

**UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**  
FACULTAD DE HUMANIDADES  
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA CLÍNICA

**"ASERTIVIDAD Y AGRESIVIDAD EN MADRES SOLTERAS**  
**(Estudio realizado en la Oficina Municipal de la Mujer de Quetzaltenango)".**  
TESIS DE GRADO

**LOURDES ANA CECILIA DE LEÓN DE LEÓN**  
CARNET 15416-10

QUETZALTENANGO, ABRIL DE 2015  
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

**UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**  
FACULTAD DE HUMANIDADES  
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA CLÍNICA

**"ASERTIVIDAD Y AGRESIVIDAD EN MADRES SOLTERAS**  
**(Estudio realizado en la Oficina Municipal de la Mujer de Quetzaltenango)".**

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE  
HUMANIDADES

POR  
**LOURDES ANA CECILIA DE LEÓN DE LEÓN**

PREVIO A CONFERÍRSELE  
EL TÍTULO DE PSICÓLOGA CLÍNICA EN EL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADA

QUETZALTENANGO, ABRIL DE 2015  
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

## **AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**

RECTOR: P. EDUARDO VALDES BARRIA, S. J.  
VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO  
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: DR. CARLOS RAFAEL CABARRÚS PELLECCER, S. J.  
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.  
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS  
SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

## **AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES**

DECANA: MGTR. MARIA HILDA CABALLEROS ALVARADO DE MAZARIEGOS  
VICEDECANO: MGTR. HOSY BENJAMER OROZCO  
SECRETARIA: MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY  
DIRECTORA DE CARRERA: MGTR. GEORGINA MARIA MARISCAL CASTILLO DE JURADO

## **NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN**

LIC. KARLA PATRICIA ARRIOLA SARTI DE ABALLI

## **REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN**

MGTR. HUGO LEONEL PEREIRA GÁMEZ

## **AUTORIDADES DEL CAMPUS DE QUETZALTENANGO**

DIRECTOR DE CAMPUS: P. MYNOR RODOLFO PINTO SOLIS, S.J.

SUBDIRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JOSÉ MARÍA FERRERO MUÑIZ, S.J.

SUBDIRECTOR ACADÉMICO: ING. JORGE DERIK LIMA PAR

SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO: MGTR. ALBERTO AXT RODRÍGUEZ

Quetzaltenango, 16 de enero de 2015

Ingeniero Derick Lima  
Sub-director académico  
Facultad de Humanidades  
Campus de Quetzaltenango

Respetable Ingeniero:

Al saludarle atentamente, le informo que en su oportunidad fui nombrada asesora del trabajo de Tesis titulado "Asertividad y agresividad en madres solteras" (estudio realizado en la Oficina Municipal de la Mujer de Quetzaltenango), elaborado por la estudiante Lourdes Ana Cecilia de León de León con carné 1541610 previo a conferírsele el título de Licenciada en Psicología Clínica.

Me permito informarle que la tesis es producto de una amplia investigación bibliográfica y trabajo de campo, lo que constituye un valioso aporte para todos los profesionales tanto de Psicología como otras disciplinas por su contenido. A mi juicio el trabajo está concluido y cumple con los requisitos exigidos por la Universidad Rafael Landívar, por lo tanto manifiesto que la alumna ha aprobado el curso de tesis II.

Deferentemente



**Licda. Karla Patricia Arriola de Aballí**  
**Asesora**

---

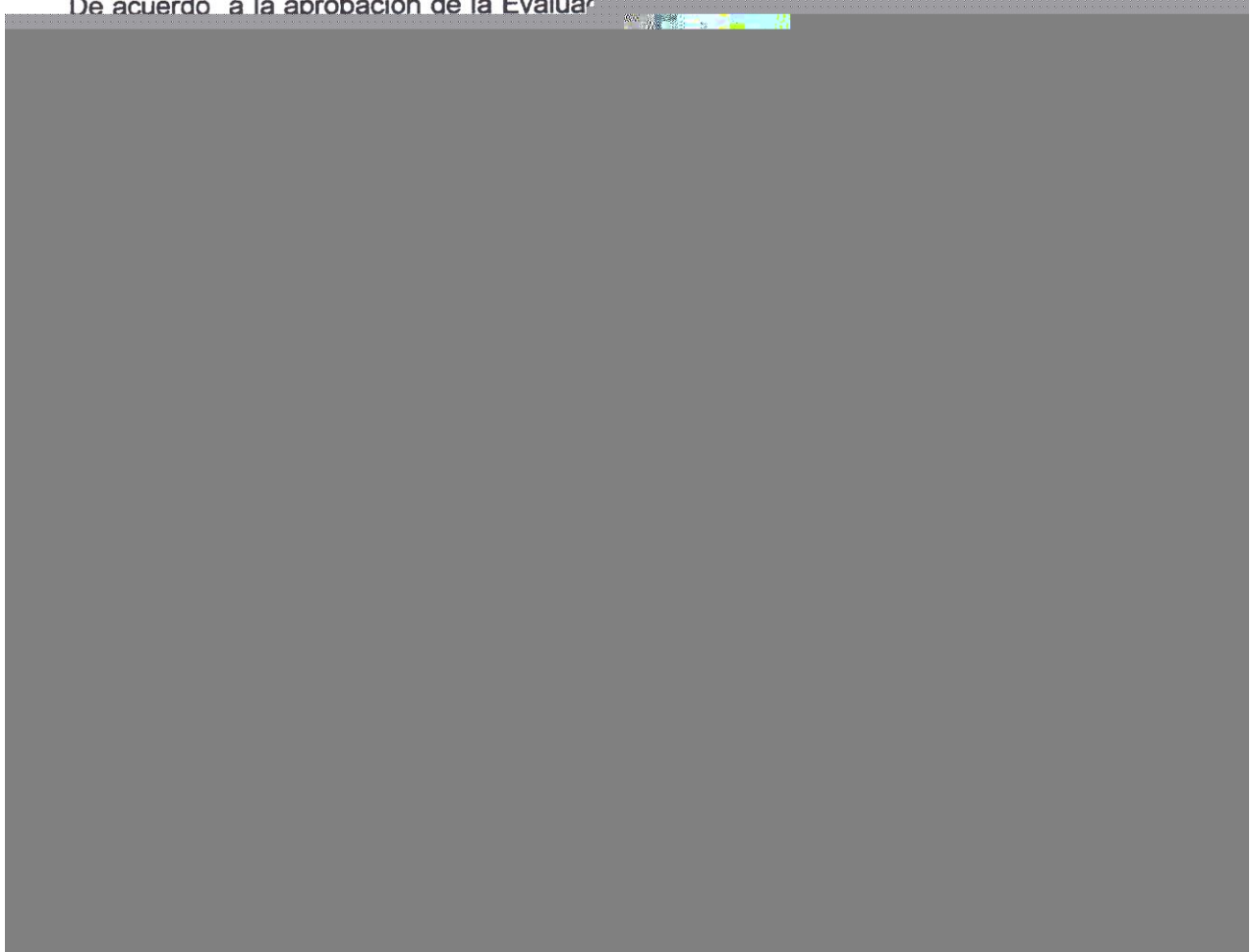


Universidad  
Rafael Landívar  
Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE HUMANIDADES  
No. 05853-2015

### Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis



## **Dedicatoria**

Dedicado a quienes iluminaron mi camino para culminar esta etapa de mi vida.

**A Dios:** En primer lugar, por brindarme la oportunidad del estudio y la adquisición del conocimiento en búsqueda de la ayuda al prójimo a través de mi profesión.

**A la Virgen María:** Por interceder en mis decisiones y guiarme en cada paso de mi vida.

**A mis Padres:** Aura Marina De León y Vinicio De León por su apoyo, amor y comprensión que han fortalecido mi vida en el transcurso del crecimiento personal y profesional.

**A mis Hermanas:** Gabriela De León y Stephanie De León por su cariño y entusiasmo que me fortalecían para continuar con optimismo mi preparación profesional

**A mis Abuelos:** Elsa De León que en paz descansa porque siempre me confortaba y transmitía en mí la responsabilidad y dedicación en cualquier tarea, lo siempre quedara grabado en mi corazón.

**A Ramón De León:** Por sus consejos que han reforzado mi personalidad.

**A la Universidad Rafael Landívar:**

Por ser el centro de estudios que me dio la oportunidad de reforzar mis valores y adquirir conocimientos para ponerlos en práctica en mi profesión, siendo humanista en busca del bien común.

**A mis Catedráticos:** Por inculcar en mí un aprendizaje integral.

**A mis Amigos:**

Por brindarme su amistad y tener el gusto de conocer diferentes opiniones e ideales y compartir esta experiencia profesional.

A todos ustedes, muchas gracias.



## Índice

	<b>Pág.</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Asertividad .....	8
1.1.1 Definición .....	8
1.1.2 Origen .....	10
1.1.3 Características de una Persona Asertiva .....	11
1.1.4 Obstáculos de la Asertividad.....	12
1.1.5 Aspectos Personales para Mejorar la Asertividad .....	14
1.1.6 Beneficios de la Asertividad .....	16
1.1.7 Tipo de Comportamiento Pasivo .....	17
1.1.8 Asertividad y autoestima .....	19
1.1.9 Derechos Asertivos.....	20
1.1.10 Técnicas Asertivas.....	22
1.2 Agresividad .....	23
1.2.1 Definición .....	23
1.2.2 Tipos de Agresividad.....	25
1.2.3 Características de una Persona Agresiva .....	27
1.2.4 Causas de la Agresividad .....	28
1.2.5 Agresión, Agresividad y Violencia .....	30
1.2.6 Técnicas para Reducir la Agresividad .....	31
<b>II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>33</b>
2.1 Objetivos.....	34
2.1.1 Objetivo General .....	34
2.1.2 Objetivos Específicos .....	34
2.2 Definición de Variables .....	34
2.2.1 Asertividad .....	34
2.2.2 Agresividad .....	34
2.3 Alcances y Límites .....	35

2.4	Aporte .....	36
<b>III.</b>	<b>MÉTODO .....</b>	<b>37</b>
3.1	Sujetos.....	37
3.2	Instrumentos.....	37
3.3	Procedimiento .....	38
3.4	Tipo de Investigación, Diseño y Metodología Estadística.....	39
<b>IV.</b>	<b>PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>41</b>
<b>V.</b>	<b>DISCUSIÓN.....</b>	<b>43</b>
<b>VI.</b>	<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>47</b>
<b>VII.</b>	<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>48</b>
<b>VIII.</b>	<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>49</b>
<b>IX.</b>	<b>ANEXOS .....</b>	<b>54</b>

## **Resumen**

La comunicación es un intercambio de forma efectiva pensamientos, ideas y sentimientos con las personas que lo rodean, a través de esta, se ayuda a establecer relaciones interpersonales que es lo que permite alcanzar ciertos objetivos necesarios para el desarrollo de una sociedad, la mayoría de estos objetivos está en constituir lazos afectivos donde intervienen asociaciones emocionales y sentimentales, a lo que se le llama asertividad que es un comportamiento que se puede aprender y mejorar; se sustenta con una confianza propia, que puede estar influida por el ambiente, y muchas veces puede verse afectada u obstaculizada por otra conducta opuesta a la ya mencionada que es la agresividad; esta se caracteriza por ser un comportamiento donde no se respeta las expresiones que hacen los demás y solo se hace valer el propio.

El objetivo general de esta investigación es establecer el nivel de asertividad y agresividad en las madres solteras que pertenecen a la oficina municipal de la mujer de Quetzaltenango entre las edades comprendidas de 19 a 68 años de edad. Para lograr el objetivo propuesto se tomó un universo de 30 mujeres que se les aplicó el test psicológico INAS-87 que mide asertividad, agresividad y pasividad.

Como principal conclusión se pudo establecer que se manifiesta la conducta asertiva en las madres solteras ya que el ambiente es muy favorecedor para que la misma sea posible, siendo así que la agresividad no prevalece en los sujetos de estudio. Por lo tanto la recomendación más importante es de proponer e implementar talleres y actividades para tener un conocimiento más amplio y poner en práctica la conducta asertiva.

## I. INTRODUCCIÓN

El concepto asertividad es un término desconocido en el entorno, es un estilo de comunicación que implica la autenticidad personal por consiguiente todos los seres humanos desean comunicarse con los demás de una manera honesta, tranquila, sin crear conflictos, depende mucho del bienestar interior, esto se refleja en la sociabilidad que utiliza con los demás. Si un individuo posee baja autoestima, incomodidad consigo mismo, entre otros, son aspectos en los cuales no reflejara lo contrario cuando establezca una comunicación.

En varios estudios este término ha trascendido, en un futuro este será conocido como una habilidad social, que consiste en dar a conocer las opiniones y emociones propias, sin ningún temor, respetando así los propios derechos, como también respetando el de los demás, con el fin de crear una comunicación con equilibrio sin dejarse manipular, ni ofender a los demás.

Una conducta que va ligado a la asertividad es la agresividad que se manifiesta en personas que se imponen ante los demás y no son capaces de respetar las opiniones de otros, solamente se valen de las propias, este aspecto puede afectar la comunicación asertiva, pues las personas a su alrededor evitaran a este tipo de individuos, por la inaccesibilidad al momento de interactuar.

Hay varios aspectos que pueden afectar o fortalecer la asertividad pues la situaciones pueden influir para que una persona sea asertiva o agresiva, como es el caso de las madres solteras, fenómeno social que en el presente ha tenido un crecimiento considerable, en donde la mujer está a cargo de la responsabilidad de criar y formar a un hijo de manera individual sin el apoyo de parte del padre o de la pareja.

Las causas o motivos de esta situación son diversas, sin embargo los efectos psicológicos, emocionales, culturales y sociales son de mucha importancia, tal es el caso de los cambios de adaptación en la vida de la madre, la imagen que actualmente representa en la sociedad, las alteraciones afectivas y emocionales, el nivel económico; y otros factores que se presentan en la investigación, y con mayor énfasis de dar a conocer de qué manera la asertividad tiene influencia para una madre soltera, en cuanto a la posibilidad de que esta sea de bajo nivel asertivo

por los aspectos mencionados anteriormente o bien se encuentre en un nivel normal o alto por el hecho de ser cabeza de una familia monoparental y se ha provocado el fortalecimiento de la misma. Para ello se utilizaron herramientas para medir el nivel de asertividad en un grupo determinado, así mismo el conocimiento a fondo, con sustento científico de ambos conceptos.

Por lo anterior se mencionan algunos estudios previos al tema:

Naranjo (2008) en el artículo titulado una conducta asertiva que aparece en la revista electrónica actualidades investigativas de educación, hace referencia que en la década de los cincuentas y sesentas los terapeutas desarrollaron una de las primeras técnicas para lograr una comunicación y conducta asertiva de acuerdo con Jada. La palabra aserto, proviene del latín asertus que significa afirmación de la certeza de una cosa o situación.

La asertividad no se considera una característica de la personalidad, sino una conducta y una habilidad social. Las técnicas asertivas se basan en que la persona modifica sus actitudes y sentimientos. Es posible crear habilidades para cambiar una conducta.

El ser asertivo produce que la persona se sienta bien consigo misma y con quien le rodea. Porque se ha confirmado que las experiencias en el trabajo clínico, a la hora de emplear entrenamientos asertivos; ha dado como resultado mejoras para las persona en las relaciones interpersonales. Naranjo (como se citó en Neidharet, Weistein y Conry 2008) enfatizan que la autoafirmación no es una conducta normal pues todas las personas tiene derechos, opiniones y reclamaciones que pueden influir en otras personas, lo cual consiste en defender lo que la persona le parece que le corresponde por algún motivo.

Las personas que practican esta habilidad social según Riso se perciben como individuos más seguros, transparentes y fluidos. Tampoco necesitan recurrir al perdón con frecuencia ya que al ser personas directas y sinceras impiden que se produzca los sentimientos de culpa y resentimiento.

Naranjo (2008) en el artículo titulado relaciones interpersonales adecuadas mediante una conducta asertiva que aparece en revista electrónica actualidades investigativas de educación,

indica que la conducta agresiva es probablemente la forma más común de una falsa asertividad, la cual constituye una fachada o máscara en donde se oculta una debilidad interior que la forma más fácil de sentirse bien, es degradando e imponiendo las expresiones propias, para sentirse importantes y sobresalientes sobre los demás.

Vigil, Morales y Tous (2008) en el artículo el papel de la impulsividad en las conductas agresivas que aparece en la revista virtual Infocop indican que hay ciertos estímulos que desencadenan sentimientos de ira que pueden llegar a generar conductas agresivas, en muchas ocasiones en los procesos de socialización tiene como consecuencia que la conducta agresiva es inhibida no obstante una de las principales características de la impulsividad es precisamente que suele estar asociada a déficits de mecanismos inhibitorios de la conducta, lo cual implicaría que los individuos con niveles elevados de impulsividad presentan dificultades de inhibir los comportamientos agresivos ante dichos sentimientos de ira.

Martínez (2009) en el artículo titulado conducta asertiva que aparece en la página web articuloz, refiere dentro del estudio de la asertividad a Salter que es considerado como uno de los pioneros en esta área en donde define asertividad primero como un estado de libertad emocional, y da a conocer que este autor se apoya de los conceptos Pavlovinos sobre excitación e inhibición y el equilibrio que debe existir entre excitación e inhibición para que a la persona se le facilite una libre expresión.

Martinez (como se citó Rimm y Masters 2009) citado por refiere que la comunicación y entrenamiento asertivo contribuye al descondicionamiento de conductas inadaptadas y de ansiedad que pueden presentar las personas al interactuar en el ámbito social. La asertividad provee beneficios a las personas de dos maneras significativas: primero se encuentra el sentimiento de bienestar, segundo la persona sentirá la capacidad de poder lograr recompensas sociales significativas.

Mora (2009) en el artículo sobre agresividad y comunicación agresiva que aparece en el blog brainstorming indica que la asertividad es una conducta importante dentro de las habilidades sociales con beneficios principalmente en el autoestima produciendo una mejor confianza

consigo mismo. Dentro de las teorías de la conducta proponen que las técnicas asertivas se basan cuando la persona modifica sus actos, actitudes y sentimientos por lo que la asertividad se encuentra dentro del campo de la psicología conductista.

Martínez (2010) en el artículo titulado desventajas de la conducta agresiva que aparece en el blog tdcamunicacion expone que la comunicación agresiva está dirigida al objetivo de un beneficio propio, que genera tensiones innecesarias, malestar en los vínculos, en los cuales la competencia y la lucha por el poder suelen prevalecer en toda socialización.

Se basa en la creencia de las necesidades y deseos que están por encima de las de otros, por lo que defienden de una manera impositiva, incluso si eso supone transgredir normas éticas y vulnerar los derechos de los demás.

González (2011) en el artículo titulado origen de las conductas agresivas que aparece en el blog psicocentro expone que la agresividad no es un rasgo estable y constante del comportamiento, la agresividad puede tener diversas formas de expresión con la principal característica de herir, existe la agresividad emocional o hostil la cual consiste en que el agresor sabe que a su víctima no le gusta lo que hace, por tanto no tiene que esperar que el grupo social lo evalúe su comportamiento como una violación de las normas sociales, sino que la víctima le está proporcionando información directa sobre las consecuencias negativas de su acción.

También está la llamada agresividad instrumental que es la que sirve de herramienta en la que se desea demostrar ante el grupo superioridad y dominio de los agresores emocionales reactivos que utilizan la violencia porque se sienten fácilmente provocados y procesan la información de forma errónea. Existen diversas teorías sobre la agresividad entre las más importantes se mencionan: la teoría clásica del dolor por Pavlov donde manifiesta que el dolor está clásicamente condicionado, el ser humano procura sufrir el mínimo dolor y por ello agrede cuando se siente amenazado; teoría de la frustración de Miller y Dollard explican que la agresión se atribuye a una frustración previa que provoca la aparición de un proceso de cólera que cuando alcanza un grado determinado la respuesta es agresiva; teorías sociológicas de la agresión de Durkheim indica que

la causa determinante de la violencia no está en los estados de conciencia individual, sino en los hechos sociales que la preceden.

Valda (2011) en el artículo habilidades de comunicación-asertiva que aparece en el periódico de crecimiento personal del 14 de mayo, manifiesta que la asertividad reduce el estrés ya que la persona que aplica este tipo de comunicación aporta en las relaciones interpersonales una mayor relajación. La falta de asertividad se manifiesta en las personas que poseen dificultades a la hora de relacionarse con los demás por lo que es importante desarrollar una conducta asertiva o socialmente hábil.

La conducta asertiva o socialmente hábil es la expresión directa de los propios sentimientos deseos y opiniones sin amenazar a los demás, la aserción no siempre tiene como resultado la ausencia de conflictos entre dos personas, pero el objetivo es la potenciación de los resultados favorables y minimización de las desfavorables, relacionada a la asertividad están la conducta pasiva se refiere a la incapacidad de expresar sentimientos, pensamientos y opiniones de una manera desconfiada, una falta de respeto hacia las propias necesidades y tiene como objetivo evitar conflictos a toda costa por lo que la persona puede sentirse incomprendida y manipulada. La conducta agresiva consiste en la defensa de los derechos personales de una manera impositiva que transgrede los derechos de las otras personas se puede manifestar de una manera directa e indirecta, como también puede ser de una manera verbal y no verbal. Las víctimas de una persona agresiva acaban, tarde o temprano, por sentir resentimiento y evitarlas, la victoria se asegura por medio de la humillación y la degradación.

Belloch (2012) en el artículo titulado conducta agresiva que aparece en revista entornos virtuales de formación del 22 de octubre revela que la agresividad es el estilo propio del que busca conseguir sus objetivos, sin preocuparse de la satisfacción del otro. En muchos casos utiliza estrategias como el sentimiento de culpabilidad, intimidación o enfado.

La persona que utiliza la manipulación puede intentar provocar sentimientos de culpa para forzar a otro actuar de cierta manera, suele consistir en acusaciones de egoísmo o en la reclamación de



ciertos deberes u obligaciones. La crítica es otra forma de manipulación ya que esta conducta consiste en hablar mal sobre otra persona, el propósito es poner a la defensiva.

Martínez (2012) en el artículo titulado Principios de la comunicación asertiva que aparece en la página web Terapia Gestalt Si del 2 de mayo, explica los principios de la comunicación asertiva menciona como primer principio tener claros los propios puntos de vista, para esto es necesario el tomar consciencia de las reacciones que se manifiestan a la hora de tomar decisiones, no imponer, es importante escuchar las opiniones de los demás aunque sean erróneas, no amenazar, centrarse en uno mismo al hacerse afirmaciones de los sentimientos y pensamientos de los demás puede ser muy arriesgado; se puede afectar el equilibrio asertivo en la persona, empatiza con la finalidad de comprender y aceptar la opinión ajena que es diferente a estar de acuerdo con esas opiniones lo cual va a producir una comunicación más efectiva y afectiva.

Reconocer cuando el otro tiene razón es una de las finalidades de la comunicación asertiva es lograr precisamente esto para poder llegar a un acuerdo mutuo lo cual prioriza las relaciones interpersonales, debido a que la comunicación es un tema muy amplio, ya que habrá momentos en los cuales estará la situación de un desacuerdo pero es posible encontrar elementos en los que si se está de acuerdo enfatizando que no hay bandos o posturas más que otra, sinceridad en todo momento pues introducir falsedades provocara inconsistencias y desconfianza entre las personas que interactúan.

Molina (2013) en el artículo titulado ¿entiendes de asertividad? que aparece en el periódico de crecimiento personal del 23 de enero, indica que este concepto es uno de los más importantes dentro de la psicología emocional ya que depende de emociones que se manejen y generen en la comunicación. La causa de que una persona no sea asertiva se debe a que cuando la persona está en su niñez por lo regular los comportamientos asertivos no son reforzados y otros no son corregidos por sus padres: Esto provoca desvalorización del niño y de su comunicación ya que no se debe identificar su comportamiento asertivo, es más la persona es reforzada a ser sumisa y acatar lo que los mayores digan.

Hay diferentes formas de ser asertivo esta la asertividad positiva, que consiste en la aceptación absoluta del otro, sin sentir amenazas. Asertividad negativa que se da cuando hay una crítica y esta se afronta de una manera constructiva por lo que se mostrara una voluntad de corregirlo, de esta manera se reduce una conducta agresiva. Asertividad empática, se trata de comprender y actuar al otro, asertividad progresiva; consiste en mostrar insistentemente con firmeza pero sin agresividad una comunicación asertiva.

Del Campo (2013) en el artículo titulado características de una conducta agresiva que aparece en el blog coaching para el día a día manifiesta que las personas que se comunican de una forma agresiva se alimentan fácilmente de un individuo pasivo ya que eventualmente utilizan la idea mientras más débiles son los demás. Es una conducta generadora de estrés dado que esta se presenta siempre da la expectativa de emprender una acción combativa, a discutir.

Dávila (2013) en el artículo titulado ¿Qué es asertividad? Que aparece en la revista el Herald del 23 de abril, manifiesta que asertividad es la capacidad en la cual la persona expresa sus emociones y derechos respetando los sentimientos y emociones de los otros, que no se deja llevar por sus emociones en la toma de decisiones.

La conducta asertiva mantiene una línea de comunicación flexible y abierta, donde la persona pide lo que quiere, niega lo que no desea y protesta cuando es necesario, las personas asertivas saben que nadie puede manejar su vida sino ellas mismas, tienen su propio sistema de valores, ideales, creencia y opiniones por lo que exige ser tratadas de una forma respetuosa.

La asertividad influye en el autoestima pues permite conocerse y amarse a sí mismo y a los demás. Hay que entender que tampoco se trata de una fórmula mágica para obtener todo aquello que se desea, sin embargo si facilita el relacionarse adecuadamente con los demás teniendo claro sobre las metas y objetivos a alcanzar.

A la hora de comunicarse es también importante el lenguaje no verbal como la postura corporal, la mirada y movimientos. La aceptación de las opiniones y necesidades de los demás es importante con el fin de una comunicación mutua y armónica.

## **1.1 Asertividad**

### **1.1.1 Definición**

Peñafield y Serrano (2010) definen asertividad como la manifestación de conductas interpersonales, donde la persona posee la capacidad de expresar o dar a conocer a los demás lo que siente y piensa, la cual involucra un cierto riesgo social, depende de la cultura en que la persona se desenvuelva.

Bejarle (2012) indica que la palabra asertividad proviene del latín *assere*, *assertum* la cual significa afirmar. En el que hace referencia a un comportamiento afirmativo en que el individuo se muestra firme y seguro, actúan de una forma natural siendo fiel consigo mismo como también con los demás. Donde es consciente de los actos, defendiendo sus derechos como muestra de un alto nivel de autoconfianza.

También refiere a Virginia Satir donde comenta que ser asertivo es poseer una comunicación equilibrada en un proceso dual en donde incluye el propio yo y el yo del otro.

Bach y Fores (2008) expresan que la asertividad ha tenido gran trayectoria a lo largo del tiempo que se empezó a estudiar durante los años 50, a lo cual evocan dos actitudes la primera es pasividad lo cual significa que la persona no da a conocer sus opiniones.

Ser asertivo es encontrar un equilibrio con lo que se va a decir y hacer, saber si se es oportuno o no, crear un ambiente donde el sujeto puede expresar lo que siente como también aceptar lo que el otro también quiera dar a conocer. La persona que pone en práctica la asertividad sabe decidir y discernir con lo que va a decir, no quiere decir que solo habla por hablar sino que involucra ciertos filtros valorando así lo que desea decir:

Güell (como se cito en Lazaraus, 2005), que indica los cuatro patrones fundamentales de una persona asertiva las cuales son: la capacidad de decir no cuando es necesario sin que la persona posea culpa, poseer la capacidad de pedir favores y ser agradecidos por ellos, la capacidad en que la persona de a conocer los sentimientos a los demás ya sean positivos o negativos, la capacidad

de iniciar, continuar o terminar una conversación. La conducta asertiva al ser una habilidad social también abarca un respeto a la integridad propia como la del otro.

La persona que es asertiva también debe considerar que no va a conseguir todo aquello que desea, debe ser consciente de los propios actos y tener la madurez que se requiere para hacerse responsable lo que dice y hace, ya sea positivo o negativo.

La práctica de la asertividad trae consigo beneficios para las personas ya que puede conseguir lo que es mejor para él o ella de una manera justa y equilibrada sin interponerse a ninguno. Esto no quiere decir que la persona estará ausente de conflictos, lo importante es como sobrellevarlo y poner en práctica las habilidades sociales sin tener que llegar a ser influido por alguien más o responder de manera agresiva.

La asertividad no es un rasgo de personalidad, o resultado de la herencia, simplemente es una conducta aprendida, una persona puede ser asertiva sin saberlo porque así ha sido educada, esta se aprende desde el nacimiento hasta la edad adulta en ella intervienen los aspectos socializadores, cultura y ambiente donde se desenvuelve; puede variar y no estar completamente definida en una persona. Esta también puede estar relacionada con los valores éticos y morales.

Shelton y Burton (2004) manifiestan que ser asertivo implica correr riesgos pues debe ser sincero en todo momento, en el que la persona quizá no consiga lo que quiere, tiene y posee el coraje de exigirlo durante el proceso el cual estará plena y feliz, a través de una acción directa el sujeto resuelve los problemas interpersonales:

Alberti y Emmons (2006) puntualizan que en realidad no hay con exactitud una definición del término de asertividad, a pesar de la complejidad se sabe que es muy importante en la vida social que esta promueve la igualdad en las relaciones interpersonales que permite expresar los sentimientos con honestidad sin agredir a los demás. Actuar de acuerdo a las necesidades e intereses, significa la toma de decisiones propias, confiando en la razón y juicio propio fijando objetivos a alcanzar. Esta implica ejercer los derechos personales que habla de competencia como un ciudadano, miembro de una organización entre otros, con el afán de que cuando estos sean infringidos se posea la capacidad de defenderlos.

La asertividad aporta satisfacción a los individuos ya que favorece la calidad de las relaciones interpersonales. Hay estudios que muestran el fortalecimiento y recuperación de una autoestima, la reducción de ansiedad, como la superación de una depresión, la capacidad de comunicarse con los demás entre otros beneficios que ponen en evidencia lo importante e impresionante de ser asertivos.

### **1.1.2 Origen**

Bejarle (2012) expresa que los humanos son seres que han trascendido a lo largo de todos los tiempos, sobre todo en la manera de adaptarse a los cambios que suceden en la sociedad debido que son seres inteligentes y resistentes a la evolución natural de la tierra, pues muchas especies se han extinguido el ser humano a prevalecido pues se dice que está constituido física y psicológicamente para sobrevivir a las diferentes condiciones, que le ha permitido desarrollar a lo máximo las habilidades.

Para la lucha constante de supervivencia el ser humano posee tres principales comportamientos: primero la que consiste en atacar que es igual a la agresividad; segundo la capacidad de pensar, sentir y expresar verbalmente que es igual asertividad; tercero la capacidad de huir, escapar esto es igual a la pasividad.

Mota (2008) revela el surgimiento de la asertividad que se inicia en la valoración de las relaciones interpersonales, el movimiento feminista que se dio a finales de los sesenta y fue un impulso para el conocimiento de la asertividad, los estilos de vida que han evolucionado con el pasar del tiempo y han provocado cambios conductuales psicosociales, el ambiente que cada vez más se ha vuelto agresivo y competitivo en el que la persona tiene la necesidad de ser más directo y honesto al expresar las opiniones.

Robert, Alberti, Michael y Emmons (2005) aducen que el término asertividad ha sufrido numeroso cambios, desde los tiempos de su expansión a principios de los años sesenta, J. Wolpe y sus colaboradores utilizaban otros términos sustitutorios como “competencia conductual”,

“efectividad personal”, entre otros. Pero el término que realmente se ha desplazado, es asertividad y que tiene la posibilidad de sustituirse por habilidad social en un futuro.

Este concepto tiene raíces en la terapia de conducta, principalmente en los trabajos de Andrew Salter, Josephe Wolpe y Arnold Lazarus. Pero el primero en utilizar la palabra aserción es J. Wolpe en el libro “psicoterapia por inhibición recíproca” en el años 1958. No es hasta los años sesenta que aparece el entrenamiento asertivo como una técnica para la conducta.

El primer libro exclusivamente al tema de la asertividad, fue el de Alberti y Emmons. Es aquí en donde este concepto empieza a ganar popularidad y mayor interés en el campo social y conductual. Toman en auge el entrenamiento asertivo; hasta en los tiempos actuales se ve como una alternativa en tratamiento para tratar los problemas de relación social y en el mejoramiento de las relaciones interpersonales.

### **1.1.3 Características de una Persona Asertiva**

Mota (2008) menciona que entre las características de una persona asertiva esta aquella seguridad en sí misma, y se hace responsable de lo que dice y hace, sin sentir culpa y miedo en las acciones, pues tiene la suficiente seguridad para lograr lo que se proponga, tiene en cuenta la voluntad para llevarlo a realizar, es libre de manifestarse, no se atormenta por aquellas cosas que pueden no ser importantes, dice lo que piensa y respeta a los demás, llega a ser justo y razonable, se siente satisfecho consigo mismo y con la vida que lleva, acepta las fortalezas como también las debilidades donde trabaja en ellas, controla las emociones que surgen en una conversación con el fin de no estropear el dialogo.

Castanyer y Ortega (2013) mencionan que la persona asertiva se valora y se da a respetar, posee aceptación como persona como a los demás, es capaz de decir no cuando este lo requiere sin sentir arrepentimiento, culpa o miedo, expresa su opinión y comprende lo que dicen los demás, sabe reaccionar ante un determinado conflicto y sabe expresar las emociones.

Castellano, Gil y Serrano (2004) especifican que las personas asertivas son más expresivas, que de esto va a depender del nivel de autoestima que han alcanzado, ya que si esta se encuentra baja se tiende a actuar de dos formas: pasiva o agresiva. La persona asertiva está configurada para socializar con personas de todos los niveles, es siempre directa, clara y honesta, acepta que no siempre va a conseguir lo que quiere por lo que sabe manejar el fracaso, no se aprovecha de la habilidad social para imponerse ante los demás.

Castanyer (2011) exhibe que la persona será asertiva a través de diferentes manifestaciones externas como internas. En el aspecto externo se expresa con un lenguaje fluido, coherente, posee un contacto visual con quien habla de una manera directa pero no desafiante, posee la capacidad de expresarse, dar a conocer sus intereses con respeto, también sabe pedir explicaciones o declaraciones sobre algún asunto que le resulte confuso, por lo que no tiene pena o vergüenza para hacerlo. Cuando se equivoca, lo acepta ya que todos tienen derecho a cometer errores.

#### **1.1.4 Obstáculos de la Asertividad**

Shelton y Burton (2004) presentan los obstáculos comunes para ser una persona asertiva primero se encuentra la baja autoestima esta es muy determinante ya que esta influye en los objetivos y la voluntad de las personas sobre sus actos, la baja autoestima provoca inseguridad y desconfianza en todas las decisiones que deba tomar, y se refleja en una conducta muchas veces socialmente inadecuada, la autoestima refleja la agresividad, asertividad y pasividad.

El siguiente obstáculo es la incapacidad para proceder ante los conflictos hay situaciones donde la discordia genera respuestas emocionales en las personas por lo que son propensas a reaccionar de diferentes maneras como impulsivas o resguardadas. A lo largo en que una persona ha aprendido a lidiar con los percances que se le presenten en interacción social, sabrá en un futuro como manejar y encontrar un equilibrio para reaccionar y desarrollar una actitud favorable.

Otro obstáculo es la comunicación deficiente que pueda presentarse en una situación, en el que pueda crear resentimiento, ansiedad y otros sentimientos no favorables, por lo que es muy importante saber comunicarse de una forma libre y comprensible para hacerse escuchar y así

saber responder ante los conflictos que se presenten como humillaciones, o determinados comportamientos que provoquen una reacción negativa.

De Manuel y Martínez (2007) revelan que un aspecto que impide que una persona sea asertiva, sean todos aquellos conflictos personales que no han sido tratados internamente, esto es un gran obstáculo para ser asertivo ya que esta situación puede ser la causa que lo produce:

Puchol (2012) expone las principales razones que dificultan la asertividad primero se tiene las exigencias que demanda una cultura, según el país, el ambiente étnico en que el sujeto se desarrolla, ya que cada cultura tiene diferentes ideologías y costumbres que influyen en el estilo de comunicación.

La siguiente razón es el género que como se mencionó anteriormente de la cultura; muchas veces a los hombres se les inculcan los comportamientos de agresividad, fuerza, dominación lo contrario de las mujeres quienes deben ser comprensivas, conciliadoras, cariñosas entre otros. Estos son factores que determinan de gran manera la comunicación de acuerdo al género pues la sociedad ve y premia estas actitudes.

Otro aspecto que lo dificulta es el estrés o síndrome de lucha-huida esto hace referencia a aquellas situaciones de conflictos o problemas en los que toda persona debe enfrentar en un momento de la vida, generan un estado de alerta física como palpitaciones, nerviosismo, sonrojo entre otros, en el que se crea una reacción de huida que en la edad de piedra era una forma efectiva de reacción ante una situación difícil, que hoy en día se utiliza ya sea luchando que hace énfasis a la conducta agresiva, o huyendo que es pasividad.

La asertividad como ya se ha mencionado, es una conducta que se aprende desde niños y se convierte en un hábito, sin embargo las conductas también se pueden desaprender en esto influye el aprendizaje pues todo se aprende; solamente las conductas sino también las emociones que se observan en los demás. Muchas veces hay conductas que en algún momento resultan extrañas, pero toda conducta tiene una razón de ser o una causa.



Van der Hofstadt (2005) señala que un gran obstáculo para una sana comunicación es el no escuchar al otro, imponer los argumentos y opiniones propios, que no se deja tiempo o espacio para que los demás participen en esa conversación, cuando se ve esta actitud, existirá un ambiente cerrado y cortante, que los demás optaran por alejarse o evitar estar con el individuo.

### **1.1.5 Aspectos Personales para Mejorar la Asertividad**

De Manuel y Martínez (2007) manifiestan que la timidez puede ser un factor que influya en la manera de ser en una persona sobre todo en la asertividad, ya que muchas veces por ser tímido, posee el miedo a expresar ciertas cosas, ya sea por el miedo al ridículo o rechazo por parte de las personas que están alrededor, por lo que es muy importante que esto no intervenga en la interacción social, ya que si la timidez prevalece mucho, habrá más posibilidades que los demás lo manipulen y no se haga valer sus opiniones.

Para adquirir una asertividad integral es muy importante que exista también la honestidad y la sencillez pues en ella también intervienen los valores que deben ser aspectos a tomar en cuenta para tener una comunicación abierta y sana.

El tacto al comunicarse; esto hace referencia a una habilidad social que consiste en expresar un trato específico para una situación idónea, donde muchas personas la ponen en práctica y otras carecen de ella. Decir todo aquello que es prudente decir en un momento determinado, sin recurrir a un lenguaje agresivo y ofender o lastimar a los demás.

El lenguaje no verbal es otro de los aspectos que se debe tomar en cuenta, este debe ser natural en ello se indujo la postura, tono de voz, el volumen, el lenguaje que se utilice, la mirada son estos algunos de los diversos en el lenguaje no verbal, que mejoran y aportan de forma significativa la asertividad.

Repetto (2009) exterioriza que muchas veces las personas no han aprendido de manera adecuada a ser asertivo, ya que esta se aprende por imitación y refuerzos, que la misma sociedad premia o castiga como resultado de estos comportamientos, la educación tradicional ha estimulado de

cierta forma a no ser asertivos, ya que se promueve el respeto y obediencia a la autoridad. El no expresar opiniones ante los mayores, padres y maestros; que quizá llega a un punto en el que se exageran estas normas como signo de una buena educación.

Hay situaciones en las que se sacrifican esos derechos con el afán de aceptación que en un momento dado se enseña a aprovecharse de esa persona.

La persona conoce sobre lo que es y significa ser asertivo pero la ansiedad puede ser un aspecto que lo reduzca, ya que en ocasiones se verá en situaciones aversivas o vergonzosas que por el temor a ser objeto de burla y no poder manejar su ansiedad, se reserva sus emociones y pensamientos que prefiere mejor no darlas a conocer para evitar situaciones de tensión. Es muy importante saber manejar la ansiedad ya que cualquiera está expuesto a experimentarlo.

Las ideas irracionales son un ámbito importante que toda persona debe manejar, ya que se procesa la información, recibida de un modo totalmente diferente a lo que es realmente, al poner en práctica la comunicación asertiva, esta no está al margen de tener esas ideas que provoquen confusión.

Van Der Hofstadt (2005) comenta que se debe tomar en consideración de ciertas habilidades que se influirán a una sana comunicación asertiva, la escucha activa es elemental, no todo el tiempo hablara una sola persona, deben participar ambos en una conversación, escuchar y atender la comunicación que se recibe. La habilidad de comprender y saber lo que siente y pasa el otro es de gran importancia, además se le debe prestar la toda la atención en el diálogo.

La habilidad para hacer críticas pero constructivas con un fin positivo, saber ¿cuándo? y ¿cómo? hacerlo requiere de mucha vivacidad, las situaciones en las que se requieren de críticas, son aspectos a tomar muy en cuenta, para que así haya participación en un determinado grupo, que necesite de esto.

Habrán momentos en que se sienta admiración y orgullo por alguien que ha actuado muy bien ante una situación, se debe saber cómo elogiar y felicitar a alguno que lo merece, porque no a todo se realizaran esas aclamaciones, que en un momento pueden verse como falsos y poco sinceras.

De toro (2005) indica que en la asertividad hay diferentes respuestas y competencias que la conforman que son imprescindibles conocerlas estas son las siguientes:

La asertividad positiva: que consiste en manifestar todas aquellas fortalezas de las personas de una manera real y natural, sin llegar al extremo de solo alabar a la persona en todo momento, sino hacerlo en momento justo y adecuado, ya que muchas veces hay tendencias a ver lo negativo que no aporta nada en las relaciones sociales, ser más positivos será más propicio.

Asertividad elemental: consiste en enunciar todos aquellos intereses propios, pues en ocasiones habrá personas con intenciones de descalificar sin ninguna razón que se ve como una agresión no directa, llegar al punto de sentirse mal. Por lo que es necesario darse a respetar de una forma sencilla pero firme acompañado de un lenguaje claro y honesto.

Asertividad empática: significa demostrar comprensión y solidaridad con los demás, que va acompañado del interés propio, con el fin de demostrar que no se tiene la intención de lastimar sino de acompañar, pero sin perder los propios deberes.

Asertividad progresiva: la misma palabra da una idea, la principal intención es el aumento constante en la utilización afirmativa o asertiva, el fortalecimiento de esta. Habrá personas que pondrán a prueba este estilo de comunicación, como por ejemplo con una persona agresiva, nadie tiene el poder para hacer que una persona cambie, lo que no debe ser motivo para responder de igual forma.

### **1.1.6 Beneficios de la Asertividad**

Riso (2012) expresa que un importante beneficio de ser asertivo es fortalecimiento del amor y estima propio, la percepción de sí mismo, con capacidad de sentirse digno y reconocido son aspectos que todo individuo quiere para la vida, esto se puede conseguir a través de las

habilidades sociales, sin tener en cuenta la posición social, profesión entre otros, simplemente el estilo de comunicación que utilice con los demás, se verá reflejado en el bienestar personal.

Riso comenta que en pacientes con depresión, al momento de utilizar la comunicación asertiva han tenido como resultado mejoras ostensiblemente ya que esta implica el rompimiento de esquemas como lo es el desamor.

Del Pozo (2013) enfatiza que ser asertivo conlleva menos costos personales y de relación, ya que hay un mejor control interior ante alguna diversidad, pues con la asertividad se resuelve los problemas de manera positiva, buscando alternativas que sean beneficiosas para ambas partes y así disminuye las respuestas negativas. Hay un bienestar interno como externo por el hecho de expresar y manifestar lo que siente. Lo que genera sentimientos positivos hacia la propia persona, que aporta un mayor fortalecimiento en el autoestima y auto concepto. Las relaciones interpersonales son mejores a la larga, porque ser asertivo se refleja también en la aceptación y estimación de los demás.

Ruiz (2009) dice que existe un lenguaje asertivo del cual las personas también se benefician ya que posee un lenguaje claro, conciso sin intención de manipular. Hay un mayor bienestar personal. Cuando hay situaciones difíciles hay un mayor control de sentimientos y pensamientos porque cuando no es así, esto ya puede generar percances físicos.

Son menores los sentimientos de culpa que en algún dado momento se pueden presentar, como también el miedo y la ansiedad. Se adquiere relaciones que son más íntimas y que llegan a ser muy importantes no solo a nivel personal, sino también en el ámbito laboral.

### **1.1.7 Tipo de Comportamiento Pasivo**

Muñoz, Crespí y Angrehs (2011) aducen que la conducta pasiva generalmente utiliza la frase yo pierdo tu ganas al contrario de defender y exigir los derechos, más bien deja que los demás decidan aunque no le convenza, lo acepta, ya que no se siente capaz de expresarse libremente. En

momentos el individuo puede sentir el deseo de excusarse por pensar de cierta forma que llega al punto de negar las propias creencias y opiniones.

Uno de los rasgos principales en la pasividad o no asertividad es la poca importancia que se le da a las opiniones y sentimientos. Lo que apunta a que muchas veces por no expresar lo que la persona quiere, manifiesta lo que las personas quieren, reprimiendo así las ideas propias.

Del Pozo (2013) menciona las características no verbales de una persona con un estilo de comunicación pasivo que en general la persona tiende a ser muy insegura, con un tono de voz nervioso y balbuceante, tendencia a evitar el contacto visual porque siente cierta intimidación con el quien interactúa. La ansiedad es un ámbito que puede estar muy presente el cual le impida expresarse libremente. Tiene dificultades para tomar las propias decisiones.

Shelton y Burton (2004) argumentan que una de las consecuencias más significativas de la pasividad es el daño hacia el autoestima y la confianza propia que al tener obstáculos de manifestar lo que desea, lo calla y deja que los demás critiquen, hablen libremente, lo que va deteriora la confianza y creencia personal. Estos son puntos clave en la autoestima que ayudan negativamente a bajarla. Perdiendo el respeto así mismo, evita la reafirmación de valía personal.

García (2010) manifiesta que esta es una conducta donde principalmente se permite la transgresión de los derechos y exigencias, con capacidad de dar a conocer las inquietudes no se tiene pues no existe ese valor y capacidad de ser firmes y consistentes en lo que se desea, lo que da como resultado es a veces una actitud auto derrotista el cual significa que no hay una felicidad o sentimiento placentero, que más bien ve las situaciones desde una perspectiva negativa y evitando así una experiencia de gozo, se disculpan por cualquier situación. Todo lo que puede venir afectar internamente son varios los aspectos, la frustración que se va generando, por la incapacidad de expresarse libremente, puede perjudicar el bienestar integral de una persona.

Riso (2012) expresa que la mayoría de personas sumisas tiene pensamientos típicos que los caracterizan como el miedo que pueden sentir de expresar lo que piensan por miedo de lastimar o herir los sentimientos del otro, aunque tengan razón pero la situación es que no los perjudique.

Evitar dar opiniones si se requiere por el hecho de no tener que ser juzgado o rechazado y quedar mal ante los demás. Cuando dicen No sé qué decir, ni como decirlo. No soy hábil para expresar mis emociones lo que significa la existencia de bloqueos que impiden la fluidez mental como verbal para expresarse, que prefiere mejor decir no puedo, no quiero entre otros.

Castanyer y Ortega (2013) indica que las personas no asertivas se muestran inexpresivas sobre todo en el gesto, ante alguna situación que se torne con la interacción de varias personas, pueden llegar a manejar ansiedad. Sienten que el mundo los controla, pueden mostrar tristeza, sentimientos de desesperanza hasta pensamientos depresivos que lo hacen más vulnerable ante todo lo que enfrente en los diferentes ámbitos de la vida, en que debe comunicarse. Ya que puede estar más propenso a ser manipulado, y no poder responder ante ello.

### **1.1.8 Asertividad y Autoestima**

Repetto (2009) menciona la asertividad influye de manera significativa en el autoestima, como también este la favorece. Lo que da como resultado es que ambas son importantes y se retroalimentan mutuamente. El hecho de respetar los sentimientos y opiniones propias se compara que existe una estima y valoración propia.

La asertividad es un camino que lleva al fortalecimiento del autoestima. Ya que existe un amor propio se producirá una mayor eficacia en cuanto a las relaciones interpersonales, también influye la aceptación propia como la de los otros porque así no existirán sentimientos de ser superior o inferior a nadie.

Ramírez (2008) resalta que precisamente el autoestima es el núcleo y base en que un hombre o una mujer posean conflictos tanto personales como conyugales y laborales que afectan la manera en que se expresan con los que socializan, dependen de cómo es que se encuentra la persona internamente va a expresarlo, y va a ser percibido de igual forma.

La comunicación es indispensable pues es la base de toda relación humana, en la cual es muy importante estimularla y alentarla conforme crecen y maduran, ya que con el pasar del tiempo se

cambian las amistades, los grupos de interacción en los que se comparten los mismos ideales, gustos, pensamientos entre otros para que exista aceptación y adaptación a un contexto.

Riso (2012) expone la idea de “¡Si no me quiero yo, quien me va a querer!”. Sin no hay un afecto propio que se puede esperar de los demás, ya que no se puede transmitir lo que no se posee muchas personas con depresión han mejorado significativamente al aplicar un entrenamiento asertivo durante el proceso terapéutico. Esto se debe a que se rompen los estándares y esquemas que provocan el desamor. La carencia de habilidades sociales y la falta de la asertividad tienen más posibilidades de padecer depresión.

También cita a Fernando Savater donde dice que la dignidad humana debe cumplir con ciertas condiciones. Primero el no permitir ser instrumento con fines secundarios o que no sean los propios, ser trato de acuerdo a los méritos y no otras circunstancias que pueden ser insignificativas como cultura, etnia, orientación sexual entre otros.

### **1.1.9 Derechos Asertivos**

Van Der Hofstadt (2005) menciona que todos deben conocer los derechos asertivos que influirán en las habilidades sociales. Primero que todo los sujeto tiene derecho a juzgarse personalmente, hacen énfasis en la aceptación de las debilidades como también de las fortalezas que lo ayudaran a alcanzar un alto nivel de madurez personal. Muchas veces se tiene la idea errónea que no se debe juzgar así mismo, más bien a estar sometidos a las normas sociales, seguir ciertas reglas que la sociedad exige por medio de personas con más autoridad o capacidad de una ente.

El derecho a privar las razones o explicaciones de la causa de los comportamientos, esto tiene mucha relación con el anterior, pues al tener un conocimiento propio no hay necesidad de dar explicaciones a los demás para que estos lleguen a decidir sobre el sujeto.

Se sabe que toda persona va moldeando y construyendo la felicidad propia, el éxito, el bienestar personal, familiar entre otros, por lo que debe tener presente es que nadie tiene derecho de ser dependiente de otro para lograr todo lo anterior, esto no va a estar en las manos de otro, como

también nadie tiene el derecho de influir sobre la vida de otros que de cierta manera sea el mismo sujeto el que este manejando y manipulando la vida ajena. Muchos manejan la falsa idea de tener que ofrecer los valores personales con el fin de compensar a un sistema social que puede ser más superior.

El comportamiento propio puede que no sea agradable para los demás, por lo que es importante aceptar que no a todas las personas van a sentir un gusto o agrado con todo aquello que se haga, como consecuencia dejan de ser ellos o ellas mismos para tratar de agradarles a todos; esto además es posible de lograr porque no se puede llenar las expectativas de todos.

Por lo general cuando una persona se encuentra en una situación donde debe tomar decisiones, recurre a buscar las situaciones más lógicas y razonables, sin embargo es necesario dejar a un lado los deseos, motivaciones, sentimientos propios o factores externos. Es importante recordar que al actuar de manera lógica no siempre se tendrá certeza de lo que sucederá, por lo tanto la lógica no debe ser protagonista en el individuo.

El cambiar de parecer es también un derecho que debe estar muy presente, hay ocasiones en que antes se pensaba de una manera, pero conforme al tiempo y las circunstancias hay un cambio de parecer, para practicarlo es necesario hacerlo de una forma libre sin sentir culpa o vergüenza, en lugar de quedarse callado y aunque ya no piense lo mismo mejor lo deja así.

Cuando no se tiene la total comprensión sobre algo, es un derecho propio decir no lo entiendo; se tiene la idea equivocada de comprender lo que se dice o hace, sin crear problemas que es mejor no tener que volver a preguntar para no crear molestia o incomodidades a los demás. Nadie es perfecto para comprender y entender todo a la primera.

El derecho a decir en determinadas situaciones no lo sé, en circunstancias en las cuales se necesita de una respuesta, que quizá no se tenga al instante o simplemente no tiene el conocimiento o preparación a lo que se le pregunta, que es mejor expresarse así. Y no tener que inventar o crear argumentos que no lo son, con el fin de no quedarse callado. No siempre se va a saber todo, es mejor aceptarlo y manifestarlo adecuadamente.



La aceptación personal, es de gran importancia porque de ahí deriva el ser uno mismo en todos los aspectos, de no tener que fingir y actuar de una manera que no es a la original que caracteriza a una persona, no debe existir el temor de exteriorizar el verdadero yo. Nadie es perfecto por lo que se tiene el derecho a decir “no me importa” ya que cada uno posee prioridades, en las que unas no serán tan significativas que es mejor expresarse así.

### **1.1.10 Técnicas Asertivas**

Muñoz, Crespí y Angrehs (2011) demuestran la existencia de técnicas para poner en práctica la comunicación asertivas, estas son las siguientes: la técnica del disco rayado; lo que se pretende con esta técnica es el manejo al momento de persistir y expresar los deseos propios, también permite saber si los demás están poniendo atención de lo que se habla se trata en repetir varias veces y sin dar explicaciones, lo que se piensa y opina. Como por ejemplo decir oraciones como: me parece interesante, pero yo también opino que bien pero yo mantengo la opinión de antes.

La técnica del banco de niebla: se pone en práctica cuando en la interacción se pretende que la persona acepte la crítica que le hacen los otros por el motivo que tienen razón o también se acepta con el fin de no crear una confrontación, lo que obliga a no expresar los pensamientos propios.

Saber reconocer que los demás pueden tener razón a los argumentos que plantean, pero a la vez expresar la opinión propia crea un banco de niebla, en donde ambos enfrenten las críticas sin despreciarlas y sin contraatacar con otras críticas. Evitar los tonos de sarcasmo, burla o ironía. Un ejemplo a esto es manifestar: Debo reconocer que tienes razón a lo que me dices, lo tomaré muy en cuenta.

Técnica de la aserción negativa: se emplea básicamente uno de los derechos asertivos que ya se han mencionada, el derecho a equivocarse. Hay situaciones en las cuales se cometen errores, por lo que es importante afrontarlos y ser responsables, sin recurrir necesariamente para todo una disculpa, ver el error cometido como una experiencia de cambio y aprendizaje.

Técnica de la interrogación asertiva: se manifiesta cuando se están dando críticas hacia la persona, por lo que se le pide en un dado momento que explique aquello que llama la atención, para tener información adicional. Lo que se pretende con esta técnica es la sinceridad de la otra persona como por ejemplo: Me puedes ampliar el motivo, del desagrado de la forma en que me exprese.

Técnica de autorrevelación: como la misma palabra lo dice, en revelar la verdadera conducta, el ser uno mismo, donde se exteriorice ambas partes, más aspectos personales, para así lograr una interacción confiable, sincera y armoniosa. Como por ejemplo utilizan la frase: discúlpame por lo lento que me expreso, me pongo muy nervioso, pero te parece que te cuente el porqué de este comportamiento.

Técnica de la aceptación positiva: se entiende cuando hay situaciones en las que se desea algo y con el fin de obtenerlo se recurre a alabar y elogiar aquella persona que la posee, que se recurre a esa actitud con el objetivo de poseerlo, aunque estas alabanzas no sean reales y sinceras. Se trata de aceptar esos elogios, pero sin que provoquen influencia y se aparten de la idea central. Como por ejemplo: si yo tengo esa habilidad para hacer es manualidad, pero no puedo hacerlo para mañana, si es que me lo estás pidiendo.

## **1.2 Agresividad**

### **1.2.1 Definición**

Requena (2008) Manifiesta que agresividad es una de las tácticas al servicio de la competición social, la cual se considera como una conducta normal del ser humano que va encaminada a obtener saldos favorables por medio de la socialización que sean de manera conflictiva. Es una conducta en la cual no precisa un daño físico sino más bien se puede producir a base de molestias o prejuicios que pueden provocar humillación o desagrado por los demás.

La conducta agresiva rara vez aparece de manera espontánea o que contenga un desarrollo evolutivo, esto se producirá en determinados momentos pues puede ser una respuesta de estrés que ocurre en un momento vulnerable.

Martos y Millán (2008) explica que la conducta agresiva se presenta en las personas a temprana edad ya esta es una respuesta innata ante determinada situación, es un comportamiento normal, necesaria para la supervivencia que implica instinto de posesión. Cuando una persona no tiene la capacidad de controlar los impulsos y permite que sus reacciones agresivas afloren puede tener consecuencias negativas tanto para la misma persona como los que lo rodean.

(Bandura referido por Martons y Milan 2008) sitúa los orígenes de la agresión en el aprendizaje social, se debe a modelos que se aprenden a lo largo del desarrollo en el que se desarrolla e interactúa la persona. Desde niños al observar en los adultos estas conductas hay una alta posibilidad en que el niño sea agresivo, porque cuando en el adulto el modelo es bueno y no enseñan a los niños a ser agresivos, se puede matizar que los niños muy pequeños pueden no saber canalizar sus emociones negativas, pero ahí está el adulto para enseñarle con verdad, ejemplo y simpatía.

Cristina, Pérez y López (2006) manifiestan que hay autores que sitúan el origen de la agresividad como una respuesta al dolor como resultado a una amenaza; otros piensan que es una respuesta de la frustración en el que no se pueda tolerar una situación, un estado emocional que aparece en el individuo cuando ve bloqueada la consecución de un objetivo; hay quienes defienden la agresividad que es de forma natural de liberar la tensión.

Todos los seres humanos nacen con una determinada personalidad que se irá construyendo y moldeando a lo largo de la vida en el que experimentará situaciones difíciles que pueden afectar el comportamiento, la herencia y el medio, ambos son aspectos presentes e interdependientes, no puede darse el uno sin el otro.

Silva (2008) enuncia que agresividad es el acto en que se lesiona a otros de forma verbal ya que cuando es de forma física es agresión. Pero a diferencia de los hombres que tienden a ser más

agresivos de forma física, las mujeres demuestran una agresión relacional que consiste en comportamientos que intencionalmente buscan lastimar a otra persona al dañar o manipular las relaciones interpersonales con otros.

Es un tipo de agresión indirecta en el que la persona no se acerca a la víctima pero sí puede lastimar de forma verbal como por ejemplo inventar chismes, humillar, degradar entre otros. Los seres humanos por impulso son agresivos, que se manifiesta de forma distinta; a los niños por el género se les permite y hasta se les refuerza la agresividad y agresión, mientras que a las niñas se les refuerza la expresión de habilidades interpersonales como cariño, comprensión y cuidado.

### **1.2.2 Tipos de Agresividad**

Soriano et al (2014) expresa que hay dos tipos de agresividad la primera es la agresión reactiva la cual consiste en un comportamiento que sucede como una reacción ante una amenaza que está relacionada con una activación emocional intensa donde se manifiesta imposibilidad y hostilidad en donde el objetivo subyace en dañar al otro, esta será secundaria ante una frustración por la impotencia de alcanzar un objetivo. La segunda es la agresión proactiva en donde el individuo se concibe como una estrategia más que el sujeto pone en marcha para la obtención de un beneficio.

Ambas están relacionadas con distintas variables socio cognitivas y conductuales. La agresividad proactiva se relaciona con una baja reactividad emocional con ausencia de sentimientos de culpabilidad y escasa empatía. Agresividad reactiva se relaciona con la baja tolerancia a la frustración y una alta impulsividad.

Soutullo, Esperon y Mardomingo (2010) clasifica la agresividad según su origen, primero la agresividad espontánea o auto afirmativa también conocida como hostil su objetivo es hacer daño a otra persona. Luego está la agresividad instrumental también conocida como deliberada o predatoria en donde el objetivo es poseer un beneficio.

La agresividad emocional se manifiesta en emociones y sentimientos destructores como la ira, cólera, odio, envidia, celos, venganza entre otros. Estos se harán presentes ante un conflicto

difícil de manejar por la persona y por el cual será difícil dominar o lidiar con estas emociones que tiene como consecuencia un desplazamiento ante alguien o algo. También la agresividad se divide según su forma operativa como la activa en donde se expresa mediante manifestaciones directas de hostilidad. La pasiva se manifiesta en actitudes de oposición

Colchero (2006) expone que las personas expresan diferentes formas en las cuales pueden disfrazar la conducta agresiva por lo que hay unas menos obvias y difícilmente pueden reconocerse, primero está la agresión verbal directa: que se refiere aquellas palabras que pueden herir a las personas a su alrededor, como ofensas, insultos, amenazas . Segundo esta la agresión verbal indirecta que incluye comentarios sarcásticos y rencorosos, murmuraciones maliciosas, culpar a los demás y sentirse superior.

Agresión no verbal directa que consiste en aquellos gestos que niegan o contradicen las palabras amables del agresor, que hacen sentir a la persona confundida, tonta o humillada. Luego se encuentra la agresión no verbal indirecta que se refiere cuando la atención de la persona se dirige a otro lugar ajeno a la conversación en donde se demuestra el desinterés de lo que habla la otra persona

Dentro de la agresividad en la comunicación se encuentra un término que es muy mencionado dentro de este comportamiento que es la hostilidad que consiste en la forma en que el atacante se expresa y oculta sus verdaderos sentimientos; se puede dar en una situación en la que el sujeto dice no estar enojado cuando sus gestos dicen lo contrario y demuestra furia, puños cerrados, entre otros.

Van-Der Houfstadt y Gómez (2006) mencionan que dentro de los estilos de comunicación agresiva se encuentra la conducta paraverbal; se manifiesta en una persona agresiva cuando el volumen de su voz es alto, no da oportunidad para que el otro hable, no permite los silencios.

### **1.2.3 Características de una Persona Agresiva**

González (2004) menciona que la acción agresiva deteriora el intercambio positivo de la relación humana, donde el objetivo primordial es la dominación de las personas en las cuales haga valer sus opiniones sin respetar la opinión de los demás, lo que desean lograr será por medio de la humillación y la degradación haciendo de los demás débiles y menos capaces de expresar sus necesidades, abusando de otros siendo así insensibles.

Colchero (2006) revela que una de las situaciones comunes que demuestran es el menosprecio en donde se percibe una aparente preocupación, consideración y sinceridad ante los demás y como consecuencia la víctima empieza a dudar de sus capacidades, hasta el punto de olvidar sus planes. El comportamiento agresivo se caracteriza también por el retraimiento donde no comunica los planes ya que difícilmente compartirá algo con alguien más, menosprecia las habilidades, capacidades, opiniones, sentimientos, necesidades y experiencias del otro porque este lo opaca o desvía la atención de los demás.

Se puede presentar cuando entre la interacción se dan las bromas donde el ataque puede verse disfrazado y en dado momento un comentario no parece gracioso porque en realidad no es él, hiere los aspectos sensibles de la persona, o situaciones en los que puede verse incomodo por temas que le avergüenzan o molestan, generalmente se manifestara en público para demostrar un rostro de triunfo.

Otros aspectos indiscutibles de la agresividad son acusar o culpar con el fin de no tomar responsabilidad ante un conflicto, por lo que es más cómodo trasladar esa tensión a alguien más trasladando la furia e irritación que maneja. Juzga y critica haciéndolo de una manera hostil. Minimiza lo que dicen o hacen los demás, hace parecer insignificante. Puede llegar al punto de amenazar a la persona que se interponga en su camino o que obstaculice un objetivo que desea lograr.

Acosta (2011) manifiesta que dentro de la conducta agresiva se oculta una persona cobarde, donde posee sentimientos de inferioridad, inseguridad, conflictos internos que afectan el modo en

el que se comunica, tiene la necesidad de demostrar a los demás lo fuerte e importante que debe ser para reafirmar el ego, disfruta herir, porque así muestra su poder. Como resultado al utilizar este comportamiento la persona es solitaria ya sea con la familia; en el trabajo porque los demás se mostraran alejados, para evitar un conflicto o un momento desagradable con esa persona.

#### **1.2.4 Causas de la Agresividad**

Ibáñez (2011) exhibe que las causas del comportamiento agresivo se pueden encontrar tanto en las manifestaciones innatas naturales de las personas, como en las ambientales que son aquellos estímulos exteriores que provocan diferentes respuestas conductuales. De acuerdo con la teoría de la identidad social elaborado por Tajfel la agresividad se podrá explicar tomando como base los conflictos intergrupales a consecuencia de las desigualdades entre grupos, comparación social, categorización a las normas sociales que se presentan dentro de un grupo.

El sentimiento de pertenecer y ser aceptado en un grupo es lo que afecta directamente a la percepción e interpretación de situaciones de interacción social, esto induce al individuo a actuar con vistas a promover el propio grupo, los comportamientos e ideologías que manejan dentro del mismo es lo que justifica los comportamientos de agresividad, con el fin de beneficiarse. Esta conducta puede ser un medio para luchar contra las desigualdades sociales.

Vásquez (2011) revela que las principales causas de los comportamientos agresivos, son la carencia de diferentes aspectos como: la falta de empatía emocional que provoca la desvinculación con los demás, el egocentrismo que se define como la exagerada exaltación de la propia personalidad, déficit en el estilo atribución que constituye imputar intencionalidad y hostilidad a los demás.

Gómez y Ramírez (2005) manifiesta que el origen de esta conducta es naturalmente instintivo como sociocultural donde ambas están muy relacionadas para su manifestación las cuales poseen cualidades malignas. Los factores ambientales que contribuyen con la agresividad son: las frustraciones, privaciones, amenaza y riesgo pero cuando se menciona a cualidades malignas, se

refiere a manifestaciones de ira, odio, furia, vergüenza, envidia, celos, afán de imponerse, estos sentimientos son destructivos

Pérez y Pérez (2011) resaltan que este comportamiento se debe a un impulso natural, en donde una energía interior ayuda hacer frente a diversos desafíos de la vida, como también se entiende como un elemento inherente para la supervivencia, que fomenta la autoafirmación física y psíquica de las personas. La agresividad puede ocasionar o no un acto agresivo.

Las personas ven esto como una tendencia a responder violentamente, propensa a faltar el respeto, ofender con el fin de provocar a los demás. Esta conducta se hace presente como algo ni positivo, ni negativo porque esto depende del autocontrol que cada persona realice o exprese. Las causas se presentaran debido a los diversos factores que provocan conflictos en los que se puede mencionar: la injusticia, la exclusión social, la marginación y la vulnerabilidad de los derechos de las personas.

Esta situación ocasiona reiterativamente conductas de aislamiento, soledad, marginación, sentimientos de exclusión. Las personas que padecen estas conductas, presentan síntomas como: tristeza, falta de ganas de comer, miedo entre otros, que provocan un malestar interior a que se verá reflejado en la forma en que se comunican con los demás, ya que si la persona se encuentra bien interiormente simplemente se reflejara o se percibirá por los demás.

Una de las causas de la agresividad son los conflictos los cuales se pueden agrupar en dos categorías: personales y sociales. A nivel personal se puede mostrar por conflictos en el sistema de valores, acciones incoherentes, imposibilidad de entendimiento, pasión por el poder, falta de apertura, poca habilidad para llegar al entendimiento, rumores y comentarios dañinos, falta de respeto y falta de comunicación y desconfianza.

A nivel social se presenta cuando se producen cambios en los estilos de vida, la propia diversidad cultural, situaciones sociales que provocan tensión, desconfianza entre la gente, falta de comunicación, choque de las relaciones interpersonales, imposición de criterio de unas personas o grupos. Para poder resolver un conflicto y que se produzca una buena relación, es preciso que



una persona no se considere superior a otra, se debe mantener una actitud humilde admitiendo los errores, pedir disculpas cuando es necesario, tener en cuenta la opinión y juicio que hagan los demás.

### **1.2.5 Agresión, Agresividad y Violencia**

Pérez y Pérez (2011) expone que la agresividad, se manifiesta en conductas que provocan la agresión, que da lugar a la violencia que es la expresión social de la agresividad. El termino agresión se vincula a violencia, no el de conducta agresiva, el término violencia no es un simple sinónimo de agresión ya que usualmente se ha superpuesto. La violencia es una estrategia que también de forma intencionada, pretende obtener sumisión de otra persona para dominarla y alcanzar beneficios directos e inmediatos. La violencia puede utilizar la agresión en sus diferentes formas: directa, física, sexual entre otros. La agresión es una de las tácticas que la violencia puede emplear para obtener sus fines.

Algunos autores consideran que la violencia es una forma más extrema de la agresión física, pero no toda la agresión es violenta como por ejemplo un empujón, en el contexto de un juego o un deporte es un acto agresivo pero no es necesariamente violento.

A diferencia de la agresión, la agresividad es una disposición temperamental que forma parte del repertorio de características básicas de la personalidad del sujeto, se mantiene a lo largo de toda la vida por lo que es independiente del contexto donde se encuentra. La agresión es dependiente ya que hace referencia a producir lesiones o sufrimiento al otro de forma física.

Gómez y Ramírez (2005) expresan que la violencia significa la potencia o el ímpetu de las acciones físicas, la fuerza que se hace a alguna cosa o persona para sacarla de su estado, modo o situación natural. Es una acción que aniquila la vida de una persona o que pone en grave peligro su existencia, es por tanto una agresión destructiva e implica daños físicos a los demás de su propiedad.

El concepto agresión se refiere al acto en sí, a la conducta observable, siendo la conducta agresiva un fenómeno interactivo y multicausal, en el que hay un componente biológico que únicamente predispone a la persona hacia la agresión pero no la condena a ejercerla; un componente contextual donde se generan y manifiestan las tensiones, frente a las cuales la respuesta agresiva es solo una de las múltiples formas de afrontamiento de una situación difícil. La agresividad es la disposición presente en los seres humanos, que se puede activar ante determinadas situaciones de interacción social, dando origen a múltiples respuestas como los actos agresivos.

### **1.2.6 Técnicas para Reducir la Agresividad**

Acosta (2011) indica que es fundamental que la persona aprenda a canalizar adecuadamente su agresividad sin caer en los extremos de la pasividad, en descargar todo aquello que le molesta de una forma controlada. Primero se encuentra la concienciación o mentalizarse, en donde ante ciertas situaciones la persona le dará un significado diferente a la misma, generalmente su origen es a una respuesta adaptativa; por lo regular rápidamente quiere responder ante un conflicto que se presente, por lo que es necesario pensar antes de actuar.

Hacer un lista de situaciones que provocan reacciones de agresividad por lo que es mejor evitarlas, la impulsividad y la tendencia a responder de una forma incorrecta que puede herir a otros es lo que se quiere prevenir, cada persona en situaciones es consciente de este comportamiento, como otros hasta que terceras personas se lo hacen saber, reflexionan sobre esta conducta.

Es útil la reestructuración cognitiva en modificación de esquemas cognitivos, formas de pensar o percibir las cosas que llevan a pensamientos desproporcionados para situaciones que ayudan a la agresividad aparezca.

Distraer la atención de los pensamientos distorsionados que causan la agresividad y evitar la respuesta agresiva se debe sustituir por otra más adaptativa. Estas técnicas que se presentaran a continuación deben entrenarse y hacerlas primero cuando no se está enfadado:

- Contar hasta 10 y no hablar hasta estar calmado, recitar el alfabeto o pensar en otra cosa,
- En vez de discutir, darse un ducha fría, golpear una almohada, hacer ejercicio,
- Buscar una actividad de distracción,
- Hacer una lista de frases que tranquilicen y repetir las.

Richard J. Philip G. Zimbardo (2005) manifiestan que las expectativas son uno de los factores asociados a la agresividad, es necesario evitar tener expectativas excesivamente altas sobre los demás o sobre las situaciones.

La meditación es una técnica muy utilizada en el control emocional y para centrarse en el presente, sería mucho más funcional ponerlo en práctica diaria. También están las técnicas de relajación que resulta ser muy efectiva tanto en prevención, como en solución o afrontamiento al momento de la comunicación agresiva. Las más utilizadas son la respiración abdominal, la relajación muscular progresiva. Tendrá como resultado el demorar o retardar la respuesta agresiva, intentado no obedecer a la respuesta impulsiva, así hasta lograr controlarla.

## II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El ser humano por naturaleza es un ser sociable, pues constantemente interactúa con personas a su alrededor con alta influencia del ambiente por ello el bienestar psicológico o mental está relacionado a diferentes circunstancias por las que atraviesa; para lograr esta sociabilidad las personas utilizan la comunicación verbal y no verbal para poder expresar los pensamientos y sentimientos. De acuerdo a las diferentes circunstancias o situaciones también existirán distintos comportamientos y pensamientos los cuales provocan una respuesta en su comunicación, que idealmente debe ser asertiva; esto se refiere a la habilidad social en la que se pueden expresar los derechos propios sin agredir ni ser agredido. La asertividad se puede percibir en todas las personas y grupos sociales, debido a que estos vínculos de afectividad y apego se derivan de la convivencia, pueden llegar a influir de manera directa en el actuar de cada individuo.

Existen conductas opuestas a la asertividad las cuales son maneras equivocadas de comunicación que pueden afectar la socialización de aquellos que la manifiestan, una de ellas es la agresividad que se define como aquella conducta en que la persona se expresa de manera ofensiva y violenta. La agresividad si bien es dañina para la interacción humana, en algunos casos es de vital importancia para la supervivencia del individuo, anteriormente fue de mucha utilidad en la evolución, ya que el humano se desenvolvía en un ambiente hostil, que lo llevo al hombre a poder utilizar esta conducta para poder defenderse dentro del contexto en que se desarrollaba.

Actualmente Guatemala ha evolucionado y con ello ha traído cambios en las estructuras familiares, se ha observado un aumento de madres solteras, quienes son responsables del cuidado y la crianza de los hijos de manera unánime, tienen a cargo el manejo del hogar sin el apoyo de la pareja ya sea por no estar casada, por decisión propia o circunstancias del entorno que conduce a uno de los tipos de familia monoparental; a razón de ello la agresividad se convierte en una entidad realmente medible para determinar si la situación de solteras influye he incurre en inestabilidad o desequilibrio para un correcto desarrollo personal y el de sus hijos, o por el contrario, esta situación provoca el desarrollo de una comunicación asertiva y logra de esta manera un comportamiento adecuado para el buen desarrollo personal y social. Para efecto de la investigación se plantea la siguiente pregunta.

¿Cuál es nivel de asertividad y agresividad que manifiestan las madres solteras?

## **2.1 Objetivos**

### **2.1.1 Objetivo General**

Establecer el nivel de la conducta asertiva y agresiva de las madres solteras.

### **2.1.2 Objetivos Específicos**

- Analizar la asertividad en las madres solteras,
- Identificar la agresividad de las madres solteras,
- Proponer talleres de conducta asertiva para madres solteras que lo deseen.

## **2.2 Definición de Variables**

- Asertividad,
- Agresividad.

### **Definición Conceptual:**

#### **2.2.1 Asertividad**

Peñafield y Serrano (2010) definen asertividad como la manifestación de conductas interpersonales, donde la persona posee la capacidad de expresar o dar a conocer a los demás lo que siente y piensa, la cual involucra un cierto riesgo social, depende de la cultura en que la persona se desenvuelva.

#### **2.2.2 Agresividad**

Requena (2008) Manifiesta que agresividad es una de las tácticas al servicio de la competición social, la cual se considera como una conducta normal del ser humano que va encaminada a

obtener saldos favorables por medio de la socialización que sean de manera conflictiva. Es una conducta en la cual no precisa un daño físico sino más bien se puede producir a base de molestias o prejuicios que pueden provocar humillación o desagrado por los demás.

### **Definición Operacional:**

Las variables de estudio se operacionalizaron a través del test INAS-87 del autor Dr. Javier Jimenez Garcia de Alba; que consta de treinta y nueve elementos divididos por las columnas A, B, C a la par de cada pregunta habrá un paréntesis en el cual deberá marcar con un dos si considera que es casi siempre o puede marcar con uno si es a veces, el test evalúa tres áreas importantes en la comunicación del ser humano las cuales son asertividad, no asertividad y agresividad. Es aplicable para adolescentes y adultos de ambos sexos.

No hay un tiempo establecido para su ejecución. Este test da lugar a la intervención de sutiles mecanismos de defensa, que les lleva a escoger aquel tipo de respuestas más acorde a su yo ideal en lugar de un yo real. Por lo que esto no tiene ninguna escala intermedia de sinceridad o autenticidad.

### **2.3 Alcances y Límites**

Se trabajó con un número de 30 madres solteras pertenecientes a la oficina municipal de la mujer en el cual brindan cursos de capacitación en diferentes oficios. Las pruebas fueron aplicadas a mujeres sin importar edad, etnia y religión.

Una de las limitantes fue que los grupos de capacitación están esparcidos en diferentes lugares por lo que hubo en ocasiones dificultades, también la reducción de tiempo que se proporcionó para poder hacer el estudio, en ocasiones la falta de colaboración, el nivel académico de algunas madres solteras.

## **2.4 Aporte**

La presente investigación analiza la asertividad que se manifiesta en las madres solteras y el nivel de agresividad, ya que son comportamientos que tienen influencia en las relaciones interpersonales. La información obtenida del estudio fortalece el conocimiento acerca de las mismas y esto que permitirá orientar a las personas.

Por medio de este estudio se brinda a la Universidad Rafael Landívar un conocimiento más amplio y profundo sobre un estilo de comunicación poco conocido, que al paso del tiempo ha trascendido. Será de utilidad para los estudiantes de la facultad de humanidades, en especial para los estudiantes de la carrera de psicología clínica con fines académicos ya que tendrán a su alcance toda la información recabada.

A raíz de la propuesta realizada, la Oficina Municipal de la Mujer de Quetzaltenango cuenta con una programación de actividades que podrán desarrollar y poner en práctica la habilidad social que representa la asertividad en el entorno considerando que Guatemala por sus diferentes características sociales como las madres solteras que han aumentado en la actualidad, y por medio de las diferentes organizaciones a nivel nacional puedan tomar como una guía la presente investigación y desarrollar nuevas propuestas.

El estudio realizado puede resultar un tema de mucho interés y motivar a futuras investigaciones a innovar y proporcionar conocimientos sobre la habilidad social que es la asertividad.

### **III. MÉTODO**

#### **3.1 Sujetos**

Para la realización de esta investigación se contó con un universo de 30 mujeres que son madres solteras. Comprendidas entre las edades de 19 a 68 años, tomándose a los sujetos en su totalidad en el área rural y urbana en el departamento de Quetzaltenango. Ellas son ladinas e indígenas de nacionalidad Guatemalteca, los sujetos tienen una escolaridad del nivel básico y otras personas no pudieron aprender a leer y a escribir que pertenecen a la oficina municipal de la mujer

#### **3.2 Instrumentos**

Se utilizara el test INAS-87 del autor Dr. Javier Jimenez Garcia de Alba. De origen mexicano que lo publica en su libro curso de asertividad, editado en la universidad Iberoamericana en el año 1983, luego adaptado a Guatemala Esta consta de treinta y nueve elementos divididos por las columnas A, B, C a la par de cada pregunta habrá un paréntesis en el cual deberá marcar con un dos si considera que es casi siempre o puede marcar con uno, si es a veces. El test evalúa en nivel de asertividad, no asertividad y agresividad.

Este inventario puede ser administrado de forma grupal o individual, según sean las condiciones como el ambiente, tiempo y disponibilidad de las personas. El test está diseñado para personas universitarias o de nivel medio, pero puede emplearse con otras personas adultas o adolescente de cultura más baja.

No hay un tiempo establecido para su ejecución. Este test da lugar a la intervención de sutiles mecanismos de defensa, que les lleva a escoger aquel tipo de respuestas más acorde a su yo ideal en lugar de un yo real. Por lo que esto no tiene ninguna escala intermedia de sinceridad o autenticidad. Por lo que es importante insistir en que los examinados no piensen excesivamente las respuestas.



### 3.3 Procedimiento

- Elección del tema, se presentaron tres temas dirigidos a la Coordinación de Humanidades de la Universidad Rafael Landívar para su análisis y posterior autorización de acuerdo a los criterios establecidos,
- Las autoridades respectivas dieron aprobación de un tema sobre asertividad en madres solteras,
- Fundamentación teórica. Proceso ejecutado mediante la revisión de la bibliografía pertinente y suficiente que respondieran a las exigencias del tema objeto de estudio,
- Realización de la tesis se investigó y elaboro los antecedentes, se realizó el Índice como guía para una mejor organización y orden de los temas y subtemas a tratar en la investigación para el marco teórico y planteamiento del problema,
- Aplicación de los instrumentos, la prueba psicométrica fue aplicada a 30 madres solteras que asisten a la Oficina Municipal de la Mujer para ser capacitadas en algún oficio,
- Se elaboró el Método estadístico correspondiente de significación y fiabilidad de la media aritmética en muestras normales,
- Tabulación de los resultados, se procedió a la calificación e interpretación de la prueba, se utilizó el método de fiabilidad de proporciones para realizar una discusión cualitativa de los resultados, y se realizó el método de significación de la media en la muestra,
- Interpretación de los resultados, los cuadros estadísticos presentados proporcionan información referente a la frecuencia de los resultados obtenidos, nivel de confianza, margen de error promedio, el máximo de error alcanzado, la razón crítica y la significación. Se estableció la media y desviación estándar de la asertividad y agresividad en madres solteras,
- Discusión de los resultados, en esta fase del proceso de investigación se logró verificar el alcance de los objetivos propuestos en el marco teórico con relación a los datos que proporcionó la prueba psicométrica,
- Conclusiones, que es donde se establecen las verdades obtenidas del marco teórico y de la investigación realizada,
- Recomendaciones, en esta fase se sugieren alternativas de solución a la problemática planteada en un principio de la investigación, en apoyo a las madres solteras,

- Propuesta, los datos obtenidos en la investigación dieron lugar a elaborar la propuesta que va dirigida a madres solteras en función a su adecuada comunicación con el medio social en el que se desenvuelven.

### 3.4 Tipo de Investigación, Diseño y Metodología Estadística

Para el desarrollo del presente estudio se utilizó la investigación descriptiva:

Achaerandio (2010) Define la Investigación descriptiva como aquella que estudia, interpreta y refiere lo que aparece. Abarca todo tipo de recolección científica de datos, con el ordenamiento, tabulación y evaluación de datos. Busca la resolución de algún problema o alcanzar una meta de conocimiento.

Es típica de las ciencias sociales; examina sistemáticamente y analiza la conducta humana personal y social en condiciones naturales, y en los distintos ámbitos en la sociedad, familia, comunidad entre otros.

Como toda investigación, la descriptiva busca la resolución de algún problema, o alcanzar una meta del conocimiento, suele comenzar con el estudio y análisis de la situación presente. La investigación descriptiva se utiliza también para esclarecer lo que se necesita alcanzar (metas, objetivos finales e intermedios) y para alertar sobre los medios o ver en orden a alcanzar esas metas u objetivos.

#### Significación de la media aritmética:

1. Establecer el nivel de confianza

$$99\% = z_{2.58}$$

2. Encontrar el error típico de la media aritmética

$$\sigma = \frac{\sigma}{\sqrt{n-1}}$$

3. Hallar la razón crítica

$$Rc = \frac{x}{\sigma}$$

4. Comparación de la razón crítica con el nivel de confianza.

$$R_c \leq \geq 2.58$$

### **Fiabilidad de la media aritmética**

1. Establecer el nivel de confianza

$$99\% = z_{2.58}$$

2. Encontrar el error típico de la media aritmética

$$\sigma = \frac{\sigma}{\sqrt{n-1}}$$

3. Hallar el error muestral

$$E = n_{dc} * \sigma_x =$$

4. Intervalo confidencial

$$I.C = X - E$$

$$X + E$$

#### IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Para poder dar a conocer los resultados de la investigación, se utilizó la prueba psicométrica INAS-87 que mide tres parámetros de conductas que son: no asertivo, asertivo y agresivo, este test se manejó para determinar las puntuaciones de asertividad y agresividad en las madres solteras, el estudio fue realizado en la Oficina Municipal de la Mujer de Quetzaltenango, con madres solteras, sin importar edad, etnia, creencia religiosa y cultura. Con un número de 30 sujetos.

Cuadro 1

No Asertividad.		INAS-87						
N	X		x	Ls	Li	Rc	Sig	Fiab
30	26	6	1.11	29	23	23.42	si	si

Fuente trabajo de campo

Los resultados que se obtuvieron en el trabajo de campo dio una media aritmética de 26, en la desviación típica se obtuvo 6, en la puntuación del error de la media fue un 1.11, el resultado del límite superior fue de 29 y del límite inferior fue de 23, la razón crítica es 23.42. Esto indica que los resultados fueron significativos y fiables.

Cuadro 2.

4.2

Asertividad.		INAS-87						
N	X		x	Ls	Li	Rc	Sig	Fiab
30	49	9.84	1.82	54	44	26.92	si	si

Fuente trabajo de campo

En el cuadro de asertividad se puede observar que la media aritmética fue de 49, en la desviación típica fue de 9.84, en la puntuación del error de la media fue de 1.82, el límite superior es 54 y el inferior es de 44, la razón crítica es de 26.92. Los resultados mostraron ser significativos y fiables. Se puede establecer que el nivel de la conducta asertiva que manifiestan las madres solteras es alto por lo que el objetivo general fue alcanzado

Cuadro 3.

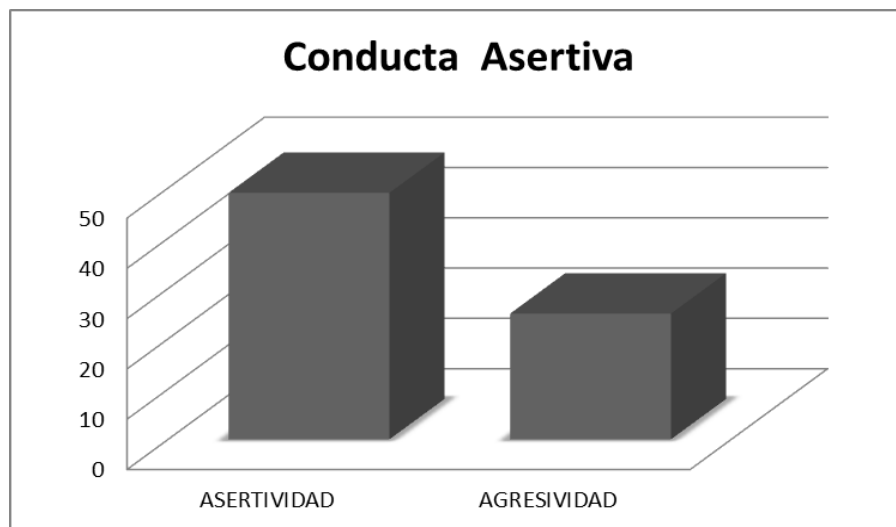
4.3

Agresividad.		INAS-87						
N	X		x	Ls	Li	Rc	Sig	Fiab
30	25	7.01	1.30	28	22	19.23	si	Si

Fuente trabajo de campo

En los resultados del cuadro de agresividad se muestran una media de 25, en la desviación típica de 7.01, la puntuación del error de la media es de 1.30, el límite superior es de 28 y el límite inferior es de 22, la puntuación de la razón crítica es de 19.23. Los resultados fueron significativos y fiables. De acuerdo al objetivo general se pudo establecer que el nivel de la conducta agresiva es baja se identifica como una conducta que no prevalece en las madres solteras.

Grafica 1



Fuente Trabajo de campo

De acuerdo con la gráfica, se analiza que la conducta asertiva es superior, ya que se demostró con un puntaje alto de 49 puntos esto indica que las madres solteras tienden a expresar sus sentimientos, respetando el de los demás de una forma honesta y prudente por lo que el objetivo específico fue alcanzado.

Se identificó la agresividad como una conducta que no prevalece ya que dio como resultado de 25 puntos, esto aduce que las madres solteras no se expresan de forma imponente con el fin de dominar y degradar a las demás, por lo que el objetivo específico fue alcanzado

## V. DISCUSIÓN

Actualmente las estructuras sociales de la familia han cambiado, pues hay noticias en los diferentes medios de comunicación acerca del aumento de madres solteras, ellas deben **enfrentar una maternidad solitaria como consecuencia del abandono de la pareja, una separación o decisión propia, estas mujeres quedan solas en la crianza con la responsabilidad de los hijos, derivado de esto las mismas buscan adaptarse a un nuevo rol ya que representa un cambio en donde deben enfrentar la vida sin el apoyo de la pareja y la familia; esto provoca en ellas cambios significativos respecto a su sociabilidad y esto se refleja en la comunicación que tienen con los demás; es aquí donde la asertividad entra en discusión pues esta favorece y fortalece la interacción social y el autoestima que se refleja al poseer bienestar propio.**

Peñafield y Serrano (2010) definen asertividad como la manifestación de conductas interpersonales donde la persona posee la capacidad de expresar o dar a conocer a los demás lo que siente y piensa ante diferentes situaciones que se le presenten, la persona sabrá cómo actuar y comportarse para encontrar un equilibrio donde exprese lo que siente pero también hacer valer sus derechos.

(Lazaraus como se citó en Guell 2005) refiere cuatro patrones fundamentales de una persona asertiva las cuales son: la capacidad de decir no cuando es necesario sin que la persona sienta culpa, poseer la capacidad de pedir favores y ser agradecidos por ellos, también la capacidad de conocer los sentimientos propios y de los demás ya sean positivos o negativos y también tener la capacidad de iniciar, continuar o terminar una conversación; La conducta asertiva que es una habilidad social, y se manifiesta en el respeto a la integridad propia como la del otro.

A razón de lo anterior se deben tomar en cuenta los resultados obtenidos en el trabajo de campo, los mismos indican que en la asertividad presentan una media aritmética de 49 puntos y una desviación típica de 9.84,asimismo una razón critica de 26.92 lo cual hace el estudio significativo y fiable; con esto se indica que una persona asertiva es aquella que actúa de manera prudente y sencilla como lo mencionan Bach y Fores (2008) que ser asertivo es encontrar un

equilibrio con lo que se dice y hace de una manera oportuna, porque las personas que utilizan este comportamiento saben decidir y discernir con todo aquello que quieren expresar.

Ser asertivo trae consigo beneficios ya que se sabe conseguir lo que es mejor de una manera justa y honesta sin interponer o sobrepasarse con los demás; ante conflictos la madre soltera sabe llevar la situación sin dejarse influir por otro o llegar al punto de expresarse de una forma agresiva según Riso (2012) un beneficio importante de ser asertivo es el fortalecimiento del amor y la estima propia, también la capacidad de sentirse digno y reconocido, sin tener en cuenta la posición social, profesión y estado civil, porque simplemente el estilo de comunicación que utilice se verá reflejado en el bienestar personal.

Dentro de la asertividad también se encuentra la conducta pasiva o no asertiva que consiste en la poca importancia que se le da a las opiniones y sentimientos propios que refleja inseguridad, una de las consecuencias más significativas es el daño hacia el autoestima perdiendo el respeto hacia uno mismo.

Hablando de lo anterior esta conducta también puede estar obstaculizada por otro comportamiento que está muy relacionado a ella, como menciona Van der Hofstadt (2005) la comunicación puede verse afectada cuando la persona no escucha o impone argumentos y opciones propias, que no deja espacio y tiempo para que los demás participen; Esas son las principales características de personas que funcionan en comunicación agresiva.

Una conducta agresiva puede verse como normal, de acuerdo al entorno donde se encuentra la persona, como menciona Requena (2008), la agresividad es una conducta en la que no precisa un daño físico sino más bien se puede producir a base de molestias o prejuicios que pueden provocar humillación o desagrado por los demás.

Martos y Millán (2008) explican que la agresividad es un comportamiento necesario para la supervivencia que implica un instinto de posesión sucede que cuando la persona no tiene la capacidad de controlar los impulsos y permite que sus reacciones agresivas afloren y lastimen a los demás.

Silva (2008) enuncia que agresividad es el acto en que se lesiona a otros de forma verbal ya que cuando es de forma física es agresión; pero a diferencia de los hombres que tienden a ser más agresivos de forma física, las mujeres demuestran una agresión relacional, que consiste en comportamientos que intencionalmente buscan dañar a otra persona o manipular las relaciones interpersonales con otros.

Cristina, Pérez y López (2006) manifiestan que hay autores que sitúan el origen de la agresividad como una respuesta al dolor como resultado a una amenaza; otros piensan que es una respuesta de la frustración donde no se puede tolerar una situación o un estado emocional que aparece en el individuo cuando ve bloqueada la consecución de un objetivo; hay quienes defienden la agresividad la manifestar que es la forma natural de liberar la tensión.

De acuerdo como se mencionó anteriormente según los resultados del trabajo de campo la agresividad se muestra con una media aritmética de 25 puntos y una desviación típica de 7.01, la razón crítica de 19.23, por lo tanto hace el estudio es significativo y fiable; esto indica que una conducta agresiva deteriora el intercambio positivo de la relación humana como menciona González (2004) el objetivo primordial es la dominación de las personas sin respetar la opinión de los demás y lo que desean lograr esto se obtienen por medio de la humillación y la degradación haciendo de los demás débiles y menos capaces de expresar sus necesidades.

A razón de lo anterior la media aritmética en esta característica es baja por lo tanto lo que predomina más son las conductas asertivas; el nivel de asertividad fue alto ya que la media fue de 49 puntos mientras que la media de agresividad fue de 25 puntos, esto es producto del ambiente puesto que donde se realizó el estudio existe una influencia positiva en estas mujeres la cual es muy beneficiosa para las personas que integran los grupos de capacitación dentro de la Oficina Municipal de la Mujer.

De acuerdo al contexto donde se realizó el estudio existe una alta tendencia que las madres solteras no agredan a otras de forma verbal pues pueden herir con ofensas, insultos y amenazas, estas se califican como agresión verbal directa; todo ello porque el ambiente se presta para formar una atmósfera de comunión y unidad entre ellas.



En forma general los resultados muestran una visión amplia sobre el tema estudiado ya que la asertividad es una conducta aprendida la cual está influenciada por el ambiente y es altamente modificable, el estudio nos da una mejor perspectiva sobre la temática tratada durante la investigación lo que nos da una amplitud para comprender la comunicación de las madres solteras.

Por lo tanto los objetivos trazados anteriormente para la realización de esta investigación fueron alcanzados; ya que el objetivo general fue establecer el nivel de la conducta asertiva y agresiva en las madres solteras lo cual ya fue descrito anteriormente; así también los objetivos específicos los cuales fueron analizar la asertividad de las madres solteras e identificar la agresividad en las mismas en razón en lo anterior y basado en los resultados finales se enfocara la propuesta ante el fenómeno estudiado.

Como conclusión general se pudo observar que el estudio realizado fue de gran importancia y validez pues los resultados fueron muy favorables, porque las madres solteras que pertenecen a la oficina municipal de la mujer mostraron una conducta asertiva, esto es de gran relevancia para los nuevos conocimientos que se han recabado para futuras investigaciones sobre este tema, que es muy interesante e importante en la sociabilidad que cada persona emplea en el diario vivir.

## VI. CONCLUSIONES

- Se ha podido establecer la conducta asertiva en las madres solteras, de acuerdo al estudio y resultados dados, como una conducta que influye lo cual hace posible el fortalecimiento de las relaciones interpersonales y que la conducta agresiva no se manifiesta de manera significativa en los sujetos de estudio.
- Se analizó que la asertividad predomina puesto que el ambiente es favorecedor ya que en la oficina municipal de la mujer brindan capacitaciones que ayudan a la superación personal y al fortalecimiento de la comunicación de las madres solteras.
- Se identificó que la conducta agresiva no es sobresaliente, de acuerdo a los resultados, que fueron de un bajo nivel.
- La asertividad no es una conducta innata, es aprendida y va a estar influenciada por el ambiente en donde la persona se desarrolla, habrá situaciones donde se manifieste una conducta agresiva o pasiva, pero lo importante es ser consciente de ello, porque ser asertivo trae consigo beneficios no solo sociales sino personales para un fortalecimiento del autoestima.
- Las madres solteras que asisten a la oficina municipal de la mujer cuentan con conducta asertiva lo cual las hace cohesionadas y enfocadas en la superación personal.

## VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar más estudios sobre el tema ya que el mismo es desconocido y las personas no comprenden su significado, de ese modo esta investigación marca un precedente para que se extienda el campo de estudio sobre asertividad.
- Es importante continuar con las capacitaciones de la oficina municipal de la mujer ayudan de manera positiva a las madres solteras que asisten a las mismas.
- El tema de asertividad puede ser desconocido para muchas personas, por lo que es importante manifestar que dentro de la asertividad también se manifiestan otros comportamientos en donde puede verse afectada la comunicación, como la pasividad y agresividad.
- Es importante procurar a personas especializadas para que den a conocer temas importantes para mejorar la salud mental, en la cual entra la asertividad, para expresar una comunicación adecuada y socialmente hábil.
- Se debe fortalecer la asertividad en las madres solteras a través de talleres donde se proporcionen herramientas y técnicas que puedan aplicar en su diario vivir tanto en el aspecto social, familiar y laboral.

## VIII. REFERENCIAS

Achaerandio (2010) *iniciación a la práctica de la investigación*, edición 7<sup>a</sup> . instituto de investigación ciencia jurídicas Universidad Rafael Landívar, Campus Central, Vista Hermosa III, zona 16, edificio "0", 2do. nivel Apartado Postal 39-C, Ciudad de Guatemala, Guatemala, 0 I 0 16

Acosta (2011) *como tratar con personas conflictivas*, guía para reducir el estrés y mejorar las relaciones interpersonales, editorial profit, Barcelona 2011.

Acosta (2011) *Guía para la formación y crecimiento personal del joven*, editorial Universidad de Colima.

Alberti, Emmons Michael (2006) *viviendo con autoestima*. Como fortalecer con asertividad lo mejor de tu persona. Editorial pax mexico. Primera edición.

Arredondo (2013), en la revista *Equilibrio* edición 2 en el artículo ser madre en Guatemala

Bach y Fores (2008) *la asertividad para gente extraordinaria*. Editorial plataforma S.L. Barcelona España.

Bejarle (2012) *asertividad práctica*. Como eliminar el miedo al rechazo y alcanzar la libertad emocional. Editorial Lectorum. Tercera edición. México D.F

Belloch (2012) en la página web *entornos virtuales* para la formación del 22 de octubre del 2012 en el artículo estilos de comunicación.

Botero (2009) *la pareja humana en una situación irregular*. Primera edición. Editorial Sana Pablo. Bogotá Colombia.

Castanyer (2011) *Asertividad: expresión de una sana autoestima*. Editorial descleé de brouwer, S.A. Edición 34.

Castanyer y Ortega (2013) *asertividad en el trabajo*. Como decir lo que siento y defender lo que pienso. Editorial Conecta. Edición 001. 3 de octubre del 2013.

Castellano. Gil, Serrano (2004) *mujeres: el análisis*. Editorial Universitat Jaume.  
Edición 14

Cristina, Pérez y López (2006) *trabajo social, familia y mediación*, ediciones universidad de Salamanca, España.

Colchero (2006) *La cultura en movimiento*, editorial universidad autónoma de Mexico.

Dávila (2013) En la revista el heraldo del 23 de abril en el artículo *¿Qué es asertividad?* Mexico.  
Del Campo (2013) en la página web *coaching para el día a día* del 24 de enero del 2013 en el artículo conducta pasiva, agresiva y asertiva.

De Manuel y Martínez (2007) *habilidades de comunicación para directivos*. Tercera edición. ESIC editorial.

De Toro (2005) *Inteligencia personal y vital. El arte del bien ser y del buen vivir*. Editorial visión net. Madrid España

Del Pozo (2013) *técnicas de comunicación personal y grupal*. Editorial ECU. Edición no. 4

Díaz. (2013) *Tienes las herramientas, aprende a utilizarlas!* estrategias y consejos educativos para maestros, padres y estudiantes. Primera edición. Estados unidos.

Doherty y Carlson (2004) *Como Enriquecer La Vida Familiar en un mundo agitado*. Editorial norma S.A. Colombia.

Duque (2007) *ciclos vitales del ser humano*. Primera edición. Editorial san pablo Colombia.

García (2010) libro *la asertividad como herramienta comunicativa y de desarrollo personal*. España

Güell (2005) *¿Por qué he dicho blanco, si quería decir negro?* Técnicas asertivas para el profesorado y formadores. Primera edición. Editorial Grao.

Golombok (2006) *modelos de familia. ¿Qué es lo que de verdad cuenta?* Primera edición. Editorial graó de irif. España.

Gomez (2005) *XXI ¿Otro siglo violento?*, editorial Diaz de Santos, España.

González (2011) en el artículo titulado el origen de la conducta agresiva que aparece en el blog psicocentro

Ibañez (2011) *introducción a la psicología*, editorial UOC.

López (2014) *memorias del prójimo*. Editorial palibrio. Primera edición. Estados unidos.

Martínez (2010) en la página web *tdcomunicacion.com* del 12 abril del 2010 en el artículo tipos de comunicación.

Martínez (2012) en la página web *Terapia Gestalt Si* del 2 de mayo en el artículo: Principios de la comunicación asertiva. México.

Martinez.M (2009), en la página web *articuloz*, del 7 de junio, en el artículo conducta asertiva.

Martos y Milan (2006) *pedagogía terapéutica*, editorial MAD, S.L, España.

Molina (2013) en el periódico de crecimiento personal del 23 de enero, en el artículo ¿entiendes de asertividad? España.

Mota (2008) *Causas y consecuencias de una baja autoestima*. Publicaciones paulinas S.A. primera edición.

Muñoz, Crespi y Angrehs (2011) *habilidades sociales. Servicios socioculturales*. Editorial paraninfo ciclos formativos. Edición 1.

Naranjo (2008) la revista Electrónica *actualidades investigativas de educación*, en el artículo relaciones interpersonales adecuadas mediante una conducta asertiva. Volumen 8. Costa rica

Peñafield y Serrano (2010) *habilidades sociales*, editorial Editex S.A. Primera edición

Pérez S. y Pérez .G (2011) *aprender a convivir, el conflicto como oportunidad de crecimiento*, editorial Narcea, S.A

Publicaciones Vértice (2009) *técnicas de comunicación con personas dependientes en instituciones*. Malaga España

Puchol (2012) *habilidades directivas*. Tercera edición. Editorial Diaz de santos S.A

Ramirez (2008) *Conductas y expresiones asertivas que elevan el autoestima*. Primera edición. .Publicaciones paulinas S.A Mexico D.F.

Requena (2008) *el malestar de los jóvenes contextos, raíces y exeriencias*, editorial Diaz de Santos, España.

Repetto (2009) *formación de competencias socioemocionales*. Libro del alumno. Editorial La muralla S.A

Riso (2012) *cuestión de dignidad. El derecho a decir no*. Editorial Océano. Edición 1.

Robert. Alberti, Michael. Emmons (2005) *Con todo tu derecho: asertividad e igualdad en su vida y en sus relaciones*. Editorial obelisco.

Richard J. Gerrig, Philip G. Zimbardo (2005) *Psicología y vida* decimoséptima edición, editorial Pearson educación

Ruiz (2009) *técnico de emergencias sanitarias*. Editorial ARAN. Edición no.1

Shelton y Burton (2004) *haga oír su voz, sin gritar*. editorial Fund. Comfemental. Segunda Edición.

Silva (2008) *conducta antisocial, el enfoque psicológicos*, editorial Pax Mexico.

Soriano et al (2014) *Retos actuales de educación y salud transcultural*, tomo 2 volumen 2, editorial universidad de Almeria.

Soutullo, Esperon y Mardomingo (2010) *Manual de psiquiatría del niño y adolescente*, editorial medica Panamericana.

Valda (2011) en el periódico de crecimiento personal del 14 de mayo en el artículo *habilidades de comunicación-assertiva*. España

Van der Hofstadt (2005) *las habilidades de la comunicación*. Segunda edición. Editorial Díaz de Santos. España.

Van-Der Houfstadt y Gómez (2006) *competencias y habilidades profesionales para universitarios*, editorial Díaz de Santos España.

Vásquez (2011) *educación infantil*, padres y maestros.

Vega (2010), en la tesis *situación de las madres solteras*, visto desde la teoría de Erving Goffman, México.

Vigil, Morales y Tous (2008) en el artículo *el papel de la impulsividad en las conductas agresivas* que aparece en la revista electrónica Infocop.



## IX. ANEXOS

### ANEXO 1

#### **PROPUESTA**

##### **Asertividad una habilidad social.**

###### **Introducción:**

En las relaciones interpersonales es muy importante desarrollar habilidades sociales que contribuyan a que la comunicación sea humana y satisfactoria para todas las personas que día a día interactúan para un fin, como la expresión de ideas, sentimientos y opiniones que hacen posible el desarrollo de una sociedad cambiante, que debe adaptarse a los cambios tanto externos como internos de cada individuo. La comunicación empieza con un simple gesto, una sonrisa, una mirada que refleja interés y atención hacia el otro, pero todo empieza en el hogar, pues es ahí donde se le enseña a los hijos diversas situaciones, que los ayuden sentirse involucrados en el ambiente, los responsables para unificar y desarrollar una asertividad son la familia, más si en la cabeza del hogar es solo la madre, esto indica que es ella la que debe cumplir importantes funciones para formar relaciones sociales llenas de valor y respeto, pues el ejemplo a seguir por sus hijos.

Al ser madre soltera es muy importante poseer una comunicación formidable, ya que es quien debe generar un modelo de comunicación asertiva, donde debe conocer más sobre este tema, la habilidad social que trae consigo un bienestar en sus relaciones interpersonales, la siguiente propuesta tiene como fin fortalecer y conocer más a fondo el tema de la comunicación asertiva que puede beneficiar la sociabilidad y bienestar personal, ya que muchas veces la interacción con los demás es de mucha importancia para el desarrollo de cada individuo.

La asertividad estará influida por el ambiente, que quizá hayan situaciones en las cuales esta sea difícil de utilizar, pero lo importante es darse cuenta y mejorar su estilo de comunicación. Por medio de talleres con personas capacitadas en el tema se dará a conocer la importancia de poner

en práctica un estilo de comunicación que trae consigo beneficios tanto personales como sociales, a través de técnicas que se emplearan para conocer y hacer prevalecer en la sociabilidad y con la misma contribuyan a una calidad de vida.

### **Justificación:**

La presente propuesta está enfocada a las madres solteras, como también al grupo de trabajo que conforma la oficina municipal de la mujer, a las demás mujeres que asisten a los grupos de capacitación como un estímulo a que desarrollen herramientas de una conducta asertiva.

De acuerdo a los resultados en el trabajo de campo, indican que las madres solteras a quienes se les aplico el test psicométrico INAS-87 presentan un alto nivel de asertividad, por lo que es importante seguir estudiando más a fondo este tema, que no todos lo conocen como asertividad.

### **Objetivo general:**

- Desarrollar y fortalecer la asertividad en madres solteras.

### **Objetivos específicos:**

- Determinar los beneficios de una comunicación asertiva,
- Identificar las conductas agresivas y pasivas,
- Comprender actitudes que mejoren la asertividad a través de técnicas.

### **Recursos para la realización:**

Humanos:

- Madres solteras,
- Facilitadores que tienen a cargo los grupos de capacitación,
- Personas que conforman el grupo de trabajo de la oficina municipal de la mujer,
- Practicantes de psicología.

### **Materiales:**

- Espacio físico para impartir el taller,
- Computadora,

- Cañonera,
- Hojas, lapiceros, papelógrafo y marcadores,
- Test psicométrico INAS-87.

### Metodología:

La metodología empleada para llevar a cabo la propuesta consiste en proporcionar conocimientos y técnicas que las personas puedan emplear, para mejorar la comunicación para una mejor interacción social y familiar.

### Cronograma

Tema	Actividad	Objetivo	Recursos	Responsable
Autoestima	Terapia Gestalt ¿Cómo me recordaran	Conocer pensamientos y percepciones que se tengan de sí mismos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotografía</li> <li>• Papel</li> <li>• Lapicero</li> </ul>	Lourdes De León.
¿Seré asertivo?	Aplicación del test INAS-87	Identificar que conducta es la que predomina, asertividad, agresividad o pasividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Test INAS-87</li> <li>• Lapicero</li> </ul>	Lourdes de León
Asertividad	Psi coeducación por medio de videos	Conocer por medio de ejemplos visuales lo que es una conducta asertiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadora</li> <li>• Cañonera.</li> </ul>	Lourdes De León.

Comunicación no Verbal	Terapia Gestalt La hora muda	Desarrollar una comunicación correcta a través de expresiones y gestos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Humanos.</li> </ul>	Lourdes De León.
Diferencia de conductas agresivas, asertivas y pasivas	Charla. Dinámicas para romper el hielo	Saber identificar las conductas y ser conscientes en que momentos las utilizan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Humanos</li> </ul>	Lourdes De León.
Terapia Grupal	Descripción de acontecimientos que hacen daño y que quieren dejar ir	Exteriorizar sentimientos que provoquen malestar y perjudiquen la sociabilidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lapicero</li> <li>• Papel</li> </ul>	Lourdes De León.
Derechos asertivos	Exposición sobre ¿Cuáles son los derechos asertivos?	Conocer y experimentar los derechos asertivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Papelógrafo</li> <li>• Marcadores</li> </ul>	Lourdes De León.

Técnicas asertivas	Técnica del disco rayado.	Lograr un autocontrol a la hora de demandar algo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lapicero</li> <li>• Papel</li> </ul>	Lourdes De León.
--------------------	---------------------------	--	---	------------------

**Evaluación:**

Se aplicará una pequeña boleta al final de cada taller, con el fin de conocer la importancia del tema impartido y así poseer un mejor conocimiento del tema de la asertividad.

No. De sesión \_\_\_\_\_ Nombre \_\_\_\_\_

<b>¿Qué aprendí?</b>	<b>¿Cómo lo aplicare a mi vida?</b>

## ANEXO 2

A continuación se presentan los resultados del trabajo de campo de forma cuantitativa, de los 3 comportamientos que mide la prueba psicométrica INAS-87

TABLA ASERTIVIDAD.

it	f	fa	Xm	$\sum f.xm$	Ls	Li	d	d/f	$\sum fd$
68-65	2	2	66.5	133	68.5	64.5	17.5	35	612.5
64-61	3	5	62.5	187.5	64.5	60.5	13.5	40.5	546.5
60-57	2	7	58.5	117	60.5	56.5	9.5	19	180.5
56-53	4	11	54.5	218	56.5	52.5	5.5	22	121
52-49	3	14	50.5	151.5	52.5	48.5	1.5	4.5	6.75
48-45	9	23	46.5	418.5	48.5	44.5	2.5	22.5	56.75
44-41	0	23	42.5	0	44.5	40.5	6.5	0	0
40-37	2	25	38.5	77	40.5	36.5	10.5	21	220.5
36-33	4	29	34.5	138	36.5	32.5	14.5	58	841
32-29	1	30	30.5	30.5	32.5	28.5	18.5	18.5	342.25
				1471					2927.8

$$A = \underline{\underline{x_s}}$$

$$x_{I+1} = \frac{68-32+1}{10} = 3.7 = 4$$

$$X = \frac{\sum f.xm}{N}$$

$$x = \frac{1471}{30} = 49.03 = 49$$

$$\sigma_x = \frac{\sqrt{\sum fd}}{N}$$

$$\sigma_x = \frac{\sqrt{2927.5}}{30} = \sqrt{97} = 9.84$$

Significación	Fiabilidad
1- Ndc 99%=2.58	1-Ndc 99%=2.58
2- $\sigma_x = \frac{\sigma}{\sqrt{n-1}} = \frac{9.84}{\sqrt{29}} = 1.82$	2- $\sigma_x = \frac{\sigma}{\sqrt{n-1}} = \frac{0.33}{\sqrt{29}} = 1.82$
3- $rc = \frac{x}{\sigma_x} = \frac{49}{1.82} = 26.92$	3- $E = ndc \cdot \sigma_x = 2.58 \cdot 1.82 = 5$
4- $rc \geq ndc$ $26.92 \geq 2.58$ significativo	4- $x - E = 49 - 5 = 44$ $x + E = 49 + 5 = 54$ Fiable.

AGRESIVIDAD

It	f	fa	Xm	$\sum f.xm$	Ls	Li	/d/	/d/.f	$\sum fd/$
36-34	5	5	35	175	36.5	33.5	10	50	500
33-31	3	8	32	96	33.5	30.5	7	21	147
30-28	5	13	29	145	30.5	27.5	4	20	80
27-25	2	15	26	52	27.5	24.5	1	2	2
24-22	6	21	23	138	24.5	21.5	2	12	24
21-19	2	23	20	40	21.5	18.5	5	10	50
18-16	6	29	17	102	18.5	15.5	8	48	384
15-13	0	29	14	0	15.5	12.5	11	0	0
12--10	0	29	11	0	12.5	9.5	14	0	0
9--7	1	30	8	8	9.5	6.5	17	17	289
				756					1476

A= xs-

xI+1 = 36-9+1 = 2.8= 3

10

10

$X = \frac{\sum f.xm}{N}$

N

$x = \frac{756}{30} = 25.2 = 25$

30

$\sigma_x = \frac{\sqrt{\sum fd/}}{N}$

N

$\sigma_x = \frac{\sqrt{1476}}{30} = \frac{\sqrt{49.2}}{30} = 7.01$

30

Significacion	Fiabilidad
1- Ndc 99%=2.58	1-Ndc 99%=2.58
2- $\sigma_x = \frac{\sigma}{\sqrt{n-1}} = \frac{7.01}{\sqrt{29}} = \frac{7.01}{5.38} = 1.30$	2- $\sigma_x = \frac{\sigma}{\sqrt{n-1}} = \frac{0.23}{\sqrt{29}} = \frac{0.23}{5.38} = 0.043$
3- $rc = \frac{x}{\sigma_x} = \frac{25}{1.30} = 19.23$	3-E=ndc. $\sigma_x=2.58.1.30=3$
4-	4-x-E = 25-3= 22
$rc \geq ndc$ 19.23 $\geq$ 2.58      significativo	$x+E = 25+3=28$ Fiable.

NO ASERTIVIDAD

It	F	fa	Xm	$\sum f.xm$	Ls	Li	/d/	/d/.f	$\sum fd/$
39-37	2	2	38	76	39.5	36.5	12	24	288
36-34	1	3	35	35	36.5	33.5	9	9	81
33-31	4	7	32	128	33.5	30.5	6	24	144
30-28	3	10	29	87	30.5	27.5	3	9	27
27-25	6	16	26	156	27.5	24.5	0	0	0
24-22	8	24	23	184	24.5	21.5	3	24	72
21-19	2	26	20	40	21.5	18.5	6	12	72
18-16	3	29	17	51	18.5	15.5	9	27	243
15-13	1	30	14	14	15.5	12.5	12	12	144
				771					1071

$$X = \frac{\sum f.xm}{N}$$

N

$$x = 771/30 = 26$$

$$/d/ = x - xm$$

$$\sigma_x = \frac{\sqrt{\sum fd/}}{N}$$

N

$$\sigma_x = \frac{\sqrt{1071}}{30} = \frac{\sqrt{36}}{6} = 6$$

30

Significacion	Fiabilidad
1- Ndc 99%=2.58	1-Ndc 99%=2.58
2- $\sigma_x = \frac{\underline{\sigma}}{\sqrt{n-1}} = \frac{6}{5.38} = 1.11$	2- $\sigma_x = \underline{\sigma} = 0.20$ 1.11
3- $rc = \underline{x} = \underline{26} = 23.42$	3- $E = ndc.\sigma_x = 2.58.1.11 = 3$
$\sigma_x = 1.11$	4- $x - E = 26 - 3 = 23$
4- $rc \geq ndc$ $23.42 \geq 2.58$ significativo	$x + E = 26 + 3 = 29$ Fiable.