1. Las personas como seres humanos dotados de personalidad propia, profundamente diferentes entre sí, con una historia personal particular y diferenciada, poseedores de conocimientos, habilidades, destrezas y capacidades indispensables a la adecuada gestión de los recursos organizacionales. Personas como personas y no como meros recursos de la organización.

2. Las personas como activadores inteligentes de recursos organizacionales como elementos impulsores de la organización y capaces de dotar de inteligencia, talento y aprendizaje indispensables a su constante renovación y competitividad en un mundo de cambios y retos. Las personas como fuente de impulso propio que dinamizan la organización y no como agentes pasivos, inertes y estáticos (Chiavenato, 1999, p. 58).

El desarrollo humano “no es una medida de bienestar, ni tampoco de felicidad. Es en cambio una medida de potenciación” (PNUD, 1995, p. 16). Ello enfatiza la necesidad de una enseñanza correctamente estructurada y dirigida hacia el desarrollo de los alumnos, que no limite, que no establezca bordes, que promueva un continuo ascenso en la calidad de lo que el sujeto realiza, vinculado inexorablemente al desarrollo de su personalidad. Esta enseñanza supone establecer realmente una unidad entre la instrucción, la educación y el desarrollo. Ceneam (1999, P. 71) nos precisa que “Las instituciones educativas tienen la responsabilidad de preparar a los estudiantes para nuevos retos y oportunidades que puedan abordarse dentro del marco de la educación ambiental”.

Es así que talento humano es cuando las personas dejan de ser agentes pasivos, convirtiéndose en seres inteligentes que ayudan administrar con eficiencia los recursos que dispone la organización, son seres que toman decisiones en beneficio de sus clientes, pensando siempre en cumplir sus necesidades y expectativas, convirtiéndose en la actualidad una ventaja competitiva de la organización (Pozada, 2008, p. 33). El talento, un agregado diferenciador hacia la búsqueda del camino al éxito en un mundo de globalización. El talento, como una sumatoria de competencias y habilidades potenciadas desde el “ser” y aprovechadas para la innovación. Por ello, la punta de lanza de lo que denominamos gestión del conocimiento se centra en identificar y estimular el seno del talento de las personas, para que en ese implícito actuar individual y social se desarrolle, cree, innove y adapte su talento a las necesidades y requerimientos de la empresa y su entorno (Lozano, 2007, p. 73).

Además puedo manifestar que talento son individuos que poseen diferentes competencias como: Conocimientos, tener la capacidad de generar ideas, aplicarlas y transmitir las dentro de la organización. Habilidades, ser proponente y saber hacer bien las cosas, proponer trabajo en equipo, convertirse en un líder participativo, estar siempre motivado por el trabajo que realiza a diario. Juicios, Ser un individuo práctico en la toma de decisiones, tomando en cuenta las prioridades que benefician a la Institución. Actitudes, hacer que todo lo planificado se ejecute, siendo innovador, creativo, que proponga el cambio y lo más importante que sea ético capaz de reconocer sus errores a fin de lograr resultados favorables en el desarrollo de su trabajo.

Bargsted (2011, p. 8) considera que hay tres elementos que se deben tener en cuenta al momento de diseñar e implementar estrategias de retención del talento humano:

1. los cambios en la forma de desarrollar el trabajo, especialmente por la incorporación de nuevas tecnologías que permiten realizar trabajos más complejos con mayor facilidad y que se complementen con el capital económico y humano;

2. los cambios en las relaciones laborales, los cuales tienen dos componentes: legal y psicológico; lo legal está relacionado con los derechos y deberes tanto del trabajador como de la empresa, y lo psicológico, con las expectativas de cada uno con respecto al otro, y

3. las prácticas de recursos humanos, relacionados con la planificación de estrategias de planes de carrera.

El contexto familiar donde se desenvuelve un niño o joven con talento académico presenta una clara asociación con los logros que estos niños pueden alcanzar. Así, se ha observado que las expectativas que tienen los padres sobre el desempeño académico de sus hijos tienen una relación significativa con la motivación que presentan los hijos hacia las actividades académicas y con sus éxitos académicos (Chan, 2005, p. 33).

Por otro lado, se ha explicitado que los recursos materiales de apoyo al estudiante al interior del hogar son claves para potenciar las habilidades de los niños, entregándoles mayores oportunidades para que desarrollen su potencial (Bloom, 1985, p. 71). Algunos autores manifiestan que las familias de niños y jóvenes talentosos se caracterizan por tener padres con más años de escolaridad que los individuos no talentosos (Robinson et al., 2002, p. 34), lo que potencia el aprendizaje del estudiante, al estar inserto en un medio donde se dispone de mayores recursos para el apoyo al aprendizaje.

La gestión del talento humano es un proceso que permite a las instituciones cambiar los antiguos sistemas para la gestión humana, ya que los docentes no sólo deben liderar el cambio, sino que también deben desarrollar la capacidad de flexibilidad, adaptabilidad, agilidad e innovación en una organización (Calderón, M. 2006, p. 23). En las organizaciones se deberían adoptar una gestión de calidad del talento humano productiva, es decir, tener clara su misión, visión, objetivos, planes, como para así poder cumplir con una gerencia exitosa, lo cual según Guedez (2002, p. 41) debe ser: estratégica, organizadora, con liderazgo, integradora, controladora, tener calidad de servicio y evaluadora en los procesos administrativos, entre otros. La gestión de calidad del talento humano que se aplican a los procesos de la organización, deben tender a mejorar las prácticas directivas, dándoles soluciones a los problemas que se presenten, fijando márgenes de calidad, con el propósito de atender diversas facetas las cuales deberían caracterizar el desarrollo organizacional.

Parra (2009) precisa que:

La gestión del potencial humano: se define como el conjunto de programas, proyectos, procedimientos, políticas, normas, estrategias y actividades, encaminadas a identificar y determinar las potencialidades, requeridas para el desempeño eficiente de un cargo; la forma de desarrollarlas, alcanzarlas o perfeccionarlas y los procesos de evaluación del desempeño en función de competencias. Las bases fundamentales para la gestión del potencial humano, se desarrollan en tres grandes procesos: el alineamiento organizacional, el empoderamiento y el aprendizaje continuo basado en la gestión del conocimiento (p. 2).

Dimensiones del potencial humano

1. La comunicación y las actitudes, es un conjunto de mensajes que se intercambian entre dos o más personas, siendo una el que transmite el mensaje y otra el que recibe el mensaje.

Chang (1994, p. 22) señala:

La comunicación constituye la esencia del trabajo exitoso en equipo. La comunicación eficaz es el inicio del camino hacia el entendimiento, la interpretación y la acción. Por otro lado, la comunicación defectuosa puede conducir a la falta de comprensión mutua, los malos entendidos y eventualmente la inacción o acción inapropiada.

La comunicación y las actitudes, es el medio por el cual se ejerce influencia sobre las personas para conseguir nuestros deseos o impartir órdenes y por lo tanto es prioritario que la misma sea efectiva (Patiño y Neyra, 2008, p. 66). Las actitudes son la predisposición del sujeto hacia un determinado objeto o situación.

Una actitud es una organización relativamente estable de creencias evaluativas, sentimientos y tendencias de conducta hacia el objeto. Las creencias incluyen hechos, opiniones y nuestro conocimiento general acerca del objeto. Los sentimientos abarcan amor, odio, agrado, desagrado y sentimientos similares. Las tendencias de conducta se refieren a nuestras inclinaciones para actuar de ciertas maneras hacia el objeto, aproximarnos a él, evitarlo, etcétera. Las actitudes también se forman por imitación (Morris y Maisto, 2005, p. 421).

De acuerdo a Raven y Rubin (1983, p. 63), tres características de la experiencia directa con un objeto influyen en la actitud: la cantidad de contacto, la calidad de la experiencia, y las consecuencias que han acompañado tales contactos.

Un hecho interesante que se ha observado es que las actitudes formadas a través de la experiencia directa con un objeto son más intensas en varios aspectos que aquellas actitudes adquiridas desde otros. Así, de acuerdo a lo informado por Baron y Byrne (1994, p. 77) los individuos que forman sus actitudes acerca de un objeto a través de experiencia directa con él, responden más rápidamente cuando se les pide expresar sus reacciones al objeto, que los individuos que forman tales actitudes indirectamente mediante la observación de otros. Y también se ha encontrado que las actitudes surgidas de la experiencia directa son mantenidas de manera más confiable y son más resistentes al cambio que las actitudes formadas a través de la experiencia indirecta.

2. La Gestión del Conocimiento es un concepto dinámico o de flujo; podemos agregar que la gestión del conocimiento es un conjunto de procesos y sistemas que permiten que el capital intelectual de una organización aumente de forma significativa, mediante la gestión de sus capacidades de resolución de problemas de forma eficiente, con el objetivo final de generar ventajas competitivas sostenibles en el tiempo (Arrobo, 2013, p. 53).

3. Las competencias, es una característica de personalidad, devenidas de comportamientos, que generan un desempeño exitoso en un puesto trabajo. Todas las personas tienen un conjunto de atributos y conocimientos adquiridos o innatos que definen sus competencias para una cierta actividad. Spencer y McClelland (1994, p. 97) la competencia laboral está definida no solo en el ámbito de lo que la persona sabe hacer

y puede hacer sino también en el campo de lo que quiere hacer, esto destaca el comportamiento orientado hacia un trabajo bien hecho.

Calestous (2010, p. 42) señala que en la competencia:

Los límites al aprendizaje no están en las lecciones existentes sino en los contextos teóricos que socavan la indagación abierta y el pensamiento experimental. La mente inquieta no conoce fronteras.

Carazo, define las competencias como “conjuntos estabilizados de saberes, conductas tipo, procedimientos estándar, tipos de razonamiento, que se pueden poner en práctica sin nuevo aprendizaje”. Entonces, las competencias existen cuando los conocimientos adquiridos durante la formación son transferidos de forma efectiva y a su debido tiempo al lugar de trabajo. Si se opta por su uniformidad y estandarización servirán como guía flexible, que ayude a los trabajadores a saber cómo comportarse según lo deseable por parte de la organización, y se tratará de desarrollar las competencias individuales, atendiendo a la experiencia como uno de los agentes de cambio más importantes. (Carazo, 1999, p. 35).

Según el Proyecto Tuning Europa, el término competencia se trata de una "Combinación dinámica de conocimiento, comprensión, capacidades y habilidades" (Bravo, 2007, p. 44). Se debe señalar que el término de competencias, en sus inicios, estuvo enfocado hacia las competencias laborales y la formación técnica. En ese marco encontramos que el Modelo Australiano para la Formación Técnica, define las competencias de la siguiente forma: “Conjunto de características necesarias para el

desempeño en contextos específicos. Es una compleja combinación de condiciones (conocimiento, actitudes, valores, habilidades) y tareas a desempeñar en determinadas situaciones, en la medida que integra y relaciona atributos y tareas, permite que ocurran varias acciones intencionales simultáneamente y toma en cuenta el contexto y la cultura del lugar de trabajo. Permite incorporar la ética y los valores como elementos del "desempeño competente" (Forgas, 2003, p. 121).

Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT), se trata de la:

Capacidad de articular y movilizar condiciones intelectuales y emocionales en términos de conocimientos, habilidades, actitudes y prácticas, necesarias para el desempeño de una determinada función o actividad, de manera eficiente, eficaz y creativa, conforme a la naturaleza del trabajo. Capacidad productiva de un individuo que se define y mide en términos de desempeño real y demostrando en determinado contexto de trabajo y que no resulta solo de la instrucción, sino que, de la experiencia en situaciones concretas de ejercicio ocupacional.

Para la UNESCO (2000, p. 77), se trata de "La adaptación de la persona a la situación y su contexto constituye, por esencia, el desarrollo de una competencia". Para la Corporación Universitaria Americana, se entiende por competencias la apropiación de un conocimiento, el desarrollo de habilidades dentro de un marco social que tienen una aplicación dentro de la vida práctica, proporcionando al individuo herramientas que le permitan desenvolverse dentro de un campo, cualquiera que sea éste, el conocimiento que el individuo adquiere a través de teorías, conceptos; las habilidades desarrolladas, deben estar enmarcadas dentro de unos niveles de complejidad mental, de tal forma que se capaz

de Interpretar, dar argumentos sólidos y sustentados y al mismo tiempo brindar posibilidades de solución a las situaciones problemáticas.

Teorías

Las teorías que explican las conductas de potencial humano en las personas, son las siguientes:

En el Modelo de la función de potencial humano de Chiavenato, se han identificado varios marcos de referencia para la función de potencial o talento humano en surgimiento. En algunas otras organizaciones más sofisticadas, se habla de administración de personas, con un enfoque que tiene a personalizar y a visualizar las personas como seres humanos dotados de habilidades y capacidades intelectuales. Las personas como personas y no más como recursos empresariales.

Las personas como socios y colaboradores y no más como empleados. Administrar con las personas significa tocar la organización juntamente con los colaboradores internos que más entienden de ella y de su futuro. Una nueva visión de las personas no más como un recurso organizacional, un objeto servil o un sujeto pasivo del proceso, más fundamentalmente como un sujeto activo y provocador de la decisiones, emprendedor de las acciones y creador de la innovación dentro de las organizaciones. Más que eso, un agente proactivo dorado de visión propia y, sobre todo de inteligencia, la mayor, la más avanzada y sofisticada habilidad humana. Es dentro de esa nueva visión que se trata de abordar el tema: la nueva gerencia de personas.

En esta transición, se da el nombre de gestión de personas para bautizar las nuevas tendencias que están ocurriendo en la administración de recursos humanos (Chiavenato,

1999, p. 78). El potencial humano tiene que ver con el desarrollo personal con un proceso infinito de creación y re-creación de uno mismo y el entorno social (Familia, Amigos, Compañeros, Ciudadanos, etc.).

McClelland, pretende describir cuáles son las necesidades que auténticamente movilizan a las personas en relación con su superación personal. Buscó determinar la posible existencia de motivos aprendidos, que influyen en el comportamiento de las personas en el trabajo, señala que la cultura influye en las personas incrementando en ellas su deseo de superarse, de imponerse o de afiliarse a sus semejantes. Alude que desde una perspectiva psicológica la mayoría de la gente puede dividirse en dos grupos. Por una parte, la que está estimulada por la oportunidad y dispuesta a trabajar para lograr algo y la otra parte que representa la gran mayoría, los que realmente no les interesa lograrlo. Según McClelland (1961, p. 66) se distinguen tres tipos de necesidades:

- Necesidad o motivación de logro. Sería la tendencia a vencer obstáculos, realizar nuevos retos y superar las tareas difíciles lo mejor y más rápidamente posible. De esta manera, líderes políticos, ejecutivos de empresas, deportistas, se caracterizarían por una alta necesidad de logro.
- Necesidad de afiliación o social. Se refiere a la necesidad de afecto e interacción con los demás.
- Necesidad de poder. Necesidad de controlar y ejercer influencia sobre otros.

Misión del Talento Humano.

Lograr la satisfacción y cubrir las necesidades del cliente interno, brindando asesoría, apoyo, capacitación, motivación y calidad en forma oportuna desarrollando e implementando prospectivamente estrategias para lograr los objetivos de la empresa y hacer de los empleados y trabajadores personas idóneas, capacitadas y comprometidas con los valores, principios y objetivos de la empresa (Coronel, 2010, p. 17).

Visión del Talento Humano.

Contribuir a la mayor eficiencia de la organización aumentando la contribución a los resultados. Desarrollar estrategias sociales que sirven de apoyo a los planes (Coronel, 2010, p. 17).

1.3. Marco conceptual

Programa: Es un plan, proyecto o servicio mediante el cual se diseña, organiza y se pone en práctica un conjunto de acciones y recursos materiales dirigidos a la consecución de una meta.

Terapia cognitivo conductual: término genérico que se refieren a las terapias que incorporan tanto intervenciones conductuales (intentos directos de disminuir las conductas y emociones disfuncionales modificando el comportamiento) como intervenciones cognitivas (intentos de disminuir las conductas y emociones disfuncionales modificando las evaluaciones y los patrones de pensamiento del individuo).

Asertividad: la cualidad que define aquella clase de conductas sociales que constituyen un acto de respeto por igual a uno/a mismo/a y a las personas con quienes se desarrolla la interacción.

Pasivo: Estilo de interacción social caracterizado por una elevada heteroasertividad y una escasa autoasertividad. Propio de las personas inseguras, con baja autoestima, que no se consideran merecedoras de respeto y consideración, pero que sí respetan a los demás.

Agresivo: Estilo de interacción social caracterizado por una elevada autoasertividad y una escasa heteroasertividad. Propio de las personas muy seguras de sí mismas, con alta autoestima, que se consideran superiores o mejores que los demás, a quienes suelen menospreciar.

Asertivo: Estilo de interacción social caracterizado por un equilibrio medio de niveles medio o alto entre su auto y hetero-asertividad. Propio de las personas seguras de sí

mismas, con buena autoestima, que se consideran a sí mismas, y a los demás, merecedoras de respeto y consideración.

Talento: es el "conjunto de dotes intelectuales de una persona (Diccionario de la lengua española, 1970).

Talento humano: Es la capacidad inteligente que distingue a las personas, es considerada como el capital humano que es "todo el inventario de conocimientos y habilidades que tiene el personal de la organización y que se orienta a crear continuamente valor para el cliente. Una forma sencilla de distinguir el capital humano es que la empresa no lo posee, no lo puede comprar, solo alquilarlo por algún tiempo" (Gómez et. al., 2001, p. 73).

Potencial humano: Es como lo que la persona es capaz de hacer en la vida con sus recursos psicológicos. Obviamente dicho potencial se puede identificar, desarrollar, entrenar, liberar, ampliar, direccional y emplear para el beneficio no solamente individual sino grupal y organizacional.

Competencias: Es la suma de conceptos, habilidades, destrezas, actitudes del aprendiz a través de un proceso permanente e ilimitado. Es el saber hacer, el conjunto de capacidades complejas que permiten a las personas actuar con eficacia en los distintos aspectos del quehacer humano (Huerta, 2001, p. 33).

Actitudes: Predisposición aprendida a responder de una manera consistente favorable o desfavorablemente respecto al objeto dado (Fishbein y Ajzen, 1975, p. 77).

Cognición: es la facultad de un ser vivo para procesar información a partir de la percepción, el conocimiento adquirido (experiencia) y características subjetivas que permiten valorar la información. Consiste en procesos tales como el aprendizaje, el

razonamiento, la atención, la memoria, la resolución de problemas, la toma de decisiones, y el procesamiento del lenguaje (Capra, 1998, p. 121).

Tarea: Son actividades coordinadas de los elementos de trabajo que se necesitan para producir un resultado.

Efectividad: Es la congruencia entre lo planificado y los logros obtenidos, sin cuestionar si dichos objetivos son o no adecuados.

CAPÍTULO II

PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Descripción de la realidad problemática

Hoy en día es primordial el uso de los recursos personales para interactuar de manera eficaz con otras personas, y en diversos contextos de la vida, sin embargo puede observarse que no todas las personas logran con éxito relacionarse con los demás, pues en esta interacción social intervienen distintos factores, y que muchas veces podemos evidenciar en mujeres víctimas de violencia familiar, quien no encuentra la forma apropiada para adoptar comportamientos asertivos con el objetivo de alcanzar metas laborales y profesionales.

Las mujeres víctimas de violencia familiar con poca asertividad, se caracteriza por no defender sus derechos e intereses personales, el volumen de voz tiende a ser bajo, habla poco fluido, las manos se notan nerviosas, tartamudez, se mantiene en silencio, puede también utilizar muletillas en el habla, huye del contacto ocular, mirada baja, cara tensa y frecuentes quejas a terceros, tienden presentar pensamientos irracionales, sensación de ser incomprendido, manipulado por los demás. Manifiestan sentimientos de inconformidad ante situaciones que en el interior le producen malestar, sentimientos de culpabilidad, autoestima baja, ansiedad y frustración.

Las características propias de las mujeres víctimas de violencia familiar es un situación alarmante relacionados muchas veces por el historial de maltrato siendo el mayor problema que impide el desarrollo personal y humano, siendo un realidad preocupante que amerita el análisis para entender la relación indisoluble entre la asertividad y el fortalecimiento del talento humano en mujeres víctimas de violencia familiar del distrito de Carabayllo, y que esto a su vez permitirá desarrollar habilidades y destrezas personales en el grupo de mujeres en el futuro. Alles (2007), menciona que muchos especialistas sostienen que si una persona no tiene una competencia fundamental para un determinado puesto, será mejor asignarle otra tarea. Si la persona tiene algún grado de la competencia requerida, en cuyo caso se puede trabajar para que la mejore (p. 17).

La investigación pretendió brindar alcances de carácter práctico de un programa cognitivo conductual en el mejoramiento de la asertividad y el fortalecimiento del talento humano en mujeres víctimas de violencia familiar del distrito de Carabayllo.

2.2. Delimitación del problema

Espacial

La investigación se realizó teniendo como espacio el distrito de Carabayllo.

Temporal

La investigación se desarrolló durante el año 2017, habiéndose iniciado en el de marzo concluyendo en el mes de abril el trabajo de campo consistió en la aplicación de instrumentos a las muestras.

Social

El trabajo de investigación se realizó con 30 mujeres víctimas de violencia familiar del distrito de Carabayllo.

2.3. Formulación del problema

Problema General:

¿Cuál es la efectividad de un programa cognitivo conductual en el mejoramiento de la asertividad y el fortalecimiento del talento humano en mujeres víctimas de violencia familiar del distrito de Carabayllo?

Problemas específicos:

1. ¿Cuál es la efectividad de un programa cognitivo conductual en el mejoramiento de la asertividad y el fortalecimiento de las competencias del talento humano en mujeres víctimas de violencia familiar del distrito de Carabayllo?
2. ¿Cuál es la efectividad de un programa cognitivo conductual en el mejoramiento de la asertividad y el fortalecimiento de los conocimientos del talento humano en mujeres víctimas de violencia familiar del distrito de Carabayllo?
3. ¿Cuál es la efectividad de un programa cognitivo conductual en el mejoramiento de la asertividad y el fortalecimiento de las actitudes del talento humano en mujeres víctimas de violencia familiar del distrito de Carabayllo?

2.4. Objetivos de la investigación

2.4.1. Objetivo General

Establecer la efectividad de un programa cognitivo conductual en el mejoramiento de la asertividad y el fortalecimiento del talento humano en mujeres víctimas de violencia familiar del distrito de Carabayllo.

2.4.2. Objetivos específicos

1. Determinar la efectividad de un programa cognitivo conductual en el mejoramiento de la asertividad y el fortalecimiento de las competencias del talento humano en mujeres víctimas de violencia familiar del distrito de Carabaylo.
2. Determinar la efectividad de un programa cognitivo conductual en el mejoramiento de la asertividad y el fortalecimiento de los conocimientos del talento humano en mujeres víctimas de violencia familiar del distrito de Carabaylo.
3. Determinar la efectividad de un programa cognitivo conductual en el mejoramiento de la asertividad y el fortalecimiento de las actitudes del talento humano en mujeres víctimas de violencia familiar del distrito de Carabaylo.

2.5. Hipótesis de investigación

2.4.1 Hipótesis general

El programa cognitivo conductual tiene efectos positivos en el mejoramiento de la asertividad y fortalecerá significativamente el talento humano en mujeres víctimas de violencia familiar del distrito de Carabaylo.

2.4.2 Hipótesis específicas.

H1: El programa cognitivo conductual tiene efectos positivos en el mejoramiento de la asertividad y fortalecerá positivamente de las competencias del talento humano en mujeres víctimas de violencia familiar del distrito de Carabaylo.

H2: El programa cognitivo conductual tiene efectos positivos en el mejoramiento de la asertividad y fortalecerá positivamente los conocimientos del talento humano en mujeres víctimas de violencia familiar del distrito de Carabaylo.

H3: El programa cognitivo conductual tiene efectos positivos en el mejoramiento de la asertividad y fortalecerá positivamente las actitudes del talento humano en mujeres víctimas de violencia familiar del distrito de Carabaylo.

2.6. Variables e indicadores

2.6.1. Variables:

VI: Programa Cognitivo Conductual: Conjunto de instrucciones estructuradas, de intervención o prevención de trastornos psicológicos, basados en técnicas provenientes de la terapia cognitivo conductual.

VD: Asertividad: Es un tipo de conducta o manera de comportamiento que plantea necesidades, ideas, pensamientos, sentimientos y emociones de una manera más adecuada y sincera, respeta las opiniones y derechos de los otros individuos (Burton y Shelton, 2006, p. 33).

VD: Talento humano: Es la capacidad de conocimientos y habilidades que tiene el personal y que se orienta a crear continuamente valor.

Variable Control o intervinientes:

Grado de instrucción: Superior.

Sexo: Masculino o sexo femenino

Por otro lado, las dimensiones e indicadores que muestran las distintas variables de trabajo son las siguientes:

2.6.2. Definición Operacional de variables

Tabla 1.

Variable independiente

VARIABLES	INDICADORES	Ítems
VARIABLE INDEPENDIENTE: Programa Cognitivo Conductual	- Reestructuración cognitiva	-Confrontar ideas distorsionadas.
	-Técnicas de Relajación.	- Movimientos de tensión y distensión de músculos con respiración que inhiban una reacción fisiológica.
	- Modelado	- Imitar conductas efectuadas por otra persona.
	- Juego de Roles.	- Realizar conductas en el que se interprete el papel de otra persona.
	- Auto instrucciones	- Uso de autovebalizaciones positivas en situaciones elicitoras de ansiedad.
	-Moldeamiento:	- Reforzar en aproximaciones sucesivas conductas que se asemejen a la conducta meta.

Tabla 2.

Variable dependiente

VARIABLE DEPENDIENTE: Asertividad:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Auto-Asertividad ▪ Hetero-Asertividad 	<p>Pensar de manera propia y diferente 1, 9, 3, 2.</p> <p>Actuar de manera propia y diferente 3, 19,13 12, 10, 15,11.</p> <p>Estar triste, enfadado o alegre 2,11, 4 13.</p> <p>Elogiar y recibir elogios 20,9.</p>
---	--	---

Talento humano :	Competencias:	<p>Equivocarse u olvidar algo 15, 6, 5 8.</p> <p>A hacer las cosas de manera imperfecta 7 7.</p> <p>No saber o entender algo 16, 12,10 1.</p> <p>Decidir la importancia de las cosas 14 14.</p>
	Conocimientos:	<p>Cambiar de opinión 8 4.</p> <p>Hacer/recibir peticiones 18,17 5,6.</p>
	Actitudes:	<p>Innovación</p> <p>Trabajo en equipo.</p> <p>Comunicación fluida.</p> <p>Destrezas.</p> <p>Persuasión</p>
		<p>Desempeño</p> <p>Recursos</p> <p>Cumplimiento de tus tareas.</p> <p>Entendimiento</p> <p>Resolución de problemas</p>
		<p>Adaptación.</p> <p>Desenvolvimiento y firmeza.</p> <p>Responsabilidades.</p> <p>Iniciativa</p> <p>Auto refuerzo.</p>

2.7. Justificación e importancia de la investigación

La investigación contribuirá al conocimiento científico a través de diversas teorías psicológicas, ofreciendo información detallada y fundamentada de las variables de estudio que nos explican asertividad y el talento humano en mujeres víctimas de violencia familiar.

El estudio pretendió tener una visión global y real de la problemática haciendo un análisis del conocimiento teórico- práctico de la asertividad y el talento humano en mujeres víctimas de violencia familiar del distrito de Carabaylo, mediante la intervención cognitivo conductual.

A nivel metodológico, permitió mostrar la eficacia de las técnicas utilizadas en el desarrollo de la investigación, acerca de la asertividad y el talento humano mediante las sesiones con el grupo de mujeres víctimas de violencia familiar.

A nivel práctico, los resultados permitieron comprender asertividad y el talento humano, que desarrollan en mujeres víctimas de violencia familiar, y a partir de los hallazgos plantear acciones correctivas y/o programas psicológicos más efectivos para el abordaje que incidirían positivamente en el desenvolvimiento social en el grupo de mujeres víctimas de violencia familiar del distrito de Carabaylo.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La investigación fue aplicada, cuyo propósito es identificar problemas sobre los que se debe intervenir para definir las estrategias de solución, en el estudio se determina la efectividad de un programa cognitivo conductual en el mejoramiento de la asertividad y el fortalecimiento del talento humano en mujeres víctimas de violencia familiar del distrito de Carabayllo.

3.1.2. Diseño de investigación

La investigación experimental, con un diseño cuasi experimental de medición de un grupo Pre y Post test; este diseño es referenciado por diversos autores como Ávila, (2006); León y Montero, (1993) así como Campbell y Stanley, (1973). Donde al grupo de trabajo (Grupo Experimental) se aplica una prueba previa a la aplicación del Programa Cognitivo Conductual, luego se administra el programa y finalmente se aplica una prueba posterior al programa de intervención.

Formula:

G O1 X O2

Dónde:

G = Grupo experimental

O1 = Medición previa a los sujetos del grupo experimental.

X = Tratamiento – Programa cognitivo conductual.

O2 = Medición posterior a los sujetos del grupo experimental

Son diseños que requieren control en la aplicación del programa, pero los sujetos o grupos a quienes se le aplica no son escogidos mediante procedimientos aleatorios y los contextos de aplicación son difíciles de controlar.

3.2. Población y muestra

Población

La población de la investigación estuvo constituida por 358 mujeres víctimas de violencia familiar del distrito de Carabaylo.

Muestra

La muestra se obtuvo de manera no probabilística de tipo intencional, constituida por 30 mujeres víctimas de violencia familiar del distrito de Carabaylo, según los siguientes criterios:

Unidad de análisis: mujeres víctimas de violencia familiar.

Criterios de inclusión: mujeres víctimas de violencia familiar del distrito de Carabaylo.

Criterio de exclusión: mujeres víctimas no de violencia familiar del distrito de Carabaylo.

Criterios de eliminación: mujeres víctimas de violencia familiar del distrito de Carabaylo que por cualquier motivo falten dos o más veces a las sesiones.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó fue la encuesta, administrándose los siguientes instrumentos:

a) Escalas Magallanes de Hábitos Asertivos (EMHAS):

Evalúa los hábitos de comportamiento Auto-Asertivo y los hábitos de comportamiento Hetero-Asertivo, los cuales permiten clasificar a los sujetos dentro de los cuatro EHIS.

Una vez obtenidos los datos y las puntuaciones de la escala AIHA se procede a clasificar la muestra en función de las puntuaciones de Auto y Hetero-Asertividad, las cuales permiten ubicar a los sujetos en cuatro subgrupos (sujetos con estilo de comportamiento Pasivo, Agresivo, Asertivo y Pasivo agresivo). Para este fin, se transformaron los puntajes brutos a percentiles y se agruparon en 3 grupos, así: 33% alto, 33% medio y 33% bajo; donde los puntos de corte son: percentil 33 y percentil 66. Su administración puede realizarse de forma Colectiva o de forma individual.

La aplicación de este Autoinforme nos permite identificar las actitudes y el sistema de valores del alumno/a con respecto de las relaciones sociales, establecer el perfil de actitudes y valores en las interacciones sociales del evaluado/a: pasivo, agresivo, asertivo y pasivo-agresivo. Este instrumento está constituido por dos sub-escalas que se corresponden con las dos variables que evalúa. La primera sub-escala, incluye 20 elementos, mediante los cuales se evalúa la variable denominada "Auto-Asertividad" (AA), o grado en que una persona se respeta a sí misma: sus propias ideas, sentimientos y comportamientos. La segunda sub-escala la forman 15 elementos, que permiten evaluar la asertividad respecto a los demás: "Hetero-Asertividad" (HA) o grado en que una persona respeta a los demás: sus opiniones, sentimientos y comportamientos.

Validez y confiabilidad.

Los estudios psicométricos realizados (García & Magaz, 2011), el método test-retest o consistencia temporal y los índices de consistencia interna en cada una de las sub-escalas, obtenidos por los autores en el proceso de elaboración de este instrumento muestran una elevada fiabilidad (coeficiente de correlación de Rab para autoasertividad= 0,87 y coeficiente de correlación de Rab para hetero-asertividad= 0.83 y un Índice de consistencia interna para auto-asertividad = 0.90 y un Índice de consistencia interna para hetero-asertividad=0.85).

Además, tal como destacan los autores en el manual del ADCA-1 tiene validez de constructo, dado que sus dos factores (auto y hetero asertividad) y cada uno de los ítems se corresponde fielmente con la definición de asertividad propuesta (García & Magaz, 2000). El coeficiente de correlación entre auto y hetero asertividad $r_{x-y}=0.58$ ($N=1.320$, $p<0.001$).

b) Cuestionario de Potencial Humano

El cuestionario de Potencial Humano fue elaborado por Eguia (2014), está constituido por 15 ítems dividido en tres dimensiones: competencias, conocimientos y actitudes. La calificación oscila de 1 a 5 puntos.

Validación

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2010), “la validez se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir”. Se refiere a la exactitud con que el instrumento mide lo que se propone medir.

El instrumento fue validado mediante el análisis factorial. Las puntuaciones obtenidas fueron sometidas a análisis factorial en primer orden, realizándose una rotación ortogonal varimax sobre componentes principales. Los índices de Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de la muestra ($KMO = 0.433$) y el test de esfericidad de Bartlett ($B=28,600$) fue significativo, y un ($KMO = 0.340$) y el test de esfericidad de Bartlett ($B =17,216$) fue significativo los cuales indicaron que el modelo factorial es adecuado. En la prueba ítems-tests se eliminaron 9 ítems quedando una prueba final constituida por 15 reactivos.

Confiabilidad

La confiabilidad es la cualidad o propiedad de un instrumento de medición, que le permite obtener los mismos resultados, al aplicarse una o más veces a la misma persona o grupos de personas en diferentes periodos de tiempo (Carrasco, et al., 2006). El criterio de confiabilidad del instrumento, se determina mediante el coeficiente de Alfa de Crombach. El cuestionario de Potencial Humano fue aplicado de manera piloto a 108 trabajadores para determinar la confiabilidad.

El coeficiente de correlación Alfa de Cronbch obtenido fue 0,833, es decir que el cuestionario tiene una alta confiabilidad en términos de su confiabilidad psicométrica.

c). Programa Cognitivo Conductual

Objetivo Terminal:

- Desarrollar la asertividad y talento humano en mujeres víctimas de violencia familiar del distrito de Carabayllo, mediante técnicas cognitiva-conductual.

Instrumentos:

- Materiales: Papel, lápiz, plumones, hojas bond, pizarra acrílica, cronómetro.
- Equipos: multimedia.

Sistema de Evaluación

- Se realizará una evaluación antes y después de realizado el programa para verificar los resultados obtenidos. Los instrumentos a utilizar será el inventario de la asertividad y talento humano en mujeres víctimas de violencia familiar.

Metodología

- a. Sujetos: Lo conforman treinta (30) mujeres víctimas de violencia familiar del distrito de Carabayllo.

b. Diseño: de un grupo pre y post test.

c. Técnicas:

- Cognitivas:

Reestructuración Cognitiva: para que las mujeres víctimas de violencia familiar identifiquen y cambie pensamientos irracionales.

Resolución de problemas: para que las mujeres encuentren alternativas y/o pueda planificar estrategias cuando se enfrente a problemas en el contexto.

- Conductuales:

Ejercicios de relajación: para que las mujeres enfrenten reacciones fisiológicas.

Juego de roles: para que las mujeres observen e identifique conductas erróneas.

Modelado: para que las mujeres imiten conductas asertivas.

Moldeamiento: para que el alumno realice comportamientos asertivos reforzando en aproximaciones sucesivas conductas que se asemejen a la conducta meta.

Auto instrucciones: para que las mujeres realicen auto verbalizaciones positivas en situaciones facilitadoras de ansiedad.

- Complementarias:

Debate: dialogo dirigido para analizar un tema y llegar a conclusiones.

Refuerzos: cada vez que las mujeres demuestren una conducta asertiva durante las sesiones del Programa Cognitivo Conductual.

Auto refuerzo: para que las mujeres verbalicen frases positivas a sí mismo como consecuencia de un logro en el aprendizaje e internalización de las estrategias brindadas en el Programa Cognitivo Conductual.

d. Procedimiento:

- Número de sesiones: Nueve.
- Duración de cada sesión: 60 minutos.
- Frecuencia: dos veces por semana.

Programación de las sesiones del Programa Cognitivo Conductual

SESIÓN Nª 1:

Objetivo: Aplicar instrumentos del sistema de evaluación de entrada del Programa Cognitivo Conductual.

Actividad 1

Aplicación del inventario de la asertividad y talento humano.

Actividad 2

Presentación de los miembros del grupo, para luego visualizar las conductas de las mujeres y luego continuar con un análisis de dichas conductas.

Técnicas usadas:

Debate y reforzadores sociales

Recursos y/o Materiales

PC, DVD, multimedia, hoja de papel, lápiz, pizarra acrílica, plumones. Asimismo, se contará con protocolos del inventario de asertividad y talento humano.

SESION N° 2

Objetivo: Identificar situaciones en el contexto social que provocan problemas emocionales en los miembros del grupo de trabajo.

Actividad 1:

Obtención de información respecto a situaciones que provocan ansiedad en los miembros del grupo, en el contexto social. Se pide que lo mencionen y que lo escriban en una hoja de papel estableciendo una jerarquía de menor a mayor intensidad en base a un rango de 0-100.

Actividad 2

Discusión y análisis de cinco situaciones que fueron más mencionadas y/o escritas que provocan ansiedad en los miembros del grupo, así como la identificación de sentimientos y emociones que provocan dichas situaciones.

Actividad 3.

Brindar información al grupo respecto a que son creencias irracionales, como actúan y permiten interpretaciones de sucesos o hechos que provocan ansiedad o angustia.

Técnicas usadas:

Debate, reforzadores sociales y juego de roles.

Recursos y/o Materiales:

Hoja de papel, pizarra acrílica, plumones

SESION N° 3:

Objetivo: Explicar y practicar técnicas relajación.

Actividad 1:

Explicar al grupo la importancia de aprender a mantenerse relajados, diferenciando características físicas y conductuales de una persona que usa técnicas de relajación de otra que no las usa. Se visualiza láminas para reforzar el aprendizaje.

Actividad 2:

Entrenamiento de las técnicas de relajación de Jacobson. Se explica que la finalidad de los ejercicios es mostrar la incompatibilidad de estar relajado y estar ansioso o tenso. Asimismo, se explica técnicas de relajación por medio de respiración y se les brinda una grabación auditiva para ser utilizado fuera de las sesiones experimentales que complementa el aprendizaje brindado.

Tarea para casa.

Los miembros del grupo deben practicar en casa la técnica de relajación y anotar todo lo que hubiese facilitado o interferido con sus ejercicios, así como las dudas que tuvieran.

Técnicas usadas

Técnicas de relajación de Jacobson, modelamiento.

Recursos y/o Materiales:

Pizarra acrílica, plumones, láminas, silla, colchoneta, CD.

SESION N° 4:

Objetivo: Desarrollar un plan de afrontamiento conductual por medio de la estrategia de reestructuración cognitiva.

Actividad 1:

Se explica al grupo en que consiste la técnica de reestructuración cognitiva, para proceder posteriormente a la realización de un ejercicio para identificar los pensamientos negativos automáticos referidos a creencias irracionales relacionados a necesidad de gratificación, altas auto expectativas, dependencia y perfeccionismo. El siguiente paso es analizar y debatir dicho pensamiento a través del método socrático y/o el método semántico para luego sustituir dicho pensamiento negativo por otro positivo, más racional y lógico.

Tarea para casa

Responder un cuestionario con tres situaciones estresantes en las cuales deba identificar los pensamientos negativos automáticos y explicar las razones por la que es negativa.

Técnicas usadas:

Reestructuración cognitiva, moldeamiento, juego de roles y reforzadores sociales.

Recursos y/o Materiales:

Hojas impresas con las principales creencias irracionales, hoja con lista de principales pensamientos automáticos, hoja de papel, lápiz.

SESION N°5:

Objetivo: Desarrollar un plan de afrontamiento interpersonal por medio de la técnica de auto instrucciones.

Actividad 1.

Visualización de DVD donde se observan conductas asertivas de afrontamiento de una exposición de caso. Luego se pasará al entrenamiento en la técnica de auto instrucciones explicando al grupo que al primer indicio de la activación de un pensamiento habitual que conduce a sufrir emociones desagradables, se interrumpe el pensamiento subvocalizando

la palabra “Basta” o usando alguna otra técnica interruptora. Entonces se llena ese vacío dejado por el pensamiento interrumpido con pensamientos positivos previamente preparados que sean más realistas y constructivos.

Técnicas usadas.

Técnica de Auto instrucciones, moldeamiento y reforzadores sociales

Recursos y/o Materiales.

PC, DVD, hoja de papel, pizarra acrílica, plumones

SESION N°6:

Objetivo: Evaluar las habilidades aprendidas.

Actividad 1:

Se usa juego de roles con la colaboración de cuatro participantes del grupo que solicitarán “ayuda” a sus compañeras para enfrentar el afrontamiento de un caso de maltrato, otro para enfrentar críticas, el tercero para enfrentar situaciones adversas cuando se creían que eran fáciles de resolver y el último, para reclamar de manera individual, un derecho. Se les pide a los participantes que formen grupos de tres, salgan al frente del aula y utilice una técnica de relajación, reestructuración cognitiva y auto instrucciones para “ayudar” a cada uno de sus compañeros. El psicólogo guía, cuando fuera necesario, a consolidar las técnicas usadas por las mujeres.

Actividad 2:

Se les pide a los miembros del grupo anotar todo lo que hubiese facilitado o interferido con las técnicas, así como las dudas que tuvieran.

Técnicas usadas.

Juego de juego de roles, reestructuración cognitiva, técnicas de relajación, auto instrucciones y moldeamiento.

Recursos y/o Materiales:

Pizarra acrílica, plumones y hojas de papel.

SESION N°7:

Objetivo: Desarrollar un plan para el afrontamiento de adaptación al contexto social.

Actividad 1: Observación de juego de roles que contemple situaciones sociales en que las mujeres siempre necesitan del apoyo de otro compañero para obtener algún requerimiento o para tomar una decisión, para ello se pide la colaboración de cuatro miembros del grupo experimental, distribuidos en grupo.

Actividad 2:

Aplicación de la técnica de reestructuración cognitiva por medio de un ejercicio de juego de roles, en donde se pide a un participante del grupo experimental que juegue el rol de “mujer maltratada” utilizando una serie de frases, empleando siempre el pronombre *tu* (Ejemplo: “tú nunca harás las cosas por ti mismo, tu siempre necesitas de alguien para reclamar algo”), el psicólogo juega el rol de “la mujer positiva”, utilizando el pronombre *yo* (yo he realizado algunas cosas solo, yo ya he ido solo a reclamar mis derechos”), después los roles se invierten. Luego se llena el vacío dejado por el pensamiento

interrumpido con pensamientos positivos previamente preparados que sean más realistas y/o racionales que permitan un afrontamiento independiente de un problema.

Técnicas usadas:

Juego de roles, reestructuración cognitiva y auto instrucciones

Recursos y/o Materiales

Hoja de papel, lápices y plumones.

SESION N° 8:

Objetivo: Desarrollar un plan de afrontamiento para problemas o conflictos en el contexto social utilizando la técnica de D’Zurilla y Goldfried

Actividad 1.

Se brinda información respecto a la técnica de resolución de problemas de D’Zurilla, y Goldfried, luego se desarrollan ejemplos que contemple la solución a conflictos frecuentes, donde existe especificación del problema, planteamiento de una lista de alternativas de solución, observación de consecuencias y evaluación de los resultados.

Actividad 2.

Se pide a los miembros del grupo que formen parejas y que visualicen el power point donde figuran dos problemas frecuentes en el contexto universitario y que les brinden la solución respectiva utilizando la técnica de resolución de problemas. Se les pedirá que lo escriban en una hoja de papel y que lo expongan frente a sus otros compañeros de grupo.

Técnicas usadas:

Técnica de resolución de problemas de Goldfried y Zurilla, juego de roles, reforzadores sociales.

Tareas para casa:

Preparar una exposición de un tema crítico, que deberá ser expuesto la próxima sesión por cada uno de los miembros del grupo que dure no menos de dos minutos. Se pide que establezca un plan previo (basado en la técnica de resolución de problemas) para enfrentar las exposiciones.

Recursos y/o Materiales.

PC, ecran, hoja de papel, pizarra acrílica, plumones y lápices.

SESION N° 9:

Objetivo: Aplicar instrumentos del sistema de evaluación de salida del Programa Cognitivo Conductual.

Actividad 1:

Discusión y análisis de situaciones en el contexto social que provocan emociones negativas en los miembros del grupo de trabajo.

Actividad 2:

Revisión de técnicas y estrategias aprendidas e invitación para practicar las habilidades de afrontamiento en aquellas situaciones que provocan emociones negativas en el contexto social.

Actividad 3:

Aplicación del inventario de la asertividad y talento humano.

Técnicas usadas:

Debate y reforzadores sociales.

Recursos y/o Materiales

Hoja de papel, lápiz, pizarra acrílica, plumones. Asimismo, se contará con Protocolos del inventario de asertividad y talento humano.

3.4 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Nivel Descriptivo: Las puntuaciones directas obtenidas de los instrumentos se presentaron en tablas y figuras, además de las respectivas medidas de tendencia central y dispersión.

Nivel Inferencial: se ha utilizado la prueba de bondad de ajuste para precisar si las variables presentan una distribución normal de Kolmogorov-Smirnov (K-S), así también la prueba paramétrica “t” de Student y la prueba de comparación de medias para muestras relacionadas con la finalidad de determinar los efectos del programa cognitivo conductual en un grupo de mujeres, evaluados con un pre-test y un post-test, con un nivel de significación del 5%.

Para procesar los datos se ha utilizado el software estadístico SPSS 24 (Programa estadístico para ciencias sociales). Es necesario precisar que el software estadístico en mención aplicó la técnica estadística paramétrica t de Student en el análisis de datos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Presentación y análisis de resultados

4.1.1. Nivel descriptivo

En el nivel descriptivo se han utilizado las puntuaciones directas obtenidas por los trabajadores en las variables investigadas; según el sistema de calificación y puntuación de los ítems tanto en las variables de estudio.

Comparaciones en el cuestionario de asertividad antes y después de la aplicación del Programa Cognitivo Conductual

En los resultados obtenidos en el pre y post test (Tabla 3), se puede apreciar cambios significativos respecto al control de asertividad como consecuencia de la aplicación del Programa Cognitivo Conductual, los valores de la media ($X=77,467$ a $108,600$) indican un incremento en la asertividad al efectuar la comparación antes y después del programa.

Tabla 3.

Comparación de medias en el cuestionario de asertividad y después de la aplicación del Programa Cognitivo Conductual.

Asertividad			Desviación	Error típico de la
Condiciones de estudio	Media	N	típica	Media
Antes	77,467	30	13,5564	2,4750
Después	108,600	30	14,7639	2,6955

Comparaciones en el cuestionario de talento humano antes y después del desarrollo del Programa Cognitivo Conductual.

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos en el pre y post test del cuestionario de talento humano (Tabla 4), se puede apreciar cambios estadísticamente significativos como consecuencia de la aplicación del programa cognitivo conductual, los valores de la media aritmética ($X=41,9$ a $64,3$) indican un incremento del talento humano al efectuar la comparación antes y después del programa.

Tabla 4.

Comparación de medias en el cuestionario de talento humano antes y después de desarrollado el Programa Cognitivo Conductual.

Talento humano			Desviación	Error típico de
Condiciones de estudio	Media	N	típica	la Media
Antes	41,933	30	13,6127	2,4853
Después	64,333	30	4,8872	,8923

Nivel Inferencial

En el nivel inferencial se utilizó la prueba paramétrica “t” de Student de comparación de medias para muestras. Para el análisis estadístico se utilizó: software estadístico para ciencias sociales SPSS, versión 24.

Regla: Prueba de Contraste

El Sig. Nivel de significancia es significativo cuando: Sig. $\leq 0,05$.

Es decir:

Si Sig. valor es menor e igual a 0,05 se rechaza la hipótesis nula H_0 .

Si Sig. valor es mayor a 0,05 se acepta la hipótesis nula H_0 .

4.2. Comprobación de hipótesis

4.2.1. Hipótesis General:

- **Hipótesis Nula (H_0):** El programa cognitivo conductual no tiene efectos positivos en el mejoramiento de la asertividad y fortalecerá significativamente el talento humano en mujeres víctimas de violencia familiar del distrito de Carabayllo.

- **Hipótesis de Investigación (H_a):** El programa cognitivo conductual tiene efectos positivos en el mejoramiento de la asertividad y fortalecerá significativamente el talento humano en mujeres víctimas de violencia familiar del distrito de Carabayllo.

En la tabla 5 se ha obtenido un valor t Student de -9,043/-8,386, a 29 grados de libertad y niveles de significación menores a $p < 0.05$, rechazándose la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, la efectividad del programa cognitivo conductual es positivo en el mejoramiento de la asertividad y fortalecerá significativamente el talento humano en mujeres víctimas de violencia familiar del distrito de Carabayllo.

Tabla 5.

Muestras relacionadas con la asertividad y el talento humano, antes y después de desarrollado el Programa

		Diferencias relacionadas					t	gl	Sig.
		Media	Desviación	Error	95% Intervalo de				(bilateral)
		típ.	típ.	típ. de	confianza para la				
				la media	diferencia				
					Inferior	Superior			
Asertividad	Pre -	-31,13	18,8565	3,4427	-38,1745	-24,0922	-9,043	29	,000
	Post								
Talento humano	Pre -	-22,40	14,6302	2,6711	-27,8630	-16,9370	-8,386	29	,000
	Post								

4.2.2. Hipótesis Específica 1:

- **Hipótesis Nula (Ho):** El programa cognitivo conductual no tiene efectos positivos en el mejoramiento de la asertividad y fortalecerá positivamente de las competencias del talento humano en mujeres víctimas de violencia familiar del distrito de Carabayllo.
- **Hipótesis de Investigación (H1):** El programa cognitivo conductual tiene efectos positivos en el mejoramiento de la asertividad y fortalecerá positivamente de las competencias del talento humano en mujeres víctimas de violencia familiar del distrito de Carabayllo.

En la tabla 6 se ha obtenido un valor t Student = -9,043/-6,123, a 29 grados de libertad y un nivel de significación menor a $p < 0.05$, rechazándose la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, el programa cognitivo conductual tiene efectos positivos en el mejoramiento de la asertividad y fortalecerá positivamente de las competencias del talento humano en mujeres víctimas de violencia familiar del distrito de Carabayllo.

Tabla 6.

Muestras relacionadas respecto a la asertividad y la dimensión competencias del talento humano, antes y después de aplicado el programa.

		Diferencias relacionadas					t	gl	Sig.
		Media	Desviación	Error típ.	95% Intervalo de				(bilateral)
		típ.		de la media	confianza para la				
					diferencia				
					Inferior	Superior			
Asertividad	Pre -	-31,13	18,8565	3,4427	-38,1745	-24,0922	-9,043	29	,000
	Post								
Competencias del Talento humano	Pre -	-6,63	5,93	1,0833	-8,8489	-4,4177	-6,123	29	,000
	Post								

Hipótesis Especifica 2:

- **Hipótesis Nula (H₀):** El programa cognitivo conductual tiene efectos positivos en el mejoramiento de la asertividad y fortalecerá positivamente los conocimientos del talento humano en mujeres víctimas de violencia familiar del distrito de Carabayllo.

- **Hipótesis de Investigación (H2):** El programa cognitivo conductual tiene efectos positivos en el mejoramiento de la asertividad y fortalecerá positivamente los conocimientos del talento humano en mujeres víctimas de violencia familiar del distrito de Carabaylo.

En la tabla 7 se ha obtenido un valor t Student = -9,043/-7,509, a 29 grados de libertad y un nivel de significación menor a $p < 0.05$, rechazándose la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, el programa cognitivo conductual tiene efectos positivos en el mejoramiento de la asertividad y fortalecerá positivamente los conocimientos del talento humano en mujeres víctimas de violencia familiar del distrito de Carabaylo.

Tabla 7.

Muestras relacionadas respecto a la asertividad y la dimensión conocimientos del talento humano, antes y después de aplicado el programa.

		Diferencias relacionadas					t	gl	Sig. (bilateral)
		Media	Desviación	Error típ. de	95% Intervalo de confianza				
					típ.	la media			
					Inferior	Superior			
Asertividad	Pre -	-31,13	18,8565	3,4427	-38,1745	-24,0922	-9,043	29	,000
	Post								
Conocimientos del Talento humano	Pre -	-7,63	5,5677	1,0165	-9,7123	-5,5543	-7,509	29	,000
	Post								

Hipótesis Especifica 3:

- **Hipótesis Nula (Ho):** El programa cognitivo conductual tiene efectos positivos en el mejoramiento de la asertividad y fortalecerá positivamente las actitudes del talento humano en mujeres víctimas de violencia familiar del distrito de Carabaylo.

- **Hipótesis de Investigación (H3):** El programa cognitivo conductual tiene efectos positivos en el mejoramiento de la asertividad y fortalecerá positivamente las actitudes del talento humano en mujeres víctimas de violencia familiar del distrito de Carabaylo.

En la tabla 8 se ha obtenido un valor t Student = -9,043/-9,105, a 29 grados de libertad y un nivel de significación menor a $p < 0.05$, rechazándose la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, el programa cognitivo conductual tiene efectos positivos en el mejoramiento de la asertividad y fortalecerá positivamente las actitudes del talento humano en mujeres víctimas de violencia familiar del distrito de Carabaylo.

Tabla 8.

Muestras relacionadas respecto a la asertividad y la dimensión actitudes del talento humano, antes y después de aplicado el programa.

		Diferencias relacionadas					t	gl	Sig.
		Media	Desviación	Error típ. de	95% Intervalo de confianza				(bilateral)
		típ.	típ.	la media	para la diferencia				
					Inferior	Superior			
Asertividad	Pre -	-31,13	18,8565	3,4427	-38,1745	-24,0922	-9,043	29	,000
	Post								
Actitudes del Talento humano	Pre -	-8,233	4,9528	,9042	-10,0827	-6,3839	-9,105	29	,000
	Post								

4.3. Discusión de los resultados

En el estudio los resultados se centran en el programa cognitivo conductual en el mejoramiento de la asertividad y el fortalecimiento del talento humano en mujeres víctimas de violencia familiar del distrito de Carabayllo.

Con respecto al objetivo general establecer la efectividad de un programa cognitivo conductual en el mejoramiento de la asertividad y el fortalecimiento del talento humano en mujeres víctimas de violencia familiar del distrito de Carabayllo, ya que se reporta empíricamente que el programa es efectivo (ver tabla 05), confirmando de este modo la hipótesis general planteada. Los resultados del estudio nos indican que el programa conductual ha incrementado significativamente la asertividad, y a la vez ha servido como un plan para fortalecer el talento humano, asimismo, Sotomayor (2010) afirma en su estudio acerca de la gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral, siendo importante darle siempre motivos al personal para que se comprometa con la empresa y de esta manera aumentar su nivel de desempeño laboral y personal.

En cuanto a los objetivos específicos 1, determinar la efectividad de un programa cognitivo conductual en el mejoramiento de la asertividad y el fortalecimiento de las competencias del talento humano en mujeres víctimas de violencia familiar del distrito de Carabayllo, ya que se reporta empíricamente que el programa es efectivo (ver tabla 06). Los resultados nos precisan que el programa basado en las sesiones cognitivas conductual, han incrementado la asertividad personal como búsqueda éxito rápido, lo cual le propiciaba un intenso fortalecimiento de las competencias del talento humano en

intensidad al final de las sesiones psicoterapéuticas, Perozo (2013), incide en un estudio sobre la necesidad de promover a través de lineamientos teóricos el desarrollo del talento humano por competencias en nuestra mención orientación, constituyéndolo como elementos fundamentales de intervención a organizaciones, siendo éste, un medio innovador para su fortalecimiento como disciplina.

Asimismo, el objetivo 2, determinar la efectividad de un programa cognitivo conductual en el mejoramiento de la asertividad y el fortalecimiento de los conocimientos del talento humano en mujeres víctimas de violencia familiar del distrito de Carabaylo, se reporta empíricamente que el programa es efectivo (ver tabla 07). Es decir que las sesiones psicoterapéuticas han permitido en el grupo de mujeres la asertividad basadas en que una persona necesita el apoyo y la aprobación de todos, reduciendo significativamente conductas asertivas que le provocaban el fortalecimiento de los conocimientos de su talento humano, De la Cruz (2009) en su investigación afirma que el dominio de destrezas y habilidades, el buen nivel de conocimientos actualizados, los comportamientos y conductas adecuadas que generan un clima organizacional para el óptimo rendimiento laboral tienen una importante y decisiva influencia de un conjunto de acciones de motivación, de estímulos, incentivos, de reconocimientos, todas estas, características de la nueva gestión de personas.

Con respecto al objetivo 3, determinar la efectividad de un programa cognitivo conductual en el mejoramiento de la asertividad y el fortalecimiento de las actitudes del talento humano en mujeres víctimas de violencia familiar del distrito de Carabaylo, se reporta empíricamente que el programa es efectivo (ver tabla 08), cabe indicar que los

resultados han sido satisfactorios al final de las sesiones psicoterapéuticas incrementando de manera significativa la asertividad en mujeres víctimas de violencia familiar a otras, compañeras o amigas que establecían a través del sobre apoyo grupal en la elaboración de una evaluación de sus talentos, García (2010) determino en el estudio sobre la asertividad en donde se consideran como las habilidades sociales, autoexpresión de los sujetos en situaciones sociales, defensa de los propios derechos.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

1. El Programa cognitivo conductual es efectiva en el mejoramiento de la asertividad y el fortalecimiento del talento humano en mujeres víctimas de violencia familiar del distrito de Carabaylo.

2. De igual forma, el programa cognitivo conductual fue efectivo en el mejoramiento de la asertividad y el fortalecimiento de las competencias del talento humano en mujeres víctimas de violencia familiar del distrito de Carabaylo.

3. Se determinó que el programa cognitivo conductual es efectivo para el mejoramiento de la asertividad y el fortalecimiento de los conocimientos del talento humano en mujeres víctimas de violencia familiar del distrito de Carabaylo.

4. Se determinó que el programa cognitivo conductual es efectivo para el mejoramiento de la asertividad y el fortalecimiento de las actitudes del talento humano en mujeres víctimas de violencia familiar del distrito de Carabaylo.

5.2 Recomendaciones

Primera: Se recomienda continuar con las evaluaciones del estudio de la efectividad de un programa cognitivo conductual en el mejoramiento de la asertividad y el fortalecimiento del talento humano en grupo de mujeres víctimas de violencia familiar del distrito de Carabaylo.

Segunda: Se recomienda realizar capacitaciones mediante talleres, seminarios y conferencias sobre desarrollo personal.

Tercera: Fomentar el desarrollo de proyectos de innovación con nuevas ideas productivas y programas de formación de talento humano que satisfagan necesidades de la población de mujeres víctimas de violencia familiar del distrito de Carabaylo.

Cuarta: Desarrollar continuamente actividades de entrenamiento de habilidades sociales para el afronte y manejo de diversas situaciones difíciles y a superar los obstáculos sociales.

BIBLIOGRAFÍA

- Alles, M. (2006). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos. Gestión por competencias*. Granica, Buenos
- Alles, M. A. (2008). *Diccionario de comportamientos Gestión de competencias Como descubrir las competencias a través de los comportamientos*. Buenos Aires, Argentina: Granica.
- Alarcón R. (2008). *Métodos y diseños de investigación del comportamiento*. 2da Edición. Lima. Editorial Universidad Ricardo Palma.
- Arrobo, W. (2013). *Modelo de gestión del talento humano por competencias de la empresa CIMPEXA S.A.* (Tesis de titulación de ingeniero en administración de empresas de servicios y recursos humanos, Universidad Tecnológica Equinoccial, Ecuador).
- Baron, R. & Byrne, D. (1994). *Social psychology: Understanding human interaction* (7° ed.). Boston: Allyn and Bacon.
- Bargsted, M. (2011). *Estrategias para la atracción y retención de talentos en época de crecimiento económico*. Recuperado de <http://www.psicologia.ucn.cl/attachments/article/84/Conferencia%20Entrategias%20para%20la%20atraccion%20y%20retencion%20de%20talentos-%20MBargsted%202011.pdf>

- Becker, G. S. (1964). *Human Capital*. University of Chicago Press.
- Best J. (1974). Como investigar en educación. Morato.D.F. México. Recuperado de:
http://perso.wanadoo.es/angel.saez/a044_adap_jimenez.htm.22.09.2005
- Bloom, B. (1985). *Developing talent in young people*. New York, NY: Ballantine
- Bravo, G. (2007). *Proyecto Tuning Europa*. Recuperado de
http://www.unideusto.org/tuningeu/.../General_Brochure_Spanish_version.pdf
- Braslavsky, C. (2014). Enfoque por competencias. USA: UNESCO. Recuperado de
<http://www.ibe.unesco.org/es/comunidades/comunidad-de-practica-cop/enfoque-por-competencias.html#sthash.GIVAnuqw.dpuf>
- Brewin, C. (1996). Theoretical foundations of cognitive-Behavior therapy for anxiety and depression. *Annual Review of Psychology*, 47, 33-57.
- Burton, S. y Shelton N. (2006), *Asertividad, Haga oír su voz sin gritar*. (1ª ed.). Príncipe de Vergara Madrid.
- Caballo, V. E. (1993). *Manual de Evaluación y Entrenamiento de las Habilidades Sociales*. Madrid: Siglo XXI. Editores.
- Caballo, V. (1986). Manual para el tratamiento cognitivo- conductual de los trastornos psicológicos. Madrid: Siglo XXI. Vol. I.
- Calestous, L. (2010). *Innovación: aplicación de los conocimientos al desarrollo*. Proyecto del Milenio, Naciones Unidas. Grupo de trabajo en Ciencia, tecnología e innovación.
- Castejón, H. y Zamora, M. (2001). *Diseño de Programas y Servicios en Orientación*. Maracaibo-Venezuela: Ediciones Astrodata.
- Capra, F. (1998). *La trama de la vida*. , Barcelona: Editorial Anagrama.

- Carazo, J.A. (1999). *Ibermática: Hacia la gestión del conocimiento y las competencias*.
Capital Humano, 119, 8-13.
- Calderón, J. (2010). *Gestión humana en Colombia: Sus características, retos y aportes*.
Una aproximación a un sistema integral *Cuadernos de Administración*, 23, 13–
36
- Campbell, D. y Stanley, J. (1973). *Diseño experimentales y cuasi experimentales en la
investigación social*. México: Mc Graw-Hill.
- Castanyer, O. (2000) *La asertividad: Expresión de una sana autoestima*. (8ª. ed.). España:
Editorial Descleé De Brouwer.
- CENEAM (1999). *El libro blanco de la educación ambiental en España*. Ministerio de
Medio Ambiente.
- Chan, D. W. (2005). Family environment and talent development of Chinese gifted
students in Hong Kong. *Gifted Child Quarterly*, 49, 211-221.
- Chang, R. (1994). *Trabajar en equipo para triunfar*. Argentina: Granica S.A.
- Chiavenato, A. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. (2da Edición). Santa Fe
de Bogotá, Colombia: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión del Talento Humano El nuevo Enfoque de los recursos
humanos en las organizaciones*. Bogotá Colombia: Mc Graw Hill.
- Coronel, T. (2010). *Gestión del talento humano basado en competencias laborales
requeridas aplicadas en DURAMAS CIA LTDA*. (Tesis de licenciatura en
administración Universidad Nacional de Cuenca, Ecuador).

- Corominas, J. (1998). *Breve diccionario etimológico de la lengua castellana*. Madrid: Gredos,
- De la Cruz, H. (2009). *La nueva gestión del potencial humano y su evaluación de desempeño en las instituciones financieras de Huamanga*. (Tesis para Licenciatura en administración de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho-Perú).
- De la Cruz, S. (2008). *Estrategias motivacionales para el aprendizaje de las ciencias sociales*. Lima-Perú: SMAS asesores.
- Covey, S. (1989). *Los siete hábitos de la gente altamente efectiva*. Editorial Paidós. Buenos Aires- Argentina.
- Diccionario de la lengua española (1970). *Real Academia Española*. Madrid.
- Fernández, M. (1999). *Evaluación de Programas*. Capítulo VIII. Recuperado el 29 de mayo del 2010. www.tdr.cesca.es/TESIS_URV/AVAILABLE/TDX.
- Fishbein, M. y Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention and behavior: An introduction to theory and research*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Forjas, J. (2003). *Modelo para la Formación Profesional, en la Educación Técnica y Profesional, sobre la base de Competencias Profesionales, en la Rama Mecánica*. (Tesis en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas, Instituto Superior Pedagógico “Frank País García” Santiago de Cuba). Recuperado de <http://karin.fq.uh.cu/~vladimar/cursos/%23Did%E1cticarrrr/Tesis%20Defendi>

das/Curriculum/Jorge%20A.%20Forgas%20Brioso/Jorge%20A.%20Forgas%20Brioso.pdf

Gaeta M., y Galvanovski A. (2011). *Propensión a conductas antisociales y delictivas en adolescentes en México*. [en Línea]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/1339/133921440006.pdf>.

García, J. (2007). *Asertividad*. (Homepage). Recuperado de: <http://www.psicoterapeutas.com>

García, A. (2010). Asertividad y las habilidades sociales en el alumnado de la educación social. *Revista de educación. Universidad de Huelva*, 12.

Gómez, P., Ross, J., Oyón, J. y Pérez, V. (2001). *Dirección y Gestión de Recursos Humanos*. (3ª ed.). Edición. Editorial Prentice Hall. Madrid.

Guedez. (2002). *Gerencia, cultura y educación*. Caracas: Fondo Editorial Tropykos. Clacdee.

Hare, B. (2003). *Sea Asertivo*. España: Ediciones Gestión.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (6ª Ed.). México D.F.: McGraw-Hill.

Huerta, F. (2001). *Enseñar a aprender significativamente*. Lima-Perú: San Marcos.

Jerico, P. (2008). *La nueva Gestión del Talento Construyendo Compromiso*. Madrid, España: Prent

Kerlinger F. (1988). *Investigación del comportamiento técnicas y métodos*. Editorial Interamericana.DF.México.

- Lozano, L. (2007). El talento humano una estrategia de éxito en las empresas culturales. *Revista de Administración de Negocios*, 147-164.
- Mazuelos, S. (2013). *Efectos de la aplicación de un modelo por competencias en la selección de personal docente de una institución dedicada a la enseñanza de idioma*. (Tesis de la Escuela de Posgrado en Gestión de la educación Pontificia Universidad Católica del Perú).
- McClelland, J. L. (1961). *Constructive memory and memory distortions: A parallel-distributed processing approach*. En D. I. Schacter (dir.) *Memory distortions: How minds, brains and societies reconstruct the past*. Cambridge, Harvard University Press, 69-90.
- Morris, Ch. y Maisto, A. (2005). *Introducción la psicología*. México: Pearson.
- Narváez, M., Guzmán, I., González, M. y Robayo, A. (2009). Hábitos de estudio vs. fracaso académico. *Educación*, 33, (2), 15-24. Universidad de Costa Rica San Pedro, Montes de Oca, Costa Rica.
- Parra, L. (2009). Modelo de desarrollo del potencial humano basado en competencias para el desarrollo de la actividad empresarial en la población vulnerable de Santiago de Cali. *Universidad Libre Seccional Cali*, 37, 3-29.
- Perozo, K. (2013). *El orientador como gestor del talento humano en el proceso de desarrollo de persona*. (Tesis de Magíster en Orientación Mención Laboral, Universidad del Zulia, Facultad de Humanidades y Educación, División de extensión, Programa de Orientación, Maracaibo, Venezuela).

Organización Internacional del Trabajo (OIT) OIT- CINTERFOR. Recuperado de

<http://www.oitcinterfor.org>

Patiño, M. y Neyra, L. (2008). *Diseño de un plan de comunicación interna para el departamento de recursos humanos de la Universidad Tecnológica Equinoccial, campus Santo Domingo*. (Tesina de Diplomado en Gestión del talento humano, Universidad Técnica Particular de Loja, Ecuador).
<http://TESIS%20PARA%20PRESENTAR%20GESTION%20DEL%20TALENTO%20HUMANO.pdf>

PNUD (1995). *Informe de desarrollo humano*. Madrid: Mundi-Prensa. Disponible en:

www.undp.org

Pozada, G. (2008). *Que es la gestión del talento humano*. Recuperado de <http://guilleonline.blogspot.com/2008/06/que-es-gestion-del-talento-humano.html>

Quelopana J. (1999). *Guía metodológica y científica del estudiante*. Editorial San Marcos. Lima- Perú.

Raven, B. & Rubin, J. (1983). *Social psychology* (2da. ed.). New York: John Wiley & Sons.

Riso, W. (1988). *Entrenamiento asertivo*. Medellín: Rayuela.

Robinson, N. M., Lanzi, R. G., Weinberg, R. A., Ramey, L. S. & Ramey, C. T. (2002). Family factors associated with high academic competence in former head start children at third grade. *Gifted Child Quarterly*, 46, 278-290. doi:10.1177/001698620204600404

- Rozados, R. (2006). *Prevención de la Depresión*. [En línea]. Recuperado de http://www.depresion.psicomag.com/como_prevenirla.php
- Ruiz, J. y Cano, J. (1999). *Psicoterapia Cognitiva de Urgencias*. Recuperado de <http://www.psicologiaonline.com/ESMUbada/Libros/Urgencia/urgencia15.htm>
- Schuler, E. (2012). *Asertividad*. (5ª. ed.): Estados Unidos de Norteamérica: Editorial Esenciales Gaia.
- Sánchez C. & Reyes M. (2008). *Metodología y diseño en la investigación científica*. 4ta edición, Lima- Perú.
- Spiegel, M. & Stephens, L. (2009). *Estadística*. 4ta edición, editorial Mc. Graw Hill. México.
- Sotomayor, F. (2010). *La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral en Mabetex distribuidora textil de la ciudad de Ambato*. (Tesis de licenciatura). Venezuela.
- Valls, E. (1993). *Los procedimientos. Aprendizaje, enseñanza y evaluación*. Barcelona: ICE/Horsori.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: “EFECTIVIDAD DE UN PROGRAMA COGNITIVO CONDUCTUAL EN EL MEJORAMIENTO DE LA ASERTIVIDAD Y EL FORTALECIMIENTO DEL TALENTO HUMANO EN MUJERES VICTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR DEL DISTRITO DE CARABAYLLO”

AUTOR: Bach. Jesús Iván Azaña Risco

PROBLEMA	FINALIDAD	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICE	METODO
<p>Problema Principal Cuál es la efectividad de un programa cognitivo conductual en el mejoramiento de la asertividad y el fortalecimiento del talento humano en mujeres víctimas de violencia familiar del distrito de Carabayllo?</p> <p>b. Problemas Específicos:</p> <p>¿Cuál es la efectividad de un programa cognitivo conductual en el mejoramiento de la asertividad y el fortalecimiento de las competencias del talento humano en mujeres víctimas de violencia familiar del distrito de Carabayllo?</p> <p>¿Cuál es la efectividad de un programa cognitivo conductual en el mejoramiento de la asertividad y el fortalecimiento de los conocimientos del talento humano en mujeres víctimas de violencia familiar del distrito de Carabayllo?</p>	<p>La investigación contribuirá al conocimiento científico a través de diversas teorías psicológicas, ofreciendo información detallada y fundamentada de las variables de estudio que nos explican asertividad y el talento humano en mujeres víctimas de violencia familiar.</p> <p>El estudio pretende tener una visión global y real de la problemática haciendo un análisis del conocimiento teórico-práctico de la asertividad y el talento humano en mujeres víctimas de violencia familiar del distrito de Carabayllo, mediante la intervención cognitivo conductual.</p>	<p>a). General. Establecer la efectividad de un programa cognitivo conductual en el mejoramiento de la asertividad y el fortalecimiento del talento humano en mujeres víctimas de violencia familiar del distrito de Carabayllo.</p> <p>b). Específicos.</p> <p>1. Determinar la efectividad de un programa cognitivo conductual en el mejoramiento de la asertividad y el fortalecimiento de las competencias del talento humano en mujeres víctimas de violencia familiar del distrito de Carabayllo.</p> <p>2. Determinar la efectividad de un programa cognitivo conductual en el mejoramiento de la asertividad y el fortalecimiento de los</p>	<p>a) Hipótesis principal. HG : El programa cognitivo conductual tiene efectos positivos en el mejoramiento de la asertividad y fortalecerá significativamente el talento humano en mujeres víctimas de violencia familiar del distrito de Carabayllo.</p> <p>b) Hipótesis específicas.</p> <p>H1 : El programa cognitivo conductual tiene efectos positivos en el mejoramiento de la asertividad y fortalecerá positivamente las competencias del talento humano en mujeres víctimas de violencia familiar del distrito de Carabayllo.</p> <p>H2 : El programa cognitivo conductual tiene efectos positivos en el mejoramiento de la asertividad y fortalecerá</p>	<p>Variables Independiente Programa Cognitivo Conductual</p> <p>Variable Dependiente ASERTIVIDAD</p> <p>TALENTO HUMANO</p> <p>Variables de Control</p>	<p>Lista de chequeo de Asertividad</p> <p>Cuestionario de talento humano</p>	<p>TIPO: Experimental</p> <p>Diseño de investigación Cuasi experimental de medición de un grupo Pre y Post test</p> <p>Diseño Específico: G O1 X O2</p> <p>ESTRATEGIAS</p> <p>Se aplicarán los dos instrumentos a la muestra. -Los datos se procesaron en el programa estadístico SPSS versión 24, se</p>

<p>¿Cuál es la efectividad de un programa cognitivo conductual en el mejoramiento de la asertividad y el fortalecimiento de las actitudes del talento humano en mujeres víctimas de violencia familiar del distrito de Carabaylo?</p>	<p>A nivel metodológico, permite mostrar la eficacia de las técnicas utilizadas en el desarrollo de la investigación, acerca de la asertividad y el talento humano mediante las sesiones con el grupo de mujeres víctimas de violencia familiar.</p> <p>A nivel práctico, los resultados permitirán comprender asertividad y el talento humano, que desarrollan en mujeres víctimas de violencia familiar, y a partir de los hallazgos plantear acciones correctivas y/o programas psicológicos más efectivos para el abordaje que incidirían positivamente en el desenvolvimiento social en el grupo de mujeres víctimas de violencia familiar del distrito de Carabaylo..</p>	<p>conocimientos del talento humano en mujeres víctimas de violencia familiar del distrito de Carabaylo.</p> <p>3. Determinar la efectividad de un programa cognitivo conductual en el mejoramiento de la asertividad y el fortalecimiento de las actitudes del talento humano en mujeres víctimas de violencia familiar del distrito de Carabaylo.</p>	<p>positivamente de los conocimientos del talento humano en mujeres víctimas de violencia familiar del distrito de Carabaylo.</p> <p>H3 : El programa cognitivo conductual tiene efectos positivos en el mejoramiento de la asertividad y fortalecerá positivamente de las actitudes del talento humano en mujeres víctimas de violencia familiar del distrito de Carabaylo..</p>	<p>Edad: 20 a 60</p> <p>Género: F</p> <p>Grado de Instrucción: Superior</p>		<p>presentará en tablas y gráficos Para la verificación de las hipótesis, se utilizó la prueba estadística t de student.</p>
---	---	---	---	---	--	--

Anexo 2: Cuestionario

ADCA-1

Versión 1.2011

Autores: García Pérez, E.M. y Magaz, A.

Identificador: _____ Nombre: _____

Edad actual: _____ Sexo: [] M [] F



- ☞ A continuación, le presentaremos algunas afirmaciones sobre cómo *piensan, sienten o actúan* las personas.
- ☞ Lea con atención y cuidado cada una de ellas.
- ☞ En cada frase, señale con una equis -X- la casilla correspondiente a la columna que mejor represente su forma de reaccionar en cada situación, de acuerdo con el siguiente código:.

CN = Nunca o casi nunca

PV = Pocas veces, en alguna ocasión

AM = A menudo, con cierta frecuencia

CS = Siempre o casi siempre

- ☞ Por favor, CONTESTE A TODAS LAS FRASES.
- ☞ No emplee demasiado tiempo en pensar las respuestas.
- ☞ Tenga en cuenta que no hay respuestas BUENAS ni MALAS.
- ☞ GRACIAS.

PARTE 1

- Cuando alguien dice algo con lo que no estoy de acuerdo, me pone nervioso/a tener que **exponer mi propia opinión** CN PV AM CS
- Cuando estoy **enfadado/a**, me molesta que los demás se den cuenta CN PV AM CS
- Cuando hago algo que creo que no gusta a otros, siento miedo o **vergüenza de lo que puedan pensar de mí** CN PV AM CS
- Me disgusta que los demás me vean, cuando estoy **nervioso/a** CN PV AM CS
- Cuando me **equivoco**, me cuesta reconocerlo ante los demás CN PV AM CS
- Si se me **olvida** algo, me enfado conmigo mismo/a CN PV AM CS
- Me enfado, si no consigo hacer las cosas **perfectamente** CN PV AM CS
- Me siento mal cuando tengo que **cambiar de opinión** CN PV AM CS
- Me pongo nervioso/a o tenso/a cuando quiero **hacer un elogio** a alguien CN PV AM CS
- Cuando me preguntan algo que ignoro, procuro **justificarme por no saberlo** CN PV AM CS
- Cuando estoy triste, me disgusta que los demás **se den cuenta** CN PV AM CS
- Me siento mal conmigo mismo/a, si **no entiendo** algo que me están explicando CN PV AM CS
- Me cuesta trabajo **aceptar las críticas** que me hacen, aunque comprenda que son justas CN PV AM CS
- Cuando **me critican sin razón**, me enfada o me pone nervioso/a tener que defenderme CN PV AM CS
- Cuando creo haber **cometido un error**, busco excusas que me justifiquen CN PV AM CS
- Cuando compruebo que **no sé algo**, me siento mal conmigo mismo/a CN PV AM CS
- Me cuesta **hacer preguntas personales** CN PV AM CS
- Me cuesta **pedir favores** CN PV AM CS
- Me cuesta **decir que NO**, cuando me piden que haga algo que yo no quiero hacer CN PV AM CS
- Cuando **me hacen algún elogio**, me pongo nervioso/a y no sé qué hacer o decir CN PV AM CS

PARTE 2

- Me molesta que **no me entiendan**, cuando explico algo CN PV AM CS
- Me irrita mucho que **me lleven la contraria** CN PV AM CS
- Me molesta que los demás **no comprendan** mis razones o mis sentimientos CN PV AM CS
- Me enfado, cuando veo que alguien **cambia de opinión** con el paso del tiempo CN PV AM CS
- Me molesta que **me pidan ciertas cosas**, aunque lo hagan de buenas maneras CN PV AM CS
- Me molesta que me hagan **preguntas personales** CN PV AM CS
- Me desagrada comprobar que las personas no se esfuercen en hacer las cosas **de la mejor manera posible** CN PV AM CS
- Me enfado, cuando compruebo la **ignorancia** de algunas personas CN PV AM CS
- Me siento o me sentiría mal, si compruebo que una persona que aprecio toma una decisión que yo considero **equivocada** CN PV AM CS
- Me enfado, si veo a alguien comportándose de un modo que no me gusta CN PV AM CS
- Me disgusta que me **critiquen** CN PV AM CS
- Siento malestar hacia la persona que **me niega algo** razonable, que le pido de buenas maneras CN PV AM CS
- Me altera, ver a personas que **no controlan sus sentimientos**: lloran, gritan, se muestran excesivamente contentas,... CN PV AM CS
- Me desagrada que no se dé a las cosas la **importancia** que tienen CN PV AM CS
- Me molesta que alguien **no acepte una crítica justa** CN PV AM CS

Anexo 3: Cuestionario

CUESTIONARIO DE POTENCIAL HUMANO

Edad:.....

Instrucciones: La información que nos proporcionará será sólo de conocimiento del investigador; por tanto, evalúa el **talento humano**, de forma objetiva y veraz, respondiendo a las preguntas en forma anónima.

Instrucciones:

Lea los enunciados detenidamente y marque con una equis (X) en el casillero por pregunta.

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

1. COMPETENCIAS

N°	Ítems	1	2	3	4	5
01	Tienes la capacidad de hacer cosas nuevas en las prácticas o trabajos.					
02	Te agrada el trabajo en equipo procurando tu mejor logro.					
03	Utilizas una comunicación fluida para relacionarte con las demás personas.					
04	Conoces tus habilidades y destrezas.					
05	Intentas convencer a los demás con tus ideas.					

2. CONOCIMIENTOS

N°	Ítems	1	2	3	4	5
06	Mantienes tu buen desempeño a pesar de las situaciones adversas o con límite de tiempo.					
07	Tratas de aprovechar óptimamente tus recursos personales.					

08	Te aseguras del cumplimiento de tus tareas de forma eficaz, en el plazo definido.					
09	Cuándo no entiendes algo se la pides a la persona más indicada.					
10	Ante una dificultad, demuestras tu capacidad de resolución de problemas.					

3. ACTITUDES

N°	Ítems	1	2	3	4	5
11	Te adaptas a nuevas situaciones: cambios de trabajo, horario, etc.					
12	Actúas con seguridad y firmeza en las situaciones de tensión o estrés.					
13	Aceptas con facilidad nuevas responsabilidades.					
14	Cuando quieres trabajar siempre eres el primero en tener iniciativa y propuestas.					
15	Te premias después de hacer y lograr algo bueno.					

Base de datos de variables: Pre test

n	E	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	TAPre	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Tppre	
1	48	1	2	1	1	1	1	2	2	1	3	1	1	1	1	3	2	2	2	1	1	2	2	3	3	3	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	64	4	4	3	3	2	4	4	4	3	3	4	2	3	3	3	49	
2	55	2	1	2	3	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	3	2	1	2	1	1	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	1	62	3	2	3	2	1	3	2	2	1	1	3	2	2	3	2	32	
3	68	1	3	3	4	3	1	1	4	3	4	3	2	3	1	3	4	2	1	3	3	2	1	2	1	3	2	2	2	1	1	2	1	2	1	77	1	4	5	2	4	4	5	3	5	5	2	3	2	3	2	50		
4	51	2	3	3	3	4	3	4	2	3	2	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	88	3	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	3	59		
5	57	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	64	4	4	2	2	4	5	4	4	2	4	4	4	2	2	49		
6	56	2	2	2	2	2	1	2	2	1	3	4	1	2	1	4	2	4	2	2	2	4	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	4	2	2	74	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	29		
7	42	3	2	2	2	1	2	2	1	1	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	4	2	2	66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	71
8	34	2	2	1	1	1	1	2	2	3	2	3	1	1	2	3	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	3	2	2	2	1	1	2	2	3	1	2	62	5	5	1	2	2	4	5	3	2	4	5	3	2	1	1	45
9	42	3	3	3	3	3	2	2	1	2	2	4	1	2	3	2	2	1	3	1	3	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	2	71	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	
10	47	3	2	3	3	4	2	2	3	2	1	3	4	3	4	2	2	3	4	3	2	4	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	4	1	3	82	4	4	5	4	3	3	3	5	3	5	5	4	4	5	5	62	
11	60	3	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	1	3	4	2	2	2	2	4	2	2	3	1	2	99	4	2	4	5	5	1	1	2	4	4	3	4	4	1	1	45		
12	34	1	2	2	1	3	2	2	2	3	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	3	1	2	1	1	2	1	3	1	2	61	4	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	40
13	41	4	3	2	2	3	2	2	1	4	3	4	4	2	2	2	2	4	3	1	3	1	2	2	2	2	3	2	3	1	2	2	1	4	2	2	84	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	2	1	48	
14	60	4	3	2	2	2	1	2	2	4	2	2	3	4	3	2	3	3	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	3	2	2	75	5	5	5	5	4	3	2	4	5	5	5	4	4	5	3	64	
15	43	3	2	3	1	4	1	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	3	2	2	3	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	4	1	2	81	2	3	2	1	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	34		
16	26	2	4	2	3	4	3	2	3	3	4	3	1	3	2	3	1	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	4	2	3	3	1	4	1	2	90	3	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	3	2	1	2	28	
17	34	2	1	2	1	3	3	3	3	3	1	1	2	1	3	3	1	1	1	3	3	2	1	2	2	1	3	2	3	2	3	2	1	3	2	3	73	3	2	2	3	1	2	2	3	2	1	3	2	2	1	31		
18	30	3	3	4	2	3	1	2	3	2	3	3	1	3	3	3	1	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	1	2	2	2	3	3	3	1	2	80	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	5	3	5	4	3	59	
19	57	3	2	2	2	4	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	71	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	52	
20	51	3	4	4	3	2	4	3	1	4	1	4	3	4	3	1	4	3	4	4	3	3	3	3	3	1	4	1	2	1	2	3	3	3	2	1	97	4	5	3	4	3	4	5	5	5	4	3	4	5	4	5	63	
21	54	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	1	1	2	4	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	84	1	3	3	3	3	3	4	1	5	4	1	4	1	3	5	44	
22	32	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	1	1	4	4	4	3	1	1	2	1	4	4	1	1	1	1	2	1	4	1	2	83	1	4	4	2	1	2	4	2	5	4	2	4	2	1	4	42	
23	57	3	3	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	59	1	2	1	1	1	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	26	
24	52	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	81	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	27	
25	34	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	60	3	2	2	1	2	3	1	1	2	2	3	2	2	2	1	29		
26	42	4	3	3	3	4	1	3	4	4	3	1	3	3	4	1	3	3	4	4	3	4	3	2	3	2	4	4	2	4	3	1	1	4	4	1	4	105	3	2	3	2	1	3	2	2	1	2	3	2	2	2	1	31
27	57	3	4	4	4	4	2	4	3	2	4	4	3	3	3	4	3	2	4	3	2	3	2	3	2	4	4	2	3	3	3	3	4	3	2	4	109	3	2	2	3	1	3	2	3	1	2	3	2	2	1	31		
28	62	1	2	2	4	4	1	1	1	4	3	3	1	1	2	4	3	3	3	3	3	4	1	1	2	4	3	3	1	1	2	2	3	3	3	4	86	2	3	2	3	3	3	2	1	2	1	3	2	2	1	2	32	
29	22	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	1	1	2	3	2	2	2	1	3	2	64	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	36
30	55	4	4	3	4	2	2	2	2	4	2	4	3	2	4	2	3	1	3	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	72	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2

Base de datos de variables: Post test

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	Tapost	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Tppost		
2	3	3	3	4	2	3	3	3	4	2	3	2	3	3	2	2	4	3	4	2	3	4	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	104	3	4	5	4	4	3	4	5	4	5	3	4	4	5	4	61		
2	3	3	3	4	2	3	3	3	2	4	3	4	2	3	2	4	4	2	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	2	4	2	3	103	4	3	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	63		
3	4	3	3	4	4	2	4	3	4	3	3	2	3	4	2	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	2	2	112	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	62		
2	3	3	2	3	4	4	3	3	4	2	3	3	4	3	4	4	3	2	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	108	3	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	3	4	5	4	61		
2	3	3	3	1	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	4	4	4	2	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	2	109	3	4	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	2	2	53			
3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4	4	2	3	4	3	110	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	2	5	5	60		
2	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	4	3	2	3	4	2	3	99	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	3	5	67		
3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	4	113	3	4	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4	4	5	4	60	
2	3	3	2	3	2	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	3	4	4	3	2	3	3	4	4	3	107	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	66		
2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	4	2	2	3	96	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	63		
3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	1	4	2	3	1	4	4	1	1	104	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	72
2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	4	3	2	3	100	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	2	65		
3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	116	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	61			
3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	123	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	72			
3	3	2	2	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	4	4	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	98	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	68		
3	3	4	4	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	120	4	3	5	3	5	5	5	5	3	4	5	3	4	4	2	60		
3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	116	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	60			
2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	108	2	2	2	2	2	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	67		
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	135	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	53			
3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	117	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	2	67				
1	1	1	1	3	1	3	2	1	3	3	2	2	1	3	1	3	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	58	5	5	4	5	4	4	5	3	5	4	5	3	4	5	4	68			
3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	119	3	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	65			
4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	124	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	68		
4	3	3	1	2	3	4	2	1	2	4	3	2	1	2	3	4	3	2	3	3	3	2	1	3	3	2	3	1	2	3	2	4	2	3	89	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	71		
3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	1	2	3	3	3	1	3	3	1	3	1	1	3	82	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	69			
4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	128	5	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	68			
4	3	4	4	4	1	3	4	4	3	4	1	3	1	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	1	4	4	1	4	4	4	114	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	69			
3	3	4	3	4	3	3	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	114	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	63			
4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68			
3	4	3	1	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	1	4	2	1	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	113	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	60			

Anexo 3. Evidencias



