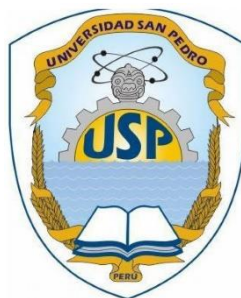


UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



**Asertividad en los trabajadores de una Institución Educativa
privada de Huaraz – 2017**

Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Psicología

Autor:

Yupari Espinoza, Deysi

Asesor:

Martin Castro, Santiesteban

Huaraz – Perú

2018

1. PALABRAS CLAVES:

Asertividad

KEYWORDS

Assertiveness

Líneas de investigación:

Salud Pública

3. TITULO

Asertividad en los trabajadores de una institución educativa privada de Huaraz – 2017.

4. RESUMEN

El presente trabajo sobre asertividad en los trabajadores de una Institución Educativa Particular de Huaraz – 2017. Tuvo como propósito determinar el nivel de asertividad en el personal que labora en dicha Institución. El tipo de investigación será descriptiva no experimental, con un diseño transaccional o de corte trasversal de un solo grupo. La muestra fue intencional y estará conformada por 42 docentes provenientes de una Institución Educativa de la Ciudad de Huaraz con el cual se espera conocer el grado de asertividad; para el recojo de información se utilizó el instrumento denominado “Inventario de Asertividad de Rthus (IAR) tiene como autor a Spencer Rathus en el año 1973; traducido al español por la Fernandez Ballesteros y Carroble en 1978. Los resultados obtenidos fueron que los trabajadores presentan un nivel moderada el 62% (26), en el nivel baja el 28,6% (12), en el nivel alta el 7,1% (3) y en el nivel con muy baja el 2,4% (1).

Palabras claves: asertividad, trabajadores, institución educativa.

5. ABSTRACT

The present work on assertiveness in the workers of a Particular Educational Institution of Huaraz - 2017. Its purpose was to determine the level of assertiveness in the personnel that works in said Institution. The type of research will be non-experimental descriptive, with a transactional or cross-sectional design of a single group. The sample was intentional and will consist of 42 teachers from an Educational Institution of the City of Huaraz with which it is expected to know the degree of assertiveness; The instrument called "Inventory of Assertiveness of Rthus (IAR) was created by Spencer Rathus in 1973 for the collection of information; translated into Spanish by Fernandez Ballesteros and Carrobes in 1978. The results obtained were that workers present a moderate level of 62% (26), in the low level 28.6% (12), in the high level 7, 1% (3) and at the level with very low 2.4% (1).

Keywords: assertiveness, workers, educational institution

ÍNDICE DE CONTENIDOS	<i>Pág.</i>
1. Palabra clave.....	i
2. Titulo.....	ii
Índice general.....	iii
Índice de Tablas.....	iv
3. Resumen.....	v
4. Abstract.....	xi
5. INTRODUCCION	1
5.1 Antecedentes y fundamentación científica.....	1
Antecedentes.....	1
Fundamentacion Cientifica.....	2
Definicion de la Asertividad.....	2
Adquisición y desarrollo de las habilidades sociales.....	4
Modelos Teoricos de la Asertividad.....	7
Teoria del apredizaje social de Albert Bandura.....	9
Teoria Humanista de Carl Rogers.....	10
Caracteristicas de la asertividad.....	12
Principales causa de la falta de asertividad.....	14
La importancia de la autoestima para el desarrollo de la comunicación asertiva.....	16
Autoestima y asertividad.....	16
Habilidades asertivas.....	16
Ventajas de la conducta asertiva.....	17
Factores que dificultan el desarrollo de la asertividad.....	18
Tecnicas asertivas.....	18
Asertividad positiva.....	18
La asercion negativa.....	18
Asertividad empatica.....	18
Asertividad confrontativa.....	19
Docentes, tutores y aserividad.....	19
Relacion entre asertividad y tutoria.....	21
Relacion entre el perfil del tutor y la asertividad.....	22

Dimensiones.....	24
5.2 Justificación de la investigación	29
5.3 Problema	30
5.4 Concepto y operacionalización de las variables.....	32
5.5 Objetivos.....	33
Objetivo general.....	33
Objetivos específicos	33
6. Metodología del trabajo.....	34
6.1. Tipo y diseño de investigación	34
6.2. Población y muestra.....	34
6.3. Técnicas e instrumentos utilizados	35
6.4. Procedimiento y Procesamiento de la información.....	40
Protección de los derechos humanos.	41
7. Resultados.....	42
8. Análisis y Discusión	46
9. Conclusiones y recomendaciones.....	50
9.1 Conclusiones.....	50
9.2 Recomendaciones.....	51
10. Referencias bibliográficas.....	52
11. Anexos y Apendices.....	54
11.1 Anexo.....	54
11.2 Apendice.....	56

ÍNDICES DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de Operacionalización de variables.....	32
Tabla 2 Niveles general de asertividad	42
Tabla 3 Nivel de asertividad según el sexo.....	43
Tabla 4 Nivel de asertividad según la edad.....	44
Tabla 4 Nivel de asertividad según el tiempo de servicio.....	45

6. INTRODUCCION

5.1. Antecedentes y Fundamentación científica

Antecedentes

Bejarano, (1999). Investigo la asertividad en un grupo de profesionales, con una muestra de 50 que oscila entre 30 y 40 años, personas laborando en una aldea infantil “Santa Rosa” en la ciudad de Lima, hallándose los siguientes resultados: el 66.7% de las personas presentaron un nivel promedio de asertividad, mientras que el 33.3% obtuvieron niveles bajos, así mismo los varones resultaron ser más asertivos que las mujeres, con un 41.7% promedio frente a un 25% de mujeres en ese nivel, en cuanto a la categoría baja las mujeres en ese nivel alcanzaron un 25% frente a un 18% de varones.

Dioses, (1999), quien realizó una investigación para determinar Niveles de Asertividad, en la ciudad de Trujillo. El instrumento empleado fue el inventario de RATHUS en un grupo de trabajadores de la institución Colegio Maria de la paz Orellana Trujillo. Para ello se trabajó con 50 sujetos, de ambos generos, cuyas edades fluctuaban entre 18 y 45 años. Quienes llegaron a las siguientes conclusiones: se refleja que los trabajadores en el Colegio reflejan un 47% nivel asertividad promedio, 27% de la población se encuentra en el nivel bajo donde manifiesta mayores dificultades en su expresión emocional y son incapaces de rechazar una petición (habilidades sociales), asimismo cabe resaltar el poco respeto por los derechos básicos de los demás y del mismo.

Mercado (2006), elaboro un estudio denominado relación entre el nivel de asertividad la en docentes de nivel primaria C.E.A Juan Pablo Segundo de Trujillo, para la investigación de trabajo un diseño descriptivo. Utilizando como instrumento el Inventario de Asertividad de Rathus fue el instrumento empleado para medir la asertividad. Llegando a los siguientes resultados: Se encontró que el 64% de docentes se ubica en una asertividad media, el 6% con baja asertividad. Conclusiones a las cuales se llegaron

fueron, que los docentes presentan un nivel promedio de asertividad. El autor en cuestión, señala la importancia los niveles de asertividad tomando en cuenta la comunicación como manera de cultivar y desarrollar la convivencia y asertividad entre alumnos.

Naranjo, (2008), desarrolló una investigación de tipo descriptivo sobre “la comunicación y la conducta asertivas como habilidades sociales”, en 43 docentes de ambos generos, que comenzaron en 2008, la carrera de Terapia Ocupacional de la Universidad San Sebastián, en Chile, con un diseño correlacional; instrumentos de recolección de datos, que mide específicamente los niveles de autoestima, la asertividad y la autoeficacia (autoestima Coopersmith inventario, la escala de la asertividad Rathus Escala de autoeficacia generalizada; el análisis de estos resultados mostraron que existe una correlación significativa entre las variables la autoestima, la asertividad y la autoeficacia las cuales pueden ser desarrolladas y, de esta forma, mejorar el desempeño en las relaciones interpersonales. Se presentan diversas concepciones teóricas acerca de la asertividad, entendida básicamente como autoafirmación personal, la capacidad de respetar los derechos propios y los ajenos, y poder expresar de manera apropiada los sentimientos y pensamientos sin producir angustia o agresividad.

Fundamentación Científica

Definición de asertividad

Rathus (1988) define la conducta asertiva como: "capacidad de expresar nuestras necesidades, deseos, opiniones, sentimientos y creencias, de forma honesta, directa y apropiada, de tal manera que nos sintamos satisfecho con nosotros mismo, sin menospreciar desatender los derechos e intereses de las demás personas. Una persona asertiva conocer sus propios derechos y los define, respetando a los demás.

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

De la Plaza (2008), considera la asertividad como una instancia comunicativa donde se expresan oportunamente sentimientos, pensamientos y opiniones, proceso que se desarrolla de manera auténtica y sin experimentar ansiedad; respetando los derechos propios y del otro.

Otro autor refiere que es una “Habilidad para expresar, verbal o conductualmente, las preferencias personales de un modo directo, logrando que los otros las consideren”. (McDonald, 1978 citado en Caballo, 1983).

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

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

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

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

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

Adquisición y desarrollo de las habilidades sociales

Hoy nadie duda de la importancia de la infancia en la vida del ser humano por ser una de las etapas evolutivas donde se producen muchos de los aprendizajes que darán lugar a un posterior funcionamiento social, académico y psicológico. Los comportamientos sociales se aprenden y se van desarrollando a lo largo de la vida, por lo que ciertos comportamientos como relacionarse con sus iguales y adultos o reaccionar de forma agresiva, entre otras, dependen del proceso de socialización. La socialización se entiende como un proceso mediante el cual el ser humano a lo largo de su vida va integrando una serie de pautas de comportamiento, valores, normas, creencias, actitudes y rutinas inmerso en su contexto social y cultural bajo la influencia de experiencias y de agentes sociales significativos.

Cuando hablamos de desarrollo social se hace referencia habitualmente al grado en que el sujeto ha adquirido una serie de habilidades comportamentales que posibilitan su adaptación a las exigencias del medio social. Según López (1995). El desarrollo social se entiende desde un modelo explicativo interactivo en el que la biología y cultura son factores activos que se influyen mutuamente dando lugar a la idiosincrasia de cada individuo. El niño nace como ser indefenso, necesitado de atención y cuidado de los adultos que va resolviendo sus necesidades básicas a través de la relación con estos. A partir de ahí el niño va a desarrollar vínculos afectivos necesarios para su vida (apego, amistad, enamoramiento) para sentirse psicológicamente seguro y no sentirse solo y abandonado. Se puede decir por tanto, que el niño nace inmerso en un grupo social que será el que satisfaga sus necesidades básicas y el que le proporcione la mayoría de sus aprendizajes. La socialización es un proceso interactivo entre el niño y los agentes sociales en esta interacción el niño va a adquirir los valores, normas, costumbres, conductas, etc.

Partimos de la base de la importancia de factores genéticos y hereditarios que intervienen en la formación del carácter y la personalidad de cada uno. Pero lo prioritario en el comportamiento humano nace de la interacción del ambiente que nos rodea, es éste el que nos proporciona la mayoría de

nuestros aprendizajes y por tanto, las habilidades sociales son conductas aprendidas. A lo largo de nuestra vida vamos aprendiendo a comportarnos de diferentes maneras en base a nuestras experiencias. Adquirimos determinados comportamientos sociales exponiéndonos a situaciones nuevas y disminuyendo nuestros temores sociales. Así por ejemplo, tenemos a padres más sociables que continuamente están expuestos a reuniones sociales, con una vida social más rica, que aquellos otros padres más inhibidos que evitan el contacto con otros. Los hijos aprenden por modelado el tipo de conducta de los padres, unas veces favorable para el desarrollo de las habilidades del niño y otras, con carencias o déficits importantes. A medida que el niño crece, su mundo se va ampliando y empieza a tener otras figuras significativas para el proceso de aprendizaje de sus habilidades sociales (profesores, amigos, compañeros de clase). Así pues, los comportamientos sociales se pueden desarrollar básicamente por diferentes mecanismos de aprendizaje.

a) Aprendizaje por experiencia directa

El niño construye su propio conocimiento, adquiere o modifica habilidades, conductas o valores directamente de sus propias vivencias a través de los que otros dicen, hacen o piensan. Es un tipo de aprendizaje que puede estar condicionado por la respuesta que da el entorno hacia esa conducta. Las conductas interpersonales va a estar en función de las consecuencias aplicadas por el entorno después de llevar a cabo un comportamiento social, estas consecuencias pueden ser reforzantes, en ese sentido el comportamiento social tenderá a repetirse, o aversivas, el comportamiento social tendería a extinguirse. Por ejemplo, si cuando el niño da un beso a su madre ésta le gratifica, es probable que el niño repita ese comportamiento social, sin embargo, si esa conducta es ignorada puede ser que no se vuelva a dar o que su frecuencia sea mínima.

b) Aprendizaje por observación

No todo el aprendizaje se debe a la experiencia directa, el niño también aprende por observación o imitando la conducta de otros. Este aprendizaje consta de la exposición del niño ante modelos significativos a lo largo de su desarrollo a los que va a imitar determinadas conductas. La teoría del aprendizaje social defiende que muchos comportamientos se aprenden observando a otras personas. Este tipo de aprendizaje está sujeto a los modelos a los que se va exponiendo el niño a lo largo de su desarrollo. Por ejemplo, un niño observa como su madre elogia el comportamiento de su hermano cuando éste ha llevado los platos al fregadero.

c) Aprendizaje verbal o instruccional.

El niño aprende a través de lo que se le expresa verbalmente mediante el lenguaje oral, directa o sistemáticamente, a través de preguntas, sugerencias, instrucciones, incitaciones, etc. Por ejemplo, una madre le dice a su hija que cuando le hagan un regalo tiene que dar las gracias, o el profesor que expresa a sus alumnos directamente en clase que hay que levantar la mano si se tiene una duda sobre la materia.

d) Aprendizaje por retroalimentación interpersonal

Se refiere al feedback interpersonal que recibimos de los demás. Es decir, la explicación que dan al niño sobre su comportamiento tanto observadores, como personas que estén participando en la interacción con él. La persona comunica la reacción que ha tenido tras el comportamiento del niño. Así por ejemplo, un niño grita en mitad de la calle y su madre pone cara de enfado, probablemente el niño cese ese comportamiento.

Modelo Teóricos de la Asertividad

Modelos teóricos de las habilidades sociales.

Diferentes modelos teóricos han trabajado el tema de las habilidades sociales, entre los cuales se pueden mencionar: el Modelo derivado de la Psicología Social, el Modelo Cognitivo, el Modelo de Percepción Social y el Modelo de Aprendizaje Social-Cognitivo (Hidalgo, 1992), plantea que

el Modelo derivado de la Psicología Social define las habilidades sociales como la capacidad que tiene el individuo para percibir, entender, descifrar y responder a estímulos sociales haciendo referencia al papel que juegan las expectativas dirigidas al rol del individuo y al rol de con quien interactúa. A su vez Hidalgo describe el Modelo Cognitivo de Spivack y Shure, el cual trabaja las habilidades sociales como los procesos cognitivos internos denominados habilidades socio-cognitivas dentro de las cuales las más estudiadas son las habilidades de solución de problemas interpersonales. En cuanto al Modelo de Percepción Social, el autor Hidalgo plantea que este modelo alude a procesos de selectividad de la información que cada individuo realiza en la interacción con otros. Por último, investigaciones sobre el procesamiento de la información han llevado a plantear Modelos de Cognición-Social que permitan explicar este procesamiento a nivel de la competencia social; estos modelos conjugan los enfoques de la psicología social con las teorías conductuales de aprendizaje planteando que las habilidades sociales se aprenden a través de las experiencias interpersonales directas, las cuales son mantenidas y modificadas de acuerdo a la respuesta social de un determinado comportamiento; el énfasis de este modelo está centrado en entrenar al sujeto en resolución de problemas para facilitar su competencia social. A partir de este último modelo, Crick y Dodge en el año 1985, proponen el Modelo de Procesamiento de la Información Social, este modelo plantea que cuando un sujeto se enfrenta a situaciones sociales ejecuta cuatro pasos mentales antes de realizar una conducta competente, estos son: codificación de las claves de la situación, representación e interpretación de dichas claves, búsqueda mental de posibles respuestas a la situación y finalmente, selección de una respuesta (Crick y Dodge, 1994). Basados en su modelo inicial, Crick y Dodge (1994) hacen una reformulación del mismo, incluyendo un paso intermedio al proceso. Bajo esta nueva mirada, plantean que una vez codificadas, representadas e interpretadas las señales, el sujeto procede a clarificar o seleccionar sus objetivos frente a la situación que se le presenta; estos objetivos son los que le permitirán

orientar su actuación hacia los resultados deseados, pero son a su vez actualizados con frecuencia de acuerdo a los estímulos que perciba en la situación. Este modelo, plantea que en la niñez el sujeto se enfrenta a una situación social con un conjunto de capacidades biológicamente limitadas y una base de datos con los recuerdos de experiencias pasadas; recibe como entrada (input) una matriz de claves/señales y su respuesta comportamental (output) va en función del procesamiento de esas claves/señales. El modelo reformulado incluye seis pasos: la codificación de claves/señales externas e internas, la interpretación y representación mental de dichas claves/señales, la aclaración o la selección de una meta, el acceso a la respuesta o construcción de la misma, la decisión de respuesta y la manifestación del comportamiento.

En relación al estudio realizado podemos identificar dos teorías:

Teoría del aprendizaje social de Albert Bandura (1980). El aprendizaje social (que también recibe los nombres de aprendizaje vicario, aprendizaje observacional, imitación, modelado, o aprendizaje cognitivo social) es el aprendizaje basado en una situación social en la que, al menos, participan dos personas: el modelo, que realiza una conducta determinada, y el sujeto, que realiza la observación de dicha conducta y cuya observación determina el aprendizaje. El aprendizaje social está a la base de la transmisión cultural pues permite que las habilidades adquiridas por algún miembro de la comunidad puedan transmitirse al resto, sin que sea preciso que cada uno las adquiera a partir de su propia experiencia. Muchos investigadores consideran que este tipo de aprendizaje es exclusivo de los seres humanos o, en todo caso, lo amplían a los animales superiores como los primates. De tal manera que, la teoría se relaciona de forma directa con esta investigación, debido a que muchas de las conductas violentas (Agresiones Verbales) son aprendidas por la observación e imitación de su entorno. Tomando como modelo los padres, educadores, los amigos y hasta los héroes de la televisión. En definitiva las conductas dependen del ambiente, así como de los factores personales (motivación, atención y retención).

La aparición de la teoría del aprendizaje social es la que finalmente contribuyó a dar mayor sustento al constructo y sus aplicaciones. Walters y Bandura en su obra clásica *Social Learning Theory* publicada en 1967, plantean que el comportamiento social es producto de dos tipos de aprendizaje:

- (i) el aprendizaje por observación
- (ii) el aprendizaje por reforzamiento (Bandura, 1979).

También distinguen entre la ejecución de una respuesta respecto del aprendizaje de la misma, lo que permite a estos autores sustentar el modelado como manera de adquirir nuevos comportamientos sociales, así como afectar respuestas previamente aprendidas por el efecto recíproco entre las conductas, los factores ambientales y la mediación de los procesos cognitivos (Stephen y Lang, 2004).

Surgen entonces dos aportes trascendentes para este campo: la importancia del modelado y sus efectos, y el rol de los procesos cognitivos tanto en la selección de estímulos, el procesamiento de los mismos y cómo pueden o no afectar la conducta a realizar (Bandura, 1979). La relevancia de los procesos cognitivos en el aprendizaje social, asumido para el aprendizaje de las habilidades sociales, enfatizó la importancia de la capacidad de autorregulación, y por tanto, el rol activo de la persona en la regulación del comportamiento social.

Estos diferentes aportes teóricos dieron gran sustento al constructo y generaron numerosas aplicaciones en el campo clínico y educativo. Sin embargo, no se logró delimitar y acordar una definición universal. Las principales razones por las que es difícil determinar qué implica ser hábil socialmente se deben a su estrecha relación con la situación o contexto en el que se encuentra la persona, aquello que desea lograr con su comportamiento y las diferencias individuales como son las experiencias, actitudes, creencias, valores, capacidades cognitivas de la propia persona (Caballo, 2005; Stephen y Lang, 2004; Pérez, 2000). Resulta claro, dada la

diversidad de contextos y situaciones que enfrenta el ser humano, que no puede haber un único criterio para establecer la habilidad social.

Teoría Humanista Carl Rogers, (1999) participa en estudios realizados en psicología aportando diversas ideas provenientes de su misma actividad, primero en la asesoría y la psicoterapia y luego directamente en la educación. Sus aportes más significativos son las innovaciones en técnicas de asesoría, teoría de la personalidad, filosófica de la ciencia, investigación en psicoterapia, grupos de encuentro, enseñanza centrada en el estudiante. El punto básico de su enfoque es que está centrada en la personalidad o el cliente, como se llama en psicoterapia, y esto significa que la persona que requiere ayuda no es un ser dependiente sino una persona responsable, capaz de tomar decisiones que consciente o inconscientemente van a regular o controlar los pensamientos, sentimientos o comportamientos propios o de otros individuos. Para Rogers, (1999) ese potencial y sus recursos representados en el deseo de aprender, de descubrir, aplicar conocimiento y experiencias que se liberan y afloran al exterior en ciertas circunstancias: la creación de un cierto tipo de relación entre el facilitador y el educando, permite a este descubrir en sí mismo su capacidad de utilizar esa relación para su propia maduración mediante la producción del cambio y el desarrollo individual. Esa relación será mucho más productiva en la promoción del crecimiento personal y en la liberación de la capacidad del individuo para comprender y gobernar su vida, mientras más favorable sea el clima psicológico en que se desarrolle y para ello Carl Rogers (1999) considera importante la presencia de tres condiciones:

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

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

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

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

Características de la Asertividad

Las personas que practican la conducta asertiva son más seguras de sí mismas, menciona Riso, (2004), más transparentes y fluidas en la comunicación y no necesitan recurrir tanto al perdón, porque al ser honestas y directas impiden que el resentimiento eche raíces. Las personas asertivas tienen la capacidad de reconocer e identificar sus necesidades y hacérselas saber a otras personas con firmeza y claridad. A la vez, aceptan que éstas tienen exactamente el mismo derecho de hacerse valer. Por esta razón, expresan sus ideas o reclamaciones con cortesía y escuchan con respeto las reclamaciones o ideas que manifiestan las demás personas, señalan Neidharet, Weinstein y Conry (1989). Los autores reflejan con lo antes mencionado, que la sinceridad es la característica más distintiva de las personas asertivas. Defienden la realidad y por tal razón narran los hechos según ocurrieron, sin distorsiones, exageraciones o vanaglorias, la cual la base de la asertividad personal consiste en afirmar el verdadero yo; no un yo imaginario, inventado para manipular a las otras personas.

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

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

- La postura: Comunica actitudes y la persona inasertiva, con su sola presencia física, da la impresión de que lo único que desea es no molestar. Es difícil acercarse afectivamente a una persona que no se acepta a sí misma. La sumisión generalmente produce rechazo.

- Los gestos: El gesto es la entonación del cuerpo. Acompaña físicamente al lenguaje y completa su sentido. Es lenguaje no verbal. Es en el rostro donde más se manifiesta lo que la persona es. Cuando se observa a alguien no solo se miran sus ojos, también las cejas, la boca, las comisuras. Los gestos de las personas no asertivas suelen estar desfasados respecto del lenguaje hablado. Existe cierta ambigüedad en el mensaje; por ejemplo, pueden manifestar verbalmente que están alegres, pero su rostro muestra tristeza. Con mayor frecuencia, las expresiones gestuales de estas personas suelen ser frías, impasibles y serias. Cuando se está frente a una persona con poca expresión gestual, se siente desconcierto, incertidumbre, desconfianza.

Principales Causas de la Falta de Asertividad:

- La persona no ha aprendido a ser asertiva o lo ha aprendido de forma inadecuada.- No existe una "personalidad innata" asertiva o no asertiva, ni se heredan características de asertividad. La conducta asertiva se va aprendiendo por imitación o refuerzo, es decir, por lo que nos han transmitido como modelos de comportamientos y como dispensadores de premios y castigos nuestros padres, maestros, amigos, medios de comunicación, etc. En la historia de aprendizaje de la persona no asertiva pueden haber ocurrido las siguientes cosas: (a) castigo sistemático a las conductas asertivas: entendiéndose por castigo no necesariamente el físico, sino, todo tipo de recriminaciones, desprecios o prohibiciones; (b) falta de refuerzo suficiente a las conductas asertivas: pueden ocurrir que la conducta asertiva no haya sido sistemáticamente castigada, pero tampoco suficientemente reforzada, de modo que, la persona, en este caso, no ha aprendido a valorar este tipo de conducta como algo positivo; (c) la persona no ha aprendido a valorar el refuerzo social: si a una persona le

son indiferentes las sonrisas, alabanzas, simpatías y muestras de cariño de los demás, entonces no esgrimirá ninguna conducta que vaya encaminada a obtenerlos; (d) la persona obtiene más refuerzo por conductas no asertivas o agresivas: es el caso de la persona tímida, indefensa, a la que siempre hay que estar ayudando o apoyando, el refuerzo que obtiene (la atención) es muy poderoso, además, en el caso de la persona agresiva, a veces, el refuerzo (por ejemplo, "ganar" en una discusión o conseguir lo que quiere) llega más rápidamente, a corto plazo, si se es agresivo que si se intenta ser asertivo; (e) la persona no sabe discriminar adecuadamente las situaciones en las que debe emitir una respuesta concreta: la persona a la que los demás consideran "plasta, pesado", está en este caso, esta persona no sabe ver cuándo su presencia es aceptada y cuándo no, o en qué casos se puede insistir mucho en un tema y en cuáles no, también está en este caso la persona que, por ejemplo, se ríe cuando hay que estar serio o hace un chiste inadecuado.

- La persona conoce la conducta apropiada, pero siente tanta ansiedad que la emite de forma parcial.- En este caso, la persona con problemas de asertividad ha tenido experiencias altamente aversivas (de hecho o por lo que ha interpretado) que han quedado unidas a situaciones concretas.
- La persona no conoce o rechaza sus derechos.- ¿Qué son los derechos asertivos? Son unos derechos no escritos que todos poseemos, pero que muchas veces olvidamos a costa de nuestra autoestima. No sirven para "pisar" al otro, pero sí para considerarnos a la misma altura que todos los demás.
- La persona posee unos patrones irracionales de pensamiento que le impiden actuar de forma asertiva.- Las "creencias" o esquemas mentales son parte de una lista de "ideas irracionales". Se supone que todos tenemos, desde pequeños, una serie de "convicciones o creencias". Éstas están tan arraigadas dentro de nosotros que no hace falta que, en cada situación, nos volvamos a plantear para decidir cómo actuar o pensar. Es más, suelen salir en forma de "pensamiento automático", tan rápidamente que, a no ser que hagamos un esfuerzo consciente por retenerlos, casi no

nos daremos cuenta de que no hemos dicho eso. Son irracionales porque no responden a una lógica ni son objetivas. En efecto tomadas al pie de la letra nadie realmente "necesita" ser amado para sobrevivir, ni "necesita" ser competente para tener la autoestima alta.

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

Autoestima y Asertividad.- La asertividad está muy relacionada con la autoestima. Una persona con falta de asertividad suele tener también una baja autoestima, es decir, tiene un bajo concepto de sí misma y piensa que las necesidades y opiniones de los demás son más importantes que las suyas. Al igual que la autoestima, la asertividad no es algo con lo que nace, más bien es algo que se va aprendiendo poco a poco especialmente durante la infancia. (Zaldívar 2003). Para que el ser humano pueda ser asertivo en la vida, primero tiene que revisar su autoestima, ya que si no se siente suficientemente valorado, seguramente va a permitir que abusen de él o ella. Es decir, si se tiene autoestima desarrollada, el individuo llegara a desenvolverse también su asertividad; en cambio si el individuo tiene autoestima no desarrollada no favorecerá la adquisición de su asertividad. Para que un individuo con autoestima desarrollada pueda aplicar la asertividad, es necesario conocer algunas habilidades que lo pueden acercar a la misma.

Habilidades asertivas.- Para lograr ser asertivo es importante tener un óptimo manejo emocional ya que manejar de una manera adecuada las emociones facilita la expresión clara de la información tanto subjetiva como objetiva. Es importante mencionar que es una emoción. Bisquerra, (2003) menciona que es un estado complejo del organismo caracterizado por una excitación o perturbación que predispone a una respuesta organizada, también menciona que las emociones se generan como respuesta a un acontecimiento externo o interno. Asimismo, Goleman (2001) menciona que una emoción predispone de un modo diferente la acción, cada una de ella señala una dirección que, en el pasado permitió

resolver adecuadamente los innumerables desafíos, a que se ha visto sometida la existencia humana. La conducta socialmente habilidosa es un conjunto de comportamientos emitidos por una persona en un contexto interpersonal, que expresa sentimientos, actitudes, deseos, opiniones y derechos de manera adecuada, de modo que resuelven favorablemente los problemas con los demás.

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

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

El citado autor destaca, que es importante tener en cuenta que el objetivo no es conseguir siempre lo que quieres, sino aumentar la probabilidad de lograr tus objetivos sin pasar por encima de los derechos de los demás. Lo que sí conseguirás siempre es sentirte mejor consigo mismo por haber sido capaz de expresar tu opinión y tus sentimientos. Como se ha dicho la asertividad es una habilidad y como tal susceptible tanto de aprendizaje como de mejora. En definitiva, es una habilidad personal para facilitar el desarrollo y fomento de las relaciones interpersonales positivas, con una actitud de respeto y tolerancia hacia otras personas, aceptando las

diferencias entre unos y otros y aprendiendo a comportarse de forma constructiva y solidaria, aportando cosas propias y valorando las aportaciones de los demás.

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

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

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

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

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

Técnicas Asertivas

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

Asertividad positiva

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

La aserción negativa

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

Asertividad empática

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

Asertividad confrontativa

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

hay que limitarse a indagar, a preguntar, y luego expresarse directamente un deseo legítimo.

Docentes, tutores y asertividad

La tutoría es una estrategia particular de orientación educativa en la que algunos docentes de la institución asumen la función de orientación de los estudiantes sobre aspectos personales, sociales, académicos y vocacionales, principalmente (Sanz, 2006 y 2004). Esta modalidad surge como alternativa entre los costos que implican un departamento psicopedagógico altamente especializado o con suficiente personal que pueda abarcar a toda la población estudiantil y el enfoque tradicional basado en el rol orientador inherente a la profesión docente.

La tutoría como parte del sistema educativo peruano es relativamente joven. Si bien, en la reforma educativa de la década de 1970 se diseñó e implementó una política de orientación educativa bajo el nombre de “Orientación y Bienestar del Educando (OBE)” su alcance fue limitado y posteriormente fue desactivada en las dos décadas siguientes. Desde el MED no hubo una propuesta alternativa, con lo cual la orientación dejó de ser parte del sistema educativo y se siguió implementando de acuerdo a los criterios de cada institución educativa (DITOE, 2006). Es recién en el año 2001, con la creación de la Oficina de Tutoría y Prevención Integral (OTUPI), que la tutoría como tal es asumida por el sistema educativo, a partir de la creación de la hora de tutoría obligatoria y su incorporación en el diseño curricular del nivel secundaria con lo cual algunos docentes de cada institución educativa, sin mayor formación en el tema, empezaron a asumir oficialmente la labor de tutores. Dentro de OTUPI se incorporaron diversos programas de prevención (drogas, educación sexual, entre otros) sin comprender del todo la estrecha relación entre orientación y prevención, además de no contar con un modelo teórico que los integrara (DITOE, 2006). Los docentes tutores debían implementar en la hora de tutoría estas acciones sin tener claridad de roles, funciones o perfiles desde el macro sistema.

OTUPI fue reemplazada por la Dirección de Tutoría y Orientación Educativa en el año 2005. Durante esta transición se estableció una política más precisa de orientación educativa basada en un modelo teórico centrado en el desarrollo humano (basado en la psicología del desarrollo y el aprendizaje) Drury 1992), que la articulara al sistema educativo, definiendo las áreas de la tutoría, el rol y los perfiles de los docentes tutores (DITOE, 2006).

La normativa y documentos del MED definen la tutoría como “el acompañamiento socio-afectivo y cognitivo a los estudiantes. Es un servicio inherente al currículo y tiene un carácter formativo y preventivo”. En el marco del enfoque de orientación educativa centrado en el desarrollo humano este acompañamiento reconoce que los estudiantes irán progresando en el desarrollo de sus capacidades mientras éstos atraviesan las etapas que corresponden dentro del ciclo vital, tanto con sus características comunes como particulares. Mientras las áreas curriculares se basan en las características comunes, la tutoría enfatiza las necesidades particulares del grupo y de los individuos para brindar este acompañamiento en las distintas etapas y dimensiones del desarrollo humano. Para responder a estas necesidades es que se plantean las áreas de la tutoría: “personal – social”, “académica”, “vocacional”, “salud corporal y mental”, ayuda social y “cultura y actualidad”.

La TOE y sus áreas tienen tres funciones para todas las modalidades y niveles del sistema educativo: (i) apoyar el desarrollo de las áreas curriculares, (ii) desarrollar temas formativos y (iii) la prevención universal ante diversos problemas psicosociales (DITOE, 2006).

El espacio fundamental para cumplir estas funciones es la hora de tutoría. La particularidad de la tutoría es su flexibilidad para adecuarse a las necesidades de acompañamiento de los estudiantes. Desde un enfoque de desarrollo, los docentes tutores deben identificar estas necesidades, potencialidades y posibles riesgos con el fin de responder a ellas desde la orientación a las mismas. Uno de los temas importantes desde estos enfoques es el de “habilidades sociales” y “asertividad”, enmarcada dentro

del área personal-social en la cual se busca, entre otros aspectos, que los estudiantes sean eficaces en sus relaciones sociales, expresen sus ideas, pensamientos y sentimientos y sepan responder a la presión grupal, principalmente. Asimismo, ya que los tutores brindan orientación a los estudiantes, “la manera en que el tutor se relaciona con sus alumnos es un modelo que se trasmite a sus alumnos.”. Esto se define como la relación tutor-alumno la cual debe fundamentarse en la confianza, diálogo y respeto, en las que sienten que son aceptados y pueden expresarse sincera y libremente”.

Relación entre asertividad y tutoría

Las habilidades sociales en general, y la asertividad en particular, forman parte importante del Diseño Curricular Nacional siendo consideradas en los logros por ciclos de la Educación Básica Regular, y específicamente en las áreas curriculares de “Personal-Social” (nivel inicial y primaria), “Ciencias Sociales” y “Persona, Familia y Relaciones Humanas” (nivel secundaria) como capacidades que los estudiantes deben lograr progresivamente a lo largo de la educación básica. Asimismo, las habilidades sociales forman parte de los temas formativos y de prevención universal más importantes abordados a través de la orientación educativa, dada su importancia como factores protectores en términos de prevención y como habilidades indispensables en el desarrollo personal de los estudiantes como parte de una aproximación comprensiva de la orientación (Gysbers, 2004). Como se puede apreciar, el rol de la tutoría en el aprendizaje de habilidades sociales es fundamental, tanto en el apoyo que debe brindar al desarrollo de las áreas curriculares, como en el desarrollo de su función formativa y preventiva. De esta manera, aquellas capacidades que el DCN contempla y aborda desde las características comunes de los estudiantes de determinada edad, son complementadas por la flexibilidad de la tutoría para adecuarse a las características específicas de un grupo particular de estudiantes. En tanto las áreas curriculares deben continuar con la programación anual, la tutoría puede centrarse en las

habilidades específicas durante el tiempo que sea necesario e incluso retomarlas en diferentes sesiones o momentos.

Relación entre el perfil del tutor y la asertividad

Dado que la asertividad es una capacidad a desarrollar en los estudiantes, tanto en las áreas curriculares en donde se incluye (principalmente Personal – Social, en primaria; Persona, Familia y Relaciones Humanas en secundaria) como en la TOE, por un lado, los docentes de las áreas curriculares correspondientes y los docentes tutores deberían haber desarrollado dicha habilidad si es que se pretende que sea identificada, enseñada y evaluada. Por otro lado, esta habilidad social como parte del repertorio comportamental del docente es además clave en el desarrollo de la relación tutor-alumno. Uno de los problemas fundamentales para el desarrollo de la tutoría en cualquier tema que desee abordar es que ningún docente recibe como parte de su formación inicial temas de orientación educativa. Esto puede observarse en los currículos vigentes de formación magisterial. No se encuentran referencias para el tema específico de habilidades sociales y asertividad en la especialidad de primaria y de secundaria, lo cual supone que en algún momento los docentes han aprendido estas habilidades. Si se tiene en cuenta que en el nivel primario todos los docentes son tutores y que en secundaria eventualmente cualquier docente puede ser tutor, su formación en estos temas es importante. Teniendo en cuenta esta problemática, la TOE considerara dentro del perfil del tutor un conjunto de actitudes y capacidades básicas que son consideradas como deseables en todo docente y otras que debería haber desarrollado o desarrollar para cumplir con su rol. Varias de estas actitudes y capacidades se asocian al tema de esta investigación. Dentro de las consideradas como básicas, se encuentran la “apertura y disposición” en relación a la comunicación con los estudiantes. En el grupo de actitudes y capacidad a desarrollar se encuentran la “escucha y atención”, la “autenticidad” y “aceptar al alumno como persona”. La importancia de la asertividad en los tutores es clara. Sin embargo, no se conoce

empíricamente si esta habilidad social forma parte del repertorio comportamental de los docentes tutores, en qué medida se ha desarrollado o si corresponden al estilo esperado para cumplir con los lineamientos de la TOE. Esto genera el problema de investigación de esta investigación, el cual se presenta como siguiente punto.

Dimensiones:

Agresividad: Para Turner (1987) es un estado emocional que consiste en sentimientos de odio y deseos de dañar a otra persona, animal u objeto. La agresión es cualquier forma de conducta que pretende herir física y o psicológicamente a alguien. La Agresividad es un factor del comportamiento normal puesto en acción ante determinados estados para responder a necesidades vitales, que protegen la supervivencia de la persona y de la especie, sin que sea necesaria la destrucción del adversario.

Expresividad: Para Turner (1987) es la demostración sincera de cada sentimiento que llega a nuestra vida, es sacar a flote lo que llevamos dentro, es ser quienes queremos ser y hacer lo que sentimos que debemos hacer. La expresividad, no solamente es de las cosas positivas como la euforia, sino también de los negativos. Expresamos la tristeza cuando pasamos un momento difícil.

Confianza: Para Cornu (1998), doctora en filosofía: “la confianza es una hipótesis sobre la conducta futura del otro. Es una actitud que concierne el futuro, en la medida en que este futuro depende de la acción de otro. Es una especie de apuesta que consiste en no inquietarse del no-control del otro y del tiempo”.es la seguridad hacia una persona firme que alguien tiene hacia otra persona o cosa. Confianza se refiere, por otra parte, a la familiaridad en el trato. Para la psicología social y la sociología, la confianza es una hipótesis que se realiza sobre la conducta futura del

prójimo. Se trata de una creencia que estima que una persona será capaz de actuar de una cierta manera frente a una determinada situación.

Ecuanimidad: Salviati (1997) la ecuanimidad es un rasgo positivo del ser humano y, en consecuencia de su serenidad, paz interior y equilibrio, el ser humano posee una mejor comprensión y visión de todas las situaciones que surge en el transcurso de su vida, ya que de esta manera puede procurar la mejor vía para la resolución de conflictos.

Marco Conceptual:

Rathus (1988) define la conducta asertiva como: "capacidad de expresar nuestras necesidades, deseos, opiniones, sentimientos y creencias, de forma honesta, directa y apropiada, de tal manera que nos sintamos satisfecho con nosotros mismo, sin menospreciar desatender los derechos e intereses de las demás personas. Una persona asertiva conocer sus propios derechos y los define, respetando a los demás.

Trabajador: Se denomina trabajador (o su variante en femenino, trabajadora) a la persona que presta servicios que son retribuidos por otra persona, a la cual el trabajador se encuentra subordinado, pudiendo ser una persona en particular, una empresa o también una institución.

Institución Educativa: Es un conjunto de personas y bienes promovida por las autoridades públicas o por particulares, cuya finalidad será prestar un año de educación preescolar y nueve grados de educación básica como mínimo y la media.

Edad: es el periodo en el que transcurre la vida de un ser vivo. Es un vocablo que permite hacer mención al tiempo que ha transcurrido desde el nacimiento de un ser vivo. Cada ser viviente tiene, de manera aproximada, una edad máxima que puede alcanzar.

El sexo: es el conjunto de las peculiaridades que caracterizan los individuos de una especie dividiéndolos en masculinos y femeninos, y hacen posible una reproducción que se caracteriza por una diversificación genética.

Genero: en términos de Biológicos se refiere a la identidad sexual de los seres vivos, la distinción que se hace entre Femenino y Masculino, este concepto a evolucionado a tal punto de representar cualquier referencia a ideales sociológicos, creencias y condiciones de vida, razón por la cual la palabra Genero adopto un importante significado en la vida diaria. Las pautas de un comportamiento social definen perfectamente un género, una clase, una cultura.

Tiempo de servicio: Se considera tiempo computable para el cálculo de este beneficio aquél en el cual el trabajador ha prestado labor efectiva. Excepcionalmente, se considera también tiempo efectivamente laborado.

Comprensión: se conoce la acción de comprender. En este sentido, la comprensión es la facultad de la inteligencia por medio de la cual logramos entender o penetrar en las cosas para entender sus razones o para hacernos una idea clara de estas. La palabra, como tal, deriva de comprensión. Asimismo, la comprensión es también la actitud de quien es comprensivo y tolerante hacia las razones o las motivaciones de otra persona.

Sinceridad: es una virtud que pueden poseer muchos seres humanos, es un valor o principio que hasta puede llegar a definir la personalidad de un individuo, no se trata únicamente de decir la verdad, va más allá, la sinceridad es una actitud que trasciende en el tiempo y afecta el modo de actuar, de expresarse además de afectar el estado de ánimo, pues al ser una persona sincera te sientes bien contigo mismo.

Empatía: es la intención de comprender los sentimientos y emociones, intentando experimentar de forma objetiva y racional lo que siente otro individuo. La palabra empatía es de origen griego “*empátheia*” que significa “emocionado”. La empatía hace que las personas se ayuden entre sí. Está estrechamente relacionada con el altruismo - el amor y preocupación por los demás - y la capacidad de ayudar.

Intolerante: Se entiende por intolerancia a la acción de no soportar las expresiones que se oponen a determinado tipo de valores o ideologías y que por tanto se vuelven contrapuestas a las propias. Muchas veces la intolerancia se relaciona con el miedo y con el temor a lo desconocido, convirtiéndose todos en sentimientos negativos no sólo en individuos sino también en conjuntos sociales enteros.

Antipatía: es un sentimiento de desafección, rechazo o ánimo adverso hacia algún objeto, persona, lugar o situación.¹ El paso subsecuente a la antipatía es el odio y es contrario a la empatía o simpatía. Generalmente la antipatía se genera cuando se perciben señales de agresión generadas de un sujeto a otro.

Espontaneidad: se define como el conjunto de acciones irrazonadas presentes en el comportamiento humano. Así, ésta resulta de la manifestación de los instintos como opuesta a la razón y por lo tanto es un concepto aplicable únicamente a los humanos, puesto que en comportamientos no humanos no existe el antagonismo entre razón y pasión.

Creatividad: La creatividad es la capacidad de generar nuevas ideas o conceptos, de nuevas asociaciones entre ideas y conceptos conocidos, que habitualmente producen soluciones originales. La creatividad es sinónimo del "pensamiento original", la "imaginación

constructiva", el "pensamiento divergente" o el "pensamiento creativo". La creatividad es una habilidad típica de la cognición humana.

Entusiasmo: es la exaltación del ánimo que se produce por algo que cautiva o que es admirado. El término procede del latín tardío *enthusiasmus*, aunque su origen más remoto se encuentra en la lengua griega. Para los griegos, entusiasmo significaba “tener un dios dentro de sí”. La persona entusiasmada, por lo tanto, era aquella guiada por la fuerza y la sabiduría de un dios, capaz de hacer que ocurrieran cosas.

Tranquilidad: es el estado de calma, serenidad o paz, que experimenta una determinada persona o individuo. La real academia define la palabra como la cualidad de tranquilo; otras fuentes exponen la tranquilidad como la ausencia de angustia, miedo, culpa o dolor. Este término es originario del latín “*tranquilitas*” que quiere decir “cualidad de estar calmado”, compuesta por el prefijo “*tran*” que significa “más allá”, “*quiesc*” que quiere decir “tranquilo” y el sufijo “*dad*” que significa cualidad.

Convicción: es el convencimiento que se tiene sobre algo. Quienes tienen una convicción poseen razones o creencias que les permiten sostener un determinado pensamiento, discurso o acción.

Seguridad: proviene del latín “*securitas*”, éste significa el tener conocimiento y certeza sobre algo. La palabra seguridad refiere a la ausencia del peligro, miedo y riesgos.

5.2. Justificación de la investigación

La presente investigación busca aportar veraz y confiable acerca de la asertividad en el personal que labora en una Institución Educativa Privada de la ciudad de Huaraz, lo cual permitirá predecir la interacción de los docentes en sus diferentes áreas: familiar, social, profesional. Sirviendo de

esta manera como antecedente y motivación para investigaciones futuras relacionadas a este problema psicosocial, en el ámbito laboral de nuestra ciudad. También nos brindara actualización sobre la manera de cómo se manifiesta esta conducta en los trabajadores de dicha institución, y permitirnos identificar de forma más precisa y concisa esta comunicación. También a partir de esta investigación se podrá proponer programas de prevención, promoción y de intervención si el caso lo requiere en la población del personal en la mencionada institución y a la vez realizar estos trabajos para otras instituciones. La importancia de esta investigación permitirá que partir de los resultados se pueda generar propuestas que permitan fortalecer y aumentar la efectividad en situaciones sociales y profesionales de los trabajadores que laboran en la institución. A nivel práctico, se justifica por cuanto el estudio puede dar una tendencia investigativa; así mismo la estrategia propuesta puede ser extendida a instituciones educativas que presenten la misma situación.

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

5.3. Problema

La conducta asertiva es una herramienta básica del siglo XXI, que nos permite enfrentarnos a las diversas situaciones que se presenta, en especial en el campo de la actividad educativa.

El aprendizaje de las habilidades sociales en la infancia, empieza a asumir un papel cada vez más importante en nuestros colegios. Día a día se constata un progresivo incremento en las dificultades en competencia social que presentan los niños en los distintos contextos en los que viven. La falta de competencia social se relaciona con un elevado elenco de problemas a corto plazo, en la infancia, y a medio largo plazo, en la adolescencia y vida adulta. Esas dificultades se presentan como baja

aceptación, rechazo, ignorancia o aislamiento social por parte de los iguales, problemas emocionales y escolares, desajustes psicológicos y psicopatología infantil, delincuencia juvenil y diversos problemas de salud mental en la vida adulta. Docentes y psicólogos conocedores de la necesidad de mejorar las relaciones sociales, la convivencia y un buen desarrollo emocional de sus alumnos, intentan poner en práctica programas cuyo objetivo es el aprendizaje y/o mejora de comportamientos socialmente habilidosos que puedan repercutir en sus alumnos en relaciones más sanas y estrategias más adecuadas en la solución de conflictos de forma pacífica.

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

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

Con lo mencionado anteriormente podemos decir que nuestro interés se enfoca en conocer el nivel de asertividad si existen en una Institución Educativa Particular en la ciudad de Huaraz, permitiendo así poder conocer de manera más detallada las características que se presentan en relación al personal que labora en dicha institución, ante ello se plantea el siguiente problema.

¿Cuál es el nivel de asertividad en los trabajadores de una Institución Educativa Privada en la Ciudad de Huaraz - 2017?

5.4. Concepto y operacionalización de las variables

Asertividad.

Definición conceptual.- Rathus (1988) define la conducta asertiva como: "capacidad de expresar nuestras necesidades, deseos, opiniones, sentimientos y creencias, de forma honesta, directa y apropiada, de tal manera que nos sintamos satisfecho con nosotros mismo, sin menospreciar desatender los derechos e intereses de las demás personas. Una persona asertiva conocer sus propios derechos y los define, respetando a los demás.

Tabla 1

Matriz de la operacionalización de la variable.

Dimensiones	Indicadores	Índice/Niveles	Instrumentos
	Comprensión	Definitivamente muy	
Ecuanimidad	Sinceridad	asertivo más de 63	Inventario de
	Empatía	Muy alta asertividad 46	Asertividad de Rathus
	Intolerante	a 62	(IAR), cuyo autor es
Agresividad	Antipatía	Alta asertividad 27 a 45	Spencer Rathus;
	Conflictivo	Moderada asertividad 8	siendo traducido al
	Espontaneidad	a 26	español por la Dra.
Expresividad	Creatividad	Baja asertividad -12 a 7	Roció Fernández
	Entusiasmo	Muy baja asertividad -	Ballasteros y por el Dr.
	Tranquilidad	33 a -13	José Antonio
Confianza	Convicción	Definitivamente muy	Carrobles en 1978.
	Seguridad	inassertivo -61 a -90	

P
ia.

5.5.Objetivos

Objetivo general

Identificar el nivel de asertividad que poseen los trabajadores que laboran en una Institución Educativa Particular en la ciudad de Huaraz – 2017.

Objetivos específicos

- Determinar el nivel de asertividad según el tiempo se servicio en la institución entre los trabajadores que laboran en una Institución Educativa Particular en la ciudad de Huaraz – 2017.
- Determinar el nivel de asertividad según el género entre los trabajadores que laboran en una Institución Educativa Particular en la ciudad de Huaraz – 2017.
- Determinar el nivel de asertividad según el edad entre los trabajadores que laboran en una Institución Educativa Particular en la ciudad de Huaraz – 2017.

7. Metodología del trabajo

Tipo y diseño de investigación

De acuerdo a lo establecido este trabajo de investigación fue de tipo teórico básico y nivel descriptivo simple. Diseño no experimental. Es una investigación descriptiva porque mide, evalúa o recolecta datos sobre diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar; con el fin de recolectar toda la información que se obtenga para por llegar al resultado de la investigación, en este caso sobre la asertividad en el personal que labora en la una Institución Educativa Particular. (Hernández, Fernández y Baptista, 2003). Además, se trata de un diseño transaccional, porque recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único, y porque su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (Hernández, et. al. 2014).

M-----O

M: trabajadores

O: Asertividad

Población y muestra

Población.- Según Pineda y Alvarado (2008, p. 120) la define como la totalidad de individuos o elementos en los que puede presentarse determinada característica susceptible de ser estudiada. Para el presente estudio la población serán los trabajadores que laboran en el nivel primario de una institución educativa particular de la ciudad de Huaraz. El ámbito de la presente investigación comprendió a trabajadores de una Institución Educativa Particular de educación primaria.

La población a estudiar estuvo conformada por trabajadores de una Institución Educativa de la ciudad de Huaraz, siendo el universo docentes que laboraran actualmente en dicha Institución, que suman 98 docentes, cuyo sexo son masculinos y femenino, que se encuentran laborando en diversos salones.

La muestra.- En este caso para determinar la muestra se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia o accidental (Hernández, Fernández y

Baptista (2014, p. 176) quien refiere que la muestra no probabilística o dirigida es un subgrupo de la población de los elementos que no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación. En este caso la muestra es de 42 trabajadores que laboran en el nivel primaria de una institución educativa particular de la ciudad de Huaraz.

Técnicas e Instrumentos utilizados

Técnicas

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

Instrumentos

Inventario de Asertividad de Rathus

a) Ficha Técnica

El instrumento con el que se evaluó las propiedades psicométricas, tiene como nombre original Inventario de Asertividad de Rathus (IAR), cuyo autor es Spencer Rathus en el año 1973; cuyo inventario fue traducido al español por la Dra. Rocio Fernandez Ballesteros y por el Dr. Jose Antonio Carrobles en 1978.

Se administra a sujetos desde los 12 años en adelante, de manera individual o colectiva, teniendo un tiempo promedio de Aplicación de 20 a 30 minutos. Esta escala es autoaplicable y consta de 30 items que proporcionan una información útil sobre las impresiones de la persona acerca de su propia asertividad y franqueza sobre los comportamientos típicos de la persona en situaciones muy variables (Citado por Ardila, 1980). En el Inventario de Asertividad de Rathus la persona debe elegir una respuesta entre seis posibilidades que se encuentran en una escala que va de +3 a -3, en donde:

+3 Muy característico de mí, extremadamente descriptivo.

+2 Bastante característico de mí, bastante descriptivo.

- +1 Algo característico de mí, ligeramente descriptivo.
- 1 Algo no característico de mí, ligeramente no descriptivo.
- 2 Bastante poco característico de mí, no descriptivo.
- 3 Muy poco característico de mí, extremadamente no descriptivo.

b) Validez

Fue establecida por el autor comparando los puntajes autoreportados del inventario, con dos medidas externas de asertividad:

El primer estudio, 18 estudiantes que habían aplicado el inventario de Asertividad de Rathus a las 67 personas conocidas, evaluaron a estas con base en un inventario de 17 items elaborado de acuerdo con la técnica del diferencial semántico. Se añadió el modificador “muy” a las posiciones extremas de cada escala “ligeramente” a las posiciones centrales y “poco” a las posiciones moderadas. El polo positivo extremo de cada escala tenía un valor de +3 y las posiciones se enumeraron consecutivamente, omitiendo el cero (0), debido a la ausencia de un punto central, hasta llegar a -3, el polo negativo de la escala.

La estructura factorial del inventario de 17 items fue determinada analizando factorialmente las respuestas de los evaluadores, utilizando el procedimiento de los componentes principales, y seguido de una rotación varimax de los factores brutos.

Se obtuvieron 4 factores que dan cuenta del 71,2 % de la varianza total: asertividad, satisfacción, inteligencia, prosperidad y salud.

Los puntajes del IAR se correlacionan significativamente ($p < ,01$) con cada una de las cinco escalas correspondientes el factor asertividad: Temeridad ($r = ,6124$); Expresividad ($r = ,6163$); Asertividad ($r = ,3424$); Agresividad ($r = ,5374$); y Confianza ($r = ,3294$).

Los puntos del IAR covariaron significativamente, pero en forma negativa ($r = ,3593$; $p < ,01$) con la escala N°6 que se refería a la amabilidad, pero no covariaron significativamente con las otras 11 escalas.

Así pues, los puntajes IAR sirven como indicadores válidos de la asertividad de los respondientes, en términos de las impresiones que causan en otras personas.

El hecho de que los puntajes IAR no coviaran con las escalas indicativas de Prosperidad, Inteligencia, Salud, Alegría, Satisfacción, Justicia, Enfermedad, Ineptitud, Indecisión, Actividad y Felicidad sugieren que los puntajes IAR no están sujetos a que los respondientes contesten de una manera socialmente deseada.

En el segundo estudio, otro índice de la validez del IAR fue determinado comparando los puntajes de 47 estudiantes universitarias en el inventario, con sus respuestas a 5 preguntas sobre el comportamiento que presentarían en situaciones en las cuales dicho comportamiento sería de provecho.

Las personas fueron interrogadas por entrevistadores neutrales y se grabaron las sesiones de entrevistas. Luego, se pasaron las grabaciones a evaluadores que no conocían a las personas ni sabían cómo habían respondido al inventario, debían escoger a 3 ó 4 personas que conocieran a fondo. Se eligieron a varones y mujeres con edades entre los 15 y 70 años. Los puntajes de estas personas variaron de +60 a -70. Un coeficiente de correlación producto-momento de Pearson se calculó entre los ítems pares e impares con un $r = ,7723$ ($p. + ,01$), sugiriendo que los rasgos medidos por el IAR poseen de moderada a alta homogeneidad.

Validez y Confiabilidad en Nuestro País.

En nuestro país, el IAR llegó aproximadamente en 1978, dándose a conocer inicialmente en el consultorio de Terapia Conductual del Hospital Nacional Cayetano Heredia, y luego en otros centros como el Departamento de Análisis y Modificación del Comportamiento del Hospital Hermilio Valdizan, y consultorios.

c) **Confiabilidad**

Salgado (1989) determino la confiabilidad del IAR en una muestra de 333 estudiantes pre-universitarios de la ciudad de Lima, por medio de dos métodos: el método de las mitades y el método de consistencia interna.

Métodos de las mitades:

Se correlaciono mediante el coeficiente de correlación producto-momento de Pearson, los puntajes de los ítems pares y de los ítems impares, y luego mediante la ecuación profética de Spearman-Brown, se halló el coeficiente de confiabilidad, que fue de, 73 para varones, de ,74 para mujeres y de ,75 para la muestra total, lo cual indica que el IAR tiene una alta constancia y precisión de medida, es decir, es confiable.

Método de Consistencia interna:

Se aplicó el coeficiente alfa de Kuder-Richardson a través del cual se relacionó las varianzas de cada ítem con la varianza del instrumento total, obteniéndose un coeficiente de confiabilidad de ,86 para varones, de ,88 para las mujeres y de ,87 para las muestras total, lo cual indica que el IAR posee una alta confiabilidad, es decir los ítems que conforman el inventario poseen un alto grado de intercorrelacion.

Por otro lado, unos años más tardes, Adanaque (1993) en una muestra conformada por 148 madres que asistían a un Programa de Educación Materno Infantil en un hospital del distrito de Rímac, trabajo la confiabilidad a través de dos métodos:

Las respuestas a las situaciones fueron evaluadas desde “muy malas” hasta “muy buenas”, de acuerdo con los siguientes criterios: muy mala “no se, o no diría nada”, mala, comportamiento asertivo inadecuado; moderada, algún tipo de asertividad, pero no reflexionada o “natural”; buena, asertividad apropiada, pero no totalmente aceptable; muy buena, buena asertividad con buena expresión.

Se prestó atención al tono de voz de las personas y al contenido de sus comentarios. Las respuestas recibían de un punto (respuesta muy mala) a cinco puntos (respuesta muy buena). Así pues, los puntajes totales podían variar de 5 a 25 puntos por persona.

La confiabilidad entre los evaluadores de las respuestas audiograbadas fue muy alta; $r = ,9382$ ($p. + .01$).

Se determinó el puntaje de cada persona para las sesiones de entrevista, tomando el promedio de los totales de los dos evaluadores. Los puntajes de las sesiones de audiograbaciones iban de 5,5 a 23. Los puntajes en el IAR de las mismas personas iban de -52 a +49. Un coeficiente de correlación producto-memento de Pearson entre los puntajes del IAR y los puntajes de las sesiones audiograbacion resulto en una $r = ,7049$ ($p. ^{,}01$)

Por consiguiente, los puntajes del IAR son también validos en términos de las impresiones que tienen evaluadores imparciales acerca del comportamiento que las personas dicen que presentarían en situaciones sociales específicas.

d) Calificación

En la calificación del Inventario de Asertividad de Rathus, se deberán seguir los siguientes pasos:

Verificar que todos los items del cuestionario se hayan contestado.

Cambia el signo en las respuestas a las preguntas:

1, 2, 4, 5, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 19, 23, 24, 26 y 30.

- Suma las respuestas a todas las preguntas.

- Te dará un resultado comprendido entre -90 y + 90

- 90: mínima asertividad

+90: máxima asertividad

Sume las puntuaciones que aparezcan a través de los cuadros para obtener la puntuación cruzada correspondiente a dicho factor.

e) Baremos

En nuestro medio, existen tanto el baremo de Salgado (1989), como el baremo de Adanaque (1993) desarrollados ambos en muestras diferentes, en la presente investigación se utilizara el modelo Adanaque:

- Definitivamente muy asertivo más de 63
- Muy alta asertividad 46 a 62
- Alta asertividad 27 a 45
- Moderada asertividad 8 a 26
- Baja asertividad -12 a 7
- Muy baja asertividad -33 a -13
- Definitivamente muy inasertivo -61 a -90

Procedimiento y Procesamiento de la información:

El procedimiento utilizado para la realización de la investigación, se realizó tomando en cuenta las siguientes etapas: Se seleccionó el tema de investigación, a partir de una necesidad que surgió con el planteamiento de un problema de la institución; se acudió a la institución educativa en la cual se solicitó los permisos respectivos en la fecha y hora acordada para proceder con la aplicación de los instrumentos a la población de estudio.

Se recogió la información con los instrumentos previamente revisados en su validez y confiabilidad, Luego de aplicados los instrumentos se procedió a su calificación e interpretación; posteriormente se elaborará la matriz de resultados para luego realizar el análisis.

Para el procesamiento de datos se utilizó el programa Excel 10 en primer término y luego SPSS versión 21, que ayudo en la generación de las tablas estadísticas. Los resultados se presentaron en tablas simples, doble entrada o figuras sea el caso con sus respectivas interpretaciones.

Protección de los derechos humanos

En esta investigación se ha tomado en cuenta los lineamientos éticos en la investigación psicológica descrita en el código de ética del psicólogo peruano y el código de la asociación americana de psicología APA (2010), por lo que se tuvo en consideración los siguientes aspectos:

Derecho a la información.- Los participantes fueron debidamente y oportunamente informados de los objetivos y propósitos de la investigación antes de proceder a la recolección de los datos.

Respeto al libre albedrio.- Se respetó la decisión de aquellas personas que no desearon participar en la investigación.

Respeto a la privacidad.- Se garantizó la total confidencialidad de las identidades (nombres y apellidos) al momento de recolectar la información. El manejo de la información como producto de los resultados del estudio, fue de uso exclusivo para fines académicos y de la investigación.

8. RESULTADOS

A continuación se presenta la descripción de los resultados obtenidos, con sus respectivas tablas e interpretaciones.

Nivel de asertividad en los trabajadores que laboran en una Institución Educativa privada en la ciudad de Huaraz.

Los resultados en la tabla 2, evidencia que los trabajadores de una Institución Educativa Privada en lo que respecta a los niveles del factor Asertividad, en el nivel moderada asertividad se observa el 62% (26), en el nivel baja asertividad se observa el 28,6% (12), en el nivel alta asertividad se observa el 7,1% (3) y en el nivel con muy baja asertividad se observa el 2,4% (1).

Tabla 2

Distribución de los niveles asertividad general en los trabajadores.

Categoría de Asertividad	F	%
Alta asertividad	3	7,1
Moderada asertividad	26	62
Baja asertividad	12	28,6
Muy baja asertividad	1	2,4
Total	42	100,0

Fuente: Elaboración propia de los resultados del inventario de Rathus.

Nivel de asertividad según su sexo en los trabajadores que laboran en una Institución Educativa Privada en la ciudad de Huaraz.

Los resultados en la tabla 3, se evidencia en los niveles del factor Asertividad según el sexo en los trabajadores de una Institución Educativa Particular, respecto al sexo masculino se observa en el nivel moderada asertividad un 71,4% (5), en el nivel baja asertividad se observa el 28,6% (2). En relación al sexo femenino en el nivel con alta asertividad se observa el 7,1% (3), en el nivel con moderada asertividad se observa el 60% (21), en el nivel baja asertividad 28,6% (10) y en el nivel muy baja asertividad se observa el 2,9% (1).

Tabla 3

Distribución de los niveles asertividad según el sexo en los trabajadores.

Sexo	Niveles de Asertividad									
	alta asertividad		moderada asertividad		baja asertividad		muy baja asertividad		Total	
	F	%	F	%	F	%	f	%	f	%
Masculino	0	0,0	5	71,4	2	28,6	0	0,0	7	100,0%
Femenino	3	8,6	21	60,0	10	28,6	1	2,9	35	100,0%
Total	3	7,1	26	61,9	12	28,6	1	2,4	42	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Nivel de asertividad según su edad en los trabajadores que laboran en una Institución Educativa Privada en la ciudad de Huaraz.

Los resultados en la tabla 4, se evidencia en los niveles del factor Asertividad según la edad de los trabajadores de una Institución Educativa Particular, respecto a las edades 19 – 29 años se observa en el nivel alta asertividad un 9,5% (2), en el nivel moderada asertividad un 47,6% (10), en el nivel baja asertividad se observa el 38,1% (8) y en el nivel muy baja asertividad se observa el 4,8% (1). En relación a las edades 30 – 45 años se observa en el nivel alta asertividad un 4,8% (1), en el nivel moderada asertividad se observa el 76,2% (16) y en el nivel con baja asertividad se observa 19% (4).

Tabla 4

Distribución de los niveles asertividad según la edad de los trabajadores.

Edad	Asertividad								Total	
	alta asertividad		moderada asertividad		baja asertividad		Con muy baja asertividad		F	%
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
19 - 29 años	2	9,5	10	47,6	8	38,1	1	4,8	21	100,0
30 - 45 años	1	4,8	16	76,2	4	19,0	0	0,0	21	100,0
Total	3	7,1	26	61,9	12	28,6	1	2,4	42	100,0

Fuente: Elaboración propia

Nivel de asertividad según el tiempo de servicio en los trabajadores que laboran en una Institución Educativa Privada en la ciudad de Huaraz.

Los resultados en la tabla 5, se evidencia en los niveles del factor Asertividad según el tiempo de servicio de los trabajadores en una Institución Educativa Particular, respecto a 1 – 4 años se observa en el nivel alta asertividad un 6,1% (2), en el nivel moderada asertividad un 63,6% (21), en el nivel baja asertividad se observa el 27,3% (9) y en el nivel muy baja asertividad se observa el 3,0% (1). En relación de 5 – 8 años se observa en el nivel moderada asertividad un 57,1% (4) y en el nivel con baja asertividad se observa el 42,9% (3). En relación a 9 – 11 años se observa en el nivel con alta asertividad y en el nivel moderada asertividad se observa un 50% (1).

Tabla 5

Distribución de los niveles asertividad según el tiempo de servicio en la institución en los trabajadores.

Tiempo de Servicio	Asertividad									
	alta asertividad		moderada asertividad		baja asertividad		muy baja asertividad		Total	
	F	%	f	%	F	%	F	%	f	%
1 - 4 años	2	6,1	21	63,6	9	27,3	1	3,0	33	100,0
5- 8 años	0	0,0	4	57,1	3	42,9	0	0,0	7	100,0
9 – 11 años	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	2	100,0
Total	3	7,1	26	61,9	12	28,6	1	2,4	42	100,0

Fuente: Elaboración propia.

9. Análisis y Discusión

En el presente estudio se encontró que el 62% de la muestra se ubica en el nivel moderada asertividad, que se caracteriza particularmente que la persona expresarse en ocasiones con dificultad con personas conocidas o extrañas, del mismo modo no tienen bien establecidos los límites; seguido del 2,4% de los participantes se ubican en el nivel con muy baja asertividad donde se muestra personas que permiten que los desplacen, permanecen pasivos ante cualquier situación e incluso se muestran agresivos en reflejo de sus disgustos o molestias. A lo cual se hace mención al autor Mercado (2006), quien realizó un estudio cuyo objetivo fue determinar el nivel de asertividad en docentes de nivel primaria encontró que el 64% de docentes se ubica en una asertividad media y el 6% con baja asertividad; estos resultados son similares al presente estudio, para dicha investigación se utilizó como instrumento el Inventario de Asertividad de Rathus, el cual se aplicó en la presente investigación, en relación a la población ambas investigaciones estuvo constituidas por docentes del nivel primario.

En relación al factor asertividad según el sexo, respecto al sexo masculino se observa que el porcentaje mayoritario se ubica en el nivel moderada asertividad con un 71,4% indicando que se caracterizan particularmente que la persona logra expresarse en ocasiones con dificultades con personas conocidas o extrañas, del mismo modo no tienen bien establecidos los límites, seguido en el nivel baja asertividad se observa el 28,6% donde se evidencia a personas que realizan algo por complacer a otras personas sin pensar en sus propios derechos, en ocasiones se sienten incomprendidos y manipulados reflejando baja autoestima. En relación al sexo femenino en el nivel con moderada asertividad con el 60% y en el nivel muy baja asertividad se observa el 2,9% donde se ubican las personas que permiten que los desplacen, permanecen pasivos ante cualquier situación e incluso se muestran agresivos en reflejo de sus disgustos o molestias. Ante dichos resultados se presenta el estudio del autor Bejarano, (1999) Investigó la asertividad en un grupo de profesionales, con una

muestra de 50 que oscila entre 30 y 40 años, personas laborando en una aldea infantil “Santa Rosa” en la ciudad de Lima, hallándose los siguientes resultados: el 66.7% de las personas presentaron un nivel promedio de asertividad, mientras que el 33.3% obtuvieron niveles bajos, así mismo los varones resultaron ser más asertivos que las mujeres, con un 41.7% promedio frente a un 25% de mujeres en ese nivel, en cuanto a la categoría baja las mujeres en ese nivel alcanzaron un 25% frente a un 18% de varones. Los resultados obtenidos en ambas investigaciones establecen que en relación al sexo femenino existe mayor predominio de la baja asertividad, mientras que en el sexo masculino predomina en el nivel de moderada asertividad.

Los resultados mostraron también en relación al factor edad de los trabajadores, 19 – 29 años se observa en el nivel moderada asertividad un 47,6%, En relación a las edades 30 – 45, en el nivel moderada asertividad se observa el 76,2%, lo cual se evidencia que en ambas sectores de edades que el mayor puntaje se ubica en el nivel moderada de asertividad. Respecto a dicho resultado se refuerza con el autor Dioses, (1999), quien realizó una investigación para determinar Niveles de Asertividad, en la ciudad de Trujillo. El instrumento empleado fue el inventario de Rathus en un grupo de trabajadores de la institución Colegio Maria de la paz Orellana Trujillo. Para ello se trabajó con 50 sujetos, de ambos generos, cuyas edades fluctuaban entre 18 y 45 años. Quienes llegaron a las siguientes conclusiones: se refleja que los trabajadores en el Colegio reflejan un 47% nivel asertividad promedio, 27% de la población se encuentra en el nivel bajo donde manifiesta mayores dificultades en su expresión emocional y son incapaces de rechazar una petición (habilidades sociales), asimismo cabe resaltar el poco respeto por los derechos básicos de los demás y del mismo. En ambas investigaciones se evidencia las edades semejantes, empleando al mismo tiempo el instrumento la Escala de Asertividad de Rathus. Llegando ambos resultados que la población mayoritaria se ubica en el nivel moderado, considerado particularmente que la persona logra expresarse en ocasiones con dificultades con personas conocidas o extrañas, del mismo modo no tienen bien establecidos los límites.

Los resultados mostraron también, que no existe diferencia entre los puntajes del instrumento en cuanto al factor tiempo de servicio de los trabajadores en la institución, años de experiencia como docente o tutor. Donde se evidencia en los niveles del factor asertividad según el tiempo de servicio respecto a 1 – 4 años, 5-8 años y 9-11 años los porcentajes mayores se ubicaron en el nivel moderada asertividad.

Por otro lado, Naranjo, (2008), desarrolló una investigación de tipo descriptivo sobre “la comunicación y la conducta asertivas como habilidades sociales”, las cuales pueden ser desarrolladas y, de esta forma, mejorar el desempeño en las relaciones interpersonales. Se presentan diversas concepciones teóricas acerca de la asertividad, entendida básicamente como autoafirmación personal, la capacidad de respetar los derechos propios y los ajenos, y poder expresar de manera apropiada los sentimientos y pensamientos sin producir angustia o agresividad; finalmente, en este sentido nuestro estudio refuerza estudios anteriores, en relación a casos ideales que ayudaría a establecer una buena relación docentes-estudiantes, basada en una comunicación efectiva. Los docentes y tutores asertivos podrían desarrollar los que se pretende con la tutoría, sus temas y estrategias, como es la discusión del grupo sobre la convivencia en el aula. Asimismo, podría ser más efectivo en determinar las necesidades de los estudiantes, aspecto clave de la tutoría, ya que prestaría atención a aquello que expresan sus estudiantes como necesidad y expresando su propia opinión sobre ello. La relación entre el docente o tutor a alumno se vería fortalecida, permitiendo, desde una perspectiva socio cultural, la construcción de relaciones sociales con un significado compartido y orientado al desarrollo de las potencialidades de los estudiantes.

Además, considerando los procesos de aprendizaje de las habilidades sociales, estos resultados llevan a la reflexión sobre la posibilidad de los estudiantes de desarrollar la asertividad. Son los docentes tutores los modelos adultos más cercanos a los estudiantes y por tanto ejercen un papel importante en el proceso de modelado. Un tutor o docente con baja asertividad, por ejemplo, inhibirá la

posibilidad de aprender o ejecutar respuestas asertivas, interfiriendo la facilitación de respuestas entre pares. De manera similar con las otras funciones del modelado, los estudiantes estarían aprendiendo a partir de las consecuencias observadas de expresar ideas, pensamientos, sentimientos y opiniones, que estos comportamientos no son deseables en los estilos agresivo, pasivo y pasivo-asertivo.

10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

9.1. Conclusiones

El nivel de asertividad en los trabajadores de la institución educativa investigada, se encontró un 62% se les ubica en el rango de nivel moderada asertividad, que se caracteriza particularmente individuos que logran expresarse en ocasiones con dificultades con personas conocidas o extrañas, del mismo modo no tienen bien establecidos los límites, es intermedia entre lo equilibrado y extremo o problemático lo que pueden ser originadas en situaciones que les genere algún tipo de malestar.

En los niveles del factor Asertividad según el sexo, respecto al sexo masculino se observa que el porcentaje mayoritario se ubica el nivel moderada asertividad con un 71,4%. En relación al sexo femenino en el nivel con moderada asertividad con el 60% indicando en ambos casos que dichas personas que se ubican es este nivel se caracterizan particularmente que la persona logra expresarse en ocasiones con dificultades y ser poco confrontativas en relación de alguna dificultad.

En relación a la edad de los trabajadores se registró un 61.9 % ubicándose en el nivel moderada asertividad; donde se establece que la persona logra un bienestar personal, lo cual se va a reflejar en una sana relación con los demás. Siendo el porcentaje menor con un 2.4 % lo cual se ubicó en el nivel muy baja asertividad, estableciendo en ese rango a personas que permiten que los desplacen, permanecen pasivos ante cualquier situación e incluso se muestran agresivos en reflejo de sus disgustos o molestias.

En relación al factor años de servicio de los trabajadores de la institución se observó un 61.9 % estableciéndose en el nivel moderada asertividad que la persona logra un bienestar personal, lo cual se va a reflejar en una sana relación con los demás.

9.2.RECOMENDACIONES

Dar a conocer a los directivos de la escuela de psicología los resultados alcanzados para que a partir de ellos se pueda trabajar actividades en relación a la asertividad.

Para los trabajadores donde se identifican ser personas agresivas se debe manejar programas donde aprendan a manejar sus emociones, dentro de esta sus impulsos, como también a canalizar su energía; con el fin de poder relacionarse adecuadamente con su medio ambiente y con el entorno mostrando conductas socialmente adaptables.

Se requiere profundizar la expresividad como factor importante en el aprendizaje y desarrollo de las habilidades sociales de los docentes, así como su influencia en el aprendizaje de estas habilidades en los estudiantes.

Así también, teniendo en cuenta los resultados observados se debe planear programas de desarrollo personal buscando desarrollar confianza a nivel personal reflejando ello a nivel laboral ya que así adquirieran una adecuada interacción en relación a su entorno.

Finalmente, este trabajo ayudará a la promoción de la Asertividad, ya que actualmente, se presentan con más frecuencia problemas personales y sociales por lo tanto, está siendo indispensable que se intervenga, que permitan un adecuado trabajo de intervención. Dado que el rol de la psicología gira en torno de la ayuda a las personas, así pudiendo contribuir al buen desarrollo personal. Por lo tanto, el contar con esta investigación, va a permitir al profesional en psicología tener una adecuada comunicación asertiva.

10. Referencias bibliográficas

- Bandura, A. (1980). *Social Pensamiento y Acción*. Ediciones Martínez Roca, S. A. Barcelona – España.
- Bejarano, Z (1999). *Estudio de la asertividad*. Lima, Perú.
- Brown (1980), *Manual de autoestima*. Bilbao, Editorial Sal Terrae. España.
- Caballo, V. (1983) *Asertividad: Definiciones Y Dimensiones*. Universidad Autónoma De Madrid. Recuperado De Http://Dialnet.Unirioja.Es/Servlet/Fichero_Articulo.
- Craig, Grace. (1997). *Desarrollo psicológico*. Prentice Hall, México.
- De La Plaza, J. (2008). *La Inteligencia Asertiva*. Ediciones Santiago: Zig-Zag S.A.
- Diaz, (2003). *Estudio del nivel de asertividad en estudiantes de mexico y cuba*. Merida, Mexico.
- DITOE (2006). RD N° 0586-2006-ED. *Marco Teórico de la Dirección de Tutoría y Orientación Educativa*. Lima: Autor
- Dioses, S; Noe, H. (1999). *Niveles De Asertividad, Heteroasertividad Y Autoasertividad En Un Grupo De Consumidores De Pasta Básica De Cocaína (Pbc)*. Tesis de titulación de la universidad nacional de Trujillo, Perú. Ensayo De Asertividad. (2009, Mayo 22).
- García P.; Magaz L. (1994). Manual Técnico: *Escala De Evaluación De Asertividad Adca -I*. Ediciones Equipo Albor. Lima, Peru.

Hernández, R., Fernández, C; Baptista, (2004) *Metodología de la investigación*. Ediciones Mc Graw Hill. México.

López (1995), *Responsable Comportamiento Asertivo*. Estados Unidos: Investigación Pulse. (Hidalgo, 1992), (Crick y Dodge, 1994). Dodge (1994).

Master (1974). *La Conducta Asertiva Como Habilidad Social*. Consultado el 14 de julio del 2014 Disponible: Http://Www.Mtas.Es/Insht/Ntp/Ntp_667.Htm.

Mercado A., (2006). *Adaptación de la Conducta y la Asertividad*. Revista psicológica de la universidad cesar Vallejo. Trujillo, Perú.

Ministerio de Educación República del Perú - MED (2003). *Currículo Formación Docente Carrera Educación Inicial*. Lima: DINFOCAD. Recuperado el 01 de julio de 2008 de <http://www.minedu.gob.pe/normatividad/reglamentos/xtras/dinfocaprimariaysecundaria.php>.

Ministerio de Educación República del Perú - MED (2007a). *Tutoría y Orientación Educativa en la Educación Primaria*. Lima: DITOE.

Naranjo P., María L (2008), Artículo: “*La comunicación y la conducta asertivas como habilidades sociales*” Revista Electrónica publicada por el Instituto de Investigación en Educación Universidad de Costa Rica.

Navarro, R; (2000). *Asertividad y teorías de decisiones*. Ediciones El rol del orientador escolar. México.

Rathus (1988). *Asertividad: una alternativa para el óptimo manejo de las relaciones interpersonales*. México: Miguel Ángel Porrúa.

Rogers, C. (1999). *El profesor y la libertad de aprender*. Ediciones Nárcea.
Madrid, España.

11. ANEXOS Y APÉNDICES

11.1 Anexo

INSTRUCCIONES

A continuación encontrará una serie de frases que permitirán conocer sus actitudes. En general, no existen respuestas correctas o incorrectas, porque las personas tienen distintos intereses y ven las cosas desde distintos puntos de vista. Conteste con sinceridad.

Anote sus respuestas con una X en los cuadros según crea conveniente su respuesta. En primer lugar escriba sus datos (nombre, edad, etc.) en la parte superior. Cada frase contiene cinco posibles respuestas (Muy típico de mí, Bastante típico de mí, Algo típico de mí, Algo no típico de mí, Poco típico de mí y Muy poco típico de mí) y normalmente la alternativa

Nombre: _____

Edad: _____ **Sexo:** _____

Tiempo de servicio en la Institución: _____

Test de asertividad ¿Soy asertivo?						
Instrucciones: Anota una "X" debajo de la columna que más describa su comportamiento en cada caso.						
Ítem	(+) <----- Respuesta -----> (-)					
	Muy típico de mí	Bastante típico de mí	Algo típico de mí	Algo no típico de mí	Poco típico de mí	Muy poco típico de mí
1	Mucha gente parece ser más agresiva que yo.					
2	He dudado en solicitar o aceptar citas por timidez.					
3	Cuando la comida que me han servido en un restaurante no está hecha a mi gusto me quejo con el camarero/a.					
4	Me esfuerzo en evitar ofender los					

	sentimientos de otras personas aun cuando me hayan molestado.						
5	Cuando un vendedor se ha molestado mucho mostrándome un producto que luego no me agrada, paso un mal rato al decir "no".						
6	Cuando me dicen que haga algo, insisto en saber por qué.						
7	Hay veces en que provoco abiertamente una discusión.						
8	Lucho, como la mayoría de la gente, por mantener mi posición.						
9	En realidad, la gente se aprovecha con frecuencia de mí.						
10	Disfruto entablado conversación con conocidos y extraños.						
11	Con frecuencia no sé qué decir a personas atractivas del otro sexo.						
12	Rehúyo telefonar a instituciones y empresas.						
13	En caso de solicitar un trabajo o la admisión en una institución preferiría escribir cartas a realizar entrevistas personales.						
14	Me resulta embarazoso devolver un artículo comprado.						
15	Si un pariente cercano o respetable me molesta, prefiero ocultar mis sentimientos antes que expresar mi disgusto.						
16	He evitado hacer preguntas por miedo a parecer tonto/a.						
17	Durante una discusión, con frecuencia temo alterarme tanto como para ponerme a temblar.						
18	Si un eminente conferenciante hiciera una afirmación que considero incorrecta, yo expondría públicamente mi punto de vista.						
19	Evito discutir sobre precios con dependientes o vendedores.						

20	Cuando he hecho algo importante o meritorio, trato de que los demás se enteren de ello.						
21	Soy abierto y franco en lo que respecta a mis sentimientos.						
22	Si alguien ha hablado mal de mí o me ha atribuido hechos falsos, la busco cuanto antes para dejar las cosas claras.						
23	Con frecuencia paso un mal rato al decir "no".						
24	Suelo reprimir mis emociones antes de hacer una escena.						
25	En el restaurante o en cualquier sitio semejante, protesto por un mal servicio.						
26	Cuando me alaban con frecuencia, no sé qué responder.						
27	Si dos personas en el teatro o en una conferencia están hablando demasiado alto, les digo que se callen o que se vayan a hablar a otra parte.						
28	Si alguien se me cuela en una fila, le llamo abiertamente la atención.						
29	Expreso mis opiniones con facilidad.						
30	Hay ocasiones en que soy incapaz de decir nada.						

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio de la presente doy mi consentimiento para participar en la investigación titulada: “ASERTIVIDAD EN LOS TRABAJADORES DE UNA INSTITUCION EDUACTIVA PARTICULAR HUARAZ - 2017”.

He sido informado acerca del objetivo del estudio y su importancia, explicándome que mi participación consistirá en resolver un cuestionario, sobre Asertividad; el cual fue aplicado por única vez, la cual tomará aproximadamente 15 minutos cada uno.

Declaro que se me han informado ampliamente de los beneficios derivados de mi participación en el estudio. Así como, las investigadoras responsables se han comprometido a darme información oportuna sobre cualquier procedimiento alternativo que me pudiera ser ventajoso, como también responder a cualquier pregunta y aclarar cualquier duda que le plantee acerca de los procedimientos que se llevará a cabo.

Entiendo que conservo el derecho de retirarme en cualquier momento que lo considere conveniente, el investigador responsable me ha dado seguridades de que no se me identificará en las presentaciones o publicaciones que se deriven de este estudio y que los datos relacionados con mi privacidad serán manejados en forma confidencial.

Firma del Participante

Firma de la investigadora