

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



**“ASERTIVIDAD EN ESTUDIANTES DE PSICOLOGIA SEGUN EL FACTOR DE NIVEL DE
FORMACION ACADEMICA (INGRESANTES, MEDIA CARRERA, EGRESANTES) DE
UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TRUJILLO”**

ALUMNA:

ANTICONA ASED0, SUSAN

ASESOR:

Mg. VELIA VERA CALMET

TRUJILLO - PERÚ

2014

**“ASERTIVIDAD EN ESTUDIANTES DE PSICOLOGIA SEGUN
EL FACTOR DE NIVEL DE FORMACION ACADEMICA
(INGRESANTES, MEDIA CARRERA, EGRESANTES) DE UNA
UNIVERSIDAD PRIVADA DE TRUJILLO”**

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la tesis titulada, **ASERTIVIDAD EN ESTUDIANTES DE PSICOLOGÍA SEGÚN EL FACTOR DE NIVEL DE FORMACIÓN ACADÉMICA (INGRESANTES, MEDIA CARRERA, EGRESANTES) DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TRUJILLO**", para obtener el Grado de Licenciado en Psicología. Someto a vuestro criterio profesional la evaluación de la presente investigación.

Esperando cumplir con los requerimientos de aprobación, agradezco por anticipado las sugerencias y apreciaciones que se brinden a esta investigación.

La Autora.

DEDICATORIA

Ante todo doy gracias a Dios, que me dio la fortaleza, para cumplir con la meta que me propuse.

A mis dos madres, Rosa y Dora quienes son mi vida entera les dedico este logro.

A mi profesora Velia Vera, por brindarme su apoyo, tiempo y dedicación.

AGRADECIMIENTO

Ante todo doy gracias a Dios, que me dio la fortaleza, el valor y la sabiduría, quien me la dio a lo largo de todo este transitar, un camino donde hubo dificultades, preocupaciones y obstáculos, pero con su ayuda pude superarlos.

Gracias a dos madres, Rosa y Dora por su ayuda y apoyo en los momentos cuando más lo necesite, este triunfo también es suyo. Dios les Bendiga.

Gracias a mis familiares que sumaron fuerza en mí para seguir adelante y que siempre estuvieron pendiente por el desarrollo de mi carrera.

Gracias a mi profesora Velia Vera por aceptar ser mi tutora, por brindarme su apoyo, tiempo y dedicación, gracias por sus sabios consejos que me guiaron e hicieron posible este logro.

Gracias a todos mis amigos por ser quienes han estado en los momentos más difíciles de mi vida y aportado un granito de arena en todo el proceso de mi formación académica.

Gracias a todos mis profesores por su y colaboración en mi formación académica, gracias a todos.

ÍNDICE

	Página
Carátula.....	i
Contra carátula.....	ii
Presentación	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimientos.....	v
Índice de contenido	vi
Índice de tablas	viii
Resumen	ix
Abstract	x
CAPITULO I: MARCO METODOLÓGICO.....	1
El problema	1
Formulación del Problema	4
Justificación del estudio.....	4
Limitaciones	5
Objetivos	5
Hipótesis	6
Variables e indicadores	7
Diseño de Ejecución.....	7
Población y muestra	9
Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	11
Procedimiento	15
Análisis Estadístico	16

CAPITULO II: MARCO REFERENCIA TEÓRICO	17
Antecedentes	17
Marco Teórico	21
CAPITULO III: RESULTADOS	55
CAPITULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS	62
Conclusiones	64
Recomendaciones	65
Bibliografía	67
Anexos	76

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. Población	9
TABLA 2. Muestra	11
TABLA 3. Distribución de frecuencias según en el factor “Asertividad” de EMA, en los alumnos ingresantes, media carrera y egresantes.....	56
TABLA 4. Distribución de frecuencias según en el factor “No Asertividad” de EMA, en los alumnos ingresantes, media carrera y egresantes.....	57
TABLA 5. Distribución de frecuencias según en el factor “Asertividad Indirecta” de EMA, en los alumnos ingresantes, media carrera y egresantes... ..	58
TABLA 6. Resultados en la comparación del factor “Asertividad” de EMA, en los alumnos ingresantes, media carrera Y egresantes.....	59
TABLA 7. Resultados en la comparación del factor “No Asertividad” de EMA, en los alumnos ingresantes, media carrera Y egresantes.....	60
TABLA 8. Resultados en la comparación del factor “Asertividad Indirecta” de EMA, en los alumnos ingresantes, media carrera Y egresantes.	61

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar si existen diferencias en el grado de asertividad en estudiantes, según el nivel de formación académica (ingresantes, media carrera, egresantes de la carrera de psicología). Se trabajó una muestra de 80 sujetos. Se utilizó como instrumento de medición, La escala multidimensional de asertividad (EMA) tiene como autores a la Dra. Mirta Margarita Flores Galaz y Dr. Rolando Díaz–Loving, “Manual Moderno”, México, 2004. Después del procesamiento estadístico se llegó a la conclusión de que existen diferencias significativas en la asertividad entre los diferentes ciclos académicos. Así también existen diferencias altamente significativas en el factor Asertividad entre los alumnos Ingresantes, Media Carrera y Egresantes al $P < 0.01$. En el factor No Asertividad también se observan diferencias significativas en los alumnos de Ingresantes, Media Carrera y Egresantes al $P < 0.05$. En el factor Asertividad Indirecta en los alumnos Ingresantes, Media Carrera y Egresantes, se observan diferencias altamente significativas $P < 0.0$. Finalmente en el factor Asertividad Indirecta en los alumnos Ingresantes y Egresantes existen diferencias altamente significativa al $P < 0.01$ mientras que en los factores No Asertividad y Asertividad en los alumnos Ingresantes y Egresantes la diferencias es significativa al $P < 0.05$.

Asertividad, Asertividad Indirecta, No Asertividad, autoafirmación.

ABSTRACT

The present study aimed to determine whether there are differences in the degree of assertiveness in students by level of education (entrants, mid-career, graduands of the psychology). A sample of 80 subjects worked. Mirta Margarita Flores Galaz and Dr. Rolando Diaz-Loving, "Modern Manual", Mexico, 2004 was used as a measuring tool, The multidimensional scale of assertiveness (EMA) was authored by Dr. After statistical processing was reached conclude that there are significant differences in assertiveness among different academic cycles. So there are highly significant differences between students Assertiveness factor Freshmen, Media Career and graduands at $P < 0.01$. No Assertiveness factor in the significant differences are also observed in students Freshmen, Media Career and graduands at $P < 0.05$. The Assertiveness Indirect factor in Freshmen, Media Career and Alumni students, highly significant $P < 0.0$ differences. Finally in Assertiveness Indirect factor in Freshmen students and graduands are highly significant at $P < 0.01$ while differences in factors not Assertiveness and Assertiveness in Freshmen students and graduands the difference is significant at $P < 0.05$.

Assertiveness Assertiveness Hint, No Assertiveness, self-assertion.

CAPITULO I

MARCO METODOLÓGICO

1.1. EL PROBLEMA:

1.1.1. Delimitación del problema

El ser humano está inmerso en una sociedad en la que constantemente está interactuando con otras personas, para que una interrelación sea satisfactoria, va a depender del grado de asertividad con la que la persona se desenvuelva (Díaz, 2003).

La asertividad es la expresión de una sana estima, una forma sencilla de autoafirmar los propios derechos, sin dejarse manipular y sin manipular a los demás. La persona asertiva conoce sus derechos, los entiende y es capaz de respetar la de los demás; aprender a relacionarse con los demás y ser asertivo es un proceso continuo, que se desarrolla durante toda la vida, se inicia a temprana edad en todas las personas a partir de las primeras relaciones sociales. (Castanyer, 2003).

La asertividad es la habilidad verbal para expresar deseos, opiniones, limitaciones personales, sentimientos positivos, y negativos, así como la defensa de derechos e intereses, manejo de la crítica positiva y negativa; respetándose a sí mismo y a los demás durante las relaciones interpersonales en situaciones de servicio o consumo, relaciones afectivas y educativo-laborales en un contexto sociocultural determinado. Flores, Días, Loving y Rivera (1986). Así mismo Alberti y Emmons (1978) sostiene que la asertividad es una conducta que nos permite expresar sentimientos con honestidad y ejercer derechos respetando a los demás.

El ser humano tiende a responder ante diferentes situaciones interpersonales ya sea de manera pasiva o agresiva, sin embargo ha desarrollado una tercera opción: la asertiva. Flores y Díaz-Loving, (2004). Al respecto, Flores (2002) argumenta que en la gran mayoría de las ocasiones, el poseer la capacidad de

emitir una conducta asertiva, va a depender del contexto cultural en el que se desarrolle el individuo. Incluso dentro de una misma cultura, de la educación, el estatus social, el sexo y la edad. De tal manera que existen diversas variables personales y situacionales que hacen que una conducta apropiada en una situación, no lo sea en otra.

En este contexto, los repertorios conductuales de asertividad y los sentimientos de bienestar subjetivo son importantes para los individuos. Las competencias asertivas permiten un adecuado manejo interpersonal de situaciones sociales, y los sentimientos de bienestar aportan la dosis de tranquilidad y optimismo suficientes como para desarrollar estrategias de afronte a los problemas cotidianos, en especial los referentes a la franja ocupacional del estudiante común y corriente, partiendo de sus capacidades para evaluar en general positivamente las situaciones (auto reportar “sentirse bien”) y manejar de manera adecuada las relaciones interpersonales.(Velázquez 2008).

El Ministerio de Salud (MINSA 2004), realizó una investigación en adolescentes encontrando lo siguiente: el 80% presenta niveles entre bajo y mediano de asertividad. OTUPI-MIDEDU (2004), señala que el 31.3% de adolescentes presenta serias deficiencias en la asertividad. Es decir 31 adolescentes de cada 100 presenta significativas deficiencia.

Por otro lado, Naranjo, M. (2008), desarrolló un artículo de tipo descriptivo sobre “la comunicación y la conducta asertivas como habilidades sociales”, las cuales pueden ser desarrolladas y, de esta forma, mejorar el desempeño en las relaciones interpersonales. Se presentan diversas concepciones teóricas acerca de la asertividad, entendida básicamente como autoafirmación personal, la capacidad de respetar los derechos propios y los ajenos, y poder expresar de manera apropiada los sentimientos y pensamientos sin producir angustia o agresividad.

En un estudio realizado por Ortiz (2006) en estudiantes universitarios de México y España, muestran resultados que indican que por país existen diferencias significativas en el factor No Asertividad, observando que los mexicanos obtienen puntuaciones más altas, que los españoles; sin embargo el

factor que obtiene la media más alta fue la de Asertividad. Por lo tanto la mayoría de los estudiantes son asertivos aunque en algunas situaciones puedan ser poco hábiles para expresar sus sentimientos, emociones, deseos, opiniones, etc. y sea en este momento cuando hagan uso de los medios indirecto para poder relacionarse.

Una de las consecuencias son las situaciones problemáticas que pueden dar como resultado no alcanzar nuestras expectativas; no todos los desafíos y situaciones son tan agradables como quisiéramos, no es fácil convivir a diario con situaciones conflictivas, agresivas o pasivas, tener que optar, todo esto para poder llegar a tomar una decisión inmediata que encaminara y formara el futuro del que la tome (Smith.M, 2003).

Una forma de desarrollar y dominar esas habilidades sociales, es siendo asertivo con los demás, en cualquiera de los ámbitos en que se desenvuelve el individuo. Dentro de éstas los sentimientos y las emociones juegan un papel muy importante. Redorta, Obiols y Bisquerra (2006), ya que constituyen la base de nuestro comportamiento, expresados en las diferentes formas de relación en la familia, en la escuela y comunidad.

Velázquez, Montgomery, Montero, et al. (2008), encontraron que en el mundo profesional, los estudiantes universitarios deben afrontar la carga de una serie de demandas sociales y académicas que el medio contiguo les exige, excediendo la capacidad de los jóvenes para estar a la altura de los acontecimientos. En este contexto, Velázquez, et al. (2008), reportaron que los repertorios conductuales de asertividad y los sentimientos de bienestar subjetivo son trascendentales para los estudiantes y el individuo en general.

En México, Díaz G. (1994) menciona que el mexicano del tipo externo pasivo, es el individuo que se guía por la suerte, el destino, el fatalismo, que son magníficas maneras de eludir las responsabilidades del propio desarrollo. En relación con la orientación al logro, se encontró que de igual manera las personas no asertivas o asertivas indirectas son personas que no están orientadas hacia el trabajo y a la maestría a diferencia de las personas asertivas a quienes les gusta realizar tareas difíciles y buscan la perfección,

tienen una actitud positiva hacia el trabajo en sí y son muy competitivas en sus relaciones interpersonales. La cual se busca identificar la asertividad en los alumnos de psicología para lograr en ellos una mejor orientación al logro de una mejor comunicación en su desarrollo profesional.

La carrera de psicología como tal busca formar personas que hayan desarrollado diferentes habilidades tanto emocionales como personales. Dentro de ellas se ha considerado como una de las más importantes es la comunicación asertiva, en donde la persona es capaz de expresar sus limitaciones, sentimientos y opiniones; es decir sería un individuo hábil socialmente; formación que se espera lograr en los profesionales de la carrera de psicología, para ello se pretende conocer de qué manera se comunican asertivamente, no asertiva o tienen una asertividad indirecta, entre los alumnos Ingresantes, seguidos de aquellos que cursan la Media Carrera y finalizando con aquellos que se encuentran egresantes, permitiéndonos con ello observar si existen diferencias en la comunicación asertiva entre estos tres grupos mencionados.

Con lo mencionado anteriormente podemos decir que nuestro interés se enfoca en conocer si existen diferencias en la comunicación asertiva entre los diversos ciclos académicos de la carrera de psicología de una universidad privada de Trujillo, permitiendo así poder conocer de manera más detallada las características que se presentan en la comunicación de los jóvenes estudiante de psicología.

1.1.2. Formulación del problema

Difiere la Asertividad según el avance en su formación académica (ingresantes, media carrera, egresantes) entre los estudiantes de la carrera de psicología de una Universidad Privada de Trujillo?

1.1.3. Justificación del estudio

La presente investigación busca aportar veraz y confiable acerca de la asertividad en los alumnos de psicología, lo cual permitirá predecir la interacción de los jóvenes en sus diferentes áreas: familiar, social, profesional.

Sirviendo de esta manera como antecedente y motivación para investigaciones futuras relacionadas a este problema psicosocial, en el ámbito universitario de nuestra ciudad. También nos brindara actualización sobre la manera de cómo se manifiesta esta conducta en los estudiantes de psicología, y permitirnos identificar de forma más precisa y concisa esta comunicación. También a partir de esta investigación se podrá proponer programas de prevención, promoción y de intervención si el caso lo requiere en la población de estudiantes de psicología y a la vez realizar estos trabajos para otras facultades.

La importancia de esta investigación permitirá que partir de los resultados se pueda generar talleres que permitan fortalecer y aumentar la efectividad en situaciones sociales y profesionales de los alumnos de psicología.

A nivel práctico, se justifica por cuanto el estudio puede dar una tendencia investigativa; así mismo la estrategia propuesta puede ser extendida a otras universidades en la carrera de psicología que presenten la misma situación.

En síntesis, la justificación dada permite concertar que este estudio reviste importancia y relevancia al ámbito psico-social-educativo, la cual permitirá dar a conocer a los especialistas en el área de psicología en sus diferentes ramas, la importancia que tiene la asertividad en el ámbito universitario.

1.1.4. Limitaciones:

Los hallazgos del presente trabajo no pueden ser generalizados a diferentes poblaciones, a menos que posean características similares a la población estudiada.

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general

Determinar si existen diferencias en la asertividad, según el factor de nivel de formación académica (ingresantes, media carrera, egresantes) entre los estudiantes de la carrera de psicología de una Universidad Privada de Trujillo.

1.2.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de Asertividad entre estudiantes de psicología Ingresantes de una universidad privada de Trujillo.
- Identificar el nivel de Asertividad entre los estudiantes de psicología de media carrera de una universidad privada de Trujillo.
- Identificar el nivel de Asertividad entre los estudiantes de psicología egresantes de carrera de una universidad privada de Trujillo.
- Establecer diferencias en el factor Asertividad entre los estudiantes de ingresantes, media carrera y egresantes de la carrera de psicología, de una universidad privada de Trujillo.
- Establecer diferencias en el factor No Asertividad entre los estudiantes de ingresantes, media carrera y egresantes de la carrera de psicología, de una universidad privada de Trujillo.
- Establecer diferencias en el factor Asertividad Indirecta entre los estudiantes de ingresantes, media carrera y egresantes de la carrera de psicología, de una universidad privada de Trujillo.

1.3. Hipótesis.

1.3.1. Hipótesis General

- Hg: Difieren la asertividad entre los estudiantes de la carrera de psicología, según el factor de nivel de formación académica (ingresantes, media carrera, egresantes), de una universidad Privada de Trujillo.
- Ho: No difiere la asertividad entre los estudiantes de la carrera de psicología según factor de nivel de formación académica (ingresantes, media carrera, egresantes), de una universidad Privada de Trujillo.

1.3.2. Hipótesis Específicas:

H1. Existen diferencias en el factor Asertividad entre los estudiantes ingresantes, media carrera y egresantes de la carrera de psicología, de una universidad privada de Trujillo.

H2. Existen diferencias en el factor No Asertividad entre los estudiantes ingresantes, media carrera y egresantes de la carrera de psicología, de una universidad privada de Trujillo.

H3. Existen diferencias en el factor Asertividad Indirecta entre los estudiantes ingresantes, media carrera y egresantes de la carrera de psicología, de una universidad privada de Trujillo.

1.4. Variables e Indicadores

Variable 1: Asertividad: medida a través de la escala multidimensional de asertividad - Ema de Mirta Margarita Flores Galaz y Rolando Díaz – Loving (2004), cuyos indicadores son:

- Asertividad
- No asertividad
- Asertividad indirecta

Variabes de control:

- Nivel de formación académica en estudiantes Ingresantes (I- Ciclo), Media Carrera (V-Ciclo) y Egresantes (X-Ciclo) de estudios de la carrera de Psicología.

1.5. Diseño de Ejecución

1.5.1 Tipo de Investigación:

La investigación es de tipo Sustantiva, porque está orientada a describir, explicar, predecir o contradecir la realidad, que va en búsqueda de principios y leyes generales que permita originar una teoría científica, permitiendo en cierta forma a encaminar hacia la investigación básica o pura, teniendo en cuenta la clasificación presenta por Selltiz, Johada, Deutsch y Cook en 1995, citada por Sánchez y Reyes (2002).

1.5.2. Diseño de investigación

La presente investigación es Descriptiva-Comparativa; Es descriptiva porque mide, evalúa o recolecta datos sobre diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar; con el fin de recolectar toda la información que se obtenga para poder llegar al resultado de la investigación, en este caso sobre la asertividad en estudiantes. Y es comparativa porque permite contrastar 2 o más poblaciones con características diferentes respecto a una variable, en este caso comparar las muestras según el nivel de formación (ingresantes, media carrera, egresantes). (Hernández, Fernández y Baptista, 2003).

El estudio lo podemos diagramar de la manera siguiente:



Dónde:

M1: Estudiantes Ingresantes (I- Ciclo)

M2: Alumnos de Media Carrera (V-ciclo)

M3: Alumnos Egresantes (X – ciclo)

O1: Resultados del EMA en estudiantes ingresantes

O2: Resultados del EMA en alumnos Media Carrera

O3: Resultados de EMA alumnos Egresantes

Población – Muestra

1.5.3. Población

La población estuvo constituida por el total de 107 en alumnos de I, V y X ciclos de estudios de la Escuela de Psicología de una Universidad Privada de Trujillo que cumplían con los criterios de inclusión y de exclusión, cuya distribución según género se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 1. Distribución de alumnos de la población, según género.

Género	Nro. de alumnos en la población	
	N	%
Masculino	35	32,5
Femenino	72	67,5
Total	107	100.0

1.5.4. Muestra

Para determinar el tamaño de muestra se hizo uso de la fórmula es la siguiente:

$$n = \frac{N * Z^2 * PQ}{(N - 1) * E^2 + Z^2 * PQ}$$

P : Proporción de elementos con la característica de interés.

E : Error de muestreo

N : tamaño de población

n : tamaño de muestra

Asumiendo una confianza del 95% ($Z=1.96$), un error de muestreo de 5.5% ($E=0.055$), y una varianza máxima ($PQ=0.25$, con $P=0.5$ y $Q=0.5$) para asegurar un tamaño de muestra lo suficientemente grande respecto al tamaño de la población ($N=107$) de los referidos usuarios.

$$n = \frac{107 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(107 - 1) * 0.055^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 80$$

Por tanto la muestra estuvo conformada por 80, estudiantes de la referida universidad, los mismos que fueron seleccionados aleatoriamente, con distribución proporcional al género, usando el siguiente factor de ponderación.

Obtención de la muestra según el muestreo estratificado con distribución proporcional:

$$f_h = \frac{n}{N}$$

Dónde: $n = 80$ y $N = 107$, se obtiene:

$$f_h = \frac{80}{107}$$

$$f_h = 0.745$$

Tabla 2.

Distribución de alumnos de muestra, según género.

Género	Nro. de alumnos en la muestra	
	N	%
Masculino	26	32,5
Femenino	54	67,5
Total	80	100.0

1.5.5. Muestreo:

Se utilizó en la investigación el muestreo estratificado, que es un muestreo probabilístico, donde cada uno de los elementos de la población, dentro de cada estrato, tienen la misma probabilidad de constituir la muestra y se aplicó dada homogeneidad de los elementos que conforman los estratos de la población bajo estudio, para los fines de la investigación, usando como criterio de estratificación el tamaño del estrato (Sheaffer y Mendenhall, 2007, p.152).

Criterios de Inclusión:

- Que pertenezcan a la carrera de psicología ingresantes, media carrera y egresantes.
- Que accedan a participar de forma voluntaria.
- Que la prueba este completa en las respuestas dadas.

Criterios de Exclusión

- No haber asistido el día de la evaluación a clases.

1.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

1.7.1 Técnicas

En la presente investigación se han utilizado técnicas de evaluación psicométricas.

1.7.2. Instrumentos

La escala multidimensional de asertividad (EMA)

a. Ficha Técnica

El instrumento con el que se evaluó las propiedades psicométricas, tiene como nombre original Escala Multidimensional de Asertividad (EMA), cuyos autores son Flores Galaz, Mirta Margarita y Díaz-Loving, Rolando, quienes hicieron la creación original de la escala en el año 2004, en la ciudad de México.

Se administra a sujetos desde los 15 años en adelante, de manera individual o colectiva, teniendo un tiempo promedio de Aplicación de 20 a 30 minutos.

Esta escala es autoaplicable y consta de 45 afirmaciones tipo Likert, de cinco alternativas de respuesta que van de Completamente de acuerdo a Completamente en desacuerdo. Tiene como finalidad evaluar tres dimensiones: Asertividad Indirecta, No Asertividad y Asertividad.

b. Validez

Flores y Díaz-Loving (2004), realizaron un estudio sobre la validez de constructo de la Escala Multidimensional de Asertividad mediante análisis factorial, en una muestra de 3231 personas mexicanas. Los resultados del análisis factorial de segundo orden revelaron, una estructura clara conceptualmente y acorde a los resultados obtenidos en estudios previos, es decir, se observan los tres estilos de respuesta asertiva: asertiva, asertiva indirecta, no asertiva.

c. Confiabilidad

Para encontrar la cantidad de reactivos que representa la consistencia interna, los autores recurrieron a la utilización del coeficiente de Cronbach y se utilizaron la fórmula de Spearman- Brown, por lo que el número de reactivos de cada dimensión fue quince.

La consistencia interna de la prueba total, fue de .91; denotando consistencia para cada uno de sus factores, el número de reactivos, la media y la desviación estándar. Para el factor de asertividad indirecta, se obtiene coeficiente de Cronbach de .86, desviación estándar, de 10.04, con un promedio de 38.36. Ante el factor de no asertividad, se obtuvo .85 de coeficiente de Cronbach, 10.42 en desviación estándar y un promedio de 39.83. Así mismo, para el factor de asertividad se obtuvo coeficiente de Cronbach de .80, con una desviación estándar de 8.21 y media de 55.77

d. Descripción del instrumento

La Escala Multidimensional de Asertividad, constituida por 45 reactivos divididos en tres dimensiones, de las cuales, cada una contiene 15 reactivos. Para contestar a cada reactivo, se emplea una escala tipo Likert, de cinco opciones de respuesta que van desde completamente de acuerdo a completamente en desacuerdo, en donde:

1 = Completamente en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4 = De acuerdo

5 = Completamente de acuerdo

La escala está estructurada por tres dimensiones:

- **Asertividad indirecta:** expresado a través de la inhabilidad del sujeto para tener enfrentamientos directos, cara a cara con otras personas en situaciones cotidianas o de trabajo, ya sea con familiares, amigos, jefes o compañeros de trabajo llevándolo por tanto a expresar sus opiniones, deseos, sentimientos, peticiones, limitaciones personales, realizar peticiones, decir no, dar y recibir alabanzas y manejar la crítica a través de cartas, teléfonos u otros medios. Constituida por la suma de los ítems: 4; 16; 18; 20; 23; 24; 25; 28; 29; 32 ; 35; 36; 37; 40; 44.

- **No asertividad:** mide la inhabilidad de las personas para expresar sus deseos, opiniones, sentimientos, limitaciones, alabanzas, iniciar interacción con otras personas, y manejar la crítica. Constituida por la suma de los ítemes: 2; 3; 5; 6; 9; 10; 13; 30; 31; 34; 39; 41; 42; 43; 45.
- **Asertividad:** Mide la habilidad del individuo para expresar sus limitaciones, sentimientos, opiniones, deseos, derechos, para dar y recibir alabanzas, hacer peticiones y manejar la crítica. Constituida por la suma de los ítemes: 1; 7; 8; 11; 12; 14; 15; 17; 19; 21; 22; 26; 27; 33; 38

e. Calificación

En la calificación de la Escala Multidimensional de Asertividad, se deberán seguir los siguientes pasos:

- Verificar que todos los reactivos del cuestionario se hayan contestado.
- Coloque la plantilla correspondiente al factor Asertividad indirecta sobre la hoja de respuestas.
- Sume las puntuaciones que aparezcan a través de los cuadros para obtener la puntuación cruzada correspondiente a dicho factor.
- Coloque el total en el espacio asignado para ello en la hoja de respuestas y perfil. Proceda de la misma manera con las plantillas de No Asertividad y Asertividad.

ATENCIÓN:

Al utilizar la plantilla correspondiente al factor Asertividad observe que en los reactivos 15; 22 y 33, se deben intervenir las calificaciones pues dichas afirmaciones se encuentran en sentido negativo de lo que mide el factor, es decir, 5 = 1; 4 = 2; 3 = 3; 2 = 4; 1 = 5.

- Identifique las puntuaciones crudas en la tabla de puntuaciones T lineales
- Grafique el perfil según las normas empleadas.
- Interprete los resultados con base a los baremos respectivos e indique si las puntuaciones obtenidas por cada sujeto para cada dimensión, están dentro de las normas, es decir si caen por arriba o por debajo de las puntuaciones T lineales de 40 a 60 (que parecen sombreadas en el perfil). Si se tiene

puntuaciones fuera de este rango, significa que en los individuos predomina uno u otro estilo de respuesta en sus relaciones interpersonales.

f. Baremos

Los baremos realizados por Flores y Díaz-Loving (2004), para la EMA son puntajes t obtenidos a partir de los estadísticos encontrados en la muestra normativa. Y son separados por muestra general, sexo y nivel escolar.

➤ En nuestro medio, Asto Paredes Inés (2012). Adapto este instrumento, con el objetivo “Determinar las propiedades psicométrica de la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA) de Flores y Díaz-Loving para jóvenes en la provincia de Trujillo”; Con una muestra de 620 jóvenes en la provincia de Trujillo. Para obtener la validez, realizo mediante el análisis factorial, encontrando correlación en los valores que oscilan 0.550 supera 0.20 estableciendo como aceptable. Se determinó la confiabilidad mediante el análisis de consistencia interna mediante el método Alfa de Cronbach, se obtuvo en la dimensión de Asertividad indirecta un .84, en la dimensión No Asertividad se obtiene un alfa de .77 y finalmente en la dimensión de Asertividad un alfa de .69; refiere que es considerado como una de las mejores medidas de la homogeneidad de un test. Calificados como aceptables. Los resultados analizados han permitido fundamentar de forma válida y confiable a nivel teórico y metodológico un instrumento acorde a nuestra realidad, para fines del trabajo psicológico que pueda ser utilizado en un modelo integrado de investigación y desarrollo aplicable a la construcción, implantación y evaluación psicológica.

1.8. Procedimiento

El desarrollo del trabajo se llevó a cabo en un proceso polietápico que involucra los siguientes pasos:

- En un primer momento se hizo una revisión bibliográfica para esclarecer algunas especulaciones o controversias respecto a los correspondientes del trabajo en cuanto a la variable de estudio asertividad, se solicitó el permiso respectivo para la toma de datos una vez completos se elaboró la base datos; posteriormente se procedió análisis de los resultados

Aplicación del estadístico F del análisis de varianza para la comparación de medias. La cual una vez obtenidos los cuadros se pasó a la descripción de resultados, así como al análisis y discusión de los hallazgos alcanzados y finalmente a la elaboración del informe final.

1.9. Análisis Estadístico

Luego de la aplicación de la de la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA), a los alumnos integrantes de la muestra, se procedió a la revisión de las pruebas, eliminando las pruebas incompletas; Procediendo luego a la numeración correlativa de las mismas para su correspondiente identificación. Posteriormente fueron ingresadas en la hoja de cálculo Excel, para luego proceder a su procesamiento y análisis, utilizando como soporte el paquete estadístico SPSS 22.0; Empleando en esta etapa métodos y técnicas que proporcionan tanto la Estadística Descriptiva como la Estadística Inferencial, en la siguiente secuencia:

- Tablas de doble entrada de distribución de frecuencias absolutas y relativas simples porcentuales
- Prueba estadística de Kolmogorov-Smirnov, para decidir el uso de las pruebas paramétricas o no paramétricas en el proceso estadístico de comparación.
- Pruebas paramétrica F del Análisis de Varianza, para la comparación de promedios de las variables en estudio, según el resultado obtenido de la prueba de normalidad.

CAPITULO II

MARCO REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Los antecedentes de la investigación son fuentes primarias que aportan datos relevantes para el enfoque de la investigación; se seleccionó trabajos investigativos sobre la temática en cuestión, tomando en cuenta sus autores, años, títulos, metodología, objetivos y sus conclusiones.

A Nivel Internacional

Flores, (2002) realizó un estudio que tuvo como objetivo describir el nivel de asertividad en estudiantes universitarios de México y Cuba, con una muestra de 426 estudiantes seleccionados mediante un muestreo no probabilístico, de los cuales el 50.5% (215) fueron de Mérida y el 49.5% (211) de la Habana, su diseño fue comparativo utilizando la escala Multidimensional de Asertividad (EMA), de Flores y Díaz-Loving (2004). Los resultados entre los estudiantes de México y Cuba, se observó que en los factores de asertividad indirecta y no asertividad los estudiantes mexicanos son los que obtuvieron las medias más altas. Por el contrario, los estudiantes cubanos son los que obtienen la media más alta en el factor de asertividad, a pesar de que para ambos, las medias obtenidas estuvieron por arriba de la media teórica.

Ortega, Garrido, Escobar, et al. (2009), realizó el presente estudio de evaluación de la asertividad en estudiantes universitarios, con bajo rendimiento académico en la universidad autónoma del estado de Hidalgo, México, donde tuvo como objetivo explorar si la asertividad, puede ser la causa de bajo rendimiento escolar en un grupo de estudiantes universitarios. En esta investigación participaron 35 estudiantes del Instituto de Ciencias de la Salud, con un diseño descriptivo, a quienes se les aplicó la escala Multidimensional de Asertividad (EMA), de Flores y Díaz-Loving (2004). Los resultados muestran que los estudiantes son asertivos, mostrando en ocasiones una asertividad indirecta o no asertividad. No obstante estos resultados es probable que si

pueda ser una variable asociada al este fenómeno como lo refieren algunos estudios relacionados con este tema.

García (2010), Realizó un estudio sobre la asertividad y las habilidades sociales en el alumnado, con una muestra compuesta por 195 sujetos de Educación Social de la Universidad de Huelva de México, aplicando la escala de Habilidades Sociales (Gismero, 2000), la escala de la asertividad (Rathus) Con respecto a las variables sexos cabe reseñar que la mayoría de la muestra son mujeres (86,20%), pudiendo ser considerado como una limitación de este trabajo. Con Los estudios demuestran que los alumnos y alumnas que han recibido una adecuada formación en habilidades sociales, mejoran su conducta interpersonal en aceptación social entre sus compañeros/as, asertividad, repertorio de habilidades sociales, autoconcepto y autoestima.

Desde el punto de vista del autor, la comunicación asertiva concede en la práctica, una serie de beneficios que se traducen en el bienestar personal, lo cual se va a reflejar en una sana relación con los demás.

Aluicio G.; Revellino, M. (2010) ,estudio la relación existente entre la autoeficacia, autoestima y asertividad, en 43 estudiantes de ambos sexos, que comenzaron en 2010, la carrera de Terapia Ocupacional de la Universidad San Sebastián, en Chile, con un diseño correlacional; instrumentos de recolección de datos, que mide específicamente los niveles de autoestima, la asertividad y la autoeficacia (autoestima Coopersmith inventario, la escala de la asertividad Rathus Escala de autoeficacia generalizada; El análisis de estos resultados mostraron que existe una correlación significativa entre las variables la autoestima, la asertividad y la autoeficacia.

Desde el punto de vista del autor, que una comunicación deficiente, puede convertirse en la causante de malos entendidos, la cual afecta en ámbito interpersonal al llegar en los jóvenes un baja autoestima y una falta de autoeficacia.

A Nivel Nacional

Bejarano, Z. (1999). Investigo la asertividad en un grupo de menores, con una muestra de 50 que oscila entre 13 y 18 años , albergados en la aldea infantil "Santa Rosa" en la ciudad de Lima, hallándose los siguientes resultados: el 66.7% de los adolescentes presentaron un nivel promedio de asertividad, mientras que el 33.3% obtuvieron niveles bajos, así mismo los varones resultaron ser más asertivos que las mujeres, con un 41.7% promedio frente a un 25% de mujeres en ese nivel, en cuanto a la categoría baja las mujeres en ese nivel alcanzaron un 25% frente a un 18% de varones.

Huapaya, J. (2000). Estudio acerca de la asertividad en estudiantes del 3er al 5to Año de Secundaria del Colegio Nacional San Juan de Miraflores (Lima). En esta investigación se planteó como problema el determinar los niveles de asertividad, de los estudiantes del bachillerato en general y según el sexo y la edad, como instrumento para determinar los niveles de asertividad en los estudiantes de bachillerato se usó la Escala de Asertividad de Rathus. Para esta investigación se usó el método descriptivo-comparativo. Las principales conclusiones a las cuales se llegaron fueron, que los estudiantes presentan un nivel bajo de asertividad; no existen diferencias estadísticas significativas considerando el sexo y la edad en los estudiantes del bachillerato.

El autor en cuestión, señala la importancia los niveles de asertividad tomando en cuenta la comunicación como manera de cultivar y desarrollar la convivencia y asertividad entre alumnos.

Velázquez, C; Montgomery, U; Montero, et al . (2008) estudian el Bienestar Psicológico, Asertividad y Rendimiento Académico en Estudiantes Universitarios, el estudio se llevó a cabo en diversas Facultades de las áreas de estudio, utilizando una muestra conformada por 1244 alumnos que comprenden ambos sexos, comprendiendo a alumnos del I al X ciclo. Se aplicó las Escala de Bienestar Psicológico de Ryff, y el Inventario de Asertividad (Rathus, 1980). Para la caracterización de las variables psicológicas, se utilizó la Estadística Descriptiva; llegando a encontrarse que existe correlación significativa positiva, entre el bienestar psicológico y la asertividad y rendimientos académica en términos generales. Además se

encontró que existe relación significativa positiva entre el bienestar psicológico y la asertividad y rendimientos académica, tanto en varones como en mujeres. Es por esto que surge el interés de investigar el tema de la comunicación asertiva como una herramienta o medio para mejorar las relaciones interpersonales; pues favorece de manera significativa en su bienestar psicológico, y así contribuir en la formación integral de los estudiantes.

Ramírez, Y. (2010). En esta investigación se abordó “La comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales entre los docentes y alumnos del 6to grado”, Los datos obtenidos en el estudio y el nivel es descriptivo, porque se detallan los acontecimientos. La obtención de los datos de este trabajo fueron aportados por una muestra representativa de 30 alumnos en una población de 180 estudiantes, 06 docentes como población total. Para la obtención de información ésta se recolectó a través de la aplicación de técnicas como la observación directa, así mismo los instrumentos aplicados fueron la lista de cotejo y el cuestionario. Una vez recolectada la información se constató que tanto los docentes como los alumnos están en la mejor disposición para entablar mejores relaciones interpersonales, las cuales serían orientadas por el docente.

El autor señala, la importancia de la calidad y el valor que debe asignar los docentes en sus relaciones interpersonales con los estudiantes, mejorando así desarrollar una convivencia asertividad entre estudiantes - profesores.

A Nivel Local

Dioses, S. y Noe, H. (1999), U.N.T- Trujillo. Realizaron un estudio para determinar Niveles de Asertividad, Heteroasertividad y Autoasertividad, El instrumento empleado fue el ADCA (GARCÍA Y MAGAZ 1994) en un grupo de consumidores de pasta básica de cocaína (PBC) Para ello se trabajó con 50 sujetos, todos varones, cuyas edades fluctuaban entre 18 y 45 años inscritos en las comunidades terapéuticas de Trujillo. Quienes llegaron a las siguientes conclusiones: Que los consumidores de PBC presentan déficit de asertividad, tanto en Autoasertividad y Heteroasertividad, mientras que los no consumidores presentan un nivel de asertividad medio. Ello nos indica que el consumidor de PBC, manifiesta mayores dificultades en su expresión emocional y son incapaces de rechazar una petición (habilidades sociales), así

mismo cabe resaltar el poco respeto por los derechos básicos de los demás y del mismo.

Los autores reflejan que las personas que consumen sustancias asumirán dificultades para comunicarse efectivamente y una conducta inadecuada con su entorno.

Mercado A. (2006), elaboro un estudio denominado relación entre la adaptación de la conducta y la asertividad en alumnos de 12 a 17 años donde uno o ambos padres se encuentran trabajando en el exterior del C.E.A Juan Pablo Segundo de Trujillo. El ADCA fue el instrumento empleado para medir la asertividad. Llegando a los siguientes resultados: Se encontró que el 40% de alumnos se ubica en una Autoasertividad media, el 36% en bajo y 24% en alto, mientras que en Heteroasertividad un 40% se encuentra en un nivel alto, 34% en un nivel medio, y el 26% en un nivel bajo; Existe, relación entre adaptabilidad de conducta y Autoasertividad; No existe, relación entre adaptación de conducta y Heteroasertividad.

Asto, I. (2012).El presente estudio tuvo como objetivo determinar las propiedades psicométrica de la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA) de Flores y Díaz-Loving para jóvenes en la provincia de Trujillo. La muestra estuvo conformada por 620 jóvenes de la provincia de Trujillo. Los resultados obtenidos del fueron sometidos a un análisis estadístico encontrándose que la prueba era válida y confiable. Se concluyó que la escala Multidimensional de Asertividad (EMA) permite una buena replicabilidad del instrumento.

2.2. Marco Teórico

2.2.1. Bases Teóricas.

Debido a que el tema en cuestión posee una amplia gama de matices y formas teóricas, ya que existen diferentes campos de investigación que estudian la problemática, tales como la psicología y la educación, A continuación se enuncian los elementos teóricos que sustentan esta investigación, tales como:

➤ **Teoría del aprendizaje social de Albert Bandura (1980).**

El aprendizaje social (que también recibe los nombres de aprendizaje vicario, aprendizaje observacional, imitación, modelado, o aprendizaje cognitivo social) es el aprendizaje basado en una situación social en la que, al menos, participan dos personas: el modelo, que realiza una conducta determinada, y el sujeto, que realiza la observación de dicha conducta y cuya observación determina el aprendizaje.

El aprendizaje social está a la base de la transmisión cultural pues permite que las habilidades adquiridas por algún miembro de la comunidad puedan transmitirse al resto, sin que sea preciso que cada uno las adquiera a partir de su propia experiencia. Muchos investigadores consideran que este tipo de aprendizaje es exclusivo de los seres humanos o, en todo caso, lo amplían a los animales superiores como los primates.

De tal manera que, la teoría se relaciona de forma directa con esta investigación, debido a que muchas de las conductas violentas (Agresiones Verbales) son aprendidas por la observación e imitación de su entorno. Tomando como modelo los padres, educadores, los amigos y hasta los héroes de la televisión. En definitiva las conductas dependen del ambiente, así como de los factores personales (motivación, atención y retención).

➤ **Teoría Humanista: Carl Rogers (1999).**

Carl Rogers, (1999) participa en estudios realizados en psicología aportando diversas ideas provenientes de su misma actividad, primero en la asesoría y la psicoterapia y luego directamente en la educación. Sus aportes más significativos son las innovaciones en técnicas de asesoría, teoría de la personalidad, filosófica de la ciencia, investigación en psicoterapia, grupos de encuentro, enseñanza centrada en el estudiante.

El punto básico de su enfoque es que está centrada en la personalidad o el cliente, como se llama en psicoterapia, y esto significa que la persona que requiere ayuda no es un ser dependiente sino una persona responsable, capaz de tomar decisiones que consciente o inconscientemente van a regular o

controlar los pensamientos, sentimientos o comportamientos propios o de otros individuos.

Para Rogers, C. (1999) ese potencial y sus recursos representados en el deseo de aprender, de descubrir, aplicar conocimiento y experiencias que se liberan y afloran al exterior en ciertas circunstancias: la creación de un cierto tipo de relación entre el facilitador y el educando, permite a este descubrir en sí mismo su capacidad de utilizar esa relación para su propia maduración mediante la producción del cambio y el desarrollo individual.

Esa relación será mucho más productiva en la promoción del crecimiento personal y en la liberación de la capacidad del individuo para comprender y gobernar su vida, mientras más favorable sea el clima psicológico en que se desarrolle y para ello Carl Rogers (1999) considera importante la presencia de tres condiciones:

1) Autenticidad: mientras más se manifiesta el facilitador tal como es mayor es la probabilidad de que la otra persona busque su propia autenticidad, que cambie y crezca de manera constructiva.

2) Aceptación: aprecio o estimación por el individuo como ser, como valores propios independientemente de su condición, conducta o sentimiento aun cuando en ocasiones parezcan contradictoria.

3) Comprensión Empática: de los sentimientos y pensamientos del educando sin evaluar, ni juzgarlo, facilitara la posibilidad de que explore con libertad dentro de sus vivencias más profundas tanto a nivel consciente como inconsciente.

Su teoría se vincula directamente con el tema en cuestión ya que plantea la maduración de la persona al límite que pueda tomar decisiones y tener mejor interrelaciones personales perfeccionando la comunicación. Tomando en consideración las condiciones que presenta el autor para lograr una persona independiente, segura de sí misma e integralmente operativa en su entorno.

2.2.2. Definición de la Comunicación.

Según la Real Academia Española se puede explicar etimológicamente el término *comunicación*: El cual se deriva del latín **comunicatio** y éste a su vez procede del sustantivo **comunico**, cuya traducción al castellano es participar en algo común. Tanto el sustantivo *comunicación*, como el verbo *comunicar*, tiene su origen en la palabra **comunis**, raíz castellana de la palabra *comunidad*, la cual significa la participación o relación que se da entre individuos.

El término *comunicación* como concepto se presta a muchas interpretaciones, las cuales dependen del momento histórico, así como las exigencias políticas, económicas, culturales y sociales del medio en el cual han surgido; esto ha dado origen a una gran variedad de conceptos; entre los cuales se pueden mencionar:

- **Aristóteles (367 A.C)**: Señala que *comunicación*, es un proceso donde se utilizan todos los medios de persuasión que se tengan al alcance para hacernos entender.
- **Kurt Lewin (1947)**: Define el proceso de la *comunicación*, como un complejo sistema de acciones e interacciones personales y grupales, donde un individuo trasmite un mensaje a otro y éste a su vez responde a otro mensaje, lo que genera un proceso circular y continuo.
- **William Bortot (1965)**: Expone que la *comunicación*, es un fenómeno que establece una relación entre dos o más individuos, basada en el intercambio de mensajes y/o ideas, medio a través del cual se desarrollan todas las relaciones humanas.
- **André Martinet (1937)**: Es la utilización de un código para la transmisión de un mensaje de una determinada experiencia en unidades semiológicas con el objeto de permitir a los hombres relacionarse entre sí.
- **David K. Berlo (1960)**: Es un proceso mediante el cual un emisor trasmite un mensaje a través de un canal hacia un receptor.

A nivel sociocultural, la *comunicación* se considera desde un sentido amplio, Silvio, C. (1993 p.131), la concibe como un “proceso integrado de las

actividades humanas, donde todo individuo de alguna manera se comunica, directa o indirectamente en forma presencial o a distancia”.

Este proceso de comunicación necesariamente requiere de un contexto social, del cual el individuo forma parte, usando la lengua en situaciones muy variadas y para alcanzar diferentes objetivos contextualizados en situaciones diversas, donde el mensaje es siempre versión de una realidad, Becker, D. (2002).

Silvio, C. (1993), y Becker, D. (2002), coinciden en la importancia que tiene el contexto social, donde el individuo como parte de las instituciones básicas, ejemplo la escuela, adquiere los modelos comunicacionales que le permitirán interrelacionarse con los otros en su práctica social, la cual como proceso es dinámica, activa, cambiante y se modifica a cada instante, esto afirma como estos modelos pueden ser modificados, con la formación y participación que cada alumno pueda practicarlos, utilizando técnicas y métodos para el desarrollo de una comunicación que permita la convivencia a partir de relaciones entre iguales, donde se reconozcan los propios límites y diferencias, el alcance de los derechos, responsabilidades y obligaciones de cada uno.

Siguiendo el mismo orden de ideas, la escuela de psicología puede ser un marco de referencia, donde lo que se comunica no son sólo contenidos, sino también formas de relacionarse, las cuales consciente o inconscientemente pueden ser propuestas para imitar, y a la vez compartir con los alumnos.

En tal sentido, Requena y Albistur (1999) argumentan que: “la comunicación es un aprendizaje constante y continuo implica asumir las diferencias, como invitación a un encuentro creativo. Comunicarnos es, entonces, ubicarnos, descubrirnos, tomar conciencia del rol, lugar y poder de cada uno”.

En otro orden de ideas, la comunicación humana no sólo cumple funciones para el individuo y la sociedad, representa a su vez la satisfacción de un conjunto de necesidades individuales, las cuales fueron definidas por Meerloo, J. (1973), de la siguiente manera:

- La necesidad de expresar, de dar salida a las emociones y estados de ánimo y disminuir la tensión interna.

- La necesidad de producir sonidos, el placer del ruido y la imitación del sonido. La palabra sirve como medio de escape del silencio.
- La necesidad del contacto, de vinculación, de compañía. Esta necesidad despierta el deseo de coincidir en palabras, de ser agradables.
- La necesidad de comunicarse, de informar, de formular hechos.
- La necesidad de crear, de formular ideas, de producir.
- La necesidad de enfrentar el mundo, de tomar una posición.
- La necesidad de individuación, de autoafirmación y conciencia de la propia existencia.
- La necesidad más consciente de controlar a otros, ser el centro de atracción. El habla puede utilizarse para afirmar una opinión o para reservarla.

Estas necesidades señaladas por Meerloo, J. (1973), constituyen una manifestación de que no siempre el ser humano ha aprendido a comunicarse de manera efectiva. El sujeto al estar en contacto con un entorno social en condiciones poco favorables, aprende formas inadecuadas de comunicación, de allí que en su manera de expresarse y relacionarse con los otros, se pueden apreciar trastornos en su comunicación.

2.2.3. Importancia de la Comunicación.

Ojalvo, C. (1999), Comenta que la comunicación es esencial en cualquier campo de interacción humana. Por medio de la comunicación ya sea oral o escrita se puede transmitir y compartir conocimientos, conceptos, sentimientos, ideas, emociones, estados de ánimo etc. La comunicación es la única actividad que todo el mundo comparte.

Los beneficios de la comunicación son demasiados como para poder enumerarlos, ya que mejoran todos los aspectos de la vida, tanto los personales como los profesionales. La capacidad para comunicar es vital para el éxito de cualquier empeño.

Según Freire, P. citado por Dalila A. (1992) "La educación es comunicación, es diálogo, en la medida en que no es la transferencia del saber, sino un encuentro de sujetos interlocutores, que buscan la significación de los significados." Según él, "la comunicación no es la transferencia o transmisión

de conocimientos de un sujeto a otro, sino su coparticipación en el acto de comprender la significación de los significados. Es una comunicación que se hace críticamente".

Para Freire, P. (1962), la comunicación y la educación son una misma cosa, es decir, no puede existir una sin la otra, pues para el proceso docente educativo es un proceso comunicativo donde el profesor y el alumno participan activamente en la solución de las tareas y en la adquisición de nuevos conocimientos. Por tanto, aprenden unos de otros durante el proceso. Esto nos indica que a través de la comunicación se va a producir un encuentro entre los sujetos, encuentro que va a trascender en un nuevo saber, en una acción transformadora.

Y es por ello, que a través de la comunicación, vamos a logra promover la formación integral, armónica y permanente del hombre con orientación humanista, democrática, racional, crítica y creadora, abierta a todas las corrientes del pensamiento universal.

2.2.4. Barreras de la comunicación.

Los expertos señalan que en el proceso de comunicación, existen una serie de situaciones, interferencias y/o obstáculos denominados barreras comunicacionales, que se presentan tanto a nivel de la semántica como en lo emocional y social, las cuales dificultan la fluidez, el estilo y la comprensión del mensaje.

En este orden de ideas, Bounds y Woods (1998), Ghio y Hechim (1999), consideran el Marco de Referencia, las diferencias educacionales y de experiencia; Ochoa y Aguilar (2000) y Morales (2003) plantean como barrera comunicacional las diferencias culturales; Gordon y Garagorri (1997), señalan la falta de habilidad para una escucha activa, como elemento distorsionador de la comunicación. Laredo (2000) apunta a los diferentes significados dado a los gestos, señales y símbolos, como interferencias o barreras; recomendando considerar, para su adecuada interpretación, analizarlos en conjunto con otros movimientos corporales o con el mensaje verbal.

En función a lo planteado, los gestos, señales y símbolos que se utilizan en la comunicación tienen varias limitaciones, y una de ellas es el significado múltiple que se le da, ya que dependiendo de diferentes factores, pueden tener disímiles sentidos y si al interpretar se elige el significado erróneo o simplemente diferente al que eligió el emisor, se tergiversa el mensaje, generándose así una barrera o interferencia en el proceso de la comunicación.

Escobar P. (1994), por su parte indica que durante el proceso de comunicación pueden presentarse ciertos obstáculos que la dificultan y que es necesario detectar para evitarlos y lograr una comunicación eficiente. Escobar clasifica las barreras de la siguiente manera:

a) Semánticas. Es la parte de la lingüística que se encarga de estudiar el significado de las palabras; muchas de ellas tienen oficialmente varios significados. El emisor puede emplear las palabras con determinados significados, pero el receptor, por diversos factores, puede interpretarlas de manera distinta o no entenderlas, lo cual influye en una deformación o deficiencia del mensaje.

b) Barreras físicas. Son las circunstancias que se presentan no en las personas, sino en el medio ambiente y que impiden una buena comunicación: ruidos, iluminación, distancia, falla o deficiencia de los medios que se utilizan para transmitir un mensaje: teléfono, micrófono, grabadora, televisión, etc.

c) Fisiológicas. Son las deficiencias que se encuentran en las personas, ya sea del emisor (voz débil, pronunciación defectuosa) o del receptor (sordera, problemas visuales, etc.) que son factores frecuentes que entorpecen o deforman la comunicación.

d) Psicológicas. Representan la situación psicológica particular del emisor o receptor de la información, ocasionada a veces por agrado o rechazo hacia el receptor o emisor, según sea el caso, o incluso al mensaje que se comunica; la deficiencia o deformación puede darse también por estados emocionales (temor, odio, tristeza, alegría) o por prejuicios para aprobar o desaprobar lo que se le dice, no lea lo que está escrito, no entienda o no crea lo que oye o lee.

Según Edgar Tovar (2009), las barreras que se pueden presentar en el proceso mismo de la comunicación se les pueden denominar de la siguiente manera:

a) Ambientales: Estas son las que nos rodean, son impersonales, y tienen un efecto negativo en la comunicación, puede ser incomodidad física (calor en la sala, una silla incómoda, etc.) distracciones visuales, interrupciones, y ruidos (timbre, teléfono, alguien con tos, ruidos de construcción.)

b) Verbales: Estas son la forma de hablar, que se interponen en la comunicación, a modo de ejemplo: personas que hablan muy rápido, o no explican bien las cosas. Las personas que hablan otro idioma es obvia la barrera, pero incluso a veces nuestro propio idioma es incomprendible, por nosotros mismos, ya sea por diferencia de edad, clases sociales, nivel de educación e incluso entre dos profesionales, de distinto interés, como ejemplo: un médico, no podría hablar de temas medicinales con un ingeniero, sino solo con un colega o persona relacionada, con la salud. El no escuchar bien, es otro tipo de barrera verbal, cuando no existe atención.

c) Interpersonales: Es el asunto entre dos personas, que tienen efecto negativo en la comunicación mutua. Estas barreras interpersonales más comunes, son las suposiciones incorrectas, y las percepciones distintas.

Los prejuicios con relación a la edad, sexo, raza, o religión son también barreras interpersonales. Estos prejuicios pueden ser tomados negativamente, según como se planteen.

Con base en los anteriores, cabe señalar que el proceso comunicativo puede existir alguna distorsión en la información que se quiere transmitir, al producir ruido o establecer barrera, motivo por el cual es necesario estar alerta de esto y crear conciencia y procurar evitar este tipo de problemas para incrementar la comunicación de manera apropiada.

2.2.5. Historia de la Asertividad.

De acuerdo De la Plaza (2008), el concepto de asertividad tiene sus orígenes en Estados Unidos, específicamente en la década de los años sesenta, y nace como una herramienta de autoayuda, principalmente en la comunicación. En un

primer momento, se puso énfasis a los derechos personales, específicamente en lo relacionado con los límites, así como en fomentar las capacidades autoafirmativas y generar mayor seguridad en las personas durante la interacción.

En el año 1966, Wolpe se une a Lazarus y publican el libro “Técnicas conductuales”, en el cual realizan la primera descripción de la conducta asertiva, entendiéndola como los factores emocionales que posibilitan la defensa de los derechos propios e incluyen el entrenamiento asertivo como un elemento práctico de la terapia conductual (Caballo, 1983).

Finalmente fueron los autores Lange y Jakubsky 1976 (citados en Caballo, 1983) quienes introdujeron el factor de respeto al otro, y elementos tales como la deferencia y consideración hacia los demás.

Estos autores plantean que la asertividad implica defender los derechos y expresar pensamientos y creencias en forma honesta, directa y apropiada, sin violentar los derechos de los demás.

En la década de los setenta, según Caballo (1983), el concepto de asertividad encuentra su mayor auge, surgiendo estudios destinados a profundizar la asertividad como constructo general, destacando entre los máximos exponentes a Alberti y Emmons (1978), quienes dan tal importancia al concepto que, en un breve periodo de tiempo, se transforma en una de las herramientas de mayor relevancia al momento de abordar los problemas de relación social.

2.2.6. Comunicación Asertiva

La palabra asertivo, de aserto, según el diccionario Larousse, proviene del Latín asertus y significa afirmación de la certeza de una cosa, por lo que se deduce que una persona asertiva es aquella que afirma con certeza. El entrenamiento para lograr una conducta o una comunicación asertivas, fue una de las primeras técnicas desarrolladas por los terapeutas de la conducta en la década de 1950 y comienzos de la década de 1960, de acuerdo con Janda (1998).

A pesar de que la comunicación asertiva es un tipo de comunicación, en el presente aborda de manera independiente ya que este es el tema central de la tesis y se puntualiza como una respuesta óptima, clara y funciona para las relaciones interpersonales.

Este tipo de comunicación hace más fáciles las relaciones interpersonales ya que no hay preocupaciones o inhibiciones, y al mismo tiempo, no falta el respeto por la otra persona.

2.2.6.1. Definiciones de la Asertividad

Es posible encontrar diferentes concepciones del término asertividad, cada una de las cuales pone énfasis en un aspecto particular Rimm y Master, 1974, Alberti y Emmons, 1978, McDonald, 1978, Brown, 1980 (citados en Caballo, 1983); Melgosa, 1995; García y Magaz, 1994; Bishop, 2000 (citado en Gaeta y Galvanovskis, 2009); De la Plaza, 2008), entre las cuales podemos señalar:

- a. Habilidad de comunicarse efectivamente con otros
- b. Habilidad de expresión afectiva, adecuada y oportuna.
- c. Componente conductual.
- d. Respeto por sí mismo y por los otros en la interacción social.

A. Existen definiciones que consideran y acentúan la asertividad como la habilidad de comunicarse efectivamente con otros.

- ❖ De la Plaza (2008), considera la asertividad como una instancia comunicativa donde se expresan oportunamente sentimientos, pensamientos y opiniones, proceso que se desarrolla de manera auténtica y sin experimentar ansiedad; respetando los derechos propios y del otro.
- ❖ Otro autor refiere que es una “Habilidad para expresar, verbal o conductualmente, las preferencias personales de un modo directo, logrando que los otros las consideren”. (McDonald, 1978 citado en Caballo, 1983).

B) Definiciones que se centran en la habilidad de expresión afectiva adecuada y oportuna.

- ❖ Expresión genuina, directa y espontánea de los sentimientos, respetando la sensibilidad. Intrimm y Master (1974) (citados en Caballo, 1983), definen la asertividad como el proceso interpersonal en el que se expresan de manera directa y honesta los sentimientos.

C) Definiciones que se centran en la dimensión conductual de la asertividad, donde la persona debe actuar asertivamente consigo misma y con los demás.

- ❖ Brown (1980, citado en Caballo, 1983), considera que la conducta asertiva tiene como finalidad obtener el refuerzo personal en la interacción, mediante el reconocimiento positivo de quien recibe la conducta.
- ❖ Facultad del individuo para expresarse de manera segura, evitando caer en conductas pasivas, agresivas o manipuladoras, lo que requiere un conocimiento personal, control del yo, capacidad de escuchar y responder a las necesidades del otro, atendiendo a los propios intereses o valores (Bishop, 2000, citado en Gaeta y Galvanovskis, 2009).

D) Definiciones que se centran en el respeto por sí mismo y por el otro en la interacción social.

- ❖ Interacción social que se caracteriza por el respeto a las cualidades y características del interlocutor y a las de uno mismo (García y Magaz, 1994).
- ❖ Alberti y Emmons (1978, citado en Caballo 1983), conceptualizan la asertividad como la capacidad de actuar de acuerdo a los propios intereses, expresar sentimientos y defender su postura apropiadamente, respetando los derechos del otro, sin negar los propios.
- ❖ Aun considerando que existen distintas concepciones, es posible individualizar aspectos centrales del constructo, tales como, decir lo que se piensa; expresar lo que se siente; defender los derechos personales en el

momento oportuno y respetar los derechos de los demás (Lazarus, 1973; Lorr y cols., 1979; 1980; 1981 citados en Caballo, 1983).

Por su parte, Alberti (1997), desde su punto de vista la Asertividad es el conjunto de conductas emitidas por una persona en un contexto interpersonal, que expresan los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones y derechos de esa persona de un modo directo, firme y honesto, respetado al mismo.

Walter Riso, (1988) describe la conducta asertiva como aquella conducta que permite a la persona expresar adecuadamente (sin medir distorsiones cognitivas o ansiedad y combinando los componentes verbales y no verbales de la manera más efectiva posible) oposición (decir no, expresar en general sentimientos negativos) y afecto (dar y recibir elogios, expresar sentimientos positivos en general) de acuerdo a sus intereses y objetivos, respetando el derecho de los otros e intentando alcanzar la meta propuesta.

Salmuri, A. (1998), define a la asertividad como la habilidad que permite al individuo expresar sus propios sentimientos, pensamientos u opiniones, de una manera adecuada respetando los derechos de los demás, es decir expresar sentimientos y deseos positivos y/o negativos sin negar los derechos de nuestro entorno.

De esta manera el autor, explica que la Asertividad es un estilo de comportamiento en las relaciones humanas, en las relaciones interpersonales, de allí que la comunicación asertiva es una comunicación basada en la propia personalidad del individuo, en su confianza en sí mismo, en su autoestima.

Ejemplo: Una persona asertiva es cuando se comunica abiertamente en una forma adecuada y franca, capaz de interactuar con personas de todos los niveles, acepta o rechaza en su mundo emocional a las personas y establece quienes van a ser sus amigos y quiénes no.

Particularmente en el aspecto educativo, Tasso, E., Luna, J. (1997), citado por Correa G, Vásquez, L (2001), definen a la comunicación asertiva en la escuela, como una forma de comunicarse e interactuar con el estudiante que permite

ejercer un control disciplinario con firmeza y en forma directa, pero sin agredirlo y humillarlo. De manera tal, que podamos sentirnos bien con nosotros mismos, sin albergar sentimientos de culpa, rechazo, decisiones, establecer límites o negar una cierta solicitud. Permite la expresión adecuada de las emociones diversas a las que suele enfrentarse el maestro, pero a través de un comportamiento "equilibrado", es decir sin ofender ni permitir ser ofendido. Parte del principio de respeto a la persona, empezando por respetarse a sí mismo.

Se refiere el autor, la manera como los docentes, ejerce influencia positiva sobre el comportamiento de sus estudiantes. La comunicación asertiva, nos permite sentirnos cómodos, pues nos ofrece una alternativa apropiada para enfrentar situaciones interpersonales conflictivas como: Rechazar una petición, expresar desaprobación personal, ofrecer o recibir un halago, defender sus ideas, solicitar, exigir, increpar.

Por otro lado Navarro, (2000). Señala que "La Asertividad es un conjunto de un modelo de vida personal enfocado a lograr el éxito en la comunicación humana, su esencia radica en la habilidad para transmitir y recibir mensajes lucíendolo de forma honesta, profundamente respetuosa, discreta y oportuna.

Según Sánchez (2000) señala que "La asertividad es la expresión directa de los propios sentimientos, deseos, derechos legítimos y opiniones sin amenazar o castigar a los demás y sin violar los derechos de esas personas". Donde reafirma Sánchez (2003) expresar "La asertividad es un tipo de habilidad social que se posee en mayor o menor medida. Además, una misma persona puede exhibir una respuesta más o menos asertiva según la situación que afronte y el momento en que ésta se produzca".

La asertividad se ha aplicado a distintas esferas dentro de la práctica psicológica y clínica, por las ventajas que permite en el funcionamiento interpersonal efectivo (Caballo 1993). A la vez la asertividad es percibida en forma diferente, según la cultura a la que pertenezca el individuo (Yoshioka, 2000).

Se refiere que el ser humano se desarrolla a través de nuestras experiencias diarias (nuestra interacción con las demás personas), y está ligada tanto a nuestra personalidad como al carácter, además, ambos no son estáticos, sino que se moldean con la interacción social a lo largo de la vida, entonces puede considerarse a la asertividad, como algo que evoluciona en función de la propia evolución de nuestra ser social y de nuestros conocimientos, lo cual convierte a la asertividad en un amplio concepto que engloba aspectos propios de cada persona.

Estos mismos autores, consideran que la asertividad se refiere al conocimiento y expresión de los deseos, valores, necesidades, expectativas y disgustos de un individuo. Como tal, no sólo involucra estar en mejor contacto con uno mismo, sino también afecta el modo de interactuar con otras personas, además de establecer una ventaja en la habilidad para buscar, mantener o aumentar el reforzamiento en una situación interpersonal (Cotler y Guerra 1976; Rich y Schroeder 1976; en León, Rodríguez, Ferrel y Ceballos, 2009).

García, E y Magaz, A. (1995) citado por Castillo E. (2002) conceptualizan la asertividad “como una cualidad que define aquella clase de interacción sociales que constituye en acto de respeto por igual a las cualidades y características personales de uno, y aquellas personas con quién se desarrolla la interacción”.

En este caso, lo citado por el autor, hizo referencia a un aspecto muy importante dentro de la comunicación asertiva: tomar en consideración el punto de vista de la otra persona; es decir, saberla escuchar para así hacer más efectivo el intercambio.

Jakubowski y Lange (1978), para ellos actuar asertivamente significa hacer valer los derechos, expresando lo que uno cree, siente y quiere en forma directa, honesta y de manera apropiada respetando los derechos de la otra persona .La asertividad involucra la declaración de los derechos personales expresando pensamientos, sentimientos y

En este caso, los citados autores hicieron referencia un aspecto importante la expresión emocional y de la capacidad de establecer valoración por sí mismo. También se habla de formas de comunicación sobre la intimidad, la expresión

de los derechos, los efectos de la autoafirmación en el medio ambiente y las clases de respuestas específicas capaces de ser generadas ante determinadas situaciones.

Flores, M. (2002). Define como "La habilidad verbal para expresar deseos, opiniones, limitaciones personales, sentimientos positivos y negativos, así como la defensa de derechos e intereses, manejo de la crítica positiva y negativa, manifestación y recepción de alabanzas, declinación y aceptación de peticiones e iniciación de la interacción de manera directa, honesta y oportuna, respetándose a sí mismo y a los demás durante las relaciones interpersonales en situaciones de servicio o consumo, relaciones afectivas y educativo-laborales en un contexto sociocultural determinado".

Desde el punto de vista la autora, la comunicación asertiva concede en la práctica, una serie de beneficios que se traducen en el bienestar personal, lo cual se va a reflejar en una sana relación con los demás.

Castanyer (2006), propone que toda persona posee un repertorio de conductas agresivas, pasivas y asertivas; la tendencia a poner en acto una de estas conductas, es la que define su comportamiento en una situación determinada. En base a lo anterior, es posible ver sujetos que son asertivos en ciertas circunstancias, pero en otras actúan de manera inadecuada, ya sea pasiva o agresiva.

Lo que refiere el autor, que el modo de enfrentamiento va a depender de la problemática que se vivencia y el significado o valor que tenga para la persona. Es decir, la situación vivida y el impacto que ésta genera en la persona son variables determinantes al momento de expresar una conducta.

Desde esta perspectiva, el comportamiento humano adquiere connotaciones que lo alejan de ser un elemento totalmente determinado y estático, concibiendo a la conducta como un proceso más fluctuante y dinámico. Por lo cual un individuo puede presentar conductas agresivas, asertivas y pasivas a lo largo de su existencia, sin ser consideradas éstas como contradictorias (Castanyer, 2006).

La persona con asertividad se aprecia y se acepta sin juicio crítico destructivo, le gusta la manera que es en todos los sentidos, busca lo mejor para sí misma, tiene confianza y seguridad en sus capacidades, valora sus esfuerzos y se respeta (Flores y Díaz-Loving, 2004).

El desarrollo de la asertividad, es el tipo de comportamiento asertivo que ejercen los jóvenes al momento de expresar los pensamientos, sentimientos, aceptar las críticas, dar y recibir cumplidos, iniciar conversaciones y defender los derechos de cada uno de manera directa, honesta y oportuna respetándose a sí mismo y a los demás (Flores y Díaz- Loving, 2004). La persona con asertividad se aprecia y se acepta sin juicio crítico destructivo, le gusta la manera que es en todos los sentidos, busca lo mejor para sí misma, tiene confianza y seguridad en sus capacidades, valora sus esfuerzos y se respeta (Flores y Díaz-Loving, 2001).

Por otra parte ser asertivo también implica tener un control de la emociones, ante diversas situaciones. La asertividad por tanto juega un papel fundamental en el manejo de sus habilidades sociales en contextos y situaciones donde tiene que exponer opiniones, sentimientos, formas de pensar y de relacionarse como sucede en el ámbito educativo. Estudios realizados por Caso y Hernández, 2007).

2.2.7. Características de la Asertividad

Las personas que practican la conducta asertiva son más seguras de sí mismas, menciona Riso, D. (2004), más transparentes y fluidas en la comunicación y no necesitan recurrir tanto al perdón, porque al ser honestas y directas impiden que el resentimiento eche raíces.

Las personas asertivas tienen la capacidad de reconocer e identificar sus necesidades y hacérselas saber a otras personas con firmeza y claridad. A la vez, aceptan que éstas tienen exactamente el mismo derecho de hacerse valer. Por esta razón, expresan sus ideas o reclamaciones con cortesía y escuchan con respeto las reclamaciones o ideas que manifiestan las demás personas, señalan Neidharet, Weinstein y Conry (1989).

Los autores reflejan con lo antes mencionado, que la sinceridad es la característica más distintiva de las personas asertivas. Defienden la realidad y por tal razón narran los hechos según ocurrieron, sin distorsiones, exageraciones o vanaglorias, la cual la base de la asertividad personal consiste en afirmar el verdadero yo; no un yo imaginario, inventado para manipular a las otras personas.

Riso, W. (2002, pp. 126-130), se refiere concretamente a los indicadores expresivos verbales y no verbales de la asertividad. Los explica de la siguiente manera:

- **Mirar a los ojos:** La mirada huidiza es típica de las personas inasertivas. La persona asertiva no escapa a la mirada, la sostiene el tiempo suficiente para establecer un buen contacto. Cuando se esquivo la mirada, generalmente se experimenta desconfianza porque se presume que la otra persona tiene algo que esconder o bien, que ésta no nos valida como su interlocutor.
- **El volumen de la voz:** Las personas que se sienten intimidadas por figuras de autoridad suelen bajar el volumen de su voz, al considerar que de esa forma el impacto de su mensaje no ofuscará al receptor la receptora. Quienes son inasertivos emplean un volumen de la voz demasiado bajo, lo que, además de dificultar la comunicación, provoca que se vean como personas tímidas o inseguras.
- **Modulación y entonación de la voz:** La entonación comunica e implica interés. Si el interlocutor es parco, la persona se siente poco apreciada. Cuando alguien habla con una entonación pobre y sin modulación afectiva, se experimenta aburrimiento, desconexión y pereza de responder.
- **Fluidez verbal:** Esta requiere espontaneidad y seguridad. Los tiempos muy prolongados para dar una respuesta, debido a que se piensa demasiado, generan angustia en la persona que está esperándola. Las personas inseguras o inasertivas consideran que cada pregunta es un problema que deben resolver. Emplean diversos recursos inadecuados, tales como muletillas, silencios entre una frase y otra, repeticiones y aclaraciones innecesarias, reiteradas disculpas e insinúan en vez de afirmar. Cuando se conversa con alguien que carece de fluidez verbal se siente impaciencia y desesperación.

- **La postura:** Comunica actitudes y la persona inasertiva, con su sola presencia física, da la impresión de que lo único que desea es no molestar. Es difícil acercarse afectivamente a una persona que no se acepta a sí misma. La sumisión generalmente produce rechazo.
- **Los gestos:** El gesto es la entonación del cuerpo. Acompaña físicamente al lenguaje y completa su sentido. Es lenguaje no verbal. Es en el rostro donde más se manifiesta lo que la persona es. Cuando se observa a alguien no solo se miran sus ojos, también las cejas, la boca, las comisuras. Los gestos de las personas no asertivas suelen estar desfasados respecto del lenguaje hablado. Existe cierta ambigüedad en el mensaje; por ejemplo, pueden manifestar verbalmente que están alegres, pero su rostro muestra tristeza. Con mayor frecuencia, las expresiones gestuales de estas personas suelen ser frías, impasibles y serias. Cuando se está frente a una persona con poca expresión gestual, se siente desconcierto, incertidumbre, desconfianza.

2.2.8. Formas de Conducta Asertiva.

Para una mejor comprensión de la comunicación asertiva, esta se puede comparar con la pasividad y la agresividad:

2.2.8.1 Formas de comunicación asertiva:

Según Tasso, E. y Luna, J. (1997), Cuando la persona es capaz de expresar sus sentimientos, pensamientos y deseos y defender sus derechos sin violar los de los demás. Cuando se está abierto a la negociación, al diálogo y al compromiso. Esta se caracteriza por:

- **Conducta no verbal:** Contacto ocular directo (pero no intimidatorio); habla fluida; postura erguida; respuestas directas a la situación; voz relajada, bien regulada y firme.
- **Conducta verbal:** Mensajes en primera persona del tipo, yo..., a mí..., entre otros.; verbalizaciones positivas; utilización de palabras como pienso que..., quiero..., me gustaría...

Los autores indican que el tono de una respuesta asertiva es: Sincero; positivo; no punitivo; justo; considerado; directo; no defensivo; sensible; constructivo.

2.2.8.2 Forma de comunicación pasiva:

Tasso, E. y Luna, J. (Ob. Cit), Cuando la persona no expresa directamente sus sentimientos, pensamientos y deseos. Cuando se intentan comunicar éstos indirectamente o se ocultan por completo. Se confía en que los demás adivinen lo que queremos o lo que sentimos. No se violan los derechos y/o sentimientos de los demás, pero se permite que los propios estén desatendidos. La misma se caracteriza por:

- **Conducta no verbal:** Ojos que miran hacia abajo; voz baja y vacilante; gestos desvalidos; postura hundida.
- **Conducta verbal:** No decir nunca no; poner excusas y/o mentir; utilización de palabras del tipo: quizás, supongo, realmente no es importante, etc.

2.2.8.3 Forma de comunicación agresiva:

Tasso, E. y Luna, J. (Ob. Cit), señalan que cuando la persona expresa lo que siente, lo que quiere y lo que piensa a costa de los derechos y los sentimientos de los demás y tiende a humillar y a atacar cuando no puede salirse con la suya, fomentando la culpa y el resentimiento en los otros, no fomentando la negociación ni el diálogo.

- **Conducta no verbal:** Tono de voz agresivo, mandón y exigente; mirada fija; habla fluida y rápida; postura intimidatoria; gestos de amenaza.
- **Conducta verbal:** Mensajes interpersonales; se utilizan palabras y frases como: ten cuidado, si no lo haces..., harías mejor en..., etc.

Es muy importante unir la conducta no verbal con la verbal, ofreciendo una coherencia comunicativa. Por ejemplo, no se debe decir: "yo quiero..." utilizando un tono de voz alto, agresivo e intimidatorio. Todo lo contrario, se debe decir: "yo quiero..." utilizando un tono de voz que parezca que estás pidiendo disculpas por ello.

➤ **Otros autores la definen como:**

Desde la perspectiva de Rodríguez (1988), quienes exhiben conductas pasivas no dan a conocer sus opiniones, escuchan pero no se hacen escuchar y dejan que los pasen a llevar. Su comportamiento se caracteriza por un bajo volumen de voz, poca fluidez, tartamudeo, muletillas, huyen del contacto visual, mirada baja y tensa, manos nerviosas, postura incómoda, victimización e inseguridad, temen herir o molestar a los demás y buscan ser queridos y apreciados por todos. Tienen sentimientos frecuentes de culpa, baja autoestima, ansiedad, escasa capacidad de expresión emocional. Esta postura de víctima repercute en quienes los rodean, haciendo que se sientan culpables por encontrarse en una situación más ventajosa, percibiéndose en deuda con la persona pasiva; o superiores, pudiendo aprovecharse de ellas (Castanyer, 2006). Bustamante (1998), agrega que el comportamiento pasivo se presenta para evitar los conflictos, no afrontar situaciones desagradables o por temor a lastimar al otro y perderlo.

La persona agresiva, de acuerdo con Rodríguez (1988), maneja de forma negativa su agresividad, atropellando los derechos de otros para satisfacer sus propias necesidades y derechos. Conductualmente, de acuerdo con Castanyer (2006), poseen un volumen de voz elevado, habla precipitada, interrumpen el discurso de su interlocutor, usan insultos y amenazas, manos y cara tensa, contacto ocular retador, invaden el espacio del otro, devalúan a las demás personas, piensan más en sí mismos, buscan ganar siempre, son ansiosos, con bajo autocontrol, se enfadan constantemente. Generalmente estas personas generan rechazo o huida por parte de los demás, lo que los lleva a ser más hostiles y continuar con el círculo vicioso de la agresividad.

Quienes actúan de manera agresiva, buscan liberar rabia acumulada o sentirse con poder; por lo mismo, la comunicación que establecen con su entorno se produce en términos de amenaza o ataque. Lo anterior provoca que las demás personas tiendan a sentirse disminuidas o verse obligadas a cumplir demandas con las que no están siempre de acuerdo.

Naranjo (2008), identifica distintas subdivisiones al interior de la conducta pasiva y agresiva, las cuales se encuentran delimitadas por rasgos característicos que posee la persona, éstas son:

Dentro de las pasivas se encuentran:

- **Huidizas:** quienes evitan las luchas y enfrentar los conflictos, sus interlocutores se frustran al no poder expresarles lo que sienten o cómo los hacen sentir, ya que el huidizo no responderá por ello.
- **Los conformistas:** Que no sólo evitan enfrentar los conflictos, además hacen como si no existieran; sin embargo, quienes los rodean sí son capaces de percibirlos, pudiendo experimentar culpa y/o resentimiento por ello.
- **Los bromistas:** Que evitan enfrentar de manera directa situaciones conflictivas, cuando aparece un problema o su interlocutor busca tratar un tema seriamente, hacen bromas o chistes restándole importancia, como consecuencia, anulan la expresión emocional de la otra persona.

En el caso de las personas que se comportan agresivamente, es posible apreciar distintas formas de modulación de la agresividad e intensidad de la misma. Aquí se encuentran las personas:

- **Acumuladoras de agresividad:** cuando existe una situación conflictiva no responden de modo inmediato, esto las lleva a acumular su resentimiento y a explotar cuando ya no pueden contener más su rabia. La dificultad es que esta liberación de agresividad ocurre de manera imprevista, por lo que la persona que la recibe no siempre es la principal involucrada en el problema.
- **Personas castigadoras:** para no expresar directamente el malestar que una situación les provoca, castigan a los demás negándoles algo. Y, en último lugar, las personas saboteadoras, no enfrentan cara a cara los conflictos, buscan el momento apropiado para sabotear al otro o golpearlo a traición.

Las personas asertivas, a diferencia de las anteriores, son capaces de pedir lo que necesitan, decir lo que les gusta y lo que no, expresar sus sentimientos y pensamientos cuando es necesario, siempre respetando los derechos del otro.

Canalizan su agresividad de manera productiva, ya sea practicando deportes, relajación o cualquier otra actividad. Tienen presente el “¿para qué?” de sus acciones, si la respuesta es positiva, saben que actúan de manera correcta. En el proceso comunicativo son perceptivos, saben cuándo hablar y les importa más el “cómo se dice” que el “qué” se dice (Rodríguez, 1988).

Su comportamiento externo refleja un habla fluida, segura, contacto ocular directo, pero no desafiante; son relajados, expresan sus sentimientos, son capaces de defenderse sin agredir a los demás, son honestos consigo mismos y con quienes los rodean, pueden discrepar y pedir aclaraciones, pueden decir no, reconocer sus errores, expresar sus gustos e intereses, hacen respetar sus derechos y respetan los de los demás. Poseen buena autoestima, están satisfechos con sus relaciones, no se sienten superiores ni inferiores a otras personas y tienen la sensación de controlar sus emociones (Castanyer, 2006).

Con todo lo mencionado por el actor destacamos que comportarse de manera asertiva implica expresar lo que se siente, teniendo el resguardo de hacerlo de un modo adecuado y a la persona que corresponda.

De la Plaza (2008) plantea que mujeres y hombres pueden ser asertivos/as, sin embargo, existen diferencias de acuerdo al estilo y género que cada uno/a posea: “La mujer asertiva es segura de sí misma, confía en sus capacidades y es consciente de ellas, lo que le permite dominar situaciones complejas sin perder su femineidad; es decir, logran hacer respetar sus derechos sin la necesidad de volverse agresivas o arrogantes”, por otro lado describe que el hombre asertivo no está centrado en dominar o controlar su entorno, ya que a corto o largo plazo esto provoca el alejamiento de los demás; sino que asume un comportamiento que busca la equidad entre él y la/s persona/s con la/s que interactúa, se expresa libremente a nivel afectivo y, si debe ejercer un liderazgo, lo hace considerando las necesidades del otro, poniéndose en su lugar y sintiéndose cómodo con su actividad.

De acuerdo a lo expresado el autor denota que los hombres y mujeres asertivos ganan en calidad de vida, se llevan mejor con los demás y ponen en práctica el aprendizaje vicario hacia sus hijos de manera directa. Pero, por

sobre todo, son personas respetuosas, seguras y libres con ellas mismas y no se sienten menoscabadas al estar con alguien que tiene muchos atributos.

2.2.9. Diferenciación de asertividad de otros conceptos similares.

La variable asertividad suele ser confundida con conceptos similares, los cuales son utilizados como sinónimos. En este apartado, se hacen explícitas las diferencias entre asertividad, locus de control interno, motivación intrínseca y resiliencia.

2.2.9.1. Asertividad y motivación intrínseca.

El hablar de una conducta motivada intrínsecamente, hace referencia a una acción que se lleva a cabo únicamente por el interés y el placer que la persona siente al realizarla. De acuerdo a Reeve (1994, citado en Zulma, 2006), y en la asertividad es la ejecución de la conducta debe surgir de manera espontánea, a partir de tendencias y necesidades internas, sin contar con refuerzos externos o la posibilidad de ser premiado por esto.

Dentro de la motivación intrínseca, existen tres características que son fundamentales para delimitarla, estas son: autodeterminación, donde la persona reconoce que es ella quien controla la acción; competencia, que es definida como la confianza en las propias capacidades al momento de concretar la actividad; y los sentimientos, provenientes del estado de bienestar interno que experimenta la persona luego de realizar la acción (Huertas, 1997 citado en Zulma, 2006).

En base a lo planteado, es posible inferir que el término “motivación intrínseca” es aplicable a cualquier acción que el individuo realice de manera voluntaria, cuya finalidad es la satisfacción personal, por lo que foco se encuentra al interior del sujeto.

En el caso de la asertividad, las acciones que la persona realiza no necesariamente le producen satisfacción. Como mencionan Hidalgo y Abarca (1999), cuando un sujeto actúa de manera asertiva, existe un riesgo social a nivel de expectativas de la persona con la que se interactúa. Por ejemplo, si durante una conversación, uno/a de los/as interlocutores/as expresa

respetuosamente su molestia frente a la conducta de la otra persona, esta puede interpretarlo como un ataque y distanciarse; produciendo una sensación displacentera en quien actuó asertivamente, la que se aleja de la satisfacción propia de la motivación intrínseca.

Además, en la asertividad el foco está puesto en el propio sujeto y su interlocutor, ya que es necesario considerar los derechos propios y los de la persona con la que se interactúa (García y Magaz, 1994). Finalmente, la asertividad es un concepto que se expresa únicamente en las relaciones interpersonales (De la Plaza, 2008), mientras que la motivación intrínseca abarca múltiples dimensiones de interés para el sujeto y que repercuten sobre el rendimiento académico, laboral o deportivo, entre otros.

2.2.9.2. Asertividad y Resiliencia.

De acuerdo a Fergus y Zimmerman (2005 citado en Villalta, 2010), el término resiliencia surge con la finalidad de intentar explicar la conducta saludable presentada por un sujeto en condiciones desfavorables, es decir, la capacidad que posee para enfrentar situaciones adversas, superarlas y lograr un crecimiento personal a partir de la experiencia. Este concepto abarca factores personales y ambientales que, al entrar en conjunción, entregan a la persona las herramientas necesarias para afrontar la adversidad (Villalta, 2010).

Por lo que la asertividad puede ser considerada como una de las herramientas que potencia la capacidad de resiliencia de sus integrantes; sin embargo, siendo uno de los elementos predictores de la presencia de ésta última, ya que son múltiples los factores incidentes en su desarrollo (personales y ambientales).

Además, el comportamiento asertivo no está limitado a situaciones adversas o desfavorables como la resiliencia, pudiendo expresarse en cualquier instancia donde exista interacción social y, al tratarse de una conducta, ser reforzado mediante la retroalimentación inmediata del interlocutor.

2.2.9.2. Asertividad y Locus de control interno.

El concepto Locus de control, hace referencia al modo en que las personas enfrentan las situaciones que se presentan (Vera, Domínguez, Laborín, Batista y Seabra, 2007). En el caso del locus de control interno, el sujeto atribuye los resultados de sus acciones a características personales, es decir, habilidades o destrezas que posee, el esfuerzo involucrado en la tarea, el modo de abordaje implementado, etc., lo que lo lleva a sentir un alto grado de control sobre su éxito y bienestar, viéndose reforzado por sus logros y aprendiendo de sus fracasos. Mientras que un sujeto con locus de control externo, realiza atribuciones ambientales a los resultados que obtiene, por lo que la sensación de control sobre los efectos de su conducta y su futuro es mínima (Zdanowicz, Janne y Reynaert, 2004).

El locus de control consiste en una característica de la personalidad que guía las acciones de la persona y que explica las causas de los éxitos y/o fracasos (Bolívar y Rojas, 2008).

Desde este punto de vista, el concepto de locus de control consiste en las atribuciones que el sujeto hace de los resultados que su conducta genera, sean externas o internas, mientras que la asertividad es una forma de comportamiento que se expresa en el momento mismo de la interacción y cuyos resultados se evalúan de manera inmediata, mediante los efectos que tiene la conducta en los receptores.

2.2.10. La Importancia de la Autoestima para el Desarrollo de la Comunicación Asertiva.

En el presente capítulo se analizarán las implicaciones que tiene la autoestima al momento de desarrollar la asertividad y por ende, la comunicación asertiva.

2.2.10.1. Autoestima y Asertividad.

La asertividad está muy relacionada con la autoestima. Una persona con falta de asertividad suele tener también una baja autoestima, es decir, tiene una

bajo concepto de sí misma y piensa que las necesidades y opiniones de los demás son más importantes que las suyas. Al igual que la autoestima, la asertividad no es algo con lo que nace, más bien es algo que se va aprendiendo poco a poco especialmente durante la infancia.(Zaldívar 2003)

Para que el ser humano pueda ser asertivo en la vida, primero tiene que revisar su autoestima, ya que si no se siente suficientemente valorado, seguramente va a permitir que abusen de él o ella. Es decir, si se tiene autoestima desarrollada, el individuo llegara a desenvolverse también su asertividad; en cambio si el individuo tiene autoestima no desarrollada no favorecerá la adquisición de su asertividad.

Para que un individuo con autoestima desarrollada pueda aplicar la asertividad, es necesario conocer algunas habilidades que lo pueden acercar a la misma.

➤ **Habilidades asertivas**

Para lograr ser asertivo es importante tener un óptimo manejo emocional ya que manejar de una manera adecuada las emociones facilita la expresión clara de la información tanto subjetiva como objetiva. Es importante mencionar que es una emoción.

Bisquerra, R. (2003) menciona que es un estado complejo del organismo caracterizado por una excitación o perturbación que predispone a una respuesta organizada, también menciona que las emociones se generan como respuesta a un acontecimiento externo o interno.

Asimismo, Goleman (2001) menciona que una emoción predispone de un modo diferente la acción, cada una de ella señala una dirección que, en el pasado permitió resolver adecuadamente los innumerables desafíos, a que se ha visto sometida la existencia humana.

La conducta socialmente habilidosa es un conjunto de comportamientos emitidos por una persona en un contexto interpersonal, que expresa sentimientos, actitudes, deseos, opiniones y derechos de manera adecuada, de modo que resuelven favorablemente los problemas con los demás (Caballo, 1993; Michelson1983, Bellack y Morrison, 1982; en Hidalgo y Abarca1990).

Aunque el concepto de habilidad social es difícil de delimitar dado que tiene por característica ser multidimensional (Valadez, 2002). Este constructor abarca una serie de comportamientos donde están incluidos diferentes sistemas de respuestas, ya sea fisiológicos, emocionales, cognitivos o conductuales

Menciona el autor es que las emociones permiten que el ser humano sea capaz de identificar situaciones difíciles para después darles resolución por medio de la inteligencia y razón.

Según Aguilar (1987) una habilidad es el grado de competencia que tiene cada ser humano para realizar las metas u objetivos que se propone. El autor menciona que los componentes básicos de las habilidades asertivas son:

- ❖ Ser respetuoso consigo mismo y con los demás
- ❖ Ser directo
- ❖ Ser honesto
- ❖ Ser apropiado
- ❖ Saber decir y saber escuchar.
- ❖ Ser positivo.

➤ **Asertividad y Autoestima van unidas.**

Según Jara. (2010), Existe una fuerte relación entre la asertividad y el autoestima. Si adoptamos un comportamiento asertivo implica que hemos tenido valentía, que en vez de realizar lo que otros quieren que hagamos hemos plantado cara y hemos sido valientes, para terminar haciendo lo que realmente nos apetece. El haber actuado de forma asertiva nos da un subidón de autoestima impresionante (sobre todo cuando estamos acostumbrados a todo lo contrario, a realizar cosas o adoptar comportamientos con lo cual no estamos de acuerdo).

En definitiva el autor afirma que el comportamiento asertivo va aumentando su autoestima, porque creemos más en nosotros mismos, porque una vez que logramos actuar y no dejarnos influenciar por nuestro alrededor mejoramos nuestra comunicación y autoestima.

➤ **La Asertividad: Expresión de una sana autoestima**

Según Castanyer O, (2014). Si nos queremos y respetamos, seremos capaces de querer y respetar al otro. Y la única forma de hacerlo es desarrollando una

sana autoestima que nos permita estar seguros de nuestra valía única y personal y nos ayude a hacer valer nuestros derechos sin pisar los del otro.

Por otro lado, Zaldívar, (2003). La autoestima es el pilar fundamental de la asertividad, la misma puede ser conceptualizada como la valoración que tenemos de nuestra persona, el valor que nos asignamos; se relaciona con qué tanto nos aceptamos, con el grado de satisfacción con lo que somos, hacemos, pensamos y sentimos. Lo anterior se vincula con el grado en que respetamos y defendemos nuestros derechos y la actitud que asumimos en relación con los derechos de los demás.

La manera en que un sujeto expresa su asertividad, nos permite inferir como anda su autoestima. Los sujetos con autoestima adecuada muestran respeto y consideración para su persona y se valoran positivamente, mientras que los sujetos con autoestima baja e inadecuada muestran dificultades para expresar su asertividad y pueden comportarse de manera agresiva o pasiva, al tratarse a sí mismos con dureza, con exigencias desmedidas y una desvalorización general de su persona y de todo lo que hacen.

Una autoestima saludable implica no sólo la potencialidad para mantener valoraciones y relaciones gratificantes consigo mismo; sino también, la capacidad para relacionarse de manera asertiva con los otros y contar además con la fortaleza psicológica necesaria para arriesgarse y luchar, de manera legítima, por alcanzar nuestros objetivos y enfrentar los obstáculos que se oponen a ello.

Una asertividad saludable, nos capacita además para valorar justamente nuestros logros, así como los logros de los demás, expresar adecuadamente nuestros pensamientos y sentimientos y permanecer abierto para dar y recibir afectos de nuestros seres queridos y amigos más cercanos.

Cuando nuestra autoestima se encuentra dañada, nos hace sentirnos incapaces e inadecuados, nos mostramos inseguros y dependientes, de manera excesiva, de las opiniones y aprobación de los demás y el autoconcepto que desarrollamos nos hace sentirnos infelices, deprimidos o ansiosos.

La estimulación de las tres áreas principales siguientes: el sentimiento de identidad personal, sentido de pertenencia y el sentimiento de autoeficacia, nos posibilita mostrar una asertividad adecuada y una autoestima saludable.

Estimular el sentimiento de identidad personal implica profundizar en el conocimiento de sí mismo, conocer más acerca de la persona que somos, aceptarnos como seres únicos e irrepetibles que somos y aprender a reconocer y valorar positivamente nuestras cualidades personales positivas, y también a trabajar en el perfeccionamiento de nuestros puntos débiles.

Nuestro sentido de seguridad se refuerza cuando nos sentimos pertenecientes a determinado grupo: familia, trabajo, etc. Esta identidad con el grupo se construye y refuerza a partir del sentimiento de ser queridos y estimados por este, de ser importantes para sus integrantes, esto eleva nuestra autoestima.

El sentirnos capaces de emprender exitosamente determinadas actividades, de alcanzar determinados logros, o de desempeñarnos de manera eficaz ante determinadas situaciones o circunstancias, refuerza nuestra autoestima y nuestra asertividad. Pensamientos positivos y visión optimista de nuestras posibilidades de afrontamiento, estimulan nuestro sentimiento de eficacia.

Según expuesto por los autores, Castanyer O, (2014). Y Zaldívar, (2003). El incrementar y perfeccionar nuestro comportamiento asertivo, redundará en el aumento de nuestra estima, de una autoestima saludable; ello implica: identificar lo que queremos y expresar lo que sentimos y necesitamos, luchar por alcanzar nuestros objetivos sin temor a equivocarnos, y en caso de que eso suceda, estar dispuestos a aprender de nuestros errores, vivir con responsabilidad y, sobre todo, aceptarse a sí mismo.

Sí somos asertivos y mostramos una autoestima saludable, estaremos en mejores condiciones para lidiar con los retos de la vida y tener una existencia con mucho más disfrute y bienestar.

2.2.11. Estilos Básicos de Interacción Social

Existen tres estilos básicos que Mirta Margarita Flores Galaz y Rolando Díaz Loving (2004); demuestran tres formas de comunicarse:

1) Asertividad: definida como la habilidad del individuo para expresar sus limitaciones, sentimientos, opiniones, deseos, derechos, a dar y recibir alabanzas, a hacer peticiones y a manejar la crítica.

2) No asertividad: es decir la inhabilidad del individuo para expresar sus deseos, opiniones, sentimientos, limitaciones, alabanzas, iniciar la interacción con otras personas y manejar la crítica.

3) Asertividad indirecta: es decir la inhabilidad del individuo para tener enfrentamientos directos cara a cara con otras personas en situaciones cotidianas o de trabajo ya sea con familiares, amigos, jefes y compañeros de trabajo, llevándolo por lo tanto a expresar sus opiniones, deseos, sentimientos, peticiones, limitaciones personales, realizar peticiones, a decir no, a dar y recibir alabanzas y a manejar la crítica por medio de cartas, teléfono, etc.

➤ García y Magaz (1994). También existen tres estilos básicos de comunicación diferenciados por la actitud que revelan hacia el interlocutor: evalúa estas dos variables .:

1. La Auto-Asertividad, definida operativamente como la “clase de comportamiento que constituye un acto de expresión sincera y cordial de los sentimientos propios y de respeto a los propios valores, gustos, deseos o preferencias”.

2. La Hetero-Asertividad, definida operativamente como la “clase de comportamiento que constituye un acto de respeto a la expresión sincera y cordial de los sentimientos y de valores, gustos, deseos o preferencias de los demás”.

De este modo, el comportamiento asertivo se caracteriza por compartir ambas cualidades, pudiendo clasificar los estilos habituales de interacción de las personas en las cuatro categorías siguientes:

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 que se consideran superiores o mejores que los demás, a quienes suelen menospreciar.

Asertivo

Estilo de interacción social caracterizado por un equilibrio 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 las demás, merecedoras de respeto y consideración.

2.2.12. Ventajas de la Conducta Asertiva.

Craig, J. (1997), Señala que el comportamiento asertivo ofrece muchas ventajas, de la cuales se destacan las siguientes:

- ✓ Disminución de la ansiedad.
- ✓ Aumento de relaciones más íntimas y significativas.
- ✓ Una mejor adaptación social. Un aumento de la autoestima.
- ✓ Maximización de consecuencias favorables y minimización de consecuencias desfavorables.
- ✓ Aumento de la confianza y seguridad en ti mismo.
- ✓ Mejorar la aceptación y el respeto propio y el de los demás.
- ✓ Expresión de sentimientos, derechos y deseos tanto positivos como negativos de una forma eficaz, sin menospreciar o negar los derechos de los demás y sin crear o sentir vergüenza y/o sentimientos de culpabilidad.
- ✓ Aumento de la empatía (capacidad de ponerse en el lugar del otro).

El citado autor destaca, que es importante tener en cuenta que el objetivo no es conseguir siempre lo que quieres, sino aumentar la probabilidad de lograr tus objetivos sin pasar por encima de los derechos de los demás.

Lo que sí conseguirás siempre es sentirte mejor consigo mismo por haber sido capaz de expresar tu opinión y tus sentimientos. Como se ha dicho la asertividad es una habilidad y como tal susceptible tanto de aprendizaje como de mejora.

En definitiva, es una habilidad personal para facilitar el desarrollo y fomento de las relaciones interpersonales positivas, con una actitud de respeto y tolerancia hacia otras personas, aceptando las diferencias entre unos y otros y aprendiendo a comportarse de forma constructiva y solidaria, aportando cosas propias y valorando las aportaciones de los demás.

Craig, J. (Ob.cit), señala que aprender a comportarse de forma asertiva no es sólo aprender a expresar las emociones, afectos, sentimientos y opiniones propias, sino también aprender a recibir de forma adecuada las de los demás.

En vista de lo antes expuesto, Santrock, A. (2002), presenta una serie de reglas para lograr una comunicación exitosa:

- ✓ No tenga ideas preconcebidas.
- ✓ No haga inferencia, pregunte.
- ✓ Tome en cuenta los dos tipos de comunicación: la verbal y la no verbal.
- ✓ Escuche y haga una pausa antes de contestar.
- ✓ Póngase en el lugar del otro.
- ✓ Nada de estrategias, sino espontaneidad.
- ✓ Nada de supremacías, sino igualdad de derechos.
- ✓ Improvisación, nada de protocolos.
- ✓ Revise las primeras impresiones.

2.2.13. Factores que dificultan el desarrollo de la Asertividad.

García y Magaz (1994). Ha sistematizado los factores que dificultan el desarrollo de la asertividad, los cuales se describen a continuación:

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

2.2.14. Técnicas Asertivas

Vicente Bonet (1994) plantea que la valoración de la conducta asertiva, se basa en el aprendizaje de estrategias responsables para una mejor relación interpersonal y clasifica la asertividad del siguiente modo:

a) Asertividad positiva

Esta forma de conducta asertiva consiste en expresar auténtico afecto y aprecio por otras personas. La asertividad positiva supone que uno se mantiene atento a lo bueno y valioso que hay en los demás y, habiéndose dado cuenta de ello, la persona asertiva está dispuesta a reconocer generosamente eso bueno y valioso y a comunicarlo de manera verbal o no-verbal.

b) La aserción negativa

La Aserción negativa se utiliza a la hora de afrontar una crítica cuando somos conscientes de que la persona que nos critica tiene razón. Consiste en expresar nuestro acuerdo con la crítica recibida haciendo ver la propia voluntad de corregir y demostrando así que no hay que darle a nuestra acción más importancia de la debida. Con ello reducimos la agresividad de nuestros críticos y fortalecemos nuestra autoestima, aceptando nuestras cualidades negativas.

c) Asertividad empática

La asertividad empática permite entender, comprender y actuar en base a las necesidades del interlocutor, consiguiendo a la vez que seamos entendidos y comprendidos.

d) Asertividad confrontativa

El comportamiento asertivo confrontativa resulta útil cuando percibimos una aparente contradicción entre las palabras y los hechos de nuestro interlocutor. Entonces se describe lo que el otro dijo que haría y lo que realmente hizo; luego se expresa claramente lo que uno desea. Con serenidad en la voz y en las palabras, sin tono de acusación o de condena, hay que limitarse a indagar, a preguntar, y luego expresarse directamente un deseo legítimo.

f) Interrogación negativa

Se trata de una técnica dirigida a diferenciar las críticas sinceras por parte de los demás, con el fin de sacar provecho de la información útil dichas críticas o si tienen un fin manipulativo, inclinando al mismo tiempo a nuestros críticos a mostrar más asertividad y demostrándoles que no podrán manipularnos. El procedimiento consiste en solicitar más desarrollo en una afirmación o afirmaciones de contenido crítico procedentes de otra persona con el objetivo de evidenciar si se trata de una crítica constructiva o manipulativa.

2.3. Marco Conceptual

Flores. G y Díaz L. (2004). Definida como la habilidad del individuo para expresar sus limitaciones, sentimientos, opiniones, deseos, derechos, a dar y recibir alabanzas, a hacer peticiones y a manejar la crítica.

CAPITULO III

RESULTADOS

3.1. Resultados sobre la distribución de frecuencias según niveles de Asertividad en estudiantes universitarios de la Escuela de Psicología

Tabla 3.

Distribución de frecuencias según nivel en el factor “Asertividad” de la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA), en alumnos Ingresantes, Media Carrera y Egresantes de la Escuela de Psicología de una Universidad Privada de Trujillo.

Nivel de Asertividad	Grupo de estudio					
	Ingresantes		Media Carrera		Egresantes	
	N	%	N	%	N	%
Bajo	11	26.8	4	25.0	2	8.7
Medio	28	68.3	10	62.5	11	47.8
Alto	2	4.9	2	12.5	10	43.5
Total	41	100.0	16	100.0	23	100.0

Los resultados en la tabla 3, evidencia que los alumnos de la Escuela de Psicología en lo que respecta a los niveles del factor Asertividad, en Ingresantes de estudios, el 26.8% muestra un nivel bajo y solo el 4.9%, muestra un nivel alto; En Media Carrera de estudios el 25.0% presenta nivel bajo y el 12.5% nivel alto; En tanto que los alumnos Egresantes solo el 8.7% muestra nivel bajo; mientras que el 43.5% registran un nivel alto en este factor.

Tabla 4.

Distribución de frecuencias según nivel en el factor “No Asertividad” de la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA), en alumnos Ingresantes, Media Carrera y Egresantes de la Escuela de Psicología de una Universidad Privada de Trujillo.

Nivel de No Asertividad	Grupo de estudio					
	Ingresantes		Media Carrera		Egresantes	
	N	%	N	%	N	%
Bajo	8	19.5	3	18.8	8	34.8
Medio	18	43.9	8	50.0	15	65.2
Alto	15	36.6	5	31.3	0	0.0
Total	41	100.0	16	100.0	23	100.0

Los resultados en la tabla 4, permiten apreciar que en el factor No Asertividad, se observa que en los alumnos Ingresantes, el 19.5% registran un nivel bajo; de los alumnos de Media Carrera el 18.8% registra un nivel bajo; en tanto que de los alumnos Egresantes, el 34.8% registra un nivel bajo. En lo que respecta al nivel alto se encuentra que el 36.6% de los alumnos Ingresantes, muestra este nivel, de los alumnos de Media Carrera, el 31.3% y de los alumnos Egresantes; ninguno de ellos presenta un nivel alto de No Asertividad.

Tabla 5.

Distribución de frecuencias según nivel en el factor “Asertividad Indirecta” de la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA), en alumnos Ingresantes, Media Carrera y Egresantes de estudios de la Escuela de Psicología de una Universidad Privada de Trujillo.

Nivel de Asertividad Indirecta	Grupo de estudio					
	Ingresantes		Media Carrera		Egresantes	
	N	%	N	%	N	%
Bajo	8	19.5	4	25.0	10	43.5
Medio	22	53.7	8	50.0	12	52.2
Alto	11	26.8	4	25.0	1	4.3
Total	41	100.0	16	100.0	23	100.0

Los resultados mostrados en la tabla 5, referentes a los niveles en el factor Asertividad Indirecta, evidencian que en los alumnos Ingresantes, el 19.5% registran un nivel bajo; de los alumnos de Media Carrera el 25.0% registra un nivel bajo; en tanto que de los alumnos Egresantes, el 43.5% registra un nivel bajo. En lo que respecta al nivel alto se encuentra que el 26.8% de los alumnos Ingresantes, muestra este nivel, de los alumnos de Media Carrera, el 25.0% y de los alumnos Egresantes solo el 4.3% presentan un nivel alto de Asertividad Indirecta.

3.2. Resultados sobre la comparación de Asertividad según el factor de nivel de formación académica (Ingresantes, Media Carrera, Egresantes), en estudiantes universitarios de la Escuela de Psicología

Tabla 6.

Resultados en la comparación del factor “Asertividad” de la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA), en alumnos Ingresantes, Media Carrera y Egresantes de la Escuela de Psicología de una Universidad Privada de Trujillo.

	Grupo de estudio			Prueba F
	Ingresantes	Media Carrera	Egresantes	
Media	54.8	55.2	61.5	F = 7.54
Desv. Estándar	7.1	5.3	7.5	p = .001 **
N	41	16	23	

** p<.01

Los resultados presentados en la tabla 6, se muestra que luego de aplicar la prueba estadística para la comparación de promedios se identifica diferencia altamente significativa (p<.01), entre la puntuación promedio obtenida por los alumnos Ingresantes, Media Carrera y Egresantes, de la Escuela de Psicología en el factor “Asertividad” mostrando un mayor promedio (61.5), los alumnos Egresantes en comparación al promedio obtenido por los alumnos Ingresantes y Media Carrera que registran promedio respectivos de 54.8 y 55.2 puntos.

Tabla 7.

Resultados en la comparación del factor “No Asertividad” de la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA), en alumnos Ingresantes, Media Carrera y Egresantes de la Escuela de Psicología de una Universidad Privada de Trujillo.

	Grupo de estudio			Prueba F
	Ingresantes	Media Carrera	Egresantes	
Media	38.9	38.3	31.8	F = 4.71
Desv. Estándar	10.0	9.6	7.1	p = .012 *
N	41	16	23	

*p<0.05

Los resultados presentados en la tabla 7, se muestra que luego de aplicar la prueba estadística para la comparación de promedios obtenidos por los alumnos de la Escuela de Psicología en el factor “No Asertividad” se encontró diferencia significativa ($p<.05$), entre la puntuación promedio obtenida los alumnos Ingresantes, Media Carrera y Egresantes, mostrando un menor promedio (31.8), los alumnos Egresantes en comparación al promedio obtenido por los alumnos Ingresantes y Media Carrera que registran promedio respectivos de 38.9 y 38.3 puntos.

Tabla 8.

Resultados en la comparación del factor “Asertividad Indirecta” de la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA), en alumnos Ingresantes, Media Carrera y Egresantes de la Escuela de Psicología de una Universidad Privada de Trujillo.

	Grupo de estudio			Prueba F
	Ingresantes	Media Carrera	Egresantes	
Media	39.4	39.5	29.5	F = 7.79
Desv. Estándar	11.2	8.3	9.5	p = 0.001 **
N	41	16	23	

** p<0.01

En la tabla 8, se muestra que luego de aplicar la prueba estadística F del análisis de varianza para la comparación de promedios obtenidos en el factor “Asertividad Indirecta” se encontró diferencia altamente significativa ($p<.01$), entre la puntuación promedio obtenida los alumnos Ingresantes, Media Carrera y Egresantes, mostrando un menor promedio (29.5), los alumnos Egresantes en comparación al promedio obtenido por los alumnos Ingresantes y Media Carrera que registran promedio respectivos de 39.4 y 39.5 puntos.

CAPITULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS

El desarrollo de la asertividad, permite estudiar con mayor certeza el tipo de comportamiento asertivo que ejercen los jóvenes al momento de expresar los pensamientos, sentimientos, aceptar las críticas, dar y recibir cumplidos, iniciar conversaciones y defender los derechos de cada uno de manera directa, honesta y oportuna respetándose a sí mismo y a los demás (Flores y Díaz- Loving, 2004). La persona con asertividad se aprecia y se acepta sin juicio crítico destructivo, le gusta la manera que es en todos los sentidos, busca lo mejor para sí misma, tiene confianza y seguridad en sus capacidades, valora sus esfuerzos y se respeta (Flores y Díaz-Loving, 2001). La presente investigación tuvo como punto central determinar si existen diferencias en el nivel de asertividad entre los alumnos ingresantes, media carrera, decimo ciclo.

Al analizar los resultados encontramos que se acepta la hipótesis general , la cual existe diferencias significativas en los niveles de asertividad entre los alumnos ingresantes, media carrera , decimo ciclo, dato que corrobora con Navarro (2000), quien sostiene que la asertividad es un conjunto de un modelo de vida personal enfocado a lograr el éxito en la comunicación humana, su esencia radica en la habilidad para transmitir y recibir mensajes luciéndolo de forma profundamente respetuosa , discreta y oportuna; como vemos los jóvenes de la presente investigación han desarrollado paulatinamente esta conducta asertiva.

La primera hipótesis específica nos muestra que existe diferencia altamente significativamente en el factor asertiva entre los alumnos ingresantes, media carrera y egresantes, dato que corrobora con Sánchez (2000), quien sostiene que la asertividad es la expresión directa de los propios sentimientos, deseos, derechos legítimos y opiniones sin violar los derechos de esas personas es por ellos que vemos que los alumnos ingresantes muestran mayores

dificultades para este tipo de comunicación pero a medida que van desarrollándose académicamente van generando habilidades que le permiten comunicarse de manera más directa respetando los derechos de los demás.

La segunda hipótesis nos muestra que existen diferencias significativamente en el factor no asertividad entre los alumnos ingresantes, media carrera y egresantes, dato que se corrobora con Flores y Díaz-Loving (2004), inhabilidad del individuo para expresar sus deseos, opiniones, sentimientos, limitaciones, alabanzas, iniciar la interacción con otras personas y manejar la crítica ; la cual se demuestra que los alumnos del ingresantes expresan mayores dificultades para este tipo de comunicación, pero conforme van desarrollándose académicamente van formando destrezas que le permiten comunicarse de manera más adecuada respetando los demás.

La tercera hipótesis nos demuestra que existe diferencias altamente significativas en el factor Asertividad Indirecta en los alumnos de alumnos ingresantes, media carrera y egresantes, dato que se corrobora con Flores y Díaz-Loving (2004) , quien sostiene que la inhabilidad del individuo para tener enfrentamientos directos cara a cara con otras personas en situaciones cotidianas o de trabajo ya sea con familiares, amigos, jefes y compañeros de trabajo, llevándolo por lo tanto a expresar sus opiniones, deseos, sentimientos, peticiones, limitaciones personales, realizar peticiones, a decir no, a dar y recibir alabanzas y a manejar la crítica por medio de cartas, teléfono, etc; la cual se demuestra que los alumnos ingresantes expresan dificultades para este tipo de comunicación, pero conforme van avanzando académicamente forman habilidades que le permiten expresarse de manera más directa frente a las personas de su entorno.

CAPITULO V

CONCLUSIONES

Se aceptan las hipótesis

- Se acepta la hipótesis general la cual nos muestra que existen diferencias significativas en la “Asertividad” entre los diferentes ciclos académicos.
- Existen diferencias en el factor Asertividad entre los estudiantes ingresantes, media carrera y egresantes de la carrera de psicología, de una universidad privada de Trujillo al $p < 0.01$.
- Existen diferencias en el factor No asertividad entre los estudiantes ingresantes, media carrera y egresantes de la carrera de psicología, de una universidad privada de Trujillo al $p < 0.05$.
- Existen diferencias en el factor asertividad indirecta entre los estudiantes ingresantes, media carrera y egresantes de la carrera de psicología, de una universidad privada de Trujillo al $p < 0.01$

RECOMENDACIONES

- Dar a conocer a los directivos de la escuela de psicología los resultados alcanzados para que a partir de ellos se pueda trabajar actividades de desarrollo personal (habilidades sociales) que permitan una evolución adecuada de este factor en el desarrollo del futuro psicólogo.
- Para aquellos que tienen dificultad en la No asertividad se debe manejar programas donde aprendan a manejar sus emociones, dentro de esta sus impulsos, como también a canalizar su energía; con el fin de poder relacionarse adecuadamente con su medio ambiente y con el entorno mostrando conductas socialmente adaptables.
- Así mismo teniendo en cuenta el nivel de asertividad encontrado en los alumnos de ingresantes, media carrera; y viendo que difiere en gran medida en los alumnos egresantes, se recomienda para mejorar la Asertividad Indirecta trabajar el desarrollo y fortalecimiento de la asertividad utilizando técnicas cognitivo conductuales que les permitan generar destrezas donde consigan manejar una comunicación cara a cara y de manera correcta. Para ello debe utilizar técnicas de modelaje y moldeamiento, técnicas de rol play, que permiten el fortalecimiento de esta destreza.
- Así también, teniendo en cuenta los resultados observados se debe planear programas de desarrollo personal buscando desarrollar personalidades estables y con estados emocionales que adquieran una adecuada interacción.

- Cabe mencionar que la presente investigación aporta herramientas para el conocimiento de la asertividad y da pautas a seguir para una intervención más completa tales como, el de desarrollar la asertividad en la comunicación.
- Finalmente, este trabajo ayudará a la promoción de la Asertividad, ya que actualmente, se presentan con más frecuencia problemas personales y sociales por lo tanto, está siendo indispensable que se intervenga, que permitan un adecuado trabajo de intervención. Dado que el rol de la psicología gira en torno de la ayuda a las personas, así pudiendo contribuir al buen desarrollo personal. Por lo tanto, el contar con esta investigación, va a permitir al profesional en psicología tener una adecuada comunicación asertiva.

IV. REFERENCIAS

- Alberti, R.; Emons, M. (1978). *Su derecho perfecto: Una guía de la conducta asertiva*, California, Estados Unidos: Ediciones Imacte.
- Alberti, R.E. y Emmons, M.L. (1974/2006). *Con todo tu derecho: Asertividad e igualdad en su vida y en sus relaciones*. Barcelona, España: Obelisco
- Aguilar, E. (1987). *Asertividad. ¿Cómo ser tú mismo sin culpas?* México: Ediciones Pax.
- Aguirre, D. (1992). *Psicología de la comunicación en el aula*. Cuba: Ediciones galeno
- Araki, R.; Reynoso, D. (2008) *Bienestar psicológico, asertividad y rendimiento académico en estudiantes universitarios*. Lima: Ediciones San marquinos.
- Aluicio G., Anaís¹ y Revellino, Mónica
- Bandura, A. (1980). *Social Pensamiento y Acción*. Española, Barcelona: Ediciones Martínez Roca, S. A.
- Becker, A. (2002) *Análisis de la Estructura pragmática de la cláusula en el español de Mérida*. Revista ACTUAL. Volumen 17. ISSN: 1139-8736 Universidad de los Andes. Mérida. Venezuela.
- Bejarano, Z (1999). *Estudio de la asertividad*. Lima, Perú.
- Bisquerra, R. (2003). *Educación emocional y competencias básicas para la vida*. Revista de investigación educativa. Barcelona, España.
- Bonet, v. 199. *Manual de autoestima*. Bilbao, España : Editorial Sal Terrae
- Bustamante, (1998). *Autoestima y asertividad*. Comité Nacional para el adulto mayor. Santiago de Chile. Consultado el 30 de agosto del 2014. Disponible: http://www.down21.org/act_social/relaciones/main.htm
- Cardona J. (2006). *La Asertividad En El Trabajo*. Consultado el 27 de agosto. Disponible En: Www.Monografias.Com/Trabajos36/Asertividad.

- Caballo, V. (1983) *Asertividad: Definiciones Y Dimensiones*. Universidad Autónoma De Madrid. Recuperado De [Http://dialnet.unirioja.es/servlet/fichero_articulo](http://dialnet.unirioja.es/servlet/fichero_articulo).
- Castanyer, O. (1997). *La Asertividad*, Bilbao, España: Editorial De Broker.
- Castanyer, O. (2003). *La Asertividad. Expresión de una sana autoestima*, Bilbao, España: Editorial De Broker.
- Castanyer, O. y Ortega, E. (2006). *¿Por qué no logro ser asertivo?* España: Descleé de Brower.
- Castanyer, O. (2014.) *la asertividad: expresión de una sana autoestima*, España: Desclee de Brouwer,
- Caso, J y Hernández, L. (2007). Variables que inciden en el rendimiento académico de adolescentes mexicanos. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 39, 487-501.
- Craig, Grace. (1997). *Desarrollo psicológico*. México: Prentice Hall.
- De La Plaza, J. (2008). *La Inteligencia Asertiva*. Santiago: Zig-Zag S.A
- Díaz, R. (2003). *Psicología del Mexicano 2. Bajo las garras de la cultura*. México: Trillas.
- Díaz-Guerrero, R. (1994). *Psicología del Mexicano. Descubrimiento de la Etnopsicología*. México: Trillas
- Dioses, S; Noe, H. (1999). *Niveles De Asertividad, Heteroasertividad Y Autoasertividad En Un Grupo De Consumidores De Pasta Básica De Cocaína (Pbc)*. Tesis de titulación de la universidad nacional de Trujillo, Perú. Ensayo De Asertividad. (2009, Mayo 22). Recuperado De: [Http://www.buenastareas.com/ensayos/Ensayo-De-Asertividad/4678.htm](http://www.buenastareas.com/ensayos/Ensayo-De-Asertividad/4678.htm).
- Escobar G. (1994). *ETICA*, México: Ediciones McGrawHill,
- Flores, G; Díaz-Loving, R. (2004). *Escala Multidimensional De Asertividad*. México: Manual Moderno. S.A de C.V.

- Flores, M. (1994). Asertividad: Conceptualización, Medición y Su Relación Con Otras Variables. Tesis de Doctorado Facultad De Psicología. México.
- Flores, G. (2000). Asertividad: Medición Psicométrica, Conductual Y Entrenamiento. Proyecto Estudio Comparativo Entre Habitantes Del Distrito Federal Y Mérida, Yucatán. Reporte Interno. México.
- Flores. (2002). Estudio del nivel de asertividad en estudiantes de México y Cuba. Mérida, México.
- Flores, G. M. & Díaz-Loving, R. (2002). Asertividad: Una alternativa para el óptimo manejo de las relaciones interpersonales. México: Porrúa-UADY.
- Flores, M.; Díaz-Loving, R.; Rivera, S. (1986). Mera: Una Medida De Rasgos Asertivos Para La Cultura Mexicana. Revista Mexicana de Psicología, 4 (1), 29-35. México.
- Flores y Díaz-Loving (2002). Asertividad: una alternativa para el óptimo manejo de las relaciones interpersonales. México: Miguel Ángel Porrúa.
- Flores, G. M. (2001). La asertividad desde una perspectiva etnopsicológica: El caso de México. Psicología: Revista de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Flores, G. M. (1989). Asertividad, Agresividad y Solución de Situaciones Problemáticas en una muestra mexicana. Tesis de Maestría en Psicología Social. Facultad de Psicología, UNAM. México, D. F.
- Flores, G. M. (1994a). Asertividad: Conceptualización, medición y su relación con otras variables. Tesis de Doctorado en Psicología Social. Facultad de Psicología. UNAM. México, D.F.
- Flores, G. M. (1994b). Asertividad: Medición psicométrica, conductual y entrenamiento. Estudio comparativo entre habitantes del Distrito Federal y Mérida, Yucatán. Proyecto CONACYT. Informe Interno. Facultad de Psicología. UADY.

- Flores, G., M., Díaz-Loving, R. & Rivera, A. (1987). MERA: Una Medida de rasgos asertivos para la cultura mexicana. *Revista Mexicana de Psicología*, 4, 1, 29-35.
- García (2010). Estudio sobre la asertividad y las habilidades sociales e el alumno. Universidad De Huelva. México.
- García P.; Magaz L. (1994). Manual Técnico: Escala De Evaluación De Asertividad Adca -1. Lima, Perú: Ediciones Equipo Albor.
- García; Magaz L. (1996). *Agresividad Y Retraimiento Social*. Madrid, España: Editorial Albor Cohs,
- Garrido, E., Ortega, N., Escobar, et al. (2010). Evaluación De La Asertividad En Estudiantes Universitarios, Con Bajo Rendimiento Académico. *Revista Científica Electrónica De Psicología*. México.
- Garrido P, Estrella., Ortega A, Norma., Escobar T, J., & García C, Rubén. (2013). Evaluación de la asertividad en estudiantes universitarios, con bajo rendimiento académico. *Revista Científico Electrónica de Psicología*. México
- Gismero E. (2000). *EHS: Escala de Habilidades Sociales*. Madrid: TEA.
- Ghio E. y Hechim M. (1999). Sobre la comunicación: consensos, malentendidos y conflictos, Ponencia presentada en las III Jornadas Nacionales de Investigadores en Comunicación, "Comunicación: campos de investigación y prácticas". Mendoza, Argentina. Disponible: *Revista Sala de Prensa*. Año II, Vol. 2. No. 5
- Goleman, D. (2001). *La Inteligencia Emocional*. México: Ediciones Vergara
- Gordon y Garagorri (1997) *.Escucha Activa*. Consultado el 22 de Mayo del 2014. Disponible: <http://www.usuarios.com/~ib305128/doment617n.htm#barreras>
- Hernández, R., Fernández, C; Baptista, (2004) *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

- Hidalgo, C; Abarca, M. (1999). Comunicación interpersonal. Programa de entrenamiento en habilidades sociales. México: alfaomega
- Hidalgo, N.; Abarca, C. (1990). Desarrollo de habilidades sociales en estudiantes universitarios. Revista latinoamericana de Psicología, 22, 265 – 282.
- Jara M. (2010) . Autoayuda, Autoestima. Madrid, España: Deusto
- Lange, A. J. y Jakubowski, P. (1976). Responsable Comportamiento Asertivo. Estados Unidos: Investigación Pulse.
- Laredo I. (2000) Barreras que impiden o limitan la Comunicación. Consultado en Julio del 2014. Disponible: <http://www.itnuevolaredo.edu.mx/old/unidad5/barreras.htm>.
- León, A.; Rodríguez, C.; Ferrel, F. et al. (2009) Asertividad Y Autoestima En Estudiantes De Primer Semestre De La Facultad De Ciencias De La Salud. Tesis de titulación de la de una universidad Pública de la Ciudad de Santa Marta. Colombia.
- Mercado A., (2006). Adaptación de la Conducta y la Asertividad. Revista psicológica de la universidad cesar Vallejo. Trujillo, Perú.
- Meerlo, J. (1973). Psicoterapia con personas mayores. Geriatria. Estados Unidos: Albor.
- Morera; Franco (2004, 1). La Conducta Asertiva Como Habilidad Social. Consultado el 14 de julio del 2014 Disponible: Http://Www.Mtas.Es/Insht/Ntp/Ntp_667.Htm.
- Morales, A. (2003).¿Qué es la conducta asertiva?, Conversando con la psiquiatra, www.diariolahora.com.
- Naranjo, M. (2008). Relaciones Interpersonales Adecuadas Mediante Una Comunicación Y Conducta Asertiva. Instituto de Investigación de Educación. Universidad de Costa Rica. Costa Rica.

- Naranjo P., María L. (2008), Artículo: "la comunicación y la conducta asertivas como habilidades sociales" Revista Electrónica publicada por el Instituto de Investigación en Educación Universidad de Costa Rica.
- Navarro, R; (2000). Asertividad y teorías de decisiones. México: Ediciones El rol del orientador escolar.
- Neidhardt, Joseph; Weinstein, et al.(1989). Seis programas para prevenir y controlar el estrés. Madrid, España: Deusto.
- Pecho, J. (1995). Habilidades sociales, autoestima y percepción del autoritarismo paterno en función del sexo y el período cronológico en niños y adolescentes de condición socioeconómica baja que reciben apoyo no gubernamental. Tesis De Facultad De Psicología de la universidad Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Ponce G.; Maribel (2003).relación entre clima social familiar e inteligencia emocional en los alumnos del 5º grado de educación secundaria de los centros educativos públicos del distrito del porvenir. Tesis de la universidad privada de Trujillo. Perú.
- Ramirez,Y.(2010).la comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales entre docentes y alumnos del 6to grado. Lima –Perú.
- Redorta, J., Obiols, M. y Bisquerra, R. (2006). Emoción y conflicto. Barcelona: Paidós.
- Reyes, Y. N. (2003). Relación entre el rendimiento académico, la ansiedad ante los exámenes, los rasgos de personalidad, el auto concepto y la asertividad en estudiantes del primer año de psicología de la UNMSM. Tesis para optar el Grado de Psicólogo, UNMSM, Lima-Perú.
- Riso, W. (1988).Entrenamiento Asertivo. Medellín, Colombia: Ediciones Rayuela.
- Riso, W. (2002).Cuestión de dignidad. Bogotá, Colombia: Ediciones Norma..

- Riso, W. (2002). Cuestión de dignidad. Aprenda a decir no y gane autoestima siendo asertivo. Bogotá, Colombia : Norma.
- Rogers, C. (1999). El profesor y la libertad de aprender. Madrid, España: Ediciones Nárcea.
- Rodríguez (2001, 7) asertividad: el arte de decir no y algo más. Consultado el 18 De Marzo Del 2006 Disponible: <Http://Www.Arearh.Com/Software.Htm>.
- Rodríguez, P. y Domínguez, J. (2004), Autoestima, una gran herramienta. México.5ªed.
- R., Hosch, H., Lucker W. y Zárate, M. (1999). Social Psychology of the Americas. USA: Pearson Custom Publishing. Cap.16.
- Sánchez (2002, 1) Síntomas De Falta De Asertividad. Consultado el 22 de junio del 2014. Disponible: Http://Www.Csalto.Net/Ansiedad_Social/S%C3%Adntomas_Asertividad.Htm
- Sánchez (2000), Para Saber "+ " Sobre La Asertividad. Consultado el 12 de junio del 2014 Disponible: <Http://Www.Xtec.Es/~Cciscart/Anexos/Ampliacioassertivitat.Htm>
- Sánchez (2003, 1) Síntomas De Falta De Asertividad. Consultado el 22 de junio del 2014. Disponible: Http://Www.Csalto.Net/Ansiedad_Social/S%C3%Adntomas_Asertividad.Htm
- Santrock, John. (2002). Psicología de la educación. México: Mc Graw Hill.
- Silva. L, Col., (1995). La Comunicación Eficaz. Barcelona, España: Ediciones Urano.S.A.
- Silvio, J. (1993). La Comunicación en el Nuevo Contexto Tecnológico en : Una Manera de Comunicar el Conocimiento. Caracas, Venezuela: Unesco/Cresal.

- Smith, Manuel. (1987). Cuando digo no me siento culpable. Barcelona , España: Grijalbo.
- Tovar Edgar. (2010). Comunicación. República Bolivariana de Venezuela. Consultado el 19 de junio del 2014. Disponible: <http://www.monografias.com/trabajos69/barrerascomunicacion/barreras-comunicacion.shtml>
- Ochoa J y Aguilar V. (2000). Docente y discente: comunicación más allá de las palabras. Universidad de Chile .Consultado el 31 de Mayo. Disponible: <http://www.uady.mx/sitios/educacio/servicios/editorial/educycien/ar22/r22a6.htm>
- Ojalvo y otros. (1999). Comunicación Educativa, CEPES, Universidad de La Habana. Consultado el 19 de junio del 2014. Disponible : <http://www.monografias.com/trabajos72/comunicacioneducativa/comunicacion-educativa3.shtml#ixzz3KmJLpWIL>.
- Ortiz, F. (2006). Replicabilidad del modelo factorial de los cinco grandes y la asertividad en México. Revista Electrónica de Psicología Iztacala, 9, 1, 126-152.
- Ortega, Garrido, Escobar, et al. (2009). Estudio de evaluación de la asertividad en estudiantes universitarios. Universidad Autónoma de Estado de Hidalgo. México.
- Velásquez, C., Montgomery, U., Montero, M., Pomalaya, R., Dioses, A., Velásquez, N., Araki, R. y Reynoso, D. (2008). Bienestar psicológico, asertividad y rendimiento académico en Estudiantes universitarios sanmarquinos. Revista de Investigación en Psicología. Perú.
- Velásquez, C., Montgomery, U., Montero, M., Pomalaya, R., Dioses, A., Velásquez, N., Araki, R. y Reynoso, D. (2008). Bienestar psicológico, asertividad y rendimiento académico en estudiantes universitarios sanmarquinos. Revista de Investigación en Psicología, 11, 139 – 152.

- Vanegas (2003, 1) autoestima y asertividad en el trabajador y gerencia venezolana. Consultado el 27 de agosto del 2014 Disponible: Http://Www.Psicocentro.Com/Cgi-Bin/Articulo_S.Asp.
- Vygotsky, L. (1988). El Desarrollo De Los Procesos Psicológicos Superiores. Barcelona, España: Ediciones Grijalbo, Cap. 5 Y 6.
- Yagosesky, R. (2005). La Comunicación Asertiva. Consultado el 27 de agosto del 2014. Disponible En: <Www.Laexcelencia.Com/Htm/Articulos>.
- Yoshioka, M. (2000). Sustantive Difference in the Assertiveness of Low-Income African American,Hispanic, and Caucasian Women. The Journal of Psychology. 134,3-259. Consultado el 10 de octubre de 2014,Disponible: <www.alicia.cl/familias//bernstein.../Tesis.../Tesis%20Febrero%202001.doc>
- Watzlawick,P.(2006).Teoría de la comunicación humana. España: Herder.
- Zaldívar D. (2010). La Comunicación Asertiva En Las Relaciones Interpersonales. Consultado el 27 de agosto. Disponible en:<Http://Www.Monografias.Com/Trabajos25/Comunicacion/Comunicacion.html>.
- Zaldívar. (2003).Manual de entrenamiento asertivo. La Habana, Cuba: Editorial Felix Varela.

ANEXOS

EMA

INSTRUCCIONES:

A continuación hay una lista de afirmaciones. Anote en la Hoja de respuestas el número correspondiente al grado en que está de acuerdo o en desacuerdo con cada una de ellas. Hay 5 respuestas posibles:

1 = Completamente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 = De acuerdo y 5 = Completamente de acuerdo.

Por favor conteste sinceramente. Gracias.

NO MARQUE ESTE CUADERNILLO

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. Puedo reconocer públicamente que cometí un error. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. No soy capaz de expresar abiertamente lo que realmente pienso. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Me cuesta trabajo expresar lo que pienso en presencia de otros. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Me es más fácil decirle a alguien que acepto su crítica a mi persona, por teléfono que personalmente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Me es difícil expresar mis deseos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. Me es difícil expresar abiertamente mis sentimientos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. Puedo decirle a alguien directamente que actuó de manera injusta. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. Cuando discuto con una persona acerca del lugar donde vamos a comer, yo expreso mi preferencia. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. Me cuesta trabajo hacer nuevos(as) amigos(as). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. No soy capaz de expresar abiertamente lo que deseo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. Puedo agradecer un halago hecho acerca de mi apariencia personal. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. Si tengo alguna duda, pido que se me aclare. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. Cuando conozco a una persona, usualmente tengo poco que decirle. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. Solicito ayuda cuando la necesito. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. Cuando me doy cuenta de que me están cobrando de más, no digo nada. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16. Me es más fácil pedir que me devuelvan las cosas que he prestado, por teléfono que personalmente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17. Me es fácil aceptar una crítica. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18. Me es más fácil pedir prestado algo, por teléfono que personalmente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19. Puedo pedir favores. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20. Expreso con mayor facilidad mi desagrado por teléfono que personalmente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

NO MARQUE ESTE CUADERNILLO

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 21. Expreso amor y afecto a la gente que quiero. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22. Me molesta que me digan los errores que he cometido. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23. Puedo expresar mi amor más fácilmente por medio de una carta que personalmente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 24. Puedo decirle a las personas que actuaron injustamente, más fácilmente por teléfono que personalmente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 25. Prefiero decirle a alguien que deseo estar solo(a), por teléfono que personalmente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 26. Platico abiertamente con una persona las críticas hechas a mi conducta. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 27. Puedo pedir que me enseñen cómo hacer algo que no sé cómo realizar. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 28. Puedo expresar mi cariño con mayor facilidad por medio de tarjetas o cartas que personalmente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 29. Me es más fácil hacer un cumplido, por medio de una tarjeta o carta que personalmente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 30. Es difícil para mí alabar a otros. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 31. Me es difícil iniciar una conversación. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 32. Es más fácil rehusarme ir a un lugar al que no deseo ir, por teléfono que personalmente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 33. Encuentro difícil admitir que estoy equivocado(a). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 34. Me da pena participar en las pláticas por temor a la opinión de los demás. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 35. Me es más fácil decir que no deseo ir a una fiesta, por teléfono que personalmente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 36. Puedo expresar mis sentimientos más fácilmente por teléfono que personalmente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 37. Puedo admitir que cometí un error, con mayor facilidad por teléfono que personalmente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 38. Acepto sin temor una crítica. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 39. Me da pena hablar frente a un grupo por temor a la crítica. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 40. Prefiero decirle a alguien sobre lo que deseo en la vida, por escrito que personalmente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 41. Me es difícil disculparme cuando tengo la culpa. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 42. Me cuesta trabajo decirle a otros lo que me molesta. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 43. Me da pena preguntar cuando tengo dudas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 44. Me es más fácil expresar mi opinión por medio de una carta que personalmente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 45. Me es difícil empezar una relación con personas que acabo de conocer. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |



EMA

ESCALA MULTIDIMENSIONAL DE ASERTIVIDAD

HOJA DE RESPUESTAS

Nombre: _____ ciclo: _____

Instrucciones:

Coloque dentro del cuadro correspondiente el número que indique qué tanto está usted de acuerdo o en desacuerdo con cada una de las afirmaciones que se presentan en el Cuestionario, con base en la siguiente escala:

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

No marque el cuadernillo

1.	<input type="checkbox"/>	16.	<input type="checkbox"/>	31.	<input type="checkbox"/>
2.	<input type="checkbox"/>	17.	<input type="checkbox"/>	32.	<input type="checkbox"/>
3.	<input type="checkbox"/>	18.	<input type="checkbox"/>	33.	<input type="checkbox"/>
4.	<input type="checkbox"/>	19.	<input type="checkbox"/>	34.	<input type="checkbox"/>
5.	<input type="checkbox"/>	20.	<input type="checkbox"/>	35.	<input type="checkbox"/>
6.	<input type="checkbox"/>	21.	<input type="checkbox"/>	36.	<input type="checkbox"/>
7.	<input type="checkbox"/>	22.	<input type="checkbox"/>	37.	<input type="checkbox"/>
8.	<input type="checkbox"/>	23.	<input type="checkbox"/>	38.	<input type="checkbox"/>
9.	<input type="checkbox"/>	24.	<input type="checkbox"/>	39.	<input type="checkbox"/>
10.	<input type="checkbox"/>	25.	<input type="checkbox"/>	40.	<input type="checkbox"/>
11.	<input type="checkbox"/>	26.	<input type="checkbox"/>	41.	<input type="checkbox"/>
12.	<input type="checkbox"/>	27.	<input type="checkbox"/>	42.	<input type="checkbox"/>
13.	<input type="checkbox"/>	28.	<input type="checkbox"/>	43.	<input type="checkbox"/>
14.	<input type="checkbox"/>	29.	<input type="checkbox"/>	44.	<input type="checkbox"/>
15.	<input type="checkbox"/>	30.	<input type="checkbox"/>	45.	<input type="checkbox"/>

Puntuaciones crudas

Asertividad indirecta _____

No asertividad _____

Asertividad _____

Flores Galaz, M. y Díaz-Loving, R.

Nota: Este material está impreso en VERDE y NEGRO. No lo acepte si es de un solo color.