

PORTADILLA

## AUTORIZACIÓN DE IMPRESIÓN

## **DEDICATORIA**

**FERNANDO GONZÁLEZ RAMÍREZ**

Primeramente, agradezco a Dios por la oportunidad de gozar de una buena salud mental y física, además brindarme la oportunidad de estudiar de una carrera profesional, una en la que he cometido errores, pero también aciertos, es gratificante y satisfactorio el que cada día tengo el beneficio de obtener nuevos conocimientos que sin duda alguna me servirán para un futuro.

En segundo lugar, también agradezco infinitamente a mis padres por el apoyo y motivación que me han otorgado, porque bien se dice que no existe mejor herencia que la oportunidad de estudiar, es por ello que estoy muy agradecido con ellos en muchos aspectos de la vida y más aun si me enfoco en la crianza, la introyección de valores, la forma de tomarse las cosas tanto como negativas como las positivas, y es un gusto y un privilegio contra con la presencia de ellos en mi vida.

Agradezco de la misma manera mis abuelos, al apoyo emocional que me brindan, por el simple hecho de existir, su presencia es un impulso a continuar con el camino de la vida con coraje, dedicación y responsabilidad, intentar siempre lograr los mejores resultados y siempre estar preparados para lo que pueda suceder.

Agradezco a mis familiares tanto como el apoyo negativo como el positivo que me han hecho ver que hay muchas ocasiones en las que la misma familia duda de lo capaces que somos, pero en lo personal me ha sido de gran motivación e impulso a cada día esforzarse un poco más que el día anterior y demostrar realmente que todos tenemos capacidades para lograr lo que se desea.

Por último, pero no menos importante si no al contrario muy fundamental durante este proceso o taller de tesis, a mi asesora, la Lic. Elisa, una profesionalista con vocación, que se dedica de corazón a su trabajo, una docente atenta, respetuosa, buena onda, guapa, hermosa, y con mucho conocimiento sobre las materias que brinda. Gracias a ella por la guía que con constantemente brinda a cada estudiante siendo su enseñanza muy enriquecedora a la adquisición de nuevos conocimientos, en pocas palabras una docente con mucha dedicación y responsabilidad.

## JOHANA GABRIELA MADRID MUÑOZ

Quiero agradecer primeramente a **Dios** Por permitirme culminar una meta más en mi vida, por darme sabiduría y entendimiento, por cuidar y proteger siempre, por Bendecirme con la familia que me toco y por poner personas buenas en mi camino.

### **A MIS PADRES:**

**Bernardina Muñoz García** y **Víctor Manuel Madrid** por siempre brindarme lo mejor y enseñarme que todo lo que te propongas en la vida lo puedes lograr, por sus cuidados , por cada detalle y cada sacrificio que hicieron por nosotros, por su amor incondicional y por siempre estar hay para nosotros cuando más los hemos necesitado, por darme la vida y por motivarme a seguir adelante, **Víctor Manuel Madrid** a ti padre por siempre enseñarme lo bueno y lo malo de la vida, el valor de las cosas y a siempre luchar por todo lo que queremos, sé que te hubiera gustado mucho mirarme lograr este gran paso en mi vida, pero sé que aunque no estés físicamente con nosotros siempre celebras todos nuestros triunfos te amo mucho.

### **A LA DRA. COLOMBA:**

Por haber sido un pilar muy importante en esta meta obtenida, por siempre estar ahí cuando más la he necesitado, por su apoyo incondicional y por brindarme siempre su conocimiento y por impulsarme a ser mejor persona y a salir adelante.

### **A MIS HERMANOS:**

**José Antonio Valle Muñoz, Osman Javier Madrid Muñoz** y **Cinthia Carolina Madrid Muñoz** por su apoyo incondicional, por impulsarme a salir adelante, por todo el amor brindado, por cada consejo, abrazo, llanto, alegría que hemos compartido por su gran corazón y por siempre querer lo mejor para mí, por ser en gran parte el motivo de hoy lograr una meta más.

## HANNIA MAHOMI VELÁZQUEZ CASTILLO

### **A MI FAMILIA:**

Esta tesis va dedicada a mi familia que gracias a su apoyo pude concluir mi carrera a mis padres y a mi hermano por su apoyo y confianza. Gracias por ayudarme a cumplir mis objetivos y metas. A mis padres por brindarme los recursos necesarios y por estar a mi lado apoyándome y brindándome consejos para poder terminar la carrera a pesar de los obstáculos que cada día suceden ,a mi hermano por apoyarme y tenerme paciencia cuando me frustraba por las tareas y **proyectos** .

### **A MÍ:**

También me la dedico a mí ya que gracias al esfuerzo que logre pude concluir esta meta que aunque no estaba en mis planes pude lograrlo y aprender muchas cosas que no creía que iba saber en mi vida ya que no estaba en mis planes estudiar esta carrera pero en el momento que entre me encanto y ahora quiero seguir aprendiendo mas temas de psicología para poder ayudar a las personas con sus conflictos que viven cada día en su vida y no tengan las fuerzas para afrontarlos .

### **A MIS AMIGOS:**

También se la dedicare a mis amigos que gracias a ellos y a la paciencia que me tuvieron en los momentos de estrés pude terminarla y también por ayudarme con los temas que no entendía.

## **INDICE**

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>CAPÍTULO I</b> .....	3
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....	3
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	12
1.3 OBJETIVOS.....	13
1.3.1 OBJETIVO GENERAL.....	13
1.3.2 OBJETIVO ESPECIFICO .....	13
1.4 HIPÓTESIS.....	13
1.5 JUSTIFICACIÓN.....	14
1.6 DELIMITACIÓN .....	15
<b>CAPITULO II</b> .....	16
2. MARCO DE REFERENCIA .....	16
2.1 MARCO HISTÓRICO .....	16
2.2 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION .....	19
2.3 MARCO TEÓRICO.....	24
2.3.1.1 DEFINICIÓN DE LA ASERTIVIDAD.....	24
2.3.1.2 CARACTERÍSTICAS DE LA ASERTIVIDAD .....	25
2.3.1.3 TIPOS DE ASERTIVIDAD .....	25
2.3.1.3.3.1 INHIBIDO O PASIVO:.....	26
2.3.1.3.3.2 AGRESIVO:.....	26
2.3.1.4 COMPONENTES DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA .....	27
2.3.1.5 COMPONENTES COGNITIVOS .....	27
2.3.1.6 PERFIL DE LA PERSONA ASERTIVA.....	28
2.3.1.7 VENTAJAS DE COMPORTAMIENTO ASERTIVO.....	29
2.3.1.8 PASOS PARA LA ASERTIVIDAD .....	30
2.3.2 ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE .....	31
2.3.2.1 DEFINICIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE.....	31
2.3.2.2 CLASIFICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE .....	31
2.3.2.3 DIAGNOSTICAR LA ASERTIVIDAD DE LOS JÓVENES .....	32
2.3.2.4 CONCIENTIZAR LOS ERRORES QUE SE COMENTEN AL MOMENTO DE EXPRESARSE .....	33
2.3.2.5 PROMOVER VALORES QUE GENEREN EL RESPETO .....	34
2.3.2.6 GENERAR ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN A LOS PROBLEMAS.....	35

2.3. 2. 7 DISMINUIR CONDUCTAS AGRESIVAS.....	36
2.3.2.8 REFORZAR CONDUCTAS, COMPORTAMIENTOS Y ACTITUDES ...	36
2.4 MARCO CONCEPTUAL.....	38
<b>CAPÍTULO III</b> .....	<b>41</b>
3. DISEÑO METODOLÓGICO .....	41
3.1 FORMAS DE INVESTIGACIÓN .....	42
3.1.1 INVESTIGACION PURA.....	42
3.1.2 INVESTIGACIÓN APLICADA.....	42
3.2 TIPOS DE ESTUDIO .....	42
3.2.1 ESTUDIO CORRELACIONAL .....	43
3.2.2 ESTUDIO DESCRIPTIVO.....	43
3.2.3 ESTUDIO EXPLICATIVO .....	43
3.2.4 ESTUDIO EXPLORATORIO.....	44
3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	44
3.3.1 INVESTIGACIÓN EXPERIMENTAL .....	44
3.3.2 INVESTIGACIÓN NO EXPERIMENTAL.....	45
3.3.2.1 INVESTIGACIÓN TRANSVERSAL .....	45
3.3.2.2 INVESTIGACIÓN LONGITUDINAL .....	45
3.4 ENFOQUES.....	46
3.4.1 ENFOQUE CUALITATIVO .....	46
3.4.2 ENFOQUE CUANTITATIVO.....	46
3.4.3 ENFOQUE MIXTO.....	47
3.5 UNIVERSO O POBLACIÓN .....	47
3.5.1 DELIMITACIÓN ESPACIAL.....	48
3.6 MUESTRA .....	50
3.6.1 TIPOS DE MUESTREO.....	50
3.6.1.1 PROBABILÍSTICO .....	51
3.6.1.1.1 ALEATORIO SIMPLE .....	51
3.6.1.1.2 ESTRATIFICADO .....	51
3.6.1.1.3 SISTEMÁTICO .....	51
3.6.1.1.4 POR CONGLOMERADO.....	52
3.6.1.2 NO PROBABILÍSTICO .....	52
3.6.1.2.1 MUESTREO POR CONVENIENCIA .....	52
3.6.1.2.2 MUESTREO POR CUOTAS.....	52
3.6.1.2.3 ACCIDENTAL O BOLA DE NIEVE .....	53

3.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	53
3.7.1 OBSERVACIÓN .....	53
3.7.2 ENCUESTA .....	53
3.8 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	54
3.8.1 CUESTIONARIO .....	54
<b>CAPITULO IV</b> .....	<b>55</b>
4. RESULTADOS .....	55
4.1 RESULTADOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MARCO METODOLÓGICO .....	55
4.2 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION .....	56
<b>SUGERENCIAS</b> .....	<b>104</b>
<b>PROPUESTAS</b> .....	<b>106</b>
<b>CONCLUSIÓN</b> .....	<b>108</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	<b>111</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>115</b>

## INTRODUCCIÓN

La comunicación es fundamental en cualquier actividad humana y especialmente a la hora de generar consciencia sobre determinados problemas y en la búsqueda de alternativas para su solución. La comunicación es un fenómeno de carácter social que comprende todos los actos mediante los cuales los seres humanos se comunican con sus semejantes para relacionarse, expresarse y sobre todo; transmitir o intercambiar información relevante. En muchas ocasiones lo seres humanos no podemos llevarla a cabo de manera asertiva, porque como sabemos la comunicación se lleva a cabo en cada uno de los aspectos de nuestra vida, es por ello que debemos conocer acerca de este tema.

Uno de los problemas más comunes en la comunicación es la falta de asertividad en cada una de las personas al momento de expresar sus ideas o defender sus derechos. Uno de los campos en donde la asertividad no se lleva a cabo de manera correcta es en los jóvenes, la comunicación es siempre un factor que genera conflicto en distintos momentos o situaciones. La asertividad evoluciona, su raíz es la interacción y la experiencia a través de formación social de cada individuo, que debilitan o refuerzan tanto su confianza como su autoestima a lo largo de su existencia. La falta de asertividad por tanto es parte de la decadencia o debilidad de las características básicas del carácter, pero también la falta de un ideal o meta, generan pérdida de autoestima y asertividad.

El presente trabajo de investigación ha sido elaborado en el marco del Plan de Estudios de la carrera de Licenciatura en psicología general de la Universidad del Sureste, específicamente Campus de la Frontera, en Frontera Comalapa, Chiapas; con la finalidad de conocer con 2 mayor profundidad el problema nivel de asertividad en jóvenes UDS campus de la Frontera, para que derivado de los resultados obtenidos, sea posible la construcción de alternativas de acción orientadas a la educación social para disminuir y/o prevenir este problema.

El trabajo se presenta en cuatro grandes capítulos, independientemente de la información general relacionada a las dedicatorias, índice, introducción, sugerencias y/o propuestas, conclusión, anexos y la bibliografía.

Los cuatro capítulos antes referidos comprenden:

Capítulo I. Planteamiento del problema. En este apartado se exponen los datos relevantes que existen sobre el problema en distintos niveles, se definen las interrogantes que han de guiar la investigación, la idea central, el objetivo general, los objetivos específicos, la hipótesis, la justificación de la necesidad de investigar el tema en cuestión, así como la delimitación del estudio.

Capítulo II. Marco de referencia. Aquí se presenta información del tema a partir de un marco histórico que ilustra los antecedentes del problema desde tiempos remotos; también encontramos un marco teórico donde podemos conocer las bases teóricas que sustentan nuestra tesis a partir de diversos autores.

Capítulo III. Metodología. En este capítulo se habla del tipo de estudio y metodología aplicada en el proceso de investigación y de manera más concreta se muestran los instrumentos, características y procedimientos utilizados para obtener nuestra información documental y de campo.<sup>3</sup>

Capítulo IV. Finalmente, en este capítulo se muestran los resultados de la investigación, los análisis e interpretación de los datos en función a los cuadros y gráficas resultantes.

# **CAPÍTULO I**

## **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **“NIVEL DE ASERTIVIDAD EN LOS JOVENES DE UDS, CAMPUS COMALAPA”**

#### **1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

La humanidad ha dedicado innumerables esfuerzos para comunicarse a través de los tiempos. El hombre siempre ha mantenido una comunicación ya sea con gestos, mímicas, sonidos, gráficas, etc. Hoy en día, en un mundo globalizado y con los avances de la ciencia y la tecnología la comunicación se hace más rápida (radio, TV, teléfono, fax, internet, satélites, celulares, etc.), y esto acarrea nuevos problemas como la calidad, la eficacia, la efectividad y el asertividad en este proceso.

La comunicación es una pieza fundamental en las organizaciones, la interacción de sus miembros con clientes, proveedores, aliados, etc. se hace cada día más necesaria; es por ello que la calidad en la comunicación adquiere cada vez más importancia. Es posible evaluar el nivel del progreso de una organización a través de la capacidad de comunicación entre sus integrantes, en esto reside el éxito o el fracaso.

El asertividad es la forma de expresión congruente, directa y equilibrada, cuya finalidad es comunicar nuestras ideas y sentimientos o defender nuestros derechos sin la intención de herir o perjudicar a nadie.

(CASTENYER, 2000)

Santa (2003), en el artículo de la página de Internet, La asertividad otra gran virtud, indica que, la forma de interacción con los demás puede convertirse en una fuente considerable de estrés en la vida, puede conducir a una relación estable y balanceada o ser el camino hacia la soledad.

El aprender a comunicarse asertivamente, permite reducir estrés, enseñar a defender los derechos sin ofender ni ser ofendidos. Como resultado de un

estilo asertivo de comunicación, obtendremos mejores relaciones interpersonales. Sin embargo, en la actualidad ser asertivo es sinónimo de dañar a terceras personas, vandalizar, robar, amedrentar y violar los derechos de otras personas, mediante destrozos que se realizan en las marcas que realizamos para defender nuestros derechos.

(Universidad Cooperativa de Colombia, 2015) Señala:

La persona que se comunica asertivamente, expresa en forma clara lo que piensa, siente o necesita, teniendo en cuenta los derechos, sentimientos y valores de sus interlocutores. En este contexto cobra gran importancia el reconocimiento y el respeto hacia las de las demás personas.

La asertividad ligada a la innovación, permiten que un trabajador pueda resolver adecuadamente las dificultades que se presentan en su quehacer diario a manera de “imprevistos”, toda vez que reconoce y sabe que no existen tareas estáticas en un entorno de cambios constantes.

El trabajo en equipo es mejor cuando todos sus integrantes son asertivos; lo que no significa dejar de lado la capacidad de criticar de forma constructiva, aspecto que forma parte de las personas asertivas, el cual es muy necesario para el avance de la organización.

A la conferencia “Importancia de la comunicación asertiva en el mundo laboral”, organizada por la coordinación del programa de Administración de Empresas y Alumnos, asistieron egresados, profesores, empleados de la sede Pereira y público externo.

(mente) Señala:

El asertividad, además, es una actitud que se manifiesta en cómo nos autoafirmamos y en cómo defendemos nuestros derechos, es decir, en la expresión de nuestros sentimientos, necesidades, preferencias y opiniones. Siempre teniendo en cuenta la opinión de la otra persona, respetándola y valorándola.

En resumen, son tres los pilares básicos de la asertividad: la autoafirmación, la expresión de sentimientos positivos (elogios, agrado, etc.) y la expresión de

sentimientos negativos (manifestación de disconformidad o desagrado) de manera adecuada y respetuosa.

(significados) Señala:

Según la psicología, los comportamientos pueden ser divididos en 3 categorías: pasivo, agresivo y, asertivo. La asertividad se establece entre el comportamiento agresivo y el pasivo, y por ello se considera que interacción social bajo el comportamiento asertivo es saludable, ya que es seguro y respetuoso.

De allí que se considera que una persona sin asertividad se vuelve ineficaz socialmente porque no logra comunicar lo que quiere adecuadamente.

Por otra parte, ser asertivo no necesariamente significa tener la razón. La persona asertiva es aquella que sabe que puede estar equivocada pero mantiene la calma, y es capaz de escuchar otros puntos de vista para poder llegar a un mejor entendimiento de la situación.

Existen dos áreas básicas en la vida de un individuo: la familia y el trabajo. La forma de enfrentarse a ellas también revela su grado de asertividad. Para ser asertivo en cualquiera de las dos áreas hay que poseer una orientación activa y fijarse metas que consoliden el autoestima.

En la relación íntima con la familia y en el amor el propósito debe ser la franqueza, la comunicación y el compartir todo el ser emocional de uno. Los sentimientos vienen primero.

En el trabajo, el énfasis asertivo es exactamente a la inversa. La actuación viene primero, los sentimientos después. El propósito consiste en la productividad y el logro. Debido a esto, las relaciones con los demás en el trabajo tienden a ser más superficiales que íntimas. En los sentimientos que expresa el individuo se dan mayor énfasis a la adaptación que a la franqueza. El trabajo se convierte en extensión de uno mismo y en expresión de sí. A esto se añade el estilo, el ritmo, la velocidad, el modo peculiar de enfrentarse a los problemas. Cuando más asertivo sea alguien en relación con el trabajo y más dispuesto se halle a afirmar con su actuación «este soy yo», mayores satisfacciones obtendrá.

. (CASTENYER, 2000)

Digamos que la asertividad laboral es el punto medio cuyos extremos le corresponden a la agresividad y a la sumisión o pasividad. En otras palabras, ser asertivo también consiste en saber decir “sí” o “no” a determinadas peticiones, dando motivos que respalden nuestra postura. No se trata de una actitud que demande rigidez, por el contrario, estas personas también deben trabajar en dar cumplidos cuando alguna conducta o situación sea de su agrado, así como también deben aprender a aceptar quejas si se han equivocado.

Un individuo asertivo tiene una idea clara de cuáles son sus objetivos, al mismo tiempo, es proactivo buscando lograr sus metas, acepta sus limitaciones, y además, se muestra como una persona muy segura de sí misma, por ello también se caracteriza por tener alta autoestima y mucha confianza.

Sin embargo, la principal enemiga de la asertividad es la ansiedad, y esta se manifiesta a pesar de que un individuo tenga seguridad de lo que va a decir o tenga muy claros sus deseos, dicho de otro modo, la ansiedad y el miedo atacan a la persona al momento de querer exteriorizar sus ideas, a tal punto de imposibilitar la comunicación, pero la buena noticia es que existen estrategias para superarlo.

Cuando una persona actúa de forma sumisa en el trabajo y no sabe defender sus derechos, se expone a la manipulación de sus compañeros, por lo que su autoestima se verá afectada y automáticamente se sentirá inferior al resto. En este contexto es posible que comience a aceptar situaciones injustas y se genere un evolutivo resentimiento hacia sus compañeros de trabajo, hacia sus jefes o hacia sí mismo.

Lo cierto es que la comunicación asertiva es la herramienta que necesitas para defender tus derechos y dar a conocer tus opiniones sobre determinado asunto. Lo realmente difícil es encontrar el punto exacto, o mejor dicho, el grado adecuado entre ser asertivo y ser agresivo, o ser asertivo y ser sumiso. La diversidad en las investigaciones sobre asertividad en los últimos años ha llevado a una controversia acerca de cuál es la definición más Completa y la

que mejor describe a esta variable, ya que se ha observado que algunas definiciones parecen incluir aspectos que corresponden a otros constructos. Aguilar (1995) señala que existen problemas para distinguir la Habilidad social de la habilidad asertiva, en tanto que Rodríguez y Serralde (1991) afirman que la asertividad es lo mismo que la autoestima, o al menos un componente de la misma. También se le ha relacionado con el locus de control (Aguilar, 1987), e incluso se le ha confundido con

La agresividad en algunos contextos culturales (Flores, 1994).

Se discute asimismo la multidimensionalidades o unidimensionalidades del constructor y, por ende, su forma de medirlo. Hay, pues, el interés por aclarar y diferenciar el concepto de asertividad de otras variables y aspectos de la personalidad.

Los orígenes de la palabra “asertividad” se encuentran en el latín *asserere* o *assertum*, que significa “afirmar” o “defender” (Robredo, 1995).

Es con base en esta concepción que el término adquiere un significado de afirmación de la propia personalidad, confianza en sí mismo, autoestima, aplomo y comunicación segura y eficiente (Rodríguez y Serralde, 1991). Existen diversas aproximaciones teóricas que buscan definir esta variable. Desde el punto de vista conductual, la propuesta de un aprendizaje asertivo se fundamenta en los conocimientos generados por Ivan Pavlov, quien estudió la adaptación al medio ambiente de personas y animales; en cuanto a las primeras, considera que si dominan las fuerzas excitatorias, se sentirán orientadas a la acción y emocionalmente libres, enfrentándose a la vida según sus propios términos; por el contrario, si dominan las fuerzas inhibitorias, se mostrarán desconcertadas y acobardadas, sufrirán la represión de sus emociones y a menudo harán lo que no quieren hacer (Casares y Siliceo, 1997; Robredo, 1995). Este equilibrio entre inhibición y excitación se traducirá más tarde como sumisión –o pasividad– y agresividad, respectivamente (Rodríguez y Serralde, 1991).

En el enfoque cognitivo, el comportamiento asertivo consiste en expresar lo que se cree, se siente y se desea de forma directa y honesta, haciendo valer los propios derechos y respetando los derechos de los demás. Estos autores sostienen la necesidad de incorporar cuatro procedimientos básicos en el

adiestramiento asertivo: enseñar la diferencia entre asertividad y agresividad, ayudar a identificar y aceptar los propios derechos y los derechos de los demás, reducir los obstáculos cognoscitivos y afectivos para actuar de manera asertiva, disminuyendo ideas irracionales, ansiedades y culpas, y desarrollar destrezas asertivas a través de la práctica de dichos métodos. Es así como la asertividad se fundamenta en la ausencia de ansiedad ante situaciones sociales, de manera que se hace viable manifestar sentimientos, pensamientos y acciones (Flores, 1994).

Al desarrollarse nuevas definiciones ya no meramente conductistas (énfasis en las conductas observables y susceptibles de ser medidas), se da cabida a elementos más abstractos, como los valores y otros aspectos relacionados con el desarrollo humano. Así, el enfoque humanista de la asertividad se centra desde sus inicios (los años setenta) en concebir la variable como una técnica para el desarrollo de la autorrealización del ser humano.

Pick y Vargas (1990) afirman que para ser asertivo se necesita aceptarse y valorarse, respetar a los demás, permanecer firmes en las propias opiniones, comunicar con claridad y directamente, en el lugar y momento adecuados y de forma apropiada, lo que se quiere o se necesita decir.

De acuerdo con Rodríguez y Serralde (1991), una persona asertiva se siente libre para manifestarse, expresando en sus palabras lo que siente, piensa y quiere; puede comunicarse con personas de todos los niveles, siendo una comunicación siempre abierta, directa, franca y adecuada; tiene una orientación activa en la vida; va tras de lo que quiere; actúa de un modo que juzga respetable; acepta sus limitaciones al comprender que no siempre puede ganar; acepta o rechaza en su mundo emocional a las personas; con delicadeza, pero también con firmeza, establece quiénes son sus amigos y quiénes no; se manifiesta emocionalmente libre para expresar sus sentimientos, y evita los dos extremos: por un lado, la represión y, por el otro, la expresión agresiva y destructiva de sus emociones.

Aguilar (1993) emplea el término "conducta afirmativa" para referirse a lo que en otro momento llama "conducta asertiva", la que define como la habilidad para transmitir los sentimientos, creencias y opiniones propios con honestidad, respeto a sí mismo y oportunidad, y al mismo tiempo respetando

los derechos de los demás. Apunta que la conducta afirmativa puede notarse cuando la persona sabe decir “no”, estableciendo límites respetuosamente; se expresa con espontaneidad y respeta las diferencias de opinión; no llega a conclusiones si no tiene información válida; es positiva; trata de expresar sentimientos favorables; escucha tomando un rol activo; conoce las propias necesidades y las transmiten a los demás; busca el momento oportuno para hablar sin dejarlo para después; toma la responsabilidad del propio comportamiento, y sus comportamientos verbales y no verbales son congruentes entre sí.

Como puede observarse, paulatinamente este concepto se ha ido definiendo con mayor detalle, pero al mismo tiempo con adjetivos subjetivos (respetuoso, delicado, adecuado, etc.), más difíciles de ser medidos de una sola manera. Muchas definiciones han hecho énfasis en la aceptación, valoración y seguridad personal.

Rees y Graham (1991) consideran que el ser asertivo es esencialmente respetarse a sí mismo y a los otros al tener la creencia básica de que las propias opiniones, creencias, pensamientos y sentimientos son tan importantes como los de cualquier persona.

Robredo (1995) afirma que, en un sentido profundo, la asertividad es la seguridad en uno mismo, la tenacidad y persistencia; es saber marchar por la vida con paso firme y con la frente en alto, tener el hábito de manifestarse a partir de la autoestima, y afirmar, defender, expresarse y actuar de manera directa, con la responsabilidad y habilidad necesarias para mantener las interacciones sociales.

Asimismo, en otras definiciones se habla de la asertividad como la habilidad para expresar los pensamientos, sentimientos y percepciones, y elegir cómo reaccionar y sostener los propios derechos cuando es apropiado.

(Elizondo, 2000). Bishop (2000) añade que ser asertivo significa ser capaz de expresarse con seguridad sin tener que recurrir a comportamientos pasivos, agresivos o manipuladores –lo que supone un autoconocimiento y el control del propio yo real–, y requiere saber escuchar y responder a las necesidades de los otros sin descuidar los propios intereses o principios.

Es evidente que en las definiciones anteriores la autoestima y las habilidades para comunicarse destacan como parte fundamental, tanto en lo objetivo como en lo subjetivo.

Para Aguilar (1993b), la persona asertiva se aprecia y se acepta sin juicio crítico destructivo ninguno, 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.

De este modo, la baja autoestima puede llevar a sentimientos de apatía, aislamiento y pasividad, mientras que la alta autoestima se relaciona con mayor actividad, sentimientos de control sobre las circunstancias, menor ansiedad, mejor capacidad para tolerar el estrés interno o externo, menor sensibilidad a las críticas y mejor salud física (cfr. Lara, Verduzco, Acevedo y Cortés, 1993).

Un factor común de los comportamientos pasivo y agresivo, según Bishop (2000), es la falta de autoestima. Así, la pérdida de autoestima puede dar como resultado un comportamiento no asertivo, e incluso se ha hallado que la comunicación asertiva ayuda a fomentar una alta autoestima y, en consecuencia, una conducta asertiva (Sánchez, 2000).

Trabajando con niños, Deluty (1979), al desarrollar una medida de autor reporte (Children's Action Tendency Scale), encontró que los puntajes en la subescala de sumisión de dicha medida mostraron una correlación positiva con la deseabilidad social, y negativa con la autoestima, medida por el Self-Esteem Inventory. Más tarde, este mismo autor exploró la relación entre los estilos de respuesta agresivo, asertivo y sumiso con tres medidas de ajuste para niños, incluyendo la desarrollada previamente, y encontró una relación positiva entre la asertividad y los niveles de autoestima, pero únicamente en los varones (Deluty, 1981).

Desde que se comenzó a estudiar la asertividad, han surgido problemas para distinguir la habilidad social de la habilidad asertiva (Aguilar, 1995). Se han utilizado diferentes términos (por ejemplo, conducta asertiva, habilidades sociales, competencia social o autoexpresión) para hacer referencia, al parecer, a un mismo fenómeno, siendo la asertividad y la habilidad social los términos más utilizados.

Al-Kubaisy y Jassim (2003) hablan del entrenamiento en habilidades sociales como sinónimo del entrenamiento asertivo, y lo proponen como parte del tratamiento para la fobia social, es decir, como tratamiento para un trastorno de ansiedad. Según Díaz (1999), la asertividad es una habilidad social, pero que en ocasiones, por la vaguedad de las definiciones de ambas variables, se tiende a considerarlas como sinónimos.

Por su parte, Kukul, Buldukoglu, Kulakac y Koksal (2006) hallaron que las habilidades para comunicarse aparecieron como predictores y mediadoras de la asertividad, ya que tanto el locus de control como el soporte de los pares predijeron indirectamente la asertividad por medio de las habilidades para comunicarse.

Respecto al locus de control, se puede decir en general que la internalidad ha sido relacionada con una mayor salud psicológica, autoestima y felicidad; a su vez, la externalidad lo ha sido con tipos específicos de agresión (Österman, Bjöckqvist, Lagerspetz y cols., 1999) y con un mayor grado de dominancia, tolerancia, sociabilidad, habilidad para tomar riesgos, industriosisidad y resistencia a la influencia (González, 1996).

La externalidad también ha sido relacionada con un mayor grado de sufrimiento, ansiedad, sintomatología neurótica y depresiva, tendencia a manifestar agresión y hostilidad, sentimientos de frustración y falta de poder, lo que origina autoritarismo, desconfianza, dogmatismo, menor habilidad para diferir la gratificación, tomar riesgos y resistir la influencia (cfr. González, 1996).

Al respecto, De Man (1988) también halló que la asertividad se relaciona con la estabilidad y se opone al neocriticismo, mientras que la agresividad lo hace con el locus de control interno y la extroversión.

De acuerdo con Aguilar (1987), las personas asertivas tienden al autocontrol, es decir, tienen control sobre sí mismas y sobre sus acciones. Cuando la persona carece de autocontrol y el ambiente responde contrariamente a sus intereses, podrá reforzar su mentalidad de víctima y se creará incapaz de dirigir su destino.

En una investigación con adolescentes, Harman, Hansen, Cochran y Lindsey (2005) encontraron que quienes mostraron por internet la conducta más falsa,

tuvieron habilidades sociales más pobres, niveles bajos de autoestima, y altos en ansiedad social y agresión. De esta manera, se sugiere que las habilidades sociales, la autoestima y la agresión tienen una relación en la misma dirección; vinculando lo anterior con el hecho de que la asertividad es una manera de hacer frente a la ansiedad, se le supone contrapuesta a las variables antes mencionadas e íntimamente asociada a ellas.

En cuanto a la agresividad, se ha observado que, al igual que la asertividad, es una forma de conducta que un individuo manifiesta para solucionar situaciones problemáticas (Martínez, 2000). En ocasiones, cuando hace valer sus derechos, puede ser considerado como insensible a las necesidades de los demás.

Choynowski (1977) define la agresividad como un rasgo de personalidad muy complejo que abarca los siguientes aspectos: agresividad física, agresividad verbal, malicia, irritabilidad, negativismo, resentimiento, suspicacia, agresividad vicaria, autoagresión, valor físico, inconformidad y falta de autocontrol, los cuales representan estímulos nocivos para sí mismo o para otras personas. Sin embargo, Flores (1994) menciona que la mayoría de las definiciones de agresión, derivadas de diversas investigaciones, no la muestran como un rasgo de la personalidad.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

1. ¿cuál es el nivel de asertividad en los jóvenes?
2. ¿cuáles son los beneficios trae el ser asertivo en un ambiente educativo?
3. ¿Qué tan asertivo son los jóvenes al expresarse con los demás?
4. ¿Cómo se podría tratar con una persona que no es asertiva?
5. ¿Respetan los jóvenes las ideas u opiniones de los demás?
6. ¿Cuál es la diferencia entre agresividad y asertividad?
7. ¿Qué características necesitamos para considerarnos asertivos al momento de comunicarnos?
8. ¿Cómo podríamos adquirir una conducta asertiva y funcional en nuestra sociedad?

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1 OBJETIVO GENERAL**

Medir el nivel de asertividad que contienen los jóvenes estudiantes de UDS, campus Frontera comalapa para concientizar y promover la comunicación asertiva en sus actividades diarias, esto incluye el desarrollo de relaciones interpersonales con compañeros, docentes u otro personal con el que generen algún tipo de relación.

### **1.3.2 OBJETIVO ESPECIFICO**

1. Diagnosticar el asertividad de los jóvenes al momento de demostrar inconformidad dentro del grupo al que pertenece.
2. Concientizar los errores que se comenten al momento de expresar los derechos propios con dirección a la búsqueda de libertad de expresión
3. Promover valores que generen el respeto a la diversidad de expresiones, conductas y comportamiento del ser humano.
4. Generar alternativas de solución a las problemáticas que estén producidas por consecuencia de la mala comunicación.
5. .Disminuir conductas agresivas que produzcan una comunicación disfuncional en el entorno de desarrollo.
6. Reforzar conductas, comportamientos y actitudes funcionales que generen comunicación asertiva.
7. Reconocer los derechos de libertad de expresión que tenemos como seres humanos.
8. Potenciar un ambiente de confianza y convivencia sana en las aulas de la universidad.

## **1.4 HIPÓTESIS**

El nivel de asertividad ente los estudiantes de UDS frontera Comalapa, existen diferentes formas de asertividad entre ellos la comunicación ya que

por medio de este podemos darnos cuenta de las problemáticas que cada alumno de la institución pasa cotidianamente.

Muchas veces depende del sexo ya que por ello el nivel de asertividad puede variar, ya que por medio de la conducta tanto verbal y no verbal podemos expresar nuestros derechos, ideas, necesidades tanto de manera, clara y sincera.

## **1.5 JUSTIFICACIÓN**

Al ser personas asertivas podemos dar a conocer tanto nuestros derechos como sentimientos por ello es importante que los alumnos de la universidad UDS conozcan los derechos que tienen y puedan responder cuando vean que se les están agrediendo y no les afecte de manera emocional y sentimental.

Es muy importante dar a conocer cuáles son los beneficios al ser personas asertivas y estar conscientes de que muchas veces no nos damos nuestro lugar y por ello afectan nuestros derechos y sentimientos, como psicólogos tenemos la obligación de darle formas de como expresarse adecuadamente sin agredir a terceros para lograr personas con una buena autoestima y que se sientan valoradas por todo lo que saben sin importar la carrera que tengan.

Necesitamos preparar las apersonas de la institución para que puedan afrontar cualquier problemática que surja en un futuro y así poder impactar en nuestra comunidad estudiantil promoviendo que luego esto crece de manera grande y se pueda expandir a otras instituciones o ciudades . Enfocándose en cada persona y dándole el derecho de ser sinceros ya concretos a la forma en que se habla por ello como psicólogos los orientaremos en los problemas que tengan y así acabar con esta problemática que hay en día es muy común y que muchas veces puede afectar de gran manera en nuestra vida cotidiana .

## 1.6 DELIMITACIÓN

La investigación del nivel de asertividad en jóvenes por ello se eligió la escuela UDS para hacer esta investigación ya que este lugar es algo concurrido y podremos observar las problemáticas que puedan tener los estudiantes de dicha institución y los factores que pueden afectar su forma de estudio al no darse a expresar adecuadamente .

Debido a la a falta de conocimiento acerca de lo que es la asertividad muchas personas no dan conocer sus derechos y sentimientos y por ello no se puede observar cómo les afecta tanto de manera educativa como psicológica.

Por ello aremos unas encuestas para ver que problemáticas les afecta y así poder en un futuro orientarlos para que ellos estén bien psicológicamente.

## Capítulo II

### 2. MARCO DE REFERENCIA

#### 2.1 MARCO HISTÓRICO

No resulta fácil decir que no a ciertas peticiones. Es muy común chantajear a los demás para que hagan lo que queremos. Así se da la desigualdad en las relaciones interpersonales. Uno gana y el otro pierde. A veces somos agresivos al expresar sentimiento o maneras de pensar. También mucha gente se siente culpable de haberse negado a hacer un favor a otra persona. La asertividad la palabra aserto proviene del latín y expresa el hecho de afirmar, sostener y dar por cierta y asentada una cosa. En inglés, el verbo "assert" significa manifestar, expresar con fuerza, afirmar positiva, segura y plenamente. Asertividad es, entonces, una conducta que busca AFIRMAR, o mejor dicho autoafirmar nuestra conducta.

(Galaz, 2002) menciona:

El interés por las habilidades sociales y la conducta asertiva se ha venido manifestando, desde hace ya varias décadas, en la psicología. Este interés no es de extrañar ya que una de las partes más importantes de nuestra vida son las relaciones sociales. En cada una de las cosas que hacemos cotidianamente estamos relacionándonos con los demás, y la manera en que lo hacemos permite que estas relaciones se faciliten o se entorpezcan. Aunado a lo anterior, en las sociedades contemporáneas con un ritmo acelerado y complejo, las personas están inmersas en muchos sistemas distintos en donde las reglas varían y los roles no están claramente definidos. (Gismero, 2000). Señala: Raramente en la vida, los individuos van a poder escapar de los efectos de las relaciones sociales, ya sea en su lugar de trabajo, de estudios, con los amigos e incluso dentro de la propia familia, lo cual hace necesario que desarrollen habilidades sociales. Entendiéndose éstas, como aquellos repertorios conductuales en el individuo que le posibilitan una interacción con una alta probabilidad de reforzamiento en una amplia variedad de circunstancias. Al respecto, Caballo (1987) menciona que: "La conducta socialmente habilidosa es ese conjunto de conductas emitidas

por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas". Desenvolverse en cada una de las diferentes situaciones interpersonales requiere de una gran destreza social, muy probablemente en alguna ocasión hayamos tenido dificultad en defender nuestros derechos, expresar sentimientos, opiniones, defender nuestro punto de vista sin agredir a los demás, iniciar nuevas relaciones o simplemente poner punto final a una conversación.

En psicología, el concepto de asertividad surge originalmente en Estados Unidos, en el contexto clínico, a fines de la década de 1940. Así, el estudio de la conducta asertiva se remonta a los escritos de Andrew Salter (1949), en su libro *Conditioned Reflex Therapy*, donde describe las primeras formas de adiestramiento asertivo. Más tarde, a Wolpe (1958) se le señala como el responsable del desarrollo del concepto de asertividad que se utiliza con mayor frecuencia.

En la década de los setenta, varios autores se interesan en el concepto de asertividad y en el entrenamiento asertivo, dando paso a su expansión y desarrollo.

Durante esta época surgieron enfoques tales como el enfoque humanista, que aborda la asertividad como una técnica para el desarrollo de la realización del ser humano; el enfoque conductual, que desde la perspectiva del aprendizaje social de Bandura (1969) plantea que la conducta asertiva o no asertiva se aprende a través de la observación de modelos significativos; el enfoque cognoscitivo, representado por Lange y Jakubowski (1976), quienes sostienen la necesidad de la incorporación de cuatro procedimientos básicos en el entrenamiento asertivo: enseñarla diferencia entre asertividad, agresividad; ayudar a identificar y a aceptar los derechos propios y los derechos de los demás; reducir obstáculos cognoscitivos y afectivos para actuar de manera asertiva y reducir ideas irracionales, ansiedades, culpas y a su vez desarrollar destrezas asertivas a través de la práctica activa de dichos métodos. Con ello, surgiría un marcado auge del enfoque ecléctico donde algunos terapeutas

integraban los modelos conductuales, humanistas y cognoscitivos (Galassi y Galassi, 1978).

La década de los ochenta se caracterizó por la falta de una escuela de pensamiento dominante en dicha área y por el libre albedrío de los terapeutas de utilizar los enfoques de su preferencia (Galassi y Galassi, 1978). En la actualidad, los modelos teóricos que abordan el tema del asertividad siguen siendo los mismos; con un auge en investigaciones centradas en la utilización de instrumentos para la medición de asertividad y en la implementación del entrenamiento asertivo.

Desde la perspectiva psicológica, Wolpe (1958) formuló su definición: "La conducta asertiva es la expresión adecuada socialmente aceptable dirigida hacia otra persona, de cualquier emoción que no sea la respuesta de ansiedad" (p.399). Lazarus (1973), quien sostiene un punto de vista semejante al de Wolpe, define la conducta asertiva en términos de sus componentes, que pueden dividirse en cuatro patrones de respuesta especificados y separados: la habilidad de decir "no", la habilidad para pedir favores y hacer demandas, para expresar sentimientos positivos y negativos y para iniciar, continuar y terminar conversaciones generales. Por su parte, Alberti y Emmons (1978) consideran que el asertividad es la conducta que permite a una persona actuar para implantar su propio interés, defenderse a sí mismo sin ansiedad y expresar sus derechos sin destruir los derechos de otros.

Una definición que incluye conceptos vertidos por otros autores es la ofrecida por Bartolomé Carroroles, Costa del Ser (1979), quienes mencionan que se suele aplicar el término conducta asertiva para referirse a la conducta de aquellos individuos capaces de expresar directa o adecuadamente sus opiniones y sentimientos (tanto positivos como negativos) en situaciones sociales e interpersonales. Quizás la definición más citada en el área, es la que postulan 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.

El asertividad involucra la declaración de los derechos personales expresando pensamientos, sentimientos y creencias, que no viola los derechos de otras personas.

El mensaje básico del asertividad es: "Esto es lo que pienso, esto es lo que yo siento, ésta es la forma en la que yo veo la situación". Este mensaje expresa "quién es la persona" y lo dice sin dominar, humillar o degradar a la otra persona. Con base en lo anterior, se puede observar que las definiciones de asertividad se han centrado en torno de la expresión emocional de la autoexpresión, del autodescubrimiento 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.

## **2.2 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION**

(Flores, 2015) Realizo una tesis llamada asertividad y estrategias de aprendizaje en alumnos del nivel superior". El autor elaboró esta tesis para obtener el título de licenciado en psicología, consiste en un estudio que se realizó la Universidad Autónoma del Estado de México Facultad de Ciencias de la conducta, debido a que desde que el niño nace se encuentra diferentes agentes que pueden formar parte de su vida cotidiana ,y un agente son los adultos que conforman la sociedad y que le ayudaran a ver el niño el mundo y que este pueda enfrentar cualquier obstáculo y así permitir que el niño se comunique asertivamente cada día.

El objetivo de esta tesis fue identificar el nivel de asertividad y asimismo el tipo de estrategias de aprendizaje que manifiestan los alumnos que cursan el Nivel Medio Superior.

En la presente investigación, en un principio se hace una revisión de los distintos planteamientos teóricos que han surgido acerca de la asertividad y que sirven de sustento para el tema. Se exploran los temas relacionados con la asertividad como: ¿qué es la asertividad?, los tipos de asertividad, así como el perfil de la persona asertiva; y desde otro punto, lo relacionado con las

estrategias de aprendizaje, definición, concepción en la historia, y la clasificación de las mismas.

En esta investigación se consideró importante describir el nivel de asertividad y el tipo de estrategias de aprendizaje que se presentó en los estudiantes del nivel medio superior. La importancia de la asertividad y las estrategias de aprendizaje en el ámbito escolar, permitiendo que los alumnos tengan un mejor manejo de las situaciones que se les presenten, de tal manera, que les permita emplear los conocimientos que van adquiriendo a su vida diaria y que pueden desarrollarse de una manera en la cual puedan expresar sus ideas, opiniones, sentimiento sin sobrepasar a los demás.

Posteriormente, en el capítulo dos, se aborda la metodología de investigación utilizada en el presente trabajo, tomando en cuenta el planteamiento del problema, los objetivos, el universo de estudio, la muestra, la definición de variables, así como el instrumento elegido y su aplicación. En el capítulo tres de la investigación, se lleva a cabo la exposición de los datos obtenidos, así como el análisis que se desprende de los mismos. Finalmente se presenta la discusión, las conclusiones que se arrojaron de la presente investigación, así como algunas propuestas y sugerencias las cuales podrían coadyuvar en el ejercicio de futuras investigaciones acerca del tema en cuestión.

La asertividad se entiende como la capacidad de decir no sin agresividad no sentimiento de culpa, si uno está convencido de que tiene razón. También se considera como asertividad a tener una respuesta adecuada para cada situación. De esta manera, la asertividad no es un don especial, sino una cualidad que se aprende y que se basa en un profundo deseo de plantear las situaciones reales sin violencia y constructivamente.

El temperamento determina la expresividad general del individuo, al menos Inicialmente, y este nivel de expresividad tendría importantes implicaciones Sociales y emocionales. Los niños más inhibidos van a disponer de menos Oportunidades de aprender y practicar conductas sociales, y probablemente Reciban menos esfuerzo, bajo la forma de alabanzas, sonrisas, etc. por parte delas personas de su entorno.

Posiblemente a los niños más desinhibidos le ocurra lo contrario, estando expuestos a interacciones sociales en las que el comportamiento de los

demás será más agradable y recompénsate y más expresivo ante la conducta manifiesta por dichos niños.

En esta tesis se aplicaron dos instrumentos, los cuales se llevó en la escuela Preparatoria Plantel Número 1 “Lic. Adolfo López Mateos” del segundo semestre del turno Vespertino, en total serán 8 grupos, en los cuales 96 mujeres y 75 hombres son de 15 años, 50 mujeres y 46 hombres son de 16 años y 8 mujeres y 11 hombres son de 17 años de edad, dando un total de 286 alumnos.

Esta tesis coincide con la nuestra porque nosotros hablamos del nivel de asertividad en jóvenes de UDS campus Comalapa donde buscaremos estrategias de como los estudiantes puedan defender sus derechos tanto de aprendizaje como personales que les ayudaran a tener una salud mental buena y que pueda beneficiar a nuestra sociedad .

Esta tesis concluye con que la asertividad es usada de forma honesta, directa y apropiada, de tal manera que los alumnos se llegan a sentir bien con ellos mismos, sin menospreciar o desatender los derechos e intereses de las demás personas.

(Romero, 2018) Realizó una tesis llamada asertividad y agresividad en estudiantes de psicología y medicina humana de una universidad particular en lima aplicando el inventario de Bakker adaptado”. El autor realizo esta tesis para obtener el título de licenciado en psicología, consiste en la identificación de los niveles de asertividad y agresividad que presentan los estudiantes de la Universidad Ricardo Palma considerando las diferentes carreras que tiene por ello se usa el método de Bekker que considera a la asertividad como un comportamiento que surge ante una conducta agresiva y que lleva al individuo a defender y, por consiguiente, conservar su territorio, privilegios y estatus.

Esta tesis tuvo como objetivo general conocer los niveles de asertividad en los estudiantes de la carrera de Psicología y los niveles de asertividad en los estudiantes de Medicina Humana, comparar los niveles de asertividad en los estudiantes de género femenino con los niveles de asertividad en los estudiantes de género masculino, comparar los niveles de asertividad en los

estudiantes de la carrera de Psicología con los niveles de asertividad en los estudiantes de Medicina Humana.

En este caso, el nivel de significación para las muestras de Asertividad y Agresividad fue de .054 y .052, respectivamente. La distribución estadística es normal, por lo que se utilizó la prueba t de Student para grupos independientes.

Esta tesis es similar a la de nosotros porque habla de la asertividad que tienen alumnos de una universidad y los obstáculos que ellos pasan .

En la presente investigación, de carácter descriptivo-comparativo, se describieron y midieron, según la propuesta de Bakker, los niveles de asertividad y de agresividad en los estudiantes universitarios de las carreras relativas a la salud, específicamente, psicología y medicina humana. Así mismo, se realizaron comparaciones en función al género, ciclos cursados, y carreras para comprobar si existían diferencias significativas entre estas variables.

En términos generales, el nivel de asertividad de los estudiantes de psicología se encuentra dentro del nivel considerado Medio, según los planteamientos teóricos del inventario y el desarrollo de los niveles teóricos realizados. El promedio obtenido fue de 63.96 puntos. El nivel de asertividad de los estudiantes de medicina también se encuentra en el nivel considerado Medio, con 63.78 puntos. Ambos niveles de asertividad son muy parecidos entre sí. Las demás comparaciones referidas a la asertividad realizadas mostraron diferencias similares a las referidas en el párrafo anterior, es decir, son estadísticamente no significativas. Casi todos los grupos de comparación, hombres, mujeres, de primeros ciclos y últimos ciclos, y en ambas carreras, muestran una asertividad que oscila entre los valores comprendidos en el nivel Medio.

Estos resultados similares pueden explicarse porque la muestra estuvo conformada por estudiantes universitarios de una misma casa de estudios, por lo que es razonable suponer que comparten, hasta cierta medida, similar idiosincrasia y nivel socioeconómico. Análogos resultados fueron encontrados por García (2006), que también concluyó que los estudiantes de la Universidad Rafael Urdaneta poseían niveles medios de asertividad.

El planteamiento inicial de esta investigación esperaba encontrar diferencias significativas en los niveles de asertividad teniendo en cuenta el género de los estudiantes; asumiendo, además, que las mujeres obtendrían los puntajes más elevados.

Sin embargo, los resultados hallados revelaron una diferencia poco significativa, donde, incluso, las mujeres presentaron puntajes 75 ligeramente menores al de los hombres en lo relativo a la asertividad. Estos resultados pueden explicarse, en parte, porque en nuestra cultura la conducta asertiva en una mujer tiende a ser calificada en términos negativos. Incluso, en algunos contextos culturales, la asertividad es confundida con la agresividad, según reporta Flores (en Gaeta y Galvanovskis, 2009).

Muchas veces, las mujeres se preocupan por mantener relaciones armoniosas con los demás y mostrarse asertivas provocaría fricciones y, ante ello, optan por la pasividad. Respecto al nivel de asertividad presentado por los estudiantes de Medicina según el ciclo académico, no se encontraron, otra vez, diferencias significativas. Sin embargo, se puede observar tendencia hacia una mayor asertividad en los estudiantes de los últimos ciclos de la carrera. Los resultados obtenidos se explican teniendo en cuenta la definición de Bakker (1978) acerca de asertividad como un comportamiento que lleva al individuo a defender y, por consiguiente, conservar su territorio, privilegios y estatus. Por ejemplo, cuando un médico hace respetar el horario de las citas pactadas o cuando defiende los criterios que usa para llegar a diagnósticos. De acuerdo con los resultados observados en los estudiantes de Psicología en relación al ciclo académico, se puede apreciar que los de los últimos ciclos presentan puntajes menores de asertividad en comparación con los estudiantes de los primeros ciclos, no siendo esta diferencia estadísticamente significativa.

Si bien esto podría parecer a primera vista contradictorio, se explicaría en el sentido de que el estudiante de último ciclo, al momento de realizar sus prácticas profesionales, se encuentra con la dura realidad de un mercado de oportunidades limitadas; entonces, se ve “obligado” a negociar su asertividad, entendida como su defensa de derechos, estatus y territorios por un puesto laboral.

Esta tesis concluye que, respecto a los niveles de asertividad y a la agresividad, no se encontraron diferencias significativas en relación a la carrera. Así mismo, se concluye que respecto a los niveles de asertividad y agresividad no se encontraron diferencias significativas en relación al género. Por último, se concluye que, con respecto a los niveles de asertividad y agresividad, no se encontraron diferencias significativas considerando el ciclo académico.

El presente estudio, al examinar la asertividad en el ejercicio profesional, resalta la necesidad de incentivar en los futuros profesionales de la salud actitudes asertivas, para lo cual se requiere de ciertas acciones específicas, como el generar un ambiente de confianza y de seguridad basándose en una comunicación global asertiva.

## **2.3 MARCO TEÓRICO**

### **2.3.1.1 DEFINICIÓN DE LA ASERTIVIDAD**

(Eva Peñafiel) menciona la asertividad como : el comportamiento que fomenta la igualdad en las relaciones humanas , permitiéndonos actuar en defensa de los intereses propios , defendernos sin ansiedad injustificada , expresar sincera y agradablemente nuestros sentimientos y poner en practica nuestro derechos personales respetando los derechos de los demás.

Se trata de una categoría de comunicación compleja vinculada con la alta autoestima y que puede aprenderse como parte de un proceso amplio de desarrollo emocional.

La define como una forma de expresión consciente, congruente, clara, directa y equilibrada, cuya finalidad es comunicar nuestras ideas y sentimientos o defender nuestros legítimos derechos sin la intención de herir, actuando desde un estado interior de autoconfianza, en lugar de la emocionalidad limitante típica de la ansiedad, la culpa o la rabia.

### 2.3.1.2 CARACTERÍSTICAS DE LA ASERTIVIDAD

De acuerdo a (alberti, 2010) propone las siguientes características de la asertividad:

- a) Se trata de una característica de la conducta, no de las personas.
- b) Es aprendida. La capacidad de respuesta tiene que adquirirse.
- c) Es una característica específica a la persona y a la situación, no universal.
- d) Debe contemplarse en el contexto cultural del individuo, así como en términos de otras variables situacionales.
- e) Está basada en la capacidad de un individuo de escoger libremente su acción.
- f) Es una característica de la conducta socialmente eficaz, no dañina.

Estas características consisten en un conjunto de capacidades de actuación aprendidas. No son datos definitivos sobre cómo y cuándo se aprenden, pero la niñez es sin duda un periodo crítico. Las primeras experiencias de aprendizaje podrían interaccionar con predisposiciones biológicas para determinar ciertos patrones relativamente consistentes de funcionamiento social. El temperamento determina la expresividad general del individuo, al menos inicialmente, y este nivel de expresividad tendría importantes implicaciones sociales y emocionales. Los niños más inhibidos van a disponer de menos oportunidades de aprender y practicar conductas sociales, y probablemente reciban menos esfuerzo, bajo la forma de alabanzas, sonrisas, etc. por parte de las personas de su entorno. Posiblemente a los niños más desinhibidos les ocurra lo contrario, estando expuestos a interacciones sociales en las que el comportamiento de los demás será más agradable y recompensado y más expresivo ante la conducta manifiesta por dichos niños.

### 2.3.1.3 TIPOS DE ASERTIVIDAD

(Jersey, s.f.) Hay **tres tipos de comportamiento según la asertividad el inhibido o pasivo, el asertivo y el agresivo**. La persona asertiva es la que es capaz de defender sus ideas y derechos sin pasar por encima de los otros, sabe expresarse y es responsable de sus acciones.

Éste sería el comportamiento ideal, que lleva a unas mejores relaciones con las otras personas y una autoestima mas alta. En los otros dos extremos tenemos estos dos tipos de comportamiento:

#### **2.3.1.3.3.1 INHIBIDO O PASIVO:**

- Estas personas suelen caracterizarse por tener un tono de voz bajo e inseguro y evitar el contacto visual con los demás.
- Es la persona que hace todo lo que le dicen sin importarles lo que él piensa o siente.
- Toma sus decisiones por impulsos o por miedo a la opinión de los demás.
- No es capaz de defender sus derechos.
- Se siente incapaz de resolver los problemas.
- Se siente inferior en las relaciones con otras personas. Los demás le manipulan.
- No defiende sus opiniones ni sentimientos y deja que los demás le pasen por encima o les ignoren, por lo que se siente desgraciado.
- Ventajas de este comportamiento: No reciben el rechazo de los demás.

Desventajas: Los demás se aprovechan de él. Vive siempre en función de los otros y sus deseos siempre están en segundo plano por lo que acumulan resentimiento.

#### **2.3.1.3.3.2 AGRESIVO:**

- Se caracteriza por tener un tono de voz alto, movimientos rápidos y bruscos, mirada fija y agresiva...
- Usa la pelea, las acusaciones o las amenazas.
- Siempre intenta imponer sus decisiones y derechos, sin importarles los demás.
- Actúa haciendo que los demás se sientan inferiores. Le gusta manipular y controlar a las personas de su alrededor.
- No es capaz de expresar abiertamente sus sentimientos de una forma que no sea agresiva ya que lo considera un síntoma de debilidad.

- Ventajas: Los demás no se meten con él y muchas veces consigue lo que quiere.
- Desventajas: Nadie quiere relacionarse con ellos

#### **2.3.1.4 COMPONENTES DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA**

(Adler, 1977) Señala que existen tres componentes básicos involucrados en toda comunicación asertiva: lo visual, lo vocal y lo verbal. En seguida se especificarán cada uno de ellos.

- elementos visuales para poder establecer una comunicación asertiva, los elementos visuales constituirán la piedra angular, y en ellos se destacan el contacto visual, la proxémica o distancia corporal, la expresión facial y los gestos, y la postura y movimientos. en adelante se verán cada uno de ellos y su posible impacto en la interacción comunicativa.
- elementos vocales los elementos vocales no se refieren al contenido de lo que se dice, sino a la forma cómo se dicen las cosas, es decir, existe una clara distinción entre la manera que una persona emplea las palabras (comunicación verbal) y cómo emplea su voz (hybels, 1982). albert mehrabian (1971) estima que el 38% del significado social del proceso de comunicación reside en la percepción de la voz. en cuanto a los elementos vocales podemos identificar los siguientes:
  - a) volumen
  - b) velocidad
  - c) tono y entonación

#### **2.3.1.5 COMPONENTES COGNITIVOS**

(Rosenthal, 2005) Propone las siguientes características sobre el componente cognitivo:

- Competencias cognitivas: es la capacidad para transformar y emplear la información de forma activa y para crear pensamientos y acciones. Un individuo asertivo posee: conocimiento de la conducta habilidosa apropiada, conocimiento de las costumbres sociales, conocimiento de las

diferentes señales de respuesta, empatía (saber ponerse en el lugar del otro) y capacidad de solución de problemas.

- Estrategias de codificación y constructos personales: “Diferentes personas pueden agrupar y codificar los mismos acontecimientos de maneras diferentes y atender selectivamente a las distintas clases de información. Los individuos más habilidosos socialmente son descodificadores más precisos”, mientras que las personas ansiosas sobreestiman las señales de rechazo. Las creencias de un individuo, una vez establecidas, funcionan con esquemas para organizar y procesar la información futura relacionada con uno mismo.
- Expectativas: Se refiere a las predicciones del individuo sobre las consecuencias de la conducta y guían la selección de conductas. Una persona asertiva, utiliza expectativas de autoeficacia, en cambio en personas no asertivas encontramos sentimientos de indefensión o desamparo.
- Autoestima: Es la evaluación por parte del individuo de su propio valor, adecuación y competencia. La asertividad y la autoestima están positivamente correlacionadas, ya que un individuo que actúa habilidosamente tiene un éxito mayor en las relaciones interpersonales y se siente de forma más positiva consigo mismo.
- Auto verbalizaciones negativas: Son conocidas también como habla con uno mismo, diálogos internos o pensamientos automáticos. Los sujetos poco asertivos tienen sistemáticamente más auto verbalizaciones negativas que los sujetos de alta asertividad.

#### **2.3.1.6 PERFIL DE LA PERSONA ASERTIVA**

Ser asertivo se ha definido como el hecho de defender los derechos personales y expresar los pensamientos, sentimientos y creencias de maneras directas, honestas y apropiadas que no violen los derechos de otra persona. (A. J. Lange y P. Jakubowski, Responsible Assertive Behavior: Cognitive/Behavioral Procedures for Trainers citado por Beverly, 2003).

(Pereda, s.f.) La persona asertiva siente una gran libertad para manifestarse, para expresar lo que es, lo que piensa, lo que siente, y quiere sin lastimar a los demás. (Es empático).

- Es capaz de comunicarse con facilidad y libertad con cualquier persona, sea ésta extraña o conocida y su comunicación se caracteriza por ser directa, abierta, franca y adecuada.
- En todas sus acciones y en manifestaciones se respeta a sí misma y acepta sus limitaciones, tiene siempre su propio valor y desarrolla su autoestima; es decir, se aprecia y se quiere a sí misma, tal como es.
- Su vida tiene un enfoque activo, pues sabe lo que quiere y trabaja para conseguirlo, haciendo lo necesario para que las cosas sucedan, en vez de esperar pasivamente a que éstos sucedan por arte de magia. Es más proactivo que activo.
- Acepta o rechaza, de su mundo emocional, a las personas: con delicadeza, pero con firmeza, establece quiénes van a ser sus amigos y quiénes no.
- -Se manifiesta emocionalmente libre para expresar sus sentimientos. Evita los dos extremos: por un lado la represión y por el otro la expresión agresiva y destructiva.

### **2.3.1.7 VENTAJAS DE COMPORTAMIENTO ASERTIVO**

Según (Posada, 2016) estas son algunas ventajas:

- Menos estrés al no comprometerse en actividades que no podrá cumplir, sin sentirse culpable.
- Más posibilidades de llegar a un acuerdo en el que las dos partes ganen.
- Mayor autoestima y autoconfianza al emprender actividades propias.
- Mayor capacidad para resolver problemas propios, y como mediador en conflictos de terceros.

### 2.3.1.8 PASOS PARA LA ASERTIVIDAD

Para lograr la asertividad es importante lograrlo como habilidad. Para (Higuera, s.f.) La Asertividad se define como: "la habilidad de expresar nuestros deseos de una manera amable, franca, abierta, directa y adecuada, logrando decir lo que queremos sin atentar contra los demás. Negociando con ellos su cumplimiento". Está en el tercer vértice de un triángulo en el que los otros dos son **la pasividad y la agresividad**. Situados en el vértice de la pasividad evitamos decir o pedir lo que queremos o nos gusta, en la agresividad lo hacemos de forma tan violenta que nos descalificamos nosotros mismos.

(Puchol, 2010) Menciona que la asertividad consiste en tres sencillos pasos. Cuando se está aprendiendo a ser asertivo es importante entender y practicar los tres pasos correlativamente.

Estos son: 1. Escuchar activamente lo que se dice y mostrar a la otra persona que se le presta atención y se la atiende. Este paso obliga a concentrarse de pleno en la otra persona. Al escuchar atentamente se demuestra comprensividad sobre la situación o punto de vista de la otra persona, aunque no se esté totalmente de acuerdo con ella.

2. Decir lo que uno mismo opina permite expresar los propios sentimientos o pensamientos, sin insistir ni pedir disculpas. La expresión sin embrago (u otras alternativas razonables como no bastante, por otra parte, además, aun así,...) es una buena conexión entre el paso uno y dos.

3. Decir lo que una desea que suceda es el paso esencial para que pueda indicar qué acción o resultado se desea. Hay que hacerlo de forma clara y directa, sin vacilar no insistir.

Además la forma de expresarse del asertivo se adapta al contexto donde se desarrolla la comunicación, lo que contribuye a facilitar que se resuelvan los problemas inmediatos que se puedan presentar en el proceso de comunicación, y se minimiza el riesgo de que en futuros intercambios puedan aparecer problemas.

## **2.3.2 ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE**

### **2.3.2.1 DEFINICIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE**

(Mayer, 1998) Las estrategias de aprendizaje pueden ser definidas como conductas y pensamientos que un aprendiz utiliza durante el aprendizaje con la intención de influir en su proceso de codificación.

Los estudios sobre estrategias de aprendizaje puede considerarse una de las líneas de investigación más fructíferas a lo largo de los últimos años dentro del ámbito del aprendizaje escolar y de los factores que inciden en el mismo. Para algunos autores (ver p. ej., Entwistle y Marton, 1991), las investigaciones sobre las estrategias de aprendizaje junto con la teoría del procesamiento de la información constituyen las aportaciones más relevantes de la psicología cognitiva al estudio del aprendizaje escolar la importancia de las estrategias de aprendizaje viene dada por el hecho de que engloban aquellos recursos cognitivos que utiliza el estudiante cuando se enfrenta al aprendizaje; pero, además, cuando hacemos referencia a este concepto no sólo estamos contemplando la vertiente cognitiva del aprendizaje, sino que vamos más allá de los aspectos considerados estrictamente cognitivos para incorporar elementos directamente vinculados tanto con la disposición y motivación del estudiante como con las actividades de planificación, dirección y control que el sujeto pone en marcha cuando se enfrenta al aprendizaje. Por tanto, aunque el hablar de estrategias suele ser sinónimo de "cómo aprender", también es verdad que las razones, intenciones y motivos que guían el aprendizaje junto con las actividades de planificación, dirección y control de todo este proceso constituyen elementos que forman parte de un funcionamiento estratégico de calidad y que puede garantizar la realización de aprendizajes altamente significativos.

### **2.3.2.2 CLASIFICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE**

(Mayer, 1998) Las estrategias cognitivas hacen referencia a la integración del nuevo material con el conocimiento previo. En este sentido, serían un conjunto de estrategias que se utilizan para aprender, codificar, comprender y recordar

la información al servicio de unas determinadas metas de aprendizaje (González y Tourón, 1992). Para Kirby (1984), este tipo de estrategias serían las microestrategias, que son más específicas para cada tarea, más relacionadas con conocimientos y habilidades concretas, y más susceptibles de ser enseñadas.

Dentro de este grupo, Weinstein y Mayer (1986) distinguen tres clases de estrategias: estrategias de repetición, de elaboración, y de organización. La estrategia de repetición consiste en pronunciar, nombrar o decir de forma repetida los estímulos presentados dentro de una tarea de aprendizaje. Se trataría, por tanto, de un mecanismo de la memoria que activa los materiales de información para mantenerlos en la memoria a corto plazo y, a la vez, transferirlos a la memoria a largo plazo (Beltrán, 1993).

Por otro lado, mientras que la estrategia de elaboración trata de integrar los materiales informativos relacionando la nueva información con la información ya almacenada en la memoria, la estrategia de organización intenta combinar los elementos informativos seleccionados en un todo coherente y significativo (Beltrán, 1993).

Además, dentro de esta categoría de estrategias cognitivas también estarían las estrategias de selección (Beltrán, 1993, 1996) o especialización (ver p.ej., Hernández y García, 1991), cuya función principal es la de seleccionar aquella información más relevante con la finalidad de facilitar su procesamiento.

La mayor parte de las estrategias incluidas dentro de esta categoría; en concreto, las estrategias de selección, organización y elaboración de la información, constituyen las condiciones cognitivas del aprendizaje significativo (Mayer, 1992). Este autor define el aprendizaje significativo como un proceso en el que el aprendiz se implica en seleccionar información relevante, organizar esa información en un todo coherente, e integrar dicha información en la estructura de conocimientos ya existente.

### **2.3.2.3 DIAGNOSTICAR LA ASERTIVIDAD DE LOS JÓVENES**

(Solano, 2017) La asertividad es la habilidad y competencia comunicativa que nos permite resolver situaciones y conflictos de manera adecuada, expresar

emociones, pensamientos y sentimientos sin pasar por encima del otro y que nos pone en una actitud de escucha para ser escuchado.

Ahora bien la comunicación es un proceso innato que nos acompaña desde el nacimiento desde entonces nos comunicamos por medio de gestos o palabras, y es en efecto lo que nos permite explorar y ver el mundo desde percepciones tan diferentes pero que a su vez nos hace re-significar espacios y contextos.

Esta categoría abarca la importancia de la comunicación como un proceso socializador, pero para efectos de la investigación puntualiza en propender por una comunicación asertiva en el aula para lograr formar relaciones distintas que busquen no sólo el desarrollo de procesos y habilidades sino que también se vincule la asertividad como la forma para expresar emociones y sentimientos entre lo que se dice y hace en el aula además de permitirle al joven afrontar las diferentes situaciones que se puedan generar.

#### **2.3.2.4 CONCIENTIZAR LOS ERRORES QUE SE COMENTEN AL MOMENTO DE EXPRESARSE**

(CNDH, 2016) Toda persona tiene derecho a la libertad de pensamiento y expresión. Este derecho comprende la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas, ya sea oralmente, por escrito, o a través de las nuevas tecnologías de la información, el cual no puede estar sujeto a censura previa sino a responsabilidades ulteriores expresamente fijadas por la ley.

No se puede restringir el derecho de expresión por medios indirectos, como el abuso de controles oficiales o particulares de papel para periódicos; de frecuencias radioeléctricas; de enseres y aparatos usados en la difusión de información; mediante la utilización del derecho penal o por cualquier medio encaminado a impedir la comunicación y la circulación de ideas y opiniones.

(Ramírez, 2007) La libertad de expresión posee un papel esencial, al ser una pieza clave para el funcionamiento de la democracia.

Con todo, y a pesar que diversos documentos regionales y la jurisprudencia desarrollada por la Corte la tutelan de manera contundente, este derecho

podría debilitarse bastante en el futuro, de entrar en vigor la reciente Convención Interamericana contra toda Forma de Discriminación e Intolerancia, debido a las amplias facultades que ella otorga al Estado a fin de prevenir actos de esta especie.

De ahí que el objetivo principal del presente trabajo sea indagar si son compatibles esos documentos y jurisprudencia con la convención mencionada. Desde ya debe advertirse que dicha compatibilidad resulta bastante discutible. También se indagará de qué manera podría verse afectada la libertad de expresión con motivo de lo anterior, así como parte de la evolución que ha sufrido la jurisprudencia de la Corte a su respecto.

Para ello, primero se estudiarán los principales documentos del sistema interamericano que protegen la libertad de expresión, así como la jurisprudencia de la Corte atinente al tema y su evolución. Luego, se hará un comentario crítico de la convención contra la discriminación y la intolerancia. Finalmente, se analizará la compatibilidad entre ambas normativas y se comentarán algunas de las consecuencias que lo anterior podría originar para la libertad de expresión.

### **2.3.2.5 PROMOVER VALORES QUE GENEREN EL RESPETO**

(Palma, 2011) La afirmación y práctica de valores son indispensables en toda agrupación humana para la convivencia pacífica en el ecosistema familiar, las instituciones y la misma sociedad. Nacemos como todo animal con algunos instintos que son comportamientos que no tienen que ser aprendidos, por ejemplo, llorar cuando tenemos hambre o sed y succionar la leche de nuestra madre. Pero como seres racionales tenemos también que aprender muchas conductas indispensables para sobrevivir en este mundo, no llegamos a él como un producto terminado.

El comportamiento de cada persona puede ser saludable o no. Lo indispensable para que lo sea, es que siempre sea correcto y que, para este propósito, se fundamente en valores morales cultivados y adquiridos preferentemente desde edad muy temprana en su medio familiar y social.

En la formación de los hábitos de toda persona influye en diverso grado una serie de factores guías, “mapas mentales”, condicionamientos económicos y

del medio ambiente, preceptos o patrones culturales, normas sociales, procesos psico-afectivos propios de cada individuo, convicciones religiosas y valores morales. Algunos de estos factores actúan preferentemente en los primeros años de vida; otros, como los valores que suponen más reflexión, requieren mayor madurez.

En este trabajo nos referiremos a los valores especialmente en algunas conductas: respeto y protección activa del entorno físico en que vivimos, lealtad, justicia, equidad de género, solidaridad, empatía, tolerancia, serenidad, conciliación, libertad de conciencia, respetuoso manejo de la sexualidad, entre otras. Muchas de las reflexiones y recomendaciones que presentaremos, tendrán como marco de referencia la gestión familiar.

En el presente estudio analizaremos cómo los valores juegan un papel protagónico en el proceso de toma de decisiones como en la formación de conductas y de hábitos de vida. El tema del ecosistema familiar se convierte en el punto central cuando vamos a hablar de comportamientos y hábitos. La familia es la organización básica de toda sociedad; ella forja a las mujeres y los hombres que han de manejarla; tiene un papel determinante en la construcción de actitudes humanas saludables que nacen en su seno – y hasta en ocasiones son adulteradas en su interior- muy importantes todas en el diario vivir; y, finalmente, contribuye muy eficazmente a la formación de conductas y de hábitos muy importantes para la persona y para la inter – acción con su comunidad.

### **2.3.2.6 GENERAR ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN A LOS PROBLEMAS**

(Bandler, s.f.) En todos los aspectos de la vida nos tenemos que enfrentar a diario a numerosas decisiones y a grandes o pequeños problemas que tenemos que solucionar. Gran parte del trabajo de quien asume un puesto de responsabilidad consiste en resolver problemas y en tomar decisiones, dos de las áreas más difíciles del trabajo profesional. Muchas veces las soluciones se buscan por reacción y no como prevención a los problemas.

Los directivos siempre encuentran escaso el tiempo para resolver problemas y la tendencia es buscar fórmulas salvadoras que hayan funcionado en el pasado; ¿pero es ésta la mejor alternativa? No siempre. Es muy importante

tener en cuenta el trabajo en equipo para la toma de decisiones, ya que se tiene el concepto y la visión de varias personas para llegar a la más óptima; aunque para conformar estos equipos se deben tener en cuenta las capacidades, el compromiso y la responsabilidad de cada uno de los integrantes, para así lograr ser un verdadero equipo de trabajo.

La decisión que tomemos puede ser acertada o errónea, cualquiera de las dos genera un aprendizaje, lo que implica que, si nos equivocamos, debemos esforzarnos por aprender de nuestros errores, en lugar de castigarnos por ello, pues si no lo hacemos estaremos destinados a repetirlos en el futuro.

### **2.3. 2. 7 DISMINUIR CONDUCTAS AGRESIVAS**

(Leones, 2013) La familia está implicada en la formación de los hijos para que se inserten y se desarrollen de forma efectiva en la sociedad. Sin embargo en los actuales momentos la familia viene teniendo un proceso de transformación dado en función de los cambios sociales, políticos, económicos, culturales y religiosos, lo que ha hecho que esta cambie en relación a las familiar de los siglos pasados.

Se considera a la familia el lugar primario de desarrollo del individuo en donde se permiten o se limitan las expresiones de afecto, comunicación, respeto y consideración por el otro, crecimiento individual, entre otras características que se cree, impulsarán o reprimirán el desarrollo individual de sus miembros. A nivel mundial se han dado muy pocos estudios que hagan referencia a las influencia de las familias disfuncionales sobre las conductas asociadas en adolescentes, sin embargo existe mucha información sobre las agresiones o conductas disruptivas en los adolescentes, teniendo como variables aisladas embarazo en adolescentes, delincuencia, violencia, consumo de drogas y alcohol, entre otras variables que están directamente relacionadas con las familias disfuncionales.

### **2.3.2.8 REFORZAR CONDUCTAS, COMPORTAMIENTOS Y ACTITUDES**

(Pereira, 2008) El entrenamiento para lograr una conducta y 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). La palabra asertivo, de aserto, 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. Se considera que la asertividad es una conducta y no una característica de la personalidad, por lo que se habla de asertividad como una habilidad en el campo de las habilidades sociales.

De ahí que es posible realizar un entrenamiento de la autoafirmación, que permita mejorar las habilidades sociales de las personas. Las teorías de la conducta que proponen las técnicas asertivas se basan en el principio de que cuando una persona modifica sus actos, también modifica sus actitudes y sus sentimientos. Es posible desarrollar estrategias para cambiar la conducta, al margen de posibles motivos inconscientes que conduzcan a ésta. Siendo así, la autoafirmación o asertividad pueden ubicarse en el campo de la psicología conductista.

## 2.4 MARCO CONCEPTUAL

**AUGE:** Crecimiento o desarrollo notables y progresivos de algo, en especial de un proceso o una actividad.

"el auge del comercio y la necesidad de reorganizar convenientemente la Real Armada potenció los estudios dedicados a la navegación".

**AUNADO:** Unir o reunir para algún fin: varias organizaciones aúnan esfuerzos para reconstruir las aldeas. Unificar, juntar o armonizar varias cosas: su prosa aúna belleza y horror.

**COADYUVAR:** verbo intransitivo

Contribuir o ayudar a la consecución de una cosa.

"las medidas adoptadas por el gobierno coadyuvaron a la expansión turística".

**DESINHIBIDOS:** Adjetivo. Que no se siente cohibido y actúa sin reservas, con desenfado y vivacidad ante otros; libre de inhibiciones. Sinónimos: espontáneo, desenvuelto.

**DISRUPTIVAS:** se utiliza como adjetivo para hacer indicar a una ruptura brusca. Por otro lado, el término disruptivo hace referencia a algo que ocasiona un cambio determinante. La palabra disruptiva es de origen francés "disruptif" y del inglés "disruptive".

**ELECTICO:** adjetivo · nombre masculino y femenino

[Persona] Que en su manera de pensar o de actuar adopta una posición intermedia o indefinida, sin oponerse a ninguna de las posiciones posibles; a Juan no le gusta participar de esas discusiones acaloradas, él es muy ecléctico y huye de extremos.

**ENSERES:** nombre masculino plural

Conjunto de muebles, ropas o instrumentos que son propiedad de una persona o que se usan en una profesión.

"la inundación hizo que muchas familias perdieran todos sus enseres personales".

**FRICCIONES:** es el rozamiento entre dos superficies en contacto. También se denominan fricciones los roces o altercados entre personas o bandos que piensan u obran de manera diferente.

**INHIBIDOS:** tr. Impedir o reprimir el ejercicio de facultades o hábitos.  
Der. Impedir que [un juez] intervenga o prosiga en el conocimiento de una causa

**IDIOSINCRAIA:** es una característica de comportamiento, manera característica de pensar, sentir, actuar, rasgos y carácter propios o culturales, distintivos y peculiares de un individuo o un grupo, y es la palabra de origen griego ἰδιοσυγκρασία, que se define como temperamento particular.

**IDIOSINCRASIA:** nombre femenino  
Modo de ser que es característico de una persona o cosa y la distingue de las demás.  
"la idiosincrasia de los pueblos del Caribe es muy distinta a la de los del norte de Europa".

**OSCILAR:** es un verbo intransitivo que designa el tipo de movimiento donde un cuerpo se balancea, en vaivén, de un extremo al otro, pasando siempre por el mismo punto medio, a la manera de un péndulo. ... La palabra, como tal, proviene del latín oscillāre, que significa, precisamente, 'balancearse'.

**RE-SIGNIFICAR:** Al referirnos al término de re significar, su mismo nombre lo indica, otorgarle un nuevo significado a algo.

**ULTERIORES:** Que sigue en el tiempo a otra cosa o persona que se toma como referencia.  
"los progresos técnicos de la cirugía ulterior a 1890 han sido fabulosos".

**VERTIDOS:** Conjunto de materiales de desecho que se vierten en algún lugar, especialmente los procedentes de instalaciones industriales o energéticas.  
"vertidos radiactivos".

## CAPÍTULO III

### 3. DISEÑO METODOLÓGICO

(Ponce & Jiménez, 2015) argumentan:

Para diseñar una investigación es importante especificar las características del diseño metodológico (tradicionalmente se conoce como la sección de material y métodos o metodología de un proyecto de investigación). El diseño metodológico le dará identidad propia, única y muy particular a la investigación que se desea realizar y ayudará al lector a comprender adecuadamente en qué consistirá la investigación.

El diseño metodológico es la descripción detallada y precisa de las estrategias y procedimientos de cómo se va a realizar la investigación. Los elementos que deben incluirse en el diseño metodológico deben estar relacionados de forma lógica, congruente, presentados y ordenados de manera coherente y sencilla. (p. 1).

(Peña, 2009) señala que: El Diseño metodológico, es una relación clara y concisa de cada una de las etapas de la intervención. El diseño metodológico es la descripción de cómo se va a realizar la propuesta de intervención.

El diseño metodológico son los pasos a seguir para generar una información que mi proyecto de investigación requiere, a la luz de una temática y unos objetivos que se problematizan.

Un diseño metodológico es la forma particular de cómo cada interventor/a organiza su propuesta de intervención. Lo metodológico debe estar soportado por la postura epistemológica, conceptual y ontológica del interventor/a; es decir, cada diseño metodológico ha de responder con coherencia interna a la concepción de ser humano, a la concepción de educación y a los principios pedagógicos que orientan a cada interventor/a en su quehacer. Por lo tanto, la estrategia de intervención depende del tipo de estudio que se elija (el enfoque), ya que éste determina el diseño, el proceso propuesto a la comunidad, la información generada, la forma como se trabajará con la comunidad y el lugar del profesional interventor. (p.1)

### **3.1 FORMAS DE INVESTIGACIÓN**

La investigación sobre el “Nivel de asertividad en jóvenes de UDS Comalapa” es aplicada debido a que la investigación se llevará a la práctica con la muestra que son los estudiantes del campus de la Frontera Comalapa por medio de encuestas para la comprobación de hipótesis.

#### **3.1.1 INVESTIGACION PURA**

(Tamayo, 1999) menciona:

Recibe también el nombre de pura y fundamental, tiene como fin la búsqueda del progreso científico, mediante el acrecentamiento de los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; es de orden formal y busca las generalizaciones con vista al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes (p.129).

#### **3.1.2 INVESTIGACIÓN APLICADA**

(Bunge, 1969) afirma:

La investigación aplicada busca o perfecciona recursos de aplicación del conocimiento ya obtenido mediante la investigación pura, y, por tanto, no busca la verdad, como la investigación pura, sino la utilidad. En otras palabras, se trata aquí de investigar las maneras en que el saber científico producido por la investigación pura puede implementarse o aplicarse en la realidad para obtener un resultado práctico (p.683)

### **3.2 TIPOS DE ESTUDIO**

(Cazau, 2006) señala:

La investigación es un proceso por el cual se enfrentan y se resuelven problemas en forma planificada, y con una determinada finalidad.

Esta investigación es de tipo explicativa y descriptiva, explicativa porque expondremos los motivos por los que los jóvenes no se comunican asertivamente con su entorno social. Es descriptiva porque especificaremos

el nivel de asertividad que tienen los jóvenes de UDS campus de la frontera, también explicaremos los que es asertividad, tipos de asertividad, beneficios y ventajas de tener una comunicación asertiva con nuestro entorno, como tratar a una persona siendo asertiva.

### **3.2.1 ESTUDIO CORRELACIONAL**

Cortés e Iglesias (2004) mencionan:

Los estudios correlacionales tienen como propósito evaluar la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables. La utilidad principal de los estudios correlacionales cuantitativos es saber cómo se puede comportar un concepto o una variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas.

### **3.2.2 ESTUDIO DESCRIPTIVO**

Cortés e Iglesias (2004) señalan:

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Describen situaciones, eventos o hechos, recolectando datos sobre una serie de cuestiones y se efectúan mediciones sobre ellas, buscan especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice.

### **3.2.3 ESTUDIO EXPLICATIVO**

Sampieri, Fernández y Baptista (2006) reafirman:

Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o porque se relacionan dos o más variables.

### **3.2.4 ESTUDIO EXPLORATORIO**

Sampieri, Fernández y Baptista (2006) explican:

Los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que tan solo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas.

### **3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente tema “de Frontera Comalapa, Chiapas”, es una investigación de tipo no experimental, específicamente de corte transversal, debido a que solo se estudiará el fenómeno una sola ocasión sin modificar conductas, solo se observará la situación actual tal y como está sucediendo en su contexto natural.

#### **3.3.1 INVESTIGACIÓN EXPERIMENTAL**

Malagar, (2008) Considera:

En este método los tratamientos de la variable independiente han sido manipulados por el investigador-X- por lo que se tiene el mayor control y evidencia de la causa y efecto. (p. 149).

Sampieri (2006) señala: En los experimentos se diseñan pruebas en las cuales se inducen cambios es decir se manipulan las variables que intervienen en un proceso o sistema deliberadamente (supuestas causas), de manera que sea posible observar, identificar y analizar las causas en la respuesta obtenida. En un experimento, el investigador construye deliberadamente una situación a la que son expuestos varios individuos. Esta situación consiste en recibir un tratamiento, condición o estímulo bajo determinadas circunstancias, para después analizar los efectos de la exposición o aplicación de dicho

tratamiento o condición. Por decirlo de alguna manera, en un experimento se ‘construye’ una realidad.

### **3.3.2 INVESTIGACIÓN NO EXPERIMENTAL**

Malagar, (2008) refiere:

En este método, existe un grupo de sujetos a los cuales se realiza una prueba- O- de medición de la variable dependiente, pero los tratamientos de la variable independiente-X- no fueron manipulados o controlados por el investigador. También se denomina investigación ex - post - facto. (p.149).

Sampieri (2006) indica: La investigación no experimental es la que no manipula deliberadamente las variables a estudiar. Lo que hace este tipo de investigación es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto actual, para después analizarlo. En un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes.

#### **3.3.2.1 INVESTIGACIÓN TRANSVERSAL**

(Sampieri, 2010), menciona:

Los diseños de investigación transaccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede. (p.151)

#### **3.3.2.2 INVESTIGACIÓN LONGITUDINAL**

(Sampieri, 2010), señala que:

Son estudios que recaban datos en diferentes puntos del tiempo, para realizar inferencias acerca de la evolución, sus causas y sus efectos. (p.158)

### **3.4 ENFOQUES**

Toda investigación necesita contar con enfoques que orienten su realización, que permitan diseñar y/o elegir los instrumentos que nos servirán para la recolección de los datos y las características que éstos deben tener.

La investigación es de enfoque mixto debido a que combinamos el enfoque cuantitativo con el cualitativo.

#### **3.4.1 ENFOQUE CUALITATIVO**

(Patton 1980,1990), menciona que:

Los datos cualitativos como descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones, conductas observadas y sus manifestaciones. Por lo expresado en los párrafos anteriores, el investigador cualitativo utiliza técnicas para recolectar datos como la observación no estructurada, entrevistas abiertas, revisión de documentos, discusión en grupo, evaluación de experiencias personales, registro de historias de vida, interacción e introspección con grupos o comunidades. (P. 326)

A su vez Fernández y Pertegás (2004), reafirman que:

La investigación cualitativa evita la cuantificación. Los investigadores cualitativos hacen registros narrativos de los fenómenos que son estudiados mediante técnicas como la observación participante y las entrevistas no estructuradas. La diferencia fundamental entre ambas metodologías es que la cuantitativa estudia la asociación o relación entre variables cuantificadas y la cualitativa lo hace en contextos estructurales y situacionales. La investigación cualitativa trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su sistema de relaciones, su estructura dinámica.

#### **3.4.2 ENFOQUE CUANTITATIVO**

(Sampieri 2006), menciona que:

Cuando hablamos de una investigación cuantitativa damos por aludido al ámbito estadístico, es en esto en lo que se fundamenta dicho enfoque, en analizar una realidad objetiva a partir de mediciones numéricas y análisis

estadísticos para determinar predicciones o patrones de comportamiento del fenómeno o problema planteado. Este enfoque utiliza la recolección de datos para comprobar hipótesis, que es importante señalar, se han planteado con antelación al proceso metodológico; con un enfoque cuantitativo se plantea un problema y preguntas concretas de lo cual se derivan las hipótesis.(p.326

### **3.4.3 ENFOQUE MIXTO**

(Sampieri s/f), menciona:

Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (meta inferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio.

(Cortés e Iglesias, 2004), afirman que:

La investigación es mixta porque se utilizará tanto el enfoque cualitativo como el cuantitativo, en el cualitativo se observará las reacciones de la gente a la hora de responder la encuesta; es cuantitativo porque realizaremos encuestas para cuantificar el problema.

En un enfoque mixto el investigador utiliza las técnicas de cada uno por separado, se hacen observaciones, entrevistas, se realizan encuestas para saber las opiniones de cada cual sobre el tema en cuestión, se trazan lineamientos sobre las políticas a seguir según las personas que intervengan, además esas encuestas pueden ser valoradas en escalas medibles y se hacen valoraciones numéricas de las mismas, se obtienen rangos de valores de las respuestas, se observan las tendencias obtenidas, las frecuencias, se hacen histogramas, se formulan hipótesis que se corroboran posteriormente.  
(p.11)

### **3.5 UNIVERSO O POBLACIÓN**

La población de estudio será la universidad del sureste campus de la frontera que se encuentra en Frontera Comalapa, Chiapas.

El interés que tenemos como profesionistas para abordar este problema en este municipio es porque la incidencia esta problemática de salud es debido a la falta de conocimientos y a la irresponsabilidad de los comerciantes en el ámbito higiénico.

(Leon, 2007) Menciona:

La población de una investigación está compuesta por todos los elementos (personas, objetos, organismos, historias clínicas) que participan del fenómeno que fue definido y delimitado en el análisis del problema de investigación. La población tiene la característica de ser estudiada medida y cuantificada. (p.2)

(Selltiz, 1980), recalca:

Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. (p.238).

### **3.5.1 DELIMITACIÓN ESPACIAL**

Frontera, es un adjetivo refiriéndose al límite que hace con la República de Guatemala y el término Comalapa proviene de la voz náhuatl: Comalapan, "en el agua de los comales", que deriva de las voces: Comalli, comal; Atl, agua; y Pan, adverbio de lugar. Pero también se considera que su nombre se debe al recuerdo de la extinta San Juan Comalapa, y está sobre el paraje Cushú, que se encontraba cerca de Tecpan, Guatemala; es decir en la frontera.

El Municipio de Frontera Comalapa es uno de los 122 municipios que conforman el estado mexicano de Chiapas. Se encuentra ubicado en la zona fronteriza del estado. Su cabecera, la localidad de Frontera Comalapa, recientemente fue catalogada como "ciudad". Se localiza en los límites de la Sierra Madre de Chiapas y la depresión central.

Frontera Comalapa se encuentra ubicado en la zona fronteriza del Estado de Chiapas, limita al norte con el municipio de La Trinitaria, al oeste con el municipio de Chicomuselo, al sur con los municipios de Amatenango de la Frontera y Bella Vista, al este limita con Guatemala, en particular con el Departamento de Huehuetenango. Tiene una extensión territorial del 717.90

km<sup>2</sup> que representan el 5.62% de la superficie de la región Fronteriza y el 0.94% a nivel estatal.

Se encuentra ubicado en la transición entre la Sierra Madre de Chiapas y la Depresión Central de Chiapas, por lo que su relieve es diverso, siendo montañoso al sur y desciende en medida que se avanza hacia el norte. El municipio tiene una población de 57,580 habitantes según los resultados del Censo de Población y Vivienda de 2005 realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía, de ese, 27,349 son hombres y 30,231 son mujeres. La Universidad UDS tiene sus antecedentes de formación en el año de 1979 con el inicio de actividades de la normal de educadoras “Edgar Robledo Santiago”, que en su momento marcó un nuevo rumbo para la educación de Comitán y del estado de Chiapas. Nuestra escuela fue fundada por el Profesor Manuel Albores Salazar con la idea de traer educación a Comitán, ya que esto representaba una forma de apoyar a muchas familias de la región para que siguieran estudiando.

En el año 1984 inicia actividades el CBTiS Moctezuma Ilhuicamina, que fue el primer bachillerato tecnológico particular del estado de Chiapas, manteniendo con esto la visión en grande de traer educación a nuestro municipio, esta institución fue creada para que la gente que trabajaba por la mañana tuviera la opción de estudiar por las tardes.

La Maestra Martha Ruth Alcázar Mellanes es la madre de los tres integrantes de la familia Albores Alcázar que se fueron integrando poco a poco a la escuela formada por su padre, el Profesor Manuel Albores Salazar; Víctor Manuel Albores Alcázar en julio de 1996 como chofer de transporte escolar, Karla Fabiola Albores Alcázar se integró en la docencia en 1998, Martha Patricia Albores Alcázar en el departamento de cobranza en 1999. En el año 2002, Víctor Manuel Albores Alcázar formó el Grupo Educativo Albores Alcázar S.C. para darle un nuevo rumbo y sentido empresarial al negocio familiar y en el año 2004 funda la Universidad Del Sureste.

La formación de nuestra Universidad se da principalmente porque en Comitán y en toda la región no existía una verdadera oferta Educativa, por lo que se veía urgente la creación de una institución de Educación superior, pero que estuviera a la altura de las exigencias de los jóvenes UNIVERSIDAD DEL

SURESTE 4 que tenían intención de seguir estudiando o de los profesionistas para seguir preparándose a través de estudios de posgrado. Nuestra Universidad inició sus actividades el 18 de agosto del 2004 en las instalaciones de la 4ª avenida oriente sur no. 24, con la licenciatura en Puericultura, contando con dos grupos de cuarenta alumnos cada uno. En el año 2005 nos trasladamos a nuestras propias instalaciones en la carretera Comitán – Tzimol km. 57 donde actualmente se encuentra el campus Comitán y el corporativo UDS, este último, es el encargado de estandarizar y controlar todos los procesos operativos y educativos de los diferentes campus, así como de crear los diferentes planes estratégicos de expansión de la marca.

### **3.6 MUESTRA**

(M. I. Ortego, s/f), afirma que:

Se denomina muestra a un subconjunto de unidades estadísticas extraído del universo del cual se quiere conocer ciertas características. Es a partir de los resultados observados sobre la muestra que se va a extrapolar para producir estimaciones de dicho universo. (p.2)

La muestra de nuestra investigación son quince alumnos de la universidad UDS que se encuentra ubicado en el barrio la lima de la cabecera de Frontera Comalapa, se aclara que estos alumnos se eligieron al azar.

#### **3.6.1 TIPOS DE MUESTREO**

La investigación que se presenta es no probabilística de tipo de muestreo accidental o bola de nieve, es no probabilística debido a que solo se encuestarán a alumnos de UDS con ubicación antes mencionada y es accidental o bola de nieve ya que se encuestarán a alumnos que se encuentren disponibles en ese momento dentro de las aulas.

A continuación, se describen los diferentes tipos de muestreo.

### **3.6.1.1 PROBABILÍSTICO**

(Salvadó, 2013), define que:

Es requisito que todos y cada uno de los elementos de la población tenga la misma probabilidad de ser seleccionados (azar). Se debe tener disponible un listado completo de todos los elementos de la población, a esto se le llama Marco de Muestreo. (s/p).

#### **3.6.1.1.1 ALEATORIO SIMPLE**

(Velázquez A. P.) Señala:

El muestreo aleatorio es una técnica que permite obtener una muestra representativa de la población. Ésta se basa en el concepto de probabilidad, el cual marca que cualquier elemento de la población tiene la misma probabilidad de ser elegido y que la elección de cada elemento es independiente de cualquier selección previa. Los muestreos probabilísticos son de varios tipos.

#### **3.6.1.1.2 ESTRATIFICADO**

(Otzen, 2017) Define:

Aleatorio estratificado: Se determina los estratos que conforman la población blanca para seleccionar y extraer de ellos la muestra (se define como estrato a los subgrupos de unidades de análisis que difieren en las características que van a ser analizadas).

#### **3.6.1.1.3 SISTEMÁTICO**

(Velázquez M. e., s/f), menciona que:

En este caso se elige de manera aleatoria el sitio de muestreo para un estrato determinado, mientras que en los estratos restantes el sitio de muestreo se determina a partir de la misma posición relativa. Un caso típico de esto consiste en elegir el centro de cada estrato como sitio de la muestra. (s/p)

#### **3.6.1.1.4 POR CONGLOMERADO**

(Otzen T. , 2017) Menciona:

Consiste en elegir de forma aleatoria ciertos barrios o conglomerados dentro de una región, ciudad, comunidad etc., para luego elegir unidades más pequeñas como cuadras, calles, etc. y finalmente otras más pequeñas, como escuelas, consultorios, hogares (una vez elegido esta unidad, se aplica el instrumento de medición a todos sus integrantes).

#### **3.6.1.2 NO PROBABILÍSTICO**

(Sampieri, 2010), menciona que:

En las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra. Aquí el procedimiento no es mecánico ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación. (p.176)

##### **3.6.1.2.1 MUESTREO POR CONVENIENCIA**

(Casal, 2003) Menciona:

Consiste en la elección por métodos no aleatorios de una muestra cuyas características sean similares a las de la población objetivo. En este tipo de muestreos la “representatividad” la determina el investigador de modo subjetivo, siendo este el mayor inconveniente del método ya que no podemos cuantificar la representatividad de la muestra (p.5).

##### **3.6.1.2.2 MUESTREO POR CUOTAS**

(Salvadó, 2013) Señala:

Todos los elementos conocidos de la población tienen que aparecer en la muestra. Se debe asegurar que estos aparezcan en la misma proporción que

en la población. El investigador entrevista a todas las personas de cada categoría que pueda encontrar hasta que haya llenado la cuota.

#### **3.6.1.2.3 ACCIDENTAL O BOLA DE NIEVE**

Espinoza (s/f) señala: Se aprovecha o utiliza personas disponibles en un momento dado que se corresponda con el propósito del estudio (p.20).

### **3.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Las técnicas que principalmente se aplicarán en esta investigación son, la observación y la encuesta, ésta última a partir de la aplicación de un cuestionario de 30 preguntas, de las cuales todas son cerradas con la finalidad de obtener por parte del encuestado, opiniones más precisas.

Las técnicas que se usaron en la investigación son la observación directa en la que observaremos las actitudes de las personas a la hora de encuestarlas, así como la técnica de la encuesta para recopilar datos indispensables para comprobar hipótesis.

#### **3.7.1 OBSERVACIÓN**

(POSTGRADO, 2009), da a conocer:

Tradicionalmente el acto de "observar" se asocia con el proceso de mirar con cierta atención una cosa, actividad o fenómeno, o sea concentrar toda su capacidad sensitiva en algo por lo cual estamos particularmente interesados. En la investigación se hará uso de esta técnica, apoyándose del instrumento ficha de observación.

#### **3.7.2 ENCUESTA**

(POSTGRADO, 2009), manifiesta que:

Para algunos investigadores no es otra cosa que la recolección sistemática de datos en una población o en una muestra de la población, mediante el uso de entrevistas personales y otros instrumentos para obtener datos. Habitualmente a este tipo de estudio se le denomina así, cuando se ocupa de

grupos de personas, numerosas y dispersas. Para otros, la encuesta es solo una pluralidad de técnicas que se utilizan a nivel masivo.

En la investigación se utilizará la encuesta para recopilar datos de la muestra apoyándose del instrumento cuestionario, el cual consta de tres apartados con un total de 30 preguntas, dicho cuestionario se aplicará a quince personas que se encuentren disponibles en la universidad UDS del barrio La lima municipio Frontera Comalapa.

### **3.8 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **3.8.1 CUESTIONARIO**

A continuación, se presenta el modelo de cuestionario que se aplicará a nuestra muestra, el cual se llevará a cabo en la universidad UDS del barrio La lima municipio de Frontera Comalapa a 15 alumnos que se encuentren disponibles en ese momento. La encuesta se llevará a cabo el día 27 de mayo de 2021 a las 10:30 pm.

## CAPITULO IV

### 4. RESULTADOS

#### 4.1 RESULTADOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MARCO METODOLÓGICO

El día domingo treinta de mayo del año en curso se realizó la aplicación de las encuestas a las personas previstas de acuerdo a la muestra establecida consistente en quince personas que se encontraban en el campus de la frontera, la encuesta se llevó a cabo en un promedio de dos horas, por parte de los tesisistas profesionistas de psicología general del 9º cuatrimestre. Único semiescolarizado del campus de la frontera.

Cabe destacar que este proceso de investigación se llevó a cabo de manera satisfactoria obteniendo los resultados de participación deseados.

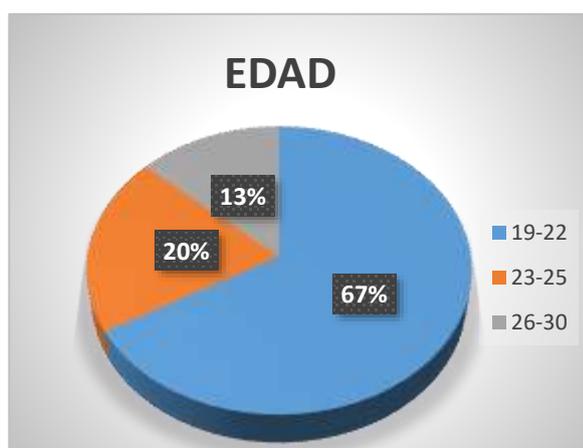
en el siguiente apartado se presentan los resultados a través de tablas y gráficas, que nos permitieron realizar un análisis e interpretación de la información para conocer la situación que prevalece respecto de la asertividad en jóvenes de UDS , que a su vez fue la base para la construcción de las recomendaciones y propuesta.

## 4.2 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION

TABLA I .DATOS PERSONALES

VARIABLE	DETALLE	FRECUENCIA	%
EDAD	19-22	10	53
	23-25	3	37
	26-30	2	10
	TOTAL	15	100
SEXO	MASCULINO	6	40
	FEMENINO	9	60
	TOTAL	15	100
ESTADO CIVIL	CASADO	2	13
	SOLTERO	13	87
	TOTAL	15	100
CARRERA	LCPF	3	20
	L.T. S.G	12	80
	TOTAL	15	100
CUATRIMESTRE	TERCERO	3	20
	SEXTO	9	60
	NOVENO	3	20
	TOTAL	15	100

**Gráfica 1**



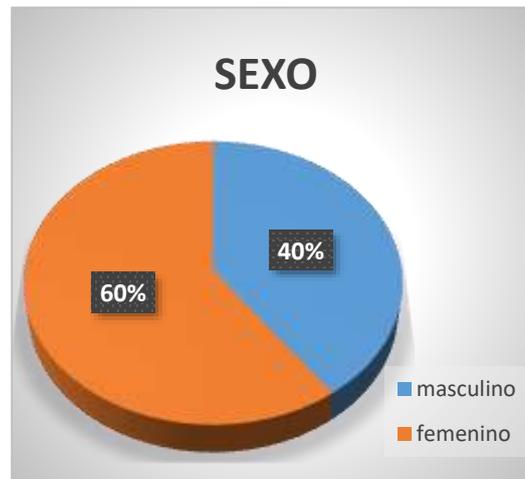
**Análisis:**

Esta gráfica nos muestra que la población encuestada no se encuentra en la misma cantidad de los tres grupos de edad, sobre saliendo con un grupo de 19 a 22 años con un 67% y un 20% los de 23 a 25 años y por último con un 13% los de 26 a 30 años.

**Interpretación:**

La información arrojada en esta gráfica nos permite tener una idea general de la población sobre este tema de la asertividad en los jóvenes UDS de frontera Comalapa, ya que predominan los de 19 a 22 años con un 67%.

**Gráfica 2**



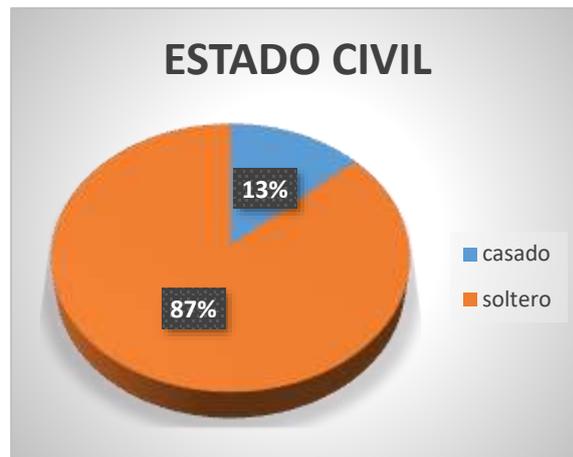
**Análisis:**

La gráfica nos muestra que el 60% de los jóvenes encuestados pertenecen al sexo femenino y el 40% restante al sexo masculino.

**Interpretación:**

Esta gráfica nos muestra que las opiniones obtenidas en esta encuesta son mayormente recolectadas por personas del sexo femenino, siendo más influyente la opinión femenina que la masculina.

**Gráfica 3**



**Análisis:** la gráfica nos muestra que el 87% de los jóvenes encuestados son solteros y el 13% de ellos son casados.

**Interpretación:** por medio de esta gráfica pudimos observar que la mayoría de los jóvenes encuestados son solteros.

**Gráfica 4**



**Análisis:** esta gráfica nos muestra que el 80% de los jóvenes encuestados pertenecen a la licenciatura de trabajo social y gestión comunitaria y el 20% restante pertenecen a la licenciatura de contaduría pública y finanzas.

**Interpretación:** por medio de esta gráfica podemos observar que la mayoría de los jóvenes encuestados pertenecen a la licenciatura de trabajo social y gestión comunitaria.

**Gráfica 5**



**Análisis:** la gráfica nos muestra que el 60% de los jóvenes encuestados están cursando el noveno cuatrimestre y el 20% el sexto cuatrimestre y el otro 20% el tercer cuatrimestre.

**Interpretación:** dos puntos por medio de esta gráfica podemos observar que la mayor cantidad de opiniones obtenidas son de estudiantes que están cursando noveno cuatrimestre.

**TABLA II .CONOCIMIENTOS SOBRE LA ASERTIVIDAD**

VARIABLE	DETALLE	FRECUENCIA	%
CONOCIMIENTO /QUE ES ASERTIVIDAD	SI	13	87
	NO	2	13
	TOTAL	15	100
VENTAJAS DE SER ASERTIVO	SI	12	80
	NO	3	20
	TOTAL	15	100
DESVENTAJAS DE NO SER ASERTIVO	SI	8	53
	NO	7	47
	TOTAL	15	100
TE CONSIDERAS UNA PERSONA ASERTIVA	SI	12	80
	NO	3	20
	TOTAL	15	100
ES FUNDAMENTAL LA ASERTIVIDAD	SI	12	80
	NO	3	20
	TOTAL	15	100
ES IMPORTANTE DEFENDER NUESTROS DERECHOS	SI	15	100
	NO	0	0
	TOTAL	15	100

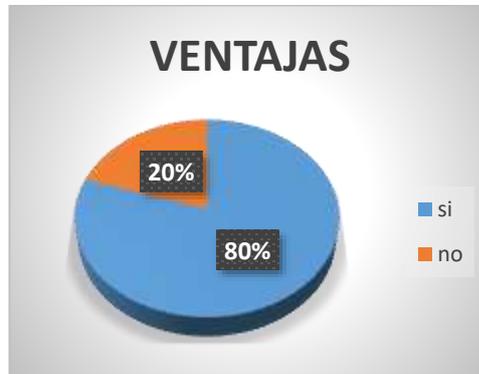
**Gráfica 6**



**Análisis:** la gráfica nos muestra que un 87% de los alumnos encuestados tienen un conocimiento aceptable de lo que conlleva la asertividad, mientras que el 13% desconocen del tema o concepto.

**Interpretación:** la gráfica nos permite conocer que la mayoría de las personas tiene conocimientos sobre la asertividad por lo cual podemos pronosticar que los alumnos podrían ser asertivos.

**Gráfica 7**



**Análisis:** la gráfica nos muestra que el 80% conoce las ventajas sobre el ser asertivo, y por otra parte el 20% desconoce sobre este aspecto.

**Interpretación:** la mayoría de los alumnos encuestados conoce sobre las ventajas que contiene el ser asertivo, con esto se supone que se fomenta la asertividad en sus actividades.

**Gráfica 8**



**Análisis:** la gráfica nos muestra que el 53% conoce las desventajas que conlleva el no ser asertivo, por otra parte, el 47% desconoce sobre este aspecto.

**Interpretación:** la gráfica señala que la mayoría de los jóvenes encuestados conoce sobre las desventajas de no ser asertivo, esto nos genera una ligera seguridad que se motiva la aplicación de la asertividad.

**Gráfica 9**



**Análisis:** la gráfica nos muestra que el 80% de los alumnos encuestados se consideran una persona asertiva, mientras tanto el 20% no se considera asertivo.

**Interpretación:** la gráfica señala que la mayoría de los alumnos encuestados se consideran asertivos por lo cual esta conducta nos permite prevenir conflictos dentro de las instalaciones de la universidad.

**Gráfica 10**



**Análisis:** la gráfica nos manifiesta que un 80% de la muestra considera que el ser asertivo es fundamental mientras tanto el 20% no lo considera de esa forma.

**Interpretación:** la gráfica señala que la mayoría de la muestra tiene el conocimiento de que la comunicación asertiva es fundamental para cualquier aspecto de nuestra vida esto en el ámbito del poder relacionarse y expresarse de buena manera con los demás.

**Gráfica 11**



**Análisis:** la gráfica nos presenta un resultado que un 100% de la muestra es consciente que tenemos que defender nuestros derechos.

**Interpretación:** la gráfica nos muestra que los alumnos encuestados son conocedores de tener la oportunidad de que deben defender sus derechos sin ningún impedimento y con total libertad.

### III. TEST DE ASERTIVIDAD

VARIABLE	DETALLE	FRECUENCIA	%
CUANDO UNO DE TUS COMPAÑEROS ES ABIERTAMENTE INJUSTO ¿TIENDES A SER ALGO AL RESPECTO?	SI	13	87
	NO	2	13
	TOTAL	15	100
SI UNA PERSONA SE BURLA DE TI CONSTANTEMENTE, ¿TIENES DIFICULTAD PARA EXPRESARLE TU INCONFORMIDAD O DESAGRADO?	SI	4	27
	NO	11	73
	TOTAL	15	100
¿CONSIDERAS QUE CADA PERSONA DEBE DE DEFENDER SUS PROPIOS DERECHOS?	SI	14	93
	NO	1	7
	TOTAL	15	100
SI ESTUVIERAS HABLANDO CON OTRA PERSONA QUE DE PRONTO INTERRUMPE LA CONVERSACIÓN PARA DIRIGIRSE A UN TERCERO, ¿EXPRESARÍAS TU MOLESTIA?	SI	10	67
	NO	5	33
	TOTAL	15	100
SI UN AMIGO O AMIGA TE LLAMARA TODOS LOS DÍAS A ALTAS HORAS DE LA NOCHE, ¿LE PEDIRÍA QUE NO LLAMARA MÁS TARDE DE CIERTA HORA?	SI	9	60
	NO	6	40
	TOTAL	15	100
SI TE SIENTES INSEGURO DE ALGO, PIDES AYUDA SIN NINGÚN PROBLEMA	SI	10	67
	NO	5	33
	TOTAL	15	100
SI ALGUIEN TE TRATA DE FORMA INJUSTA Y AGRESIVA, SABES CONTROLAR LA SITUACIÓN CON SEGURIDAD EN TI MISMO	SI	11	73
	NO	4	27
	TOTAL	15	100

SI TE TRATAN CON DESPRECIO O CONDECCENSA , TE DEFIENDES CON FRANQUEZA SIN RECURIR A LA AGRESIVIDAD	SI	10	67
	NO	5	33
	<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100</b>
SI TENGO MOTIVOS PARA CREER QUE ESTÁN ABUSANDO DE MÍ, LO HAGO NOTAR SIN PONER CARA LARGA NI DISGUSTARME	SI	13	87
	NO	2	13
	<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100</b>
SI ALGUIEN PIDE MI OPINIÓN SOBRE ALGO, ME SIENTO LO BASTANTE TRANQUILO PARA DARLA, AUN CUANDO SÉ QUE MI OPINIÓN NO VA A SER BIEN RECIBIDA.	SI	14	93
	NO	1	7
	<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100</b>
CUANDO VEO QUE UN ASUNTO NO MARCHA BIEN, ACTÚO CON ANTELACIÓN, ANTES DE QUE SE CONVIERTA EN UN DESASTRE POTENCIAL	SI	12	80
	NO	3	20
	<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100</b>
SI NECESITO ALGO, ¿LO PIDO CON FRANQUEZA Y SIN RODEOS?	SI	6	40
	NO	9	60
	<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100</b>
¿ACEPTO LAS CRÍTICAS CON BUEN HUMOR?	SI	12	80
	NO	3	20
	<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100</b>
¿CUÁNDO NO COMPARTO LA OPINIÓN DE LA MAYORÍA, EXPONGO MI PUNTO DE VISTA SIN PEDIR DISCULPAS NI SER AUTORITARIO?	SI	8	53
	NO	7	47
	<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100</b>
¿CUANDO ALGUIEN ME MALINTERPRETA, SE LO HAGO NOTAR SIN SENTIRME CULPABLE Y SIN QUE LA OTRA PERSONA SE SIENTA HUMILLADA?	SI	9	60
	NO	6	40
	<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100</b>
¿CUÁNDO ME ENFADO, SOY CAPAZ DE EXPRESAR MI PUNTO DE VISTA SIN SENTAR JUICIO NI SENTIRME DEFRAUDADO CONMIGO MISMO?	SI	10	67
	NO	5	33
	<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100</b>
¿EN OCASIONES SE EXALTA ANTE DETERMINADAS SITUACIONES QUE LE DESAGRADAN?	SI	6	40
	NO	9	60
	<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100</b>
SI UN COMPAÑERO LE PIDIERA UN FAVOR QUE USTED SE SINTIERA INCAPAZ	SI	6	40
	NO	9	60

DE CUMPLIR, ¿LE DIRÍA QUE NO?	TOTAL	15	100
¿SE SENTIRÍA CON EL DERECHO DE INTERRUMPIR AL INTERLOCUTOR EN CASO DE QUE NO LE QUEDARA CLARA LA EXPLICACIÓN?	SI	11	73
	NO	4	27
	TOTAL	15	100
SI SE ENFRENTA CON CIERTA REGULARIDAD A LA CONDUCTA DE OTRA PERSONA QUE LE RESULTA MOLESTA ¿LE PIDE QUE DEJE DE HACERLA?	SI	12	80
	NO	3	20
	TOTAL	15	100
ANTE UNA CRÍTICA ACERCA DE TI, ¿INTENTA COMPRENDER EL OTRO PUNTO DE VISTA?	SI	7	47
	NO	8	53
	TOTAL	15	100
TU AMIGO ACABA DE LLEGAR A DESAYUNAR, JUSTO UNA HORA MÁS TARDE Y NO LE HA LLAMADO PARA AVISARLE QUE SE RETRASARÍA, ¿LE COMENTARÍA SU IRRITACIÓN POR LA TARDANZA?	SI	9	60
	NO	6	40
	TOTAL	15	100
¿EXISTEN OCASIONES EN LAS QUE TÚ NO EXPONES TU OPINIÓN POR TEMOR A QUE ÉSTA SEA RECHAZADA O RECHAZADO?	SI	15	100
	NO	0	0
	TOTAL	15	100
¿TE SIENTES CON EL DERECHO DE PEDIR INFORMACIÓN DE CUALQUIER DUDA EN CUALQUIER MOMENTO DE UNA EXPOSICIÓN?	SI	10	67
	NO	5	33
	TOTAL	15	100
ANTE UNA SITUACIÓN QUE TE CREA CIERTA ANSIEDAD, ¿TIENDES A EXPRESARLO ABIERTAMENTE?	SI	10	67
	NO	5	33
	TOTAL	15	100
¿TENGO FAMA DE DECIR LO QUE PIENSO CLARAMENTE Y SIN RODEOS?	SI	8	53
	NO	7	47
	TOTAL	15	100
¿MUCHAS VECES ACTUÓ SIN MIRAR LAS CONSECUENCIAS?	SI	13	87
	NO	2	13
	TOTAL	15	100
¿CASI SIEMPRE PROCURO SER COHERENTE CON MIS CRITERIOS Y SISTEMAS DE	SI	9	60
	NO	6	40

<b>VALORES, TENGO PRINCIPIOS Y LOS SIGO?</b>	<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100</b>
<b>¿PREFIERO DECIDIR CUESTIONES CONCRETAS Y NO PERDER EL TIEMPO CON PLÁTICAS SUPERFICIALES?</b>	SI	14	93
	NO	1	7
	<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100</b>
<b>¿ESTOY SEGURO DE LO QUE ES BUENO Y LO QUE ES MALO LO QUE ESTÁ BIEN Y ESTÁ MAL?</b>	SI	9	60
	NO	6	40
	<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100</b>
<b>¿PREFIERO OÍR LAS OPINIONES DE LOS DEMÁS ANTES QUE ESCONDER LA MÍA</b>	SI	9	60
	NO	6	40
	<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

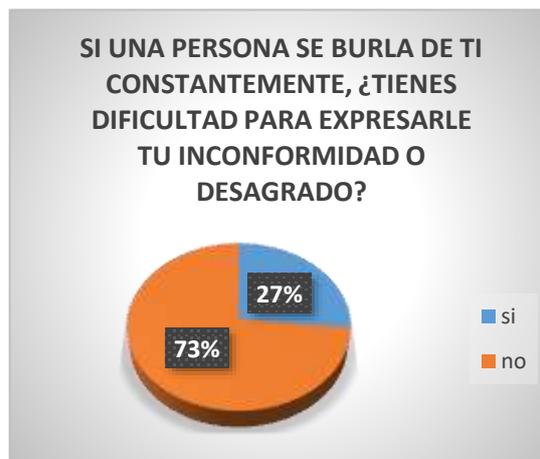
**Gráfica 12**



**Análisis:** la gráfica nos muestra que el 87% de los alumnos tiende a hacer algo en alguna situación de injusticia por lo tanto el 13% solo omite las acciones.

**Interpretación:** en la gráfica se muestra que la mayoría de los alumnos toman iniciativas para defender derechos en alguna situación de injusticia logrando así mantener un ambiente de confianza y cultura de paz

**Gráfica 13**



**Análisis:** la gráfica no permite observar que el 73% de la muestra tienen dificultad para mostrar su inconformidad o desagrado sobre una situación de burla hacia su persona mientras tanto el 27% no.

**Interpretación:** la gráfica nos muestra que la mayoría de los encuestados no manifiestan su desagrado o inconformidad hacia una acción que afecte su estabilidad emocional y deciden quedarse callados, esto nos permite pronosticar el refuerzo de ciertas conductas burlonas.

**Gráfica 14**



**Análisis:** la gráfica define que el 93% de los alumnos encuestados son concedores que toda persona puede defender sus propios derechos, por lo consiguiente el 7% no lo considera de esa forma.

**Interpretación:** la gráfica muestra con claridad que la mayoría de los alumnos encuestados son conscientes de que todos tenemos la libertad de poder defender nuestros derechos. Como resultado se refuerzan conocimientos sobre qué es lo que podemos y no podemos hacer, y también sabemos qué pueden y qué no pueden hacernos los demás.

**Gráfica 15**



**Análisis:** La gráfica nos muestra que el 67% manifestara su molestia de la interrupción del dialogo mientras que por otra parte el 33% no lo haría.

**Interpretación:** la gráfica nos muestra que existe una ligera mayoría de la muestra que expresaría su molestia cuando se les interrumpiera en cierto dialogo esto conlleva a que se generen riesgos de creación de conflictos, esto si en un caso no se exprese de buena manera.

**Gráfica 16**



**Análisis:** la gráfica nos da como resultado que un 40% de la muestra no limitaría a una persona para la realización de llamadas y mucho menos establecer un horario, mientras que el 60% si lo haría.

**Interpretación:** la gráfica nos muestra que casi la mitad de la población no establece un límite, un horario para poder recibir llamadas por lo tanto si las llamadas son frecuentes se crea una alta probabilidad de que se generen emociones negativas en los receptores.

**Gráfica 17**



**Análisis:** el resultado de la gráfica es que el 67% de la muestra pide ayuda en momentos de inseguridad mientras que el 33% no lo hace.

**Interpretación:** la gráfica nos permite observar que la mayoría de la muestra se siente con la confianza de pedir ayuda en momento que se necesita de apoyo de segundas o terceras personas, mientras que la minoría simplemente corre el riesgo de tener malos resultados en algunas de sus acciones.

**Gráfica 18**



**Análisis:** la gráfica presenta que el 73% de la muestra autocontrol y determinación ante conductas agresivas o desfavorables, mientras que el 27% no lo realiza de cierta forma.

**Interpretación:** la mayoría de los alumnos encuestados actúa de manera funcional en casos de agresión o violación de derechos, permitiendo así una alta probabilidad de que no se creen conflictos. También nos presenta que la minoría no es capaz de lograr esta conducta funcional en el aspecto mencionado.

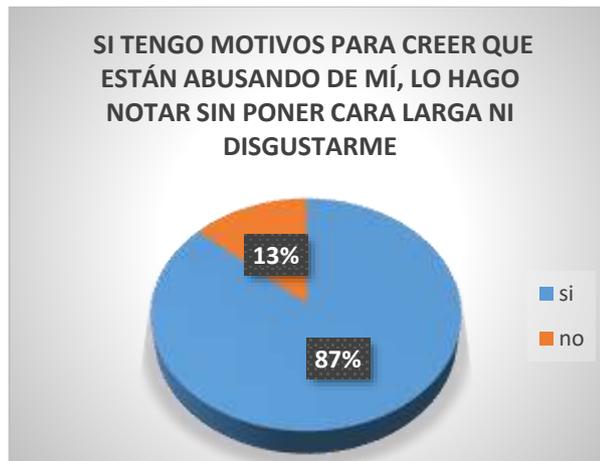
**Gráfica 19**



**Análisis:** la gráfica señala que el 67% de la muestra actúa asertivamente cuando son tratadas con desprecio mientras que la diferencia en este caso el 33% no.

**Interpretación:** la gráfica manifiesta que la mayoría de la muestra actúa asertivamente en momentos en los cuales son agraviados o excluidos mientras que la minoría toma otra conducta, esto quiere decir que la mayoría actúa de forma prudente y precisa de tal modo que se evitan conflictos.

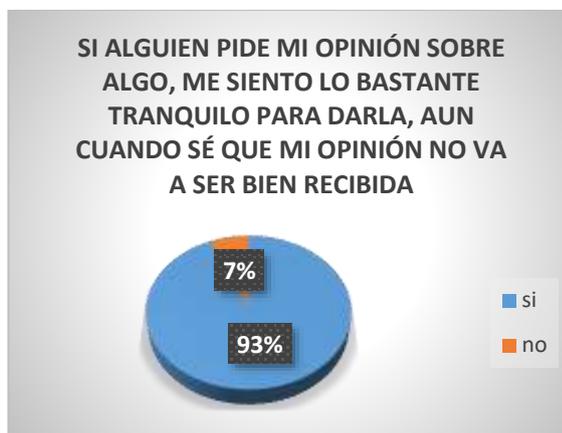
**Gráfica 20**



**Análisis:** la gráfica presenta que un 87% de la muestra puede mostrar inconformidad sin utilizar malos gestos ni tomar un comportamiento tóxico, mientras tanto el 13% no.

**Interpretación:** la gráfica nos muestra claramente que la mayoría de los encuestados toma una postura funcional ante la expresión de inconformidad o disgusto de forma asertiva al momento de comunicarlos, esto conlleva a evitar conflictos o malos entendidos.

**Gráfica 21**



**Análisis:** la gráfica señala con claridad que el 97% de la muestra brinda su opinión sin importar que al final no sea tomada en cuenta, mientras tanto el 7% no lo brinda su opinión.

**Interpretación:** la mayoría de la muestra emite su opinión las veces que sean necesarias esto aun siendo conscientes de que probablemente no sean tomados en cuanta, esto nos permite observar que se sienten con la seguridad de la libertad de expresión y conocimiento constante de los derechos humanos.

**Gráfica 22**



**Análisis:** La gráfica señala que el 80% de las personas encuestadas actúan con antelación en cambio el otro 20% no.

**Interpretación:** la gráfica manifiesta que la mayor parte de los encuestados actúa de manera más rápida ante un desastre que les pueda afectar.

**Gráfica 23**



**Análisis:** la gráfica señala que el 60% de los encuestados pueden pedir algo con franqueza y sin rodeos.

**Interpretación:** la gráfica nos muestra que un poco más de la mitad de los encuestados puede pedir algo con franqueza y sin rodeos en cambio el otro 40% de los encuestados les es difícil hacerlo.

**Gráfica 24**



**Análisis:** La gráfica señala que el personas 80% encuestadas toman las críticas con buen humor.

**Interpretación:** esta gráfica nos da conocer que la gran mayoría de los encuestados toman las críticas con buen humor sin afectarles en cambio el otro 20% no lo toma así .

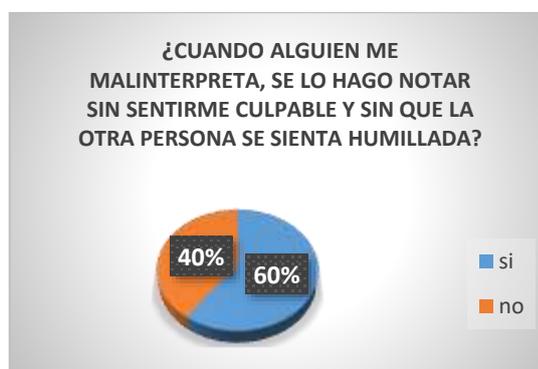
**Gráfica 25**



**Análisis:** la gráfica señala que el 53% si comportarte la opinión con la mayor.

**Interpretación:** esta gráfica señala que un poco más de la mitad de mayoría si comparte la opinión al momento de exponer su punto de vista

**Gráfica 26**



**Análisis:** La gráfica nos muestran que el 60% de los jóvenes encuestados saben cómo hacer notar cuando alguien les malinterpreta algo y el 40% restante no sabe cómo hacerlo.

**Interpretación:** por medio de esta gráfica podemos observar que la gran mayoría de los jóvenes encuestados saben cómo hacer que alguien que lo malinterpretó lo noté sin humillar a la persona.

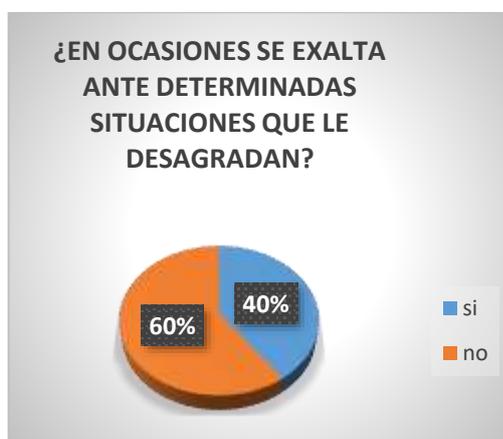
**Gráfica 27**



**Análisis:** esta gráfica muestra que el 67% de los jóvenes encuestados saben cómo dar su punto de vista aún está enojados y el 33% restante no saben cómo hacerlo.

**Interpretación:** esta gráfica nos muestra que la mayoría de los jóvenes encuestado saben cómo expresar su punto de vista cuando están enfadados, sin sentirse culpables o defraudados por ellos mismos.

**Gráfica 28**



**Análisis:** Esta gráfica nos muestra que el 60% de los jóvenes encuestados saben cómo controlar sus emociones cuando algo no les agrada y el 40% restante no sabe cómo controlar sus emociones.

**Interpretación:** por medio de esta gráfica podemos observar que la mayoría de los estudiantes encuestados saben cómo controlar lo que sienten ante alguna situación desagradable.

**Gráfica 29**



**Análisis:** la gráfica nos muestra que el 60% de los jóvenes encuestados saben decir que no cuando les piden algo que no podrán realizar y el 40% restante no saben cómo decir que no.

**Interpretación:** por medio de esta gráfica podemos observar que la gran mayoría de los jóvenes encuestados sabe perfectamente cómo decir que no cuando alguien les pide algo que no podrán realizar.

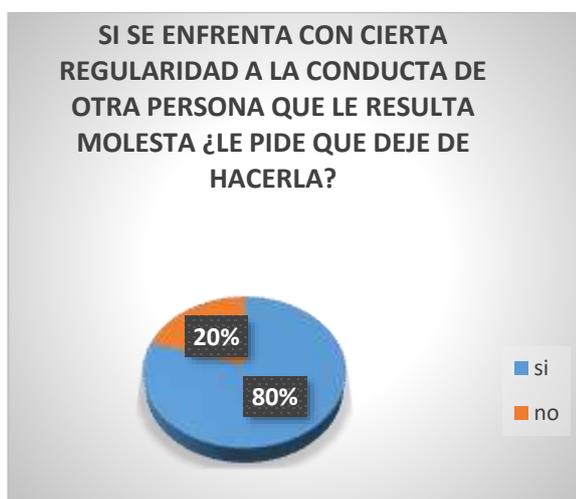
**Gráfica 30**



**Análisis:** la gráfica nos muestra que el 73% de los jóvenes encuestados sienten el derecho de interrumpir cuando algo no les queda claro y el 27% restante son incapaces de hacerlo junto

**Interpretación:** esta gráfica nos muestra que la mayoría de los jóvenes encuestados sienten que tienen el derecho de interrumpir al exponente cuando algo no les queda claro y te piden que se vuelva a explicar.

**Gráfica 31**



**Análisis:** la gráfica nos muestra que el 80% de los jóvenes encuestados son capaces de decir cuando una conducta de otra persona le resulta molesta y el 20% restante no sabe cómo hacerlo.

**Interpretación:** Esta gráfica nos muestra esta gráfica nos muestra esta gráfica nos muestra que la mayoría de los jóvenes encuestados son capaces de expresar cuando alguna conducta de otra persona les molesta, siendo asertivos.

**Gráfica 32**



**Análisis:** esta gráfica nos muestra que el 53% de los jóvenes encuestados no saben comprender otro punto de vista cuando le hacen una crítica sobre él y el 47% restante sí sabe comprenderlo.

**Interpretación:** la gráfica nos muestra que la gran mayoría de los jóvenes encuestados no sabe comprender cuando otras personas dan una crítica u otro punto de vista acerca de ellos.

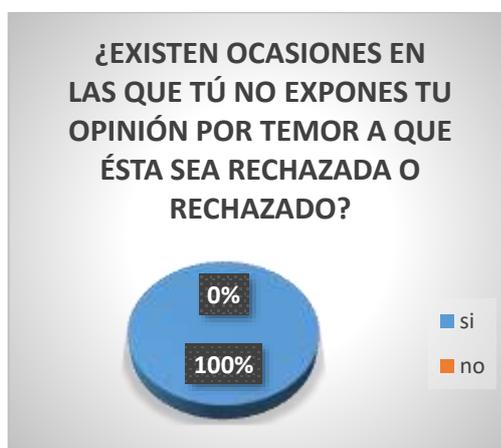
**Gráfica 33**



**Análisis:** la gráfica nos muestra que el 60% de los jóvenes encuestados sí saben cómo expresar cuando algo les molesta y el 40% restante no sabe cómo expresarlo.

**Interpretación:** por medio de esta gráfica podemos observar que la gran mayoría de los jóvenes encuestados saben cómo expresar muy bien cuando algo los molesta o irrita.

**Gráfica 34**



**Análisis:** la gráfica nos muestra que el 100% de jóvenes encuestados no saben exponer lo que piensan.

**Interpretación:** esta gráfica nos muestra que el 100% de los jóvenes encuestados no saben expresar sus opiniones o pensamientos por miedo o porque los demás no piensen igual que ellos.

**Gráfica 35**



**Análisis:** la gráfica nos muestra que el 67% de los jóvenes encuestados sienten el derecho de pedir información cuando tienen alguna duda y el 33% de ellos no sabe cómo hacerlo.

**Interpretación:** esta gráfica nos muestra que la mayor cantidad de los jóvenes encuestados sienten el derecho de pedir información cuando tienen dudas o le no le entienden a algún tema determinado.

**Gráfica 36**



**Análisis:** está gráfica nos muestra que el 67% de los jóvenes encuestados saben expresar cuando algo les provoca ansiedad y el 33% restante no sabe cómo expresarlo.

**Interpretación:** la gráfica nos muestra que la mayoría de los jóvenes encuestados sabe expresar abiertamente cuando algo los incomoda y provoca ansiedad.

**Gráfica 37**



**Análisis:** la gráfica nos muestra que el 53% de los jóvenes encuestados saben expresar claramente lo que piensan y el 47% restante no lo saben hacer.

**Interpretación:** por medio de la gráfica podemos observar que la mayoría de los jóvenes encuestados son directos y claros a la hora de decir lo que piensan, esto quiere decir que saben expresar sus pensamientos y sentimientos.

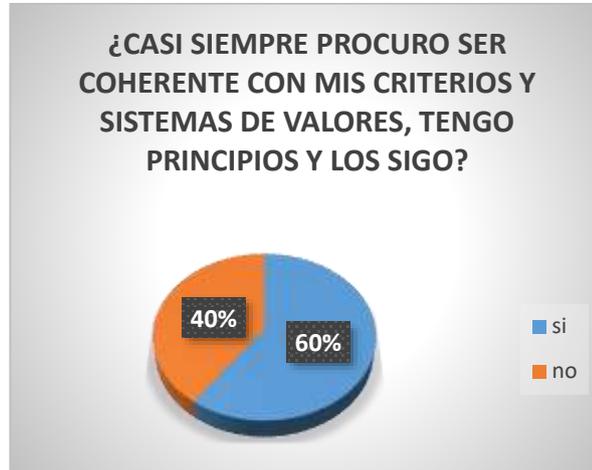
**Gráfica 38**



**Análisis:** la gráfica nos muestra que el 87% de los jóvenes encuestados actúan sin medir las consecuencias y el 13% restante actúan midiendo las consecuencias.

**Interpretación:** esta gráfica nos muestra que la mayoría de los jóvenes encuestados a la hora de actuar no toman en cuenta las consecuencias que les pueden provocar sus acciones.

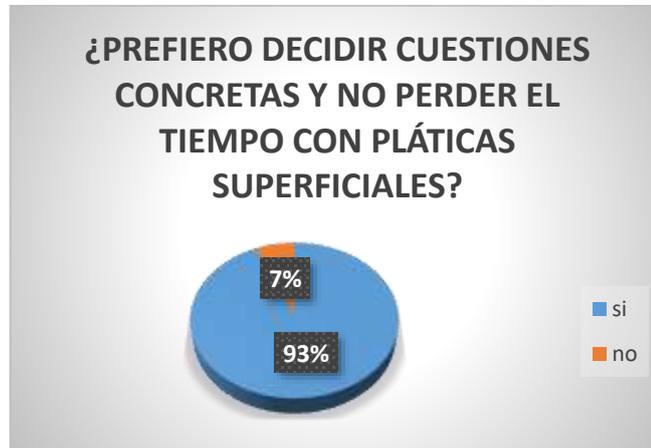
**Gráfica 39**



**Análisis:** la gráfica nos muestra que el 60% de los jóvenes encuestados siguen sus criterios y valores y el 40% restante no siguen sus criterios ni valores.

**Interpretación:** esta gráfica nos muestra que la mayor parte de los jóvenes encuestados siguen siempre sus principios y valores y tratan de ser coherentes con sus criterios.

**Gráfica 40**



**Análisis:** la gráfica nos muestra que el 93% de los jóvenes encuestados saben decidir las cosas directamente y el 7% restante no saben.

**Interpretación:** por medio de los resultados obtenidos en esta gráfica practicados a los jóvenes encuestados nos podemos dar cuenta que la gran mayoría de ellos saben tomar sus propias determinaciones sin perder mucho tiempo.

**Gráfica 41**



**Análisis:** la gráfica nos muestra que el 60% de los jóvenes encuestados si sabe distinguir que es bueno y que es malo y el 40 % de ellos no.

**Interpretación:** esta gráfica nos muestra que la mayoría de los jóvenes encuestados saben diferenciar muy bien que es bueno y que es malo.

**Gráfica 42**



**Análisis:** la gráfica nos muestra que el 60% de los jóvenes encuestados no expresan sus opiniones y el 40% restante si sabe expresar lo que piensa.

**Interpretación:** esta gráfica nos muestra que la gran mayoría de los jóvenes encuestados no saben expresar sus opiniones ya sea por miedo a que los demás no estén de acuerdo con su opinión.

## SUGERENCIAS

Aprende a decir que no: Si no sabes decir no, te será muy difícil marcar tus límites y negarte a peticiones que te hagan. No hace falta decir que sí a todo para que los demás te quieran. Muchas veces decir que no a los demás, es decirte Sí a ti mismo.

Sé paciente. Si eres de los que les cuesta marcar sus límites a los demás, prueba con cosas pequeñas para ir tomando confianza, estas te ayudaran al momento de enfrentarte a situaciones con más dificultad, recuerda que los pequeños hábitos forman grandes estructuras conductuales.

Expresa tu opinión sin miedo y con confianza: Si te concentras únicamente en expresar tus sentimientos te falta algo muy importante, lo que quieres. Si estás triste, molesto, desmotivado, está bien que lo expreses, pero, ¿qué quieres conseguir con esa información? Piensa bien que es lo que quieres, porque muchas veces tenemos emociones que no sabemos de dónde vienen y porqué.

Técnica del sándwich. Esta técnica consiste en introducir la queja, opinión, petición o necesidad entre dos frases positivas. Por ejemplo, imagina que quieres decirle a tu madre que no quieres que aparezca sin avisar por tu casa. Podríamos decir algo por ejemplo “mamá, me encanta estar contigo y que vengas a vernos.

Para otras veces cuando quieras venir a casa avísanos antes por si hemos hecho planes o no estamos en casa. Me lo paso genial contigo cuando vienes”. Es imposible enfadarse o tomarse a mal algo así, o cunado por ejemplo le dices a tus compañeros que tienes una idea mejor, en vez de mencionar directamente que tienes algo mejor puedes decir “tu idea me parece genial, pero considero que esta podría funcionar un poco más a la problemática que tenemos”, de esta manera el o los compañeros no lo

tomaran como que su opinión no fuera válida si no al contrario, al mismo tiempo con esta frase ganarás su atención.

Sé directo y conciso. Si intentas dar muchas explicaciones parecerá que estás buscando una excusa. Sé directo, concreto, con la información necesaria y lista. No tienes que justificar tu opinión o decisión. Puedes ensayar antes o escribirlo para que te salga más natural, esta es una forma de tomar confianza y seguridad en lo que menciones frente a otras personas.

Evita hacer prejuicios o colocar etiquetas. Expón los hechos sin valoraciones. Cuando nos centramos en juicios o en calificaciones personales es más fácil que hagamos daño al otro.

Utiliza el lenguaje corporal: Con nuestro cuerpo también hablamos, acompañamos nuestras palabras con gestos que remarcan nuestro mensaje. Para acompañar a un mensaje asertivo tu postura corporal debe transmitir seguridad, mantente erguido y con contacto visual directo. Tu cara debe de transmitir positividad o neutralidad.

Sé más inteligente que el que está atravesando por emociones negativas: cuando una persona este alterada, molesta o enojada, mantén la calma, escucha su postura y actúa con serenidad y calma para expresar tu postura o reclamar tus derechos.

Lectura del libro: relaciones humanas positivas, de autor Mario Pereyra.

## PROPUESTAS

La asertividad es la forma de expresión congruente, directa y equilibrada, cuya finalidad es comunicar nuestras ideas y sentimientos o defender nuestros derechos sin la intención de herir o perjudicar a nadie.

El aprender a comunicarse asertivamente, nos permite reducir estrés, nos enseña a defender nuestros derechos sin ofender ni ser ofendidos.

Como resultado de un estilo asertivo de comunicación, obtendremos mejores relaciones interpersonales.

Sin embargo, en la actualidad ser asertivo es sinónimo de dañar a terceras personas, vandalizar, robar, amenazar y violar los derechos de otras personas, por medio de saqueos y destrozos, disfrazados de vandalismo que se realizan en las marcas que se realizan para defender nuestros derechos, ya que tenemos muchas ideas erróneas en cómo expresar nuestros sentimientos y como defender nuestros derechos.

Es por eso que nuestra propuesta es dar pláticas y talleres a los jóvenes acerca de que es asertividad, para que aprendan más sobre el tema y puedan conocer más a fondo todo lo relacionado con el tema como por ejemplo:

- Que es asertividad
- Los tipos de asertividad
- Como es una persona asertiva
- como se expresa una persona asertiva
- La importancia de ser asertivos
- Ventajas de la persona asertiva
- Características de la asertividad
- Componentes de la comunicación asertiva

El objetivo de estos talleres es lograr que los jóvenes aprendan hacer asertivos Y así puedan desarrollar una comunicación asertiva sin afectar a

nadie y puedan expresar sus sentimientos y pensamientos sin temor a que las demás personas no piensen igual que ellos, también a defender sus derechos siempre respetando los derechos de los demás.

Esto también les ayudara a tener más confianza en ellos mismos y a ser personas más seguros y saber tomar bien sus decisiones.

## CONCLUSIÓN

La siguiente investigación se realizó por la necesidad de conocer el nivel de asertividad que presentan los jóvenes de la universidad del sureste esto por el gran problema de muchos universitarios y profesionistas no pueden comunicarse de forma asertiva, recordemos que la asertividad en las personas es de vital importancia para poder prevenir y solucionar conflictos, es una manera de poder lograr la expresión de defensa de nuestros derechos llevándola acabo de una manera en la que no dañamos la integridad emocional y por tanto física de segundas o terceras personas, es una capacidad de autocontrol y emisión de emociones en las cuales nos son favorables y funcionales para tener una vida integra y buena reputación personal.

Por tal motivo esta investigación tuvo como objetivo evaluar el nivel de asertividad que presentan los jóvenes de la universidad del sureste campus frontera Comalapa, esto con la finalidad de poder también brindarles información útil para lograr una buena comunicación asertiva, por lo consiguiente también que se tenga la oportunidad de conocer las desventajas de no ser asertivo.

Se les mostrara también el cómo poder relacionarse con personas que no son asertivas, en otros términos, es para que los alumnos puedan contar con herramientas según sea su caso y, así poder tomar en cuenta parte de la información que se le brinde para beneficio personal.

Es una manera de crear conciencia y darse cuenta de cómo está mi yo con las demás personas, de poder realizar una introspección y recabar información sobre las características que poseo como ser humano y no me son funcionales para con los demás.

La hipótesis fue “que los alumnos de UDS, cuentan con información o conocimiento necesario acerca de la comunicación asertiva”, recordemos que la asertividad es de vital importancia en un profesionista, mencionado que la

asertividad conlleva a ser personas eficientes en cada una de las actividades de nuestra vida.

Los resultados obtenidos en nuestra investigación la mayoría provienen de jóvenes con edades de entre los 19 a los 22 años esto hace que se cumpla el propósito de nuestra investigación ya que esta investigación es dirigida hacia los jóvenes y ninguno de los que pertenecen a la muestra sobrepasa los 30 años de edad y otro dato es que de toda la muestra el 60% son mujeres mientras que el resto son hombres los cuales de toda la muestra la mayoría presentan un estado civil en la cual se mencionan solteros.

Las personas encuestadas en la gran mayoría son estudiantes de la licenciatura de trabajo social y gestión comunitaria, esto puede favorecer el que se conozca acerca del ser asertivos al momento de comunicarse con otras personas en las cuales puedan generarse algún tipo de relación, aunado a esto la gran mayoría de la muestra presenta conocimiento acerca de la comunicación asertiva esto cumple con la hipótesis previamente mencionada. De la misma manera la mayor parte de la muestra conoce las ventajas de ser asertivos y por lo consiguiente existe una ligera diferencia de la muestra que conoce de las desventajas de no ser asertivos.

La mayor parte de los encuestados se considera una persona asertiva al momento de comunicarse esto como producto que los mismos alumnos consideran fundamental la parte de tener asertividad dentro de cualquier ámbito de la vida, conociendo así en la totalidad de la muestra que tenemos derechos como seres humanos y que día con día tenemos que defenderlos de manera que no se dañe la integridad de otras personas.

La mayor parte de los encuestados muestra una conducta de madurez y cordura ante situaciones que desfavorezcan su integridad emocional, tomando así una postura y forma de comunicación asertiva ante alguna injusticia, emisión de ideas, expresión de inconformidades, molestias y dudas además de no mostrar o presentar conductas agresivas ni gestualizarían disfuncionalmente ante la situación que se esté atravesado o viviendo.

La investigación también nos presenta que la mayoría de los encuestados son personas que en cada una de las actividades que realizan tratan de siempre ser asertivos, de aceptar críticas y tomarlas de buena manera positiva.

La investigación también nos presenta que la mayoría de la muestra conlleva a no expresarse en ocasiones en las que se consideran que serán rechazados, pero que en situaciones en las que se sienten con el derecho de pedir información lo realizan sin ningún problema.

Como resultado global se puede mencionar con total seguridad que el nivel de asertividad en los jóvenes UDS es alto y muy favorable en el desarrollo humano y profesional que están emprendiendo, como se mencionó en cada una de las partes que conforma esta investigación los jóvenes aplican y fomentan una cultura de asertividad en su plantel educativo, esto conlleva a que se mantenga un ambiente de confianza, paz y seguridad dentro de la institución educativa convirtiendo está en una institución de calidad en la conducta de sus estudiantes y por lo tanto calidad educativa y formación de buenos profesionistas.

## BIBLIOGRAFÍA

Adler. (1977). *Asertividad y escucha activa en el ámbito académico*. Trillas.

Alberti, c. y. (2010). *estudio sobre la asertividad* . Obtenido de [http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/5352/Estudio\\_sobre\\_la\\_asertividad.pdf?sequence=5](http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/5352/Estudio_sobre_la_asertividad.pdf?sequence=5)

Bandler, R. (s.f.). *TOMA DE DECISIONES Y SOLUCION DE PROBLEMAS*. Obtenido de <https://servicios.unileon.es/formacion-pdi/files/2013/03/TOMA-DE-DECISIONES-2014.pdf>

Bunge Arturo (1969), “Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa, guía didáctica”, Universidad Sur Colombiana, Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, Neiva, pp. 1-226.

Casal, E. M. (2003). Tipos de Muestreo. *Rev. Epidem. Med. Prev.*, 3-7

Castenyer, o. (2000). «La Asertividad. Expresión. «*La Asertividad. Expresión*, pág. <https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/quipukamayoc/2000/segundo/asertividad.htm>.

Cazau, Pablo, (2006) “Introducción a las ciencias sociales” Tercera Edición, Buenos Aires. (PP.194)

*Cndh.* (2016). Obtenido de <https://www.cndh.org.mx/derechos-humanos/libertad-de-expresion>

Cortés Manuel e Iglesias Miriam (2004), “Generalidades de la Investigación” Universidad Autónoma Del Carmen, México. pp. 1-105.

Eva Peñafiel, C. S. (s.f.). *Habilidades sociales* . Editex.

Flores, M. L. (ENERO de 2015). ASERTIVIDAD Y ESTRATEGIAS EN ALUMNOS DEL NIVEL SUPERIOR. Toluca, México.

Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado, Carlos, Baptista Lucio, Pilar. (2006) "Metodología de la investigación", McGraw- Hill interamericana, México, DF. (PP.882)

Higuera, D. J. (s.f.). *psicoterapeutas*. Obtenido de <http://www.psicoterapeutas.com/pacientes/asertividad.htm#:~:text=La%20Asertividad%20se%20define%20como,sin%20atentar%20contra%20los%20dem%C3%A1s>

Jersey, P. G. (s.f.). *mi autoestima*. Obtenido de <https://www.miautoestima.com/conducta-asertiva/#:~:text=Hay%20tres%20tipos%20de%20comportamiento,es%20responsable%20de%20sus%20acciones>.

Leon, N. T. (2007). Poblacion y Muestra. *Poblacion y Muestra*, 2.

Leones, R. M. (2013). *LA DISFUNCIÓN FAMILIAR Y CONDUCTA DE AGRESIÓN ENTRE PARES: CASO OCTAVO AÑO DE LA UNIDAD DEL MILENIO OLMEDO*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/04/disfuncion-familiar.html>

M. I. Ortego, J. G. (s/f). Descripción Socioeconómica de la Población. *Análisis de Datos Estadísticos en cooperación para el Desarrollo*, 2.

Mayer, W. y. (1998). *Las estrategias de aprendizaje: características básicas y su relevancia en el contexto escolar*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/175/17514484006.pdf>

Mente, p. y. (s.f.). *Psicología y mente* . Obtenido de <https://psicologiaymente.com/personalidad/personas-asertivas-caracteristicas#:~:text=En%20resumen%2C%20son%20tres%20los,d e%20manera%20adecuada%20y%20respetuosa>.

Otzen, T. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. 228.

Otzen, T. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población de Estudio. 229.

Palma, B. A. (2011). *LOS VALORES MORALES EN LA CONDUCTA PERSONAL* . Obtenido de <file:///C:/Users/Jania/Downloads/11-Article%20Text-48-1-10-20130422.pdf>

Pereda, O. E. (s.f.). *LA ASERTIVIDAD*. Obtenido de <https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/quipukamayoc/2000/segundo/asertividad.htm>

Pereira, M. L. (2008). *RELACIONES INTERPERSONALES ADECUADAS MEDIANTE UNA COMUNICACION Y CONDUCTAS ASERTIVAS. REDALY.*

Posada, L. (15 de DICIEMBRE de 2016). *toronto hispano*. Obtenido de <https://www.torontohispano.com/publicacion/estas-son-las-ventajas-de-ser-una-persona-asertiva/>

Puchol, L. (2010). *el libro de las habilidades directivas*. Obtenido de <https://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788479789756.pdf>

Ramírez, S. G. (2007). *La libertad de expresión*. san jose , costa rica . Obtenido de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-34372015000300013](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-34372015000300013)

Romero, M. C. (2018). *Asertividad y agresividad en estudiantes de psicología y medicina humana de una universidad particular en lima aplicando el inventario de Bakker adaptado*. Lima, Perú.

Rosenthal. (2005).

Sampieri, R. H. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Significados. (s.f.). *Significados*. Obtenido de <https://www.significados.com/asertividad/>

Solano, L. F. (2017). *COMUNICACIÓN ASERTIVA*. Obtenido de <https://repository.udistrital.edu.co/bitstream/handle/11349/12970/Guti%E9rrezSolanoLauraFernanda2018.pdf;jsessionid=D44656E934A15CFCE99789F3AB784B90?sequence=1>

Tamayo Mario. 1999. El proceso de la investigación científica” LIMUSA. 175p.

Universidad Cooperativa de Colombia. (30 de junio de 2015). *Universidad Cooperativa de Colombia*,. Obtenido de <https://www.ucc.edu.co/pereira/prensa/2015/Paginas/conferencia-importancia-de-la-comunicacion-asertiva-en-el-mundo-laboral.aspx#:~:text=La%20persona%20que%20se%20comunica,las%20de%20las%20dem%C3%A1s%20personas>.

Velázquez, A. P. (s.f.). Diplomado en Análisis de Información Geoespacial. 2.

Velázquez, M. e. (s/f). Tipos de Muestreo. *Diplomado en análisis de información*, 1-14.

## ANEXOS

Fotos tomadas por los tesisistas el día 30 de mayo del 2021





# CUESTIONARIO

Fecha: 30/MAYO/2021

No. de cuestionario: 13

Instrucciones: Te pedimos cordialmente que nos apoyes a contestar las siguientes preguntas con toda sinceridad. Hacemos de tu conocimiento que la información obtenida será tratada con respeto y confidencialidad. Lee detenidamente y señala con una X la respuesta que consideres correcta o completa el dato que se te pide.

## I. DATOS PERSONALES

Edad: 20 AÑOS

Sexo: a) Masculino  ~~b) Femenino~~

Estado civil: a) Casado  ~~b) soltero~~ c) otro

Carrera: TRABAJO SOCIAL Y GESTIÓN COMUNITARIA

Cuatrimestre: NOVENO

## II. CONOCIMIENTOS SOBRE LA ASERTIVIDAD

¿Para ti qué es la asertividad?

DECIR LAS COSAS U OPINAR SOBRE ALGO CON LAS PALABRAS CORRECTAS, SIN HERIR A LOS DEMÁS. UNA PERSONA ASERTIVA ES INFLUENTE Y RESPETUOSA.

Conoces las ventajas de ser una persona asertiva

a) Si  b) No

¿Conoces las desventajas de ser una persona no asertiva?

a) si  b) No

¿Te consideras ser una persona asertiva?

a) si  b) No

¿Crees que es fundamental la asertividad a la hora de comunicarnos con otros?

a) Si  b) No

¿Consideras que es importante defender nuestros derechos?

a) Si  b) No



13. ¿Acepto las críticas con buen humor?  
 a) si  b) no
14. ¿Cuándo no comparto la opinión de la mayoría, expongo mi punto de vista sin pedir disculpas ni ser autoritario?  
 a) si  b) no
15. ¿Cuando alguien me malinterpreta, se lo hago notar sin sentirme culpable y sin que la otra persona se sienta humillada?  
 a) si  b) no
16. ¿Cuándo me enfado, soy capaz de expresar mi punto de vista sin sentar juicio ni sentirme defraudado conmigo mismo?  
 a) si  b) no
17. ¿En ocasiones se exalta ante determinadas situaciones que le desagradan?  
 a) si  b) no
18. Si un compañero le pidiera un favor que usted se sintiera incapaz de cumplir, ¿le diría que no?  
 a) si  b) no
19. ¿Se sentiría con el derecho de interrumpir al interlocutor en caso de que no le quedara clara la explicación?  
 a) si  b) no
20. Si se enfrenta con cierta regularidad a la conducta de otra persona que le resulta molesta ¿le pide que deje de hacerla?  
 a) Si  b) no
21. Ante una crítica acerca de ti, ¿intenta comprender el otro punto de vista?  
 a) si  b) no
22. Tu amigo acaba de llegar a desayunar, justo una hora más tarde y no le ha llamado para avisarle que se retrasaría, ¿le comentaría su irritación por la tardanza?  
 a) si  b) no
23. ¿Existen ocasiones en las que tú no expones tu opinión por temor a que ésta sea rechazada o rechazado?  
 a) si  b) no



**¿CÓMO TRABAJAR?**

**Una perspectiva del estudiante**

Recuerda que para tratar con personas difíciles nos harán falta dos ingredientes: paciencia y autoconocimiento.

Ten en cuenta que estos consejos no son milagrosos, ya que siempre existe la posibilidad de obtener un "no" por respuesta.

Pero lo que sí es seguro es que si los ponemos en práctica en nuestro día a día, aumentaremos las probabilidades de alcanzar acuerdos satisfactorios.

**¿CÓMO TRABAJAR?**

La asertividad requiere de constancia y tiempo. De nada sirve que un día nos dirijamos a un alumno con respeto y empatía si al siguiente le gritamos o mandamos callar sin razón alguna. Entre las recomendaciones básicas estarían:

- **Normas:** deben ser claras, que el alumno las conozca y actúe de y deje todas con los consentimientos de cumplirlas.
- **Evitar la agresividad:** la más evidente es la física pero también hay que evitar por la psicológica, menos obvia pero igualmente dañina. Hacer a gritos, recurrir al chantaje o dar estas contestaciones son formas de actuar que deben evitarse.
- **Direcciones:** háblas enseñarles a identificarlas y justificarlas.
- **Saber escuchar:** se trata de permitir que cada niño de palabras, escuchando de forma activa y desinteresado según sus demandas e intenciones.
- **Conflictos:** la resolución de conflictos es una cuestión clave en un tanto educativo ya que, en mayor o menor medida, cualquier conflicto surge. Respeto es la clave de la asertividad. El respeto debe ir en tres direcciones: hacia uno mismo, con el maestro y con el resto de compañeros.
- **Autonomía:** trabajar el concepto de forma individual para que cada niño conozca sus habilidades y aprenda a conocerlas.

**UDS**  
Mi Universidad

**Nivel de asertividad en jóvenes**



**QUÉ ES LA ASERTIVIDAD**

La asertividad es una habilidad social que poseen ciertos individuos de comunicar y defender sus propios derechos e ideas de manera adecuada y respetando las de los demás.

La asertividad es una aptitud que le permite a la persona comunicar su punto de vista desde el equilibrio entre un estilo agresivo y un estilo pasivo de comunicación. La palabra asertividad viene del latín *assertus*, que denota una afirmación sobre la certeza de algo.



**VENTAJAS**

- Mejora la capacidad de expresión e imagen social.
- Fomenta el respeto por las otras personas.
- Facilita la comunicación.
- Mejora la capacidad de negociación.
- Ayuda a resolver las controversias.

**DESVENTAJAS**

- Desvalorización de los propios sentimientos.
- Falta de confianza en uno mismo.
- No lo hacen caso (no le tienen en cuenta).
- Reducción de la posibilidad de satisfacer las necesidades o de que sean atendidas las opiniones, por falta de comunicación.
- Sentimientos de ser incomprendido, manipulado.
- Sentimientos de culpa, ansiedad, depresión y baja autoestima.
- Desarrollo de trastornos psicocómicos (dolores de cabeza, úlceras...) por la no expresión de sentimientos.
- Estallidos de molestia o ira incontrolada por aguarde de situaciones no resueltas.

**UDS**  
Mi Universidad

**CÓMO SER UNA PERSONA ASERTIVA**

- Sentimientos de ira por parte de las otras personas, por tener constantemente que leerse el pensamiento o actuar por él.
- Reemplaza tus pensamientos negativos.
- Comprende que la gente no puede leerle la mente.
- Defiende "tu" verdad, no "la" verdad.
- Recuerda tu objetivo pase lo que pase.
- Sé siempre lo más concreto que puedas.
- Haz referencia a los hechos y no a tus juicios.
- Añade motivos a lo que pides.
- Habla desde "yo" y no desde "tú".
- Contagia tus emociones.