

# UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS PROFESIONALES  
IZTACALA



001  
31921  
01  
1986-2

IMPLEMENTACION DE UN ENTRENAMIENTO ASERTIVO  
PARA TRABAJADORAS DOMESTICAS

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL GRADO DE  
LICENCIATURA EN PSICOLOGIA

P R E S E N T A N :

ALBA GEORGINA ORDOÑEZ MIRANDA  
MARICRUZ ZAVALA RODRIGUEZ

LOS REYES IZTACALA

OCTUBRE, 1986



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

... pequeñas aplicaciones de una gran idea central que en cuanto tal, jamás aparece, jamás se pronuncia y que quizá ni siquiera es pensada y, sin embargo, esta presente.

**Muritz Heimann.**

## A USTEDES

Mtra. Patricia Trujano R. y  
Lic. Gilberto Limón A.

Por su apoyo y amistad,  
y por haber compartido toda ésta experiencia  
desde su principio hasta su final.

Al Lic. Hugo Romano T.

Por el interés que mostró desde un primer  
momento a ésta investigación.

A la Lic. Magdalena Trujano R. y  
Lic. Marylin Anne Thomson


Agradeciendo el tiempo que nos brindaron  
para el análisis y cuestionamiento  
de ésta investigación.

A todo el equipo de la Casa Hogar para Servidores  
Domésticos de Cuernavaca Morelos.

## A LAS TRABAJADORAS DOMESTICAS

Porque éste grano de arena que se  
agrega a una lucha,  
pueda significar el respeto  
a esa digna labor.

I N D I C E

 1000850

1. PROLOGO . . . . .	1
2. INTRODUCCION . . . . .	4
2.1. Características socioculturales de las Trabajadoras Domésticas. . . . .	4
2.1.1. Antecedentes Generales del Trabajo Doméstico . . . . .	4
2.1.2. Importancia del Trabajo Doméstico en el Capitalismo. . . . .	9
2.1.3. Algunos aspectos de la Valoración Personal y Laboral de la Trabajadora Doméstica . . . . .	13
2.1.4. Alternativas que han buscado las Trabajadoras Domésticas a su problemática . . . . .	20
2.2. Importancia de establecer un Repertorio Social Efectivo en las Trabajadoras Domésticas . . . . .	28
3. ALTERNATIVAS DE APOYO DESDE LA PSICOLOGIA. . . . .	32
3.1. Establecimiento de un Repertorio Asertivo . . . . .	32
3.2. Definición y Aplicación de la Terapia Racional Emotiva . . . . .	40
4. OBJETIVO GENERAL Y ESPECIFICO. . . . .	45
5. METODO . . . . .	46
6. RESULTADOS . . . . .	63
7. ANALISIS DE RESULTADOS . . . . .	96
8. CONCLUSIONES . . . . .	101
9. APENDICES. . . . .	108
10. BIBLIOGRAFIA . . . . .	151

**PROLOGO:**

El interés principal para la elaboración de esta tesis lo constituye el hecho de que la población a la cual está dirigida: - Trabajadoras Domésticas, no había sido abordada por la investigación psicológica. El hacerlo en esta ocasión, implica extender el campo de acción de esta disciplina y constituirse en un elemento importante que participa en la solución de problemas que afectan a la sociedad, pues aún cuando la Trabajadora Doméstica realiza una actividad de suma importancia en la sociedad en la que vivimos, se menosprecia tanto su trabajo como su persona, lo cual ha repercutido desfavorablemente en su situación laboral y social al no sentirse merecedora a un mejor salario o a mejoras en el trato que recibe (Galvez y Todaro, 1983).

Así pues, se recurrió al Entrenamiento Asertivo (Wolpe, 1977), combinado con Terapia Racional Emotiva (Ellis, 1974), como herramientas que posibilitaron desarrollar mejores formas de interacción a las Trabajadoras Domésticas al concientizarse de la importancia de su labor y de su condición como ser humano.

Para tal fin se implementaron, como medidas de evaluación, un inventario de asertividad y un juego de roles antes y después del tratamiento, lo que nos permitió confiabilizar si los sujetos poseían las habilidades asertivas.

Las situaciones que conformaron dichas medidas de evaluación, se obtuvieron de las mismas experiencias de su problemática día

ria, las que fueron transmitidas mediante entrevistas y comentarios de las Trabajadoras Domésticas.

De esta manera, en base a las necesidades que las trabajadoras domésticas manifestaron, se planteó entrenar doce tipos de categorías conductuales consideradas indispensables para un mejor desenvolvimiento, tanto laboral como social, conformando éstas la Variable Dependiente.

Las técnicas que se utilizaron para la implementación de dichas categorías fueron elegidas debido a que fué comprobada su efectividad en anteriores estudios realizados por diferentes autores (Instrucciones: Metson y Stephens; Hersen y Bellack, 1976. Juego de Roles: McFall y Matson, 1970; Galassi y Galassi, 1976; Kort, 1976; Eisler, Miller y Hersen, 1977. Restructuración Cognitiva: Ellis, 1957; Ellis, 1974; Ellis y Abrahams, 1980) ya que son susceptibles de adaptarse a esta población en específico. Estas técnicas conformaron la Variable Independiente.

Los resultados obtenidos mostraron que el entrenamiento que recibieron las sujetos fué efectivo ya que, en la fase de Post-test, aumentó el porcentaje de respuestas asertivas y disminuyó el de las respuestas tímidas, agresivas y otras, en comparación con la fase de Pre-test.

Por lo tanto podemos considerar que las técnicas utilizadas en la implementación del entrenamiento asertivo, son adecuadas para que dichas habilidades puedan incorporarse a su repertorio

social a corto y a largo plazo, como pudimos comprobarlo en la fase de seguimiento. Aún cuando fueron situaciones novedosas las que se les presentaron, lograron comportarse de una manera asertiva, pues lo obtenido en el entrenamiento se vió enriquecido con sus experiencias en el transcurso de los seis meses de distancia entre la fase experimental y la de seguimiento.

El incremento de asertividad en las sujetos, tienen singular importancia, porque implica que su autoestima es también mayor, y porque ahora tienen habilidades para hacerlo notar ante las personas con quienes interactúan. Esto es, al conocer sus derechos y obligaciones como persona y como trabajadora, y al tener un repertorio social efectivo, también cuentan con un enorme potencial de posibilidades para conseguir mejores condiciones de trabajo y de vida, lo que representa una mejor integración a la sociedad de este sector marginado y por otro lado, el beneficio que representa trabajar en condiciones confortables, consideramos que aumenta la calidad y cantidad de la ejecución laboral. Es decir, aumenta la productividad de una persona asalariada, lo que redunda en beneficios para un país que, como el nuestro, requiere del trabajo eficaz de todos sus habitantes, entre los cuales la Trabajadora Doméstica juega un papel importante; ya que si ella cuenta con tales condiciones de trabajo, será más factible que las proporcione a las personas que la empleen, -- sean particulares o una institución.



## 2. INTRODUCCION:

### 2.1. CARACTERISTICAS SOCIOCULTURALES DE LAS TRABAJADORAS - DOMESTICAS.

#### 2.1.1. Antecedentes generales del Trabajo Doméstico.

La historia del trabajo doméstico está estrechamente vinculada con la naturaleza ideológica y económica de la historia de la humanidad misma, ya que el Trabajo Doméstico ha permitido mantener y/o mejorar las condiciones de vida materiales necesarias en cuanto a limpieza y orden del medio ambiente próximo del individuo, lo que ha posibilitado la optimización de su potencial de trabajo productivo, pues el trabajo doméstico ha tenido diferentes modalidades de ejecución en relación a las necesidades de cada sociedad, sea ésta primitiva o capitalista, ya que desde las épocas más remotas el hombre ha necesitado transformar su medio ambiente de forma tal que le facilite la ejecución de otras actividades que le permitan subsistir en la sociedad que se desenvuelve.

Así pues, la historia de la humanidad y la del Trabajo Doméstico no podemos estudiarlas aisladamente, sin embargo, no existen suficientes estudios feacientes que nos permitan seguir sis

temáticamente el rastro del Trabajo Doméstico desde sus orígenes. Es hasta últimas fechas que se ha considerado como tema de interés por la Sociología, la Filosofía y el Trabajo Social, aunque los pocos estudios encontrados no lo consideran como un problema social propiamente dicho, pero sin embargo se han encontrado aspectos importantes de éste, que nos llevan a re - montarnos a las primeras organizaciones humanas cuando no existía una diferenciación entre la producción interna y la externa, por lo que todos los miembros de la comunidad se dedicaban indistintamente a ambas actividades. Posteriormente según Marx y Engels(citados en Goldsmith, sin fecha), comienza la división de tareas cuando se expande la producción de mercancías y surge la propiedad privada con la cual también surge la necesidad de cuidar y mantener en óptimo estado los valores adquiridos por el núcleo familiar y social.

De esta manera, se genera la separación, mantenimiento y reproducción directa de la fuerza de trabajo, por un lado, y la producción de mercancías por otro, convirtiéndose el trabajo doméstico en trabajo de la mujer.

Esta situación es más evidente en los Estados-

Unidos de Norteamérica con el desarrollo del capitalismo, ya que en el siglo XVIII, los niveles de mantenimiento del hogar respondían a necesidades diferentes a las actuales, por ejemplo, en vez de cada semana la casa se limpiaba en cada primavera; la mayor parte del tiempo el ama de casa estaba dedicada a la producción de ropa y blancos para la casa, como velas, jabón, pan, etc. En el siglo XIX, con la industrialización de estas actividades, muchas mujeres entraron a trabajar en fábricas, pero las amas de casa de clase media se enfrentaron al problema de qué hacer con el tiempo que les sobraba, y fué así como surgió la conversión del trabajo del hogar en una "ciencia doméstica". Es decir, las mujeres se dedicaron a perfeccionar la ejecución de las labores domésticas como alternativa para obtener satisfacciones sociales y reconocimiento a su labor, sin salir de su hogar. En América Latina la situación es diferente, ya que la población indígena y mestiza sufre todos los efectos derivados del colonialismo de una sociedad marcadamente recista (Fernández, 1980/1981), Pues ya en el siglo XVI el personal doméstico constituía un aspecto importante de la manera de vivir colonial, pues los conquis-

tadores se rodeaban de un gran equipo de empleados indios y esclavos negros, así como de mujeres que fungían como trabajadoras domésticas, muchas veces de empleadas y amantes (Gálvez y Todaro, 1983).

Las condiciones bajo las cuales se realizaba el trabajo en esta etapa del colonialismo se semejaban a las prevalecientes en el feudalismo en Europa, donde el siervo rendía tributo al "amo" a cambio de protección y pago en especie. Así la palabra "siervo" degeneró en "sirviente", lo cual hasta nuestros días prevalece designándose a las personas empleadas en un hogar para realizar un trabajo doméstico por el que reciben una remuneración económica. (Jackson, 1976). Aún cuando el Trabajo Doméstico no se realiza bajo las mismas condiciones de aquella época, el término "sirvienta" tiene implicaciones sociales semejantes a las de entonces.

Posteriormente, en el siglo XVII, según Flores cano, "ya se hablaba de una forma de explotación del campo por la ciudad que se extendió a los sectores medios y populares de los centros urbanos, donde incluso las familias más humildes tenían uno o más sirvientes indígenas, generalmente mujeres, o más exactamente, niñas en

tradas en la adolescencia. En cualquier caso, ya sea sirvientas de casa rica o de familias de ingresos medios, estos trabajadores carecían de libertad de movimiento, eran considerados como propiedad particular de sus amos, estaban sujetos a una jornada prolongadísima y sin descanso, sufrían toda clase de violencia, y solo recibían a cambio comida y habitación, ropa alguna vez al año, y una remuneración exigua y arbitraria. (Citado en Goldsmith, 1981 pag.343). Según Todaro y Gálvez (1983 pag. 32) "de 1826 a más o menos 1960 dominaba la tendencia de tomar o adoptar una niña de edad joven como Trabajadora Doméstica, que quedaba toda su vida con la misma familia"; la cual implicaba que esta asumía los patrones de crianza de las personas que la acogían. Y es a partir de aquí que encontramos el origen de la palabra "criada", con la cual en la actualidad se denomina a las personas que realizan el Trabajo Doméstico. Con esta breve descripción de algunos aspectos de la historia del Trabajo Doméstico podemos darnos cuenta que éste siempre ha cubierto determinados aspectos de la vida cotidiana del ser humano, los cuales podemos categorizar. -- Larguia y Dumoulin (en Goldsmith, sin fecha, -

pág. 34). el Trabajo Domestico se divide en primero en dos grandes rubros. El primero se refiere a "la reproducción generacional de la fuerza de trabajo", el cual a su vez se subdivide en: a) reproducción estrictamente biológica -- (procreación), y en b) crianza (cuidado físico y socialización de una fuerza de trabajo disciplinada), lo que representa inculcar y reproducir un sistema de valores adecuado al sistema imperante. Y el segundo "el mantenimiento diario de la fuerza de trabajo", esto es, la transformación de los medios de subsistencia en valores de uso consumibles; lo que proporciona calidez emocional y apoyo para mitigar la deshumanización que se experimenta en el lugar de trabajo.

A partir de aquí, adoptamos esta categorización como definitoria del trabajo doméstico para la presente tesis, ya que engloba los aspectos que el trabajo doméstico ha cumplido y cumple hasta nuestros días, con la constante de que a lo largo de la historia (sobre todo en América Latina) aparece en manos de personas consideradas intelectual y socialmente inferiores.

#### 2.1.2. Importancia del Trabajo Doméstico en el Capitalismo:

El capitalismo persigue la posesión efectiva de los medios de producción y para tal fin necesita de la fuerza de trabajo de los individuos, - en base a lo cual se requiere de condiciones específicas para que ésta fuerza de trabajo pueda estar presente. (Harnecker, 1971).

El Trabajo Doméstico en el capitalismo cumple funciones muy importantes, condiciones que desgraciadamente no son conocidas ni reconocidas por la mayoría de las personas, pues aunque todos sabemos qué es el trabajo doméstico, no se nos enseña qué repercusiones tiene en el modo de producción de una sociedad, lo cual nos lleva a desvalorizarlo y a no darle la importancia que se le daría a cualquier otro empleo, como la albañilería y la carpintería, etc.

Ahora bien, las repercusiones que el trabajo doméstico tiene en una sociedad capitalista están relacionadas con el tipo de necesidades que cubren, y éstas están encaminadas a fortalecer el sistema económico al estar manteniendo constantemente a la fuerza de trabajo en condiciones que le permiten desarrollar su potencial de trabajo productivo. (S/A Revista Revueltas, 1977).

Dicho mantenimiento cubre aspectos como el -

aseo, el orden del medio ambiente próximo del individuo, ya sea laboral o social, aspectos in dividuales que involucran a la apariencia perso nal, y aspectos psicológicos en cuanto a la es cala de valores que se inculcan para un ade cua do desenvolvimiento en ésta sociedad. En el man tenimiento de la sociedad capitalista el traba jo doméstico juega un papel muy importante, ya que el "patrón" puede mantenerse en condicio - nes de vender su propia mano de obra o fuerza de trabajo. Sin embargo, a pesar de la impor - tancia que tiene dicho trabajo no se le ha re - conocido ésta función, y ha pasado a ser un tra bajo socialmente menospreciado por considerar lo no productivo. (Teresita de Barbieri, 1980/1981).

Es importante señalar que la ejecución del tra bajo doméstico recae especialmente en la pobla ción femenina, pues se supone que no necesita un entrenamiento especial para realizarlo, dan dole así, mayor preferencia a los hombres para su superación, tanto física como intelectual o emocional, lo cual les ha permitido más fácil acceso al sistema productivo de la sociedad, - sin que para esto se requiera necesariamente de una capacitación formal previa. (Gálvez y Toda - ro, 1983).



Así, éste tipo de trabajo permite a la población femenina, sobre todo con niveles medios y altos de escolaridad, liberarse de las tareas del hogar e involucrarse en actividades profesionales, técnicas y recreativas, con la seguridad de que el mantenimiento de la casa y las condiciones materiales de vida se mantendrán de forma satisfactoria. (Teresita de Barbieri, 1980/1981).

Esta actividad femenina representa actualmente un alto porcentaje de participación económica de las mujeres y crece o se contrae cuando aumenta o disminuye la capacidad adquisitiva de amplios sectores de la población. (Teresita de Barbieri, S/F Revista FEM), pues según datos proporcionados en 1979 por la Organización Mundial del Trabajo, en América Latina, por ejemplo, el 90 por ciento del sector abocado al servicio doméstico está constituido por mujeres, representando la principal ocupación entre mujeres de poca educación y capacitación, y del total de trabajadoras urbanas, el 50 por ciento se dedica al trabajo doméstico.

Ya en México, según el censo de 1970, aunque lo consideramos un dato poco representativo, se menciona que el 20 por ciento de la población feme

nima económicamente activa está empleada en casas particulares. Sin embargo, a pesar de estos datos, existe una falta de reconocimiento so - cial del trabajo doméstico, así como un vacío jurídico y laboral para la defensa y valoración del trabajo doméstico. (Elton, 1978).

A partir de este planteamiento podemos darnos cuenta que, como se afirma el capitalismo - tiene en el trabajo doméstico un alidado que le permite mantener las condiciones necesarias pa - ra que éste proceso siga desarrollándose, pues encontramos que las personas beneficiadas con éste trabajo son los patrones directos de la do - méstica, como se mencionó anteriormente, pues gracias a su trabajo ellos pueden salir a cum - plir jornadas laborales necesarias que les per - mitan mejorar su nivel económico y sin la preo - cupación del mantenimiento y aseo de casa. (Re - vista Rēvuelta, 1977).

### 2.1.3. Algunos aspectos de valoración personal y labo - ral de la Trabajadora Doméstica:

Como hemos visto, el trabajo doméstico cumple funciones importantes dentro de un sistema ca - pitalista y ésta necesidad de realizarlo es cu - bierta por mujeres, aunque, si bien es cierto

que no son éstas las únicas que lo desempeñan, también lo es que generalmente se considera el trabajo doméstico como actividad femenina.

Ahora bien, ¿quiénes son las trabajadoras domésticas? son personas que en su mayoría provienen de un medio rural con un tipo determinado de ideología, creencias y costumbres que se insertan en un medio urbano que también tiene un particular tipo de vida, lo que provoca un enfrentamiento de valores a nivel individual y a nivel de interacción, el cual va a repercutir en el grado de valoración que la persona tenga de sí misma y en relación a sus propias capacidades de subsistencia.

Por otro lado, el trabajo doméstico se ve como una actividad laboral devaluada, ya que socialmente es una actividad secundaria o irrelevante, sobre todo por no tener una clara vinculación con el mundo de la producción, pues al no estar especificada con precisión como trabajo, está propensa a la apreciación que el ama de casa o "patrón" puedan hacer del trabajo o "servicio", y de la apreciación y consenso social entre sectores involucrados, esto es, tanto de las amas de casa o "patrones" como de las mismas trabajadoras domésticas. (Gálvez y Todaro, 1983).

En base a estas apreciaciones como la trabajadora doméstica se forma una imagen de sí misma y se limita a ésta actividad, pues como ellas lo mencionan, "es porque no saben hacer otra cosa", lo cual deja ver la escasa valoración social que tiene esta actividad al considerarsele como "el último recurso" para ganarse la vida y, asimismo, la baja valoración de la trabajadora doméstica como persona. (Barbieri, 1980/1981; S/A Revista Revuelta, 1977).

Esta situación también puede observarse en otros países de sociedades capitalistas más desarrolladas, pues este tipo de trabajo es desempeñado también por emigrantes, los cuales en su mayoría son mujeres de países menos desarrollados y a veces con muy altos niveles de calificación universitaria, por ejemplo, los refugiados políticos latinoamericanos. Como podemos ver, quién realiza el trabajo doméstico está en desventaja en relación a la interacción laboral, que se establece con habitantes de un medio social determinado. (Barbieri, 1980/1981).

Este tipo de valorización, que las mismas trabajadoras domésticas hacen sobre su persona, corrompe y degrada la interacción humana, principalmente por la incomunicación que provoca en-

tre los individuos y específicamente entre el ama de casa y la trabajadora, sobre todo cuando se mantiene una relación más estrecha y prolongada a lo largo del día, lo cual se agudiza por las características en las diferencias socioculturales, roles femeninos, contexto social, falta de normatividad legal, etc., así como por la "relación laboral" no formal que se establece, la cual implica la supervisión, aprobación, pago e incluso la superioridad jerárquica en la actividad y lugar de trabajo por parte del ama de casa o "patrona", lo que coloca a la trabajadora en desventaja y subordinación, facilitando en ocasiones su explotación o abuso de su condición "subordinada" y socioculturalmente "desamparada" (alejada de su familia, rodeada de personas con otras normas y valores, sin defensa ni seguridad laboral, etc.).(Limón, ET, AL; Inédito).

Hasta aquí se ha podido observar el por qué de la desvalorización del trabajo doméstico y por ende de las mismas trabajadoras domésticas. Sin embargo, no son estas resultado exclusivo de un enfrentamiento de valores, sino también de su forma de vida diaria, pues existen trabajadoras domésticas que viven en las mismas casas de los

patrones, y otras que únicamente trabajan por unas horas, aunque esto depende básicamente de si tienen familia en el lugar donde trabajan.

El vivir en la misma casa de los patrones significa que no sólo su trabajo, sino toda su vida está arreglada por sus patrones, pues se les designa el lugar en donde debe dormir y los alimentos que deben consumir, dependiendo de las costumbres y condiciones económicas de la familia empleadora. (Gálvez y Todaro, 1983).

Por otro lado, el salario de la trabajadora doméstica es visto como un gasto improductivo -- (siendo esta ideología la que predomina sobre el trabajo doméstico en general, cabe la duda de por qué una situación aparentemente tan improductiva prevalezca en la sociedad capitalista) aunque con este salario se ha comprado su disponibilidad temporal. Por ello, las ganancias de tiempo que la trabajadora logra aumentando su eficiencia no las puede aprovechar -- ella, ya que es muy probable que se le encarguen nuevas tareas para apropiarse de ese tiempo "extra".

Los elementos que están presentes en la rela-ción social del trabajo doméstico cuando la tra

bajadora vive con los patrones marca una relación de servidumbre, pues se compra el tiempo sin límite de horario y se paga en especie y dinero la disponibilidad en ocasiones incondicional de la persona, así como la relativa indefinición de las tareas, lo cual es visto como parte esencial del servicio.

EL trabajar en una casa también tiene consecuencias con el mundo externo (consecuencias que requerirían de un estudio adicional), ya que la trabajadora doméstica encuentra solucionada una buena parte de sus necesidades vitales sin necesidad de concurrir al mercado como consumidora, pues por ejemplo no paga arriendo, ni luz, ni gas, no compra alimentos, etc., y por tal motivo la parte monetaria de sus ingresos es muchas veces destinada a su familia, al ahorro y a un consumo personal no muy importante, en relación al monto total de sus ingresos.

Este tipo de trabajo aislado con una familia de diferente condición social moldea los valores y ejerce una influencia ideológica sobre la trabajadora, pues sus hábitos y opiniones están fuertemente condicionados por las ideas de los patrones y la forma de vida de estos aparece -

como un modelo para sus aspiraciones. (Gálvez y Todaro, 1983).

En el trabajo doméstico que se realiza por horas hay mayores probabilidades de que exista un horario fijo que se respete, pues la familia organiza su vida sin contar con la disponibilidad total de la trabajadora. Sin embargo, en ocasiones los horarios también son largo y cuando son más cortos, los salarios son mucho más bajos.

En relación a estas circunstancias del trabajo por horas la ventaja es que la trabajadora doméstica puede estipular los días que va a trabajar, pues puede tener trabajo en varias casas a lo largo de la semana, además de que está en contacto con su familia. Esta modalidad de trabajo parece ser la forma ideal de trabajo doméstico remunerado (Gálvez y Todaro, 1983), sin embargo, los beneficios dependen del grado de negociación que tenga la trabajadora doméstica, pues debido a la serie de situaciones a las cuales tiene que enfrentarse, surge un sentimiento de inconformidad que no es capaz de expresar, ya sea porque desconoce sus derechos o bien porque no cuenta con las habilidades necesarias para poder ejercerlos y negociarlos.



A partir de la descripción aquí realizada sobre los aspectos de la valoración de trabajo doméstico, podemos darnos cuenta que son de diversa índole los factores que intervienen en la percepción de sí misma y en la calidad de interacción con su medio ambiente, y es precisamente ésta situación la que la ha llevado a buscar alternativas que le permitan un mayor desenvolvimiento laboral y social que repercuta en una mejor forma de vida.

#### 2.1.4. Alternativas que han buscado las trabajadoras domésticas a su problemática.

Las condiciones precarias bajo las cuales la trabajadora doméstica realiza su labor originan un estado de inconformidad que por su misma devalorización no se atreven a manifestar abiertamente, sin embargo buscan otras formas de expresar su sentir constituyendo esto una forma de "desquite" a lo que ellas consideran injusto. Es así que presentan conductas tales como quemar la ropa, no pasar recados, llevar y traer "chismes" de la familia donde trabajan, faltar o dejar el trabajo sin avisar, realizar las actividades con mal carácter, robar, etc., lo cual repercute en la obtención de mejoras -

laborales, ya que lo único que van a conseguir es caer en otra situación con condiciones iguales o posiblemente más deplorables que las del empleo anterior.

Ahora bien, aún cuando este tipo de características puedan ser comunes en la gran mayoría de las trabajadoras domésticas, no existe una conciencia clara a esta problemática en el sentido de los derechos y obligaciones a los cuales están sujetas al desempeñar su trabajo ya que no se tiene el conocimiento de su importancia, y esto se ve agudizado por las mismas características de aislamiento propias de la realización de su trabajo doméstico, que no les permite intercambiar opiniones ni experiencias entre la mayoría de las trabajadoras. Sin embargo -- existen algunas de estas que se han organizado y han alcanzado mayores logros en relación a su situación social y de trabajo.

La organización de las trabajadoras ha partido de la iniciativa de algunos organismos y de personas que aunque no son trabajadoras domésticas, tienen conciencia de la importancia de éstas y del trabajo que ellas realizan.

Este tipo de organizaciones han sido estableci

das más bien como sindicatos, y de los que se tiene mayor información para la realización de esta tesis, son los de Chile y Lima en América Latina y en México la "Organización de Trabajadoras Domésticas de la Casaa Hogar" en Cuernavaca Morelos.

En Chile existen dos Organizaciones: una es - ANECAP (Asociación Nacional de Empleadas de Casa Particular) que proporciona servicios asistenciales, de formación profesional y educación. En el momento de mayor alcance llegó a prestar servicios a 15000 Trabajadoras Domésticas a través de todo el país. Otra es SINTRACAP (Sindicato de Trabajadoras de Casa Particular) que en 1974 contaba con 2500 afiliadas en 17 - sindicatos y cuya tarea es, principalmente, la conquista y defensa de los derechos laborales de las Trabajadoras. Ambas han visto reducida su afiliación a los últimos años, debido a factores políticos. En 1983 había seis sindicatos con un total de 330 socios. (Gálvez y Todaro, - 1983).

La mayor parte de las trabajadoras domésticas que se acercan a este tipo de Organizaciones - Chilenas son trabajadoras de tiempo completo y

no de entrada por salida, pues tienen menos -- tiempo libre y por tal motivo las Organizaciones llenan algunas de sus necesidades inmediatas: lugar de encuentro, hogar para dormir cuando cambian de empleo, apoyo en conflicto de trabajo, etc.

Ahora bien, en Lima existen Sindicatos de Trabajadoras del Hogar (STH) los cuales tienen como objetivo "una sociedad sin clases donde no existen las trabajadoras domésticas, pero donde funcionan las cunas maternas, los comedores populares, y que todos puedan trabajar una sociedad donde la mujer esté integrada en el - producción".(Gálvez y Todaro, 1983).

Los primeros sindicatos se formaron a principios de los años 70s por influencia de la Iglesia Católica sobre las trabajadoras domésticas. De este modo tales instituciones se encargaban de implantar actividades de capacitación y prestar servicios asistenciales. En la actualidad los sindicatos persiguen cambios fundamentales y discuten la posición de este oficio en la sociedad, basándose en la desigualdad entre las clases, los sexos y razas. A corto plazo los STH quieren una legislación mejorada para obte

ner posición igual a otras trabajadoras y, a largo plazo, persiguen un cambio en la sociedad. (Gálvez y Todaro, 1983).

Sin embargo, hasta ahora los STH son poco conocidos para las trabajadoras domésticas y tienen pocas afiliadas, por lo que es muy difícil organizar a las trabajadoras (precisamente por las condiciones laborales), lo que representa un gran obstáculo para su organización.

A este respecto se cita el caso específico de una organización en México, como es la Casa Hogar para Servidores Domésticos, que es donde se llevó a cabo esta tesis.

Esta Casa Hogar, ubicada en Cuernavaca, Morelos, inició su funcionamiento en 12 de diciembre de 1978, y en siete años de actividad han logrado un nivel de organización que les permite cumplir de manera cada vez más eficiente su cometido. La Casa Hogar se mantiene principalmente a través de las aportaciones económicas que países como Holanda, Inglaterra y Canadá le destinan (ver características específicas de la Casa Hogar en el Apéndice No. 2).

Además de las aportaciones de los países antes

mencionados, este lugar se sostiene gracias a las cuotas que dan las domésticas (para el servicio de guardería) y las patronas (como remuneración al servicio de bolsa de trabajo). También es común que las domésticas organicen bazares, rifas, kermesses y otro tipo de actividades que les permitan reunir fondos.

En general, el funcionamiento es el siguiente: cuando una trabajadora se acerca a la Casa-Hogar, se le brinda la información necesaria y se le consigue colocación (existe una especie de archivo de solicitudes de domésticas, así como de trabajadoras y patronas "buenas" y "malas") se le registra y practica un estudio socioeconómico, y se le explica el reglamento. De aceptar, se establece contacto con la patrona y se le informa también a ella el reglamento.

El reglamento para la patrona incluye la cuota por conseguirle una trabajadora, y el compromiso de la Casa Hogar es enviarle a una persona honrada y eficiente, y responder por ella. La patrona debe pagar el salario mínimo, un día y medio de descanso, alimentos, trato humanitario, un lugar decoroso para dormir, permiso para asistir a los talleres de capacitación, permiso

y apoyo económico en caso de enfermedad, etc. -  
Por supuesto las condiciones dependen también -  
del tipo de trabajo que se va a realizar, por e  
jemplo si será "de base" o "de entrada por sal  
ida".

El reglamento para la doméstica contempla el -  
compromiso de realizar un trabajo eficiente, -  
ser puntual, constante, honrada y honesta.

Si la doméstica requiere el servicio de g  
uardería, la condición es que cubra dos horas por se  
mana de turnos de guardería en la misma, además  
de las cuotas.

A todas se les pide que acudan a las conviven-  
cias y pláticas que se les brindan como m  
ecanis  
mo de unión y de compromiso de equipo, así co-  
mo de concientización de su papel dentro de la  
sociedad y de su lucha por la dignificación de  
su trabajo (más información del contenido de -  
las pláticas en el Apéndice 2).

Ahora bien, aún cuando existe este tipo de Or-  
ganización con una reglamentación que orienta  
a la trabajadora doméstica en sus derechos y o  
bligaciones como tal, su misma condición de --

subordinación con respecto a la patrona no le permite considerar objetivamente el respaldo - que se le proporciona, asumiendo actitudes en ocasiones sumisas y otras agresivas que vician la relación laboral, es decir, al no estar perfectamente indentificadas con los principios - que persigue la Casa Hogar, la trabajadora va a cubrir únicamente cierto tipo de necesidades sin involucrarse de una manera más profunda en el proceso de organización de este sector.

El hecho de que la población fluctue constantemente impide realizar un trabajo de concientización que incremente en la trabajadora doméstica la seguridad y confianza en sí misma como trabajadora productiva, con todas las prerrogativas y obligaciones que esto conlleva.

Ante esta panorámica, podría suponerse que las condiciones en las que se encuentra inmersa la Trabajadora Doméstica le imposibilita alcanzar los objetivos que se han planteado; sin embargo, el hecho de que disciplinas como la Psicología les proporcionen nuevas expectativas de desarrollo, representa una nueva visión que les facilita alcanzar una organización y conciencia de que la dificultad de los problemas no de



be detener el proceso que les redituará mejoras a nivel social, laboral y personal.

## 2.2. IMPORTANCIA DE ESTABLECER UN REPERTORIO SOCIAL EFECTIVO EN LAS TRABAJADORAS DOMESTICAS.

La situación de opresión repercute directamente en el comportamiento cotidiano de la trabajadora doméstica, tanto con su patrona como con las demás personas con las que interactúa, encontrándose frecuentemente en situaciones conflictivas, pues la trabajadora doméstica no solo se ve afectada por las condiciones de clase - sino también por las relaciones laborales que se dan en el capitalismo.

De esta manera se piensa que, si se detectan algunos de los problemas de la interacción cotidiana, es posible apuntar algunas opciones para la relación, lo cual le permite conceptualizarse a sí misma como una trabajadora como cualquier otra, contribuyendo de ésta forma a una alternativa laboral y emocional más estable y satisfactoria para la trabajadora doméstica.

Ahora bien, la psicología conductual cuenta con herramientas de trabajo que permiten incidir directamente en el comportamiento humano a nivel individual y de pequeños grupos, en el sentido de proveerles de un repertorio social que les coloque en la posibilidad de modificar su situación actual y, al mismo tiempo, modifi-

car la de sus compañeras al tratar de encontrar caminos más efectivos de interacción, intentando también disminuir el grado de desigualdad que por el momento manifiestan a el ama de casa o patrona. Es decir, que [es necesario que la trabajadora doméstica reconozca - sus derechos y obligaciones para que de ésta manera incrementemente su nivel de autoestima y así pueda negociar mayores y mejores condiciones de trabajo exteriorizando sus sentimientos y pensamientos, tanto de conformidad como de inconformidad, lo cual se puede lograr mediante la Terápia Racional Emotiva (Ellis, 1974), que las concietiza de su papel de trabajadoras productivas, y el Entrenamiento Asertivo (Wolpe, 1977), que les proporciona las habilidades específicas que requieren (en base al contexto social en el cual se desenvuelven), incrementando su confianza en sí mismas, por ejemplo exigiendo sus derechos sin recurrir a la agresión y por lo tanto reducir su vulnerabilidad. (Ribes, 1977, citado de Speller, 1978).

Así, dada la importancia que tiene el hecho de contar con habilidades sociales que nos permitan desarrollar más respuestas funcionales con las personas con las que interactuamos, recurrimos a la implementación de la conducta asertiva.

La intervención se planeó sin dejar de considerar que

la Psicología puede afectar (aunque no necesariamente transformar) las estructuras y superestructuras - que controlan y definen una sociedad. Así, pues, "debemos ser conscientes de que el cambio social no depende directamente de su actividad especializada; sin embargo debe preocuparse por transformar en forma restringida aquellos aspectos que el sistema permite mediante la práctica profesional encauzada al mejoramiento colectivo, y en particular al de las clases explotadas". (Rives, 1977, citado de Speller, 1978).

Esto nos permite entrar en un campo muy poco explorado, por la Psicología, si no es que inexplorado, pues hasta ahora la mayoría de estudios realizados con respecto a las trabajadoras domésticas en la Ciudad de México se refieren a las características individuales de ellas: edad, estado civil, salarios percibidos, así como a análisis de las historias de vida y las percepciones, imágenes, opiniones, condiciones de vida, sexualidad, aspiraciones para el futuro, etc., pues los estudios hasta ahora encontrados, referentes a este tema en particular, han sido realizados a nivel sociológico.

Sin embargo, el hecho de no contar con estudios psicológicos antecedentes al respecto no implica el negarnos la oportunidad de implementarlo en un nuevo campo

de acción, una herramienta tan útil en el área de la Psicología Clínica, que es el Entrenamiento Asertivo, y al mismo tiempo proporcionarles elementos efectivos de interacción a una población tradicionalmente marginada: Las Trabajadoras Domésticas.

### 3. ALTERNATIVA DE APOYO DESDE LA PSICOLOGIA.

#### 3.1. ESTABLECIMIENTO DE UN REPERTORIO ASERTIVO.

La conducta Asertiva ha sido objeto de múltiples defi  
niciones, entre ellas se encuentran las siguientes:

1966 Wolpe y Lazarus (Citado en Rich y Schroeder, 1976),  
la definen como "todas las expresiones socialmen-  
te aceptadas de derechos, sentimientos y expre -  
siones afectivas de gozo y amor; para algunos in-  
dividuos las relaciones interpersonales evocan an  
siedad, lo que inhibe sus expresiones normales de  
sentimientos, y la ejecución de conductas socia-  
les adaptadas".

1969 O'Connor (citado en Rich y Schroeder, 1976): Ha-  
bilidad para iniciar, mantener y terminar inter-  
acciones sociales".

1971 Lazarus (citado en Rich y Schroeder, 1976): "Li-  
bertad emocional".

1972 Liberman (citado en Rich y Schroeder, 1976): "La  
habilidad de autoexpresión".

1973 Goldstein, Martens, Van Belle, Schaaf, Wiersna,  
Gohatt (citados en Rich y Schroeder, 1976), "Ha-  
bilidad para afirmar o negar respuestas y decisio  
nes en situaciones conflictivas".

- 1973 Lazarus: (citado en Rich y Schroeder, 1976): "Habilidades para decir no, para pedir favores o hacer preguntas, para expresar sentimientos positivos o negativos, para iniciar, continuar y terminar una conversación.
- 1974 Alberty y Emmons, 1974 (citados en Rich y Schroeder, - 1976) "Conducta que capacita a una persona para actuar conforme a sus mejores intereses, pararse por sí misma sin ansiedad y expresar los derechos sin destruir - los de los demás".
- 1975 Lewinsohn (citados en Hersen y Bellack, 1976): " La - habilidad del sujeto para emitir conductas que a la vez son reforzadas positivamente por otros".
- 1976 Eisler: Grupo de situaciones específicas de clases de respuestas parcialmente independientes, como son: iniciar mantener y mejorar el reforzamiento negativo o - castigo".
- 1976 Rich, y Schroeder: "Es la habilidad para buscar, mantener o aumentar el estímulo reforzante en una situación interpersonal a través de una expresión de sentimientos o deseos aún cuando tales expresiones corren el - riesgo de perder el reforzador o ser castigados. Puede expresar sentimientos positivos o negativos o puede dirigirse a varios objetivos dependiendo del valor del individuo. El grado de asertividad puede medirse

por la eficacia de las respuestas en producir, - mantener o aumentar el reforzador".

1977 Lange y Jakubowski: "Es la expresión de pensamientos y sentimientos en forma directa, honesta y apropiada sin violar los derechos de las otras personas y describiendo sus conductas en vez de criticarlas".

1977 Fensterheim y Baer: "la persona asertiva posee - cuatro características: 1o. se siente libre para manifestarse mediante palabras y actos; 2o. puede comunicarse con personas de todos los niveles en forma abierta, directa, franca y adecuada; 3o. tiene una orientación activa en la vida y va tras lo que quiere; 4o. actúa de un modo que juzga respetable, al comprender que no siempre puede ganar acepta sus limitaciones, pero siempre lo intenta con todas sus fuerzas".

1977 Hollandsworth Jr: "es la expresión directa, verbal y no verbal de nuestros sentimientos, necesidades, preferencias y opiniones".

1980 Ellis y Abrahams: "Es la manifestación clara y directa de lo que los sujetos desean y no desean - cuando se asocian con otros. Esto no implica que siempre obtengan lo que pretenden, sino solo que

expresan sus objetivos y tratan de alcanzarlos".

1980 Rimm y Masters: "Es la conducta interpersonal que implica la expresión honesta y relativamente recta de los sentimientos".

Como podemos darnos cuenta las definiciones son diversas debido, en parte, a que cada autor incluye en su concepto diferentes componentes de acuerdo a su objetivo de estudio, lo que impide especificar unívocamente las clases de respuesta que conforman la Conducta Asertiva. Así pues, nos vemos en la necesidad de retomar aspectos de los autores antes mencionados para proponer una definición de Conducta Asertiva a la cual nos referiremos en la siguiente tesis, quizá con la misma salvedad antes mencionada.

*Por otro lado, cada uno de los autores...*

Es en este contexto que definiremos a la Conducta Asertiva como la conducta interpersonal en la que el individuo de manera verbal y no verbal, expresa abierta mente lo que piensa, lo que siente y lo que desea, aún sabiendo que es factible que sus reforzadores disminuyan o desaparezcan.

Ahora bien, respecto a las conductas que se toman en cuenta para realizar este entrenamiento, Eisler(1976), dice que se deben tomar en cuenta las siguientes conductas: la habilidad para expresar opiniones contra -



rias a las demás personas, habilidad para pedir favores a alguien, habilidades para iniciar conversaciones con propios o extraños, habilidad para rehusar peticiones irrazonables de extraños o amigos, habilidad para requerir un cargo, habilidad para dar cumplidos, habilidad para "negociar" con la familia o amigos, habilidad para pedir ayuda en la solución de un problema y habilidad para resistir presiones de otros.

Así pues, las características de las habilidades asertivas parecen ser las que un grupo marginado y explotado, como las trabajadoras domésticas necesita para mejorar su situación laboral y social.

Respecto a los programas de entrenamiento asertivo están orientados a ayudar a la gente que tiene problemas de comunicación interpersonal, ya sea como resultado de su "timidez" o de una agresión excesiva; las técnicas que comunmente se han utilizado son moldeamiento (Rimm y Masters, 1980), moldeamiento cubierto y libre (McFall y Lillesand, 1971; McFall y Twentyman, 1973; Trower y col. 1978), imitación (Trower y col. 1978; Rimm y Masters, 1980) instrucciones (Hersen y Bellack, 1976), retroalimentación y simulación (McFall y Twentyman, 1973; Hersen y Bellack, 1976; Melnick y Stocker, 1977), ensayo cubierto (McFall y Lillesand, 1971) juego de roles (McFall y Martson, 1970; Galassi

*Handwritten notes:*  
 3000 de ...  
 ...

y Galassi, 1976; Kort, 1976; Eisler, Miller y Hersen, 1977) y desensibilización sistemática (Trower y col., 1978). Y enseñan conductas específicas las cuales se desglosan en dos tipos: conductas verbales y no verbales.

Skiner (1957) denomina conducta verbal a las respuestas de comunicación que son reforzadas por mediación de otras personas. Así pues, la conducta verbal y los gestos o cualquier movimiento del cuerpo que se establezca a través de la mediación de otra persona estará considerada como conducta verbal. Sin embargo en los estudios realizados sobre asertividad, la conducta verbal está considerada únicamente como el contenido de lo expresado, mientras que la inflección de la voz, fluidez, distancia física durante la interacción, postura movimientos corporales y de las manos, contacto visual y expresión facial o gesticulaciones, constituyen los componentes no verbales de la conducta asertiva (Manual de Asertividad, sin fecha, Hersen, -- Eisler y Miller, 1973, citados en Fiedler y Lee Roy, 1978).

Al respecto, Wolpe (1977) dice que es necesario tomar en cuenta no solo las palabras que utiliza el paciente, sino también la fuerza, la firmeza y la expresión emocional de su voz y lo apropiado de los movimientos corporales que ejecuta.

Asimismo diversos investigadores han descubierto la importancia de las conductas no verbales aún por encima de las conductas verbales.

Argyle 1972 (en Ricci y Cortesi, 1980) distingue tres funciones de la conducta verbal:

- 1.- La gestión y el control de la situación social inmediata.
- 2.- El apoyo y el complemento de la comunicación verbal y
- 3.- La sustitución de la comunicación verbal.

Ricci y Cortesi (1980) señalan que las principales cacterísticas de la conducta verbal son: los movimientos del cuerpo, de la cara, de las manos, la disposición especial que asumen los cuerpos de los interactuantes, la entonación, el ritmo y las inflexiones de la voz.

Es importante señalar que la emisión de estas conductas depende del sexo y edad de la persona participante, de la naturaleza de la situación y del contexto en que se desenvuelve (Carrasco, 1983).

Otro aspecto importante analizado por diversos autores es el hecho de que una persona se comporte inasertivamente.



Catell (1965 en Rich y Schroeder, 1976) afirma que la ausencia de asertividad es una característica que tiene bases hereditarias y que tiende a desaparecer con la madurez.

IZT. 1000850

Según Rich y Schroeder (1976) la falta de asertividad tiene dos causas principales:

1. Aunque los sujetos posean respuestas efectivas, no discriminan adecuadamente la situación para cada respuesta dada y probablemente efectiva.
2. Los individuos presentan ansiedad y/o menosprecio y éste inhibe las respuestas asertivas.

Trower, Yardley, Bryant y Shaw (1978) dicen que la inasertividad puede tener causas primarias o secundarias.

Primarias: Una socialización inadecuada.

Secundarias: Relacionadas con otro tipo de psicopatología como resultado de una perturbación química, cognitiva o dinámica.

Wolpe y Lazarus (1966, en Rich y Schroeder, 1976), afirman que en algunos individuos, las relaciones interpersonales les evocan ansiedad y entonces inhiben sus sentimientos naturales y la ejecución de conducta social adaptativa. La ansiedad puede aparecer cuando el sujeto interviene en la situación o antes de enfrentarse a ella y, si sucede esto, el sujeto evita la in

teracción. En estos casos es conveniente propiciar en los pacientes la manifestación de esas respuestas naturales, lo cual inhibiría recíprocamente su ansiedad. En otras ocasiones, el paciente muestra ansiedad observable durante la interacción, pero carece de repertorios asertivos, no satisface sus necesidades y después surge la ansiedad.

Ahora bien, existe otro problema muy común y lo constituye el hecho de que aún cuando a los pacientes se les haya dado el entrenamiento asertivo, no utilizan dichas habilidades. Fiedler y Lee Roy (1978) afirman que esta situación se debe a que el paciente encuentra mas probabilidades de que su conducta (asertiva) sea socialmente castigada que tomando una actitud pasiva y conformista. Sin embargo, una vez que el paciente se comporta en forma asertiva logra un mayor sentimiento de bienestar sobre todo, al poder exponer los conflictos de una manera clara y justa para ambas partes. Pero para que el entrenamiento pueda alcanzar tales objetivos, es necesario tomar en cuenta las características reales de los pacientes y del medio donde se desenvuelven (Carrasco, 1983).

### 3.2. DEFINICION Y APLICACION DE LA TERAPIA RACIONAL EMOTIVA.

La Terapia Racional Emotiva (TRE) se deriva del hecho comprobado de que nuestra forma de pensar acerca de -

las personas o cosas influye en nuestro comportamiento hacia éstas, lo que quiere decir que las expectativas y creencias acerca del mundo traen implicaciones significativas para las reacciones emocionales y para el comportamiento abierto del sujeto. (Ellis, 1957; Manual de Asertividad, sin fecha).

El objetivo principal de esta terapia está centrado en demostrar a los pacientes que sus cadenas de autoverbalizaciones son ilógicas e irreales en determinados aspectos importantes, además de que estas han sido y siguen siendo el origen de sus trastornos emocionales, y que por medio de dicha terapia tienen la posibilidad de controlar sus emociones introduciendo autoverbalizaciones más racionales y menos autodestructivas (Ellis, 1957).

El método consiste en poner de manifiesto estos pensamientos irracionales ante el paciente, y una vez identificados se le indica cómo proceder para desarraigarlos.

El paradigma de esta Terapia es el siguiente:

A B C D E, donde

A es un suceso real al que el individuo se expone.

B es la cadena de autoverbalizaciones (ideas o pensamientos) que ocurren como respuesta a A

C simboliza las emociones y las conductas que son consecuencia de B.

D se refiere a los esfuerzos del terapeuta para modificar lo que ocurre en B y

E significa las consecuencias emocionales y conduc -  
tuales supuestamente benéficas (Ellis y Abrahms, -  
1980 en Castro, 1983).

Así pues, en la presente tesis hacemos uso de la Terapia Racional Emotiva ya que, de acuerdo con Ellis - -  
(1974), para implementar un entrenamiento en habilitades sociales deben considerarse el incremento de conductas adecuadas y también la percepción de tales conductas, por lo que es conveniente comenzar por aspectos terapéuticos que se avoquen a tal fin, pues de acuerdo con la Terapia Racional Emotiva, la cognición, la emoción y el comportamiento son inseparables, porque cuando una persona "piensa", también siente y luego -  
actúa; cuando alguien siente, al mismo tiempo "piensa"  
y actúa, y cuando actúa a la vez "piensa y siente" (E  
llis y Abrahms, 1980).

Una vez que el sujeto practique cotidianamente las habilidades adquiridas, muchas de esas autoverbalizaciones (o pensamientos irracionales) tenderán a desaparecer, pues el nuevo comportamiento es incompatible con el contenido de estas, lo que representa mayores y me

jores posibilidades de interacción para los pacientes.

*que sea el punto clave...*  
 Así pues, en esta tesis, para la elaboración del entrenamiento a las trabajadoras domésticas, se conside  
ró al contexto social y las características y necesidades  
particulares de este sector, lo mismo para el  
diseño de las categorías y métodos de evaluación que  
permitieron abordar la realidad y representarla adecua  
damente, sobre todo para que podiera ser comprendida y  
asumida por la población a la cual se dirigió.

Esta situación nos llevó a intentar encontrar la meto  
dología que nos permitiese un adecuado control, sobre  
todo por las múltiples variables y eventos que se pre  
sentan en psicología aplicada, como fué el trabajar en  
un escenario natural de tipo social, en el que al no  
poder contar con un control experimental completo uti  
lizamos procedimientos -como el de alatorización- co  
mo sustituto del control experimental, con el fin de  
minimizar (o bien eliminar) los efectos de tantas fuen  
tes de invalidez interna como fuese posible (Castro,-  
 1980), *según sea* por tal motivo se eligió un diseño cuasiexperi  
mental, pues es el que por sus mismas características  
contempla todos estos aspectos. *lo*

*lo que se utilizó...*  
 Ahora bien, también se utilizó una de las modalidades  
 del entrenamiento asertivo que es su aplicación por -  
 grupo, lo que nos permitió la facilitación de las res *del*



puestas de las respuestas de las sujetos por encontrarse con otras personas en iguales circunstancias, así como el acceso a las sujetos a mejores oportunidades para ensayar con diferentes miembros del grupo, lo cual ofreció a otros participantes la facilidad de ejecutar y entender distintos tipos de roles y de obtener un consenso sobre lo que es apropiadamente asertivo en una situación dada.

Por otro lado, éste tipo de modalidad posibilita que las sujetos puedan ser coterapeutas, proporcionando - así a sus compañeras reforzamiento y retroalimentación propiciando la integración de una buena respuesta asertiva (Carrasco, 1983), la cual debe generalizarse a su ambiente natural para poder considerarla incorporada a su repertorio social. Para tal fin, se hace uso del seguimiento, aunque en realidad parece que no existe mucha rigurosidad al respecto, pues son muy pocos los estudios que lo reportan de una manera formal. Probablemente por la gran dificultad que representa el mantener contacto con los sujetos. (Nuñez y Trujano, 1981).

Así considerando la gran importancia que tiene el seguimiento en la corroboración del establecimiento de la conducta meta, en la presente tesis se diseñó dicho procedimiento en base a las características específicas de la población a la cual se dirigió.

**OBJETIVO GENERAL:**

Que las Trabajadoras Domésticas cuenten con un repertorio conductual y social más adecuado, en términos de que les facilite su interacción con sus patrones y en general con personas de diferente condición social, cultural y económica.

**OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

Establecer un repertorio conductual que les permita a las Trabajadoras Domésticas expresar sus derechos y sentimientos (tanto positivos como negativos).

Que en base a la implementación de un entrenamiento asertivo, las Trabajadoras Domésticas mejoren sus habilidades de comunicación, intercambiando mayor número de reforzadores.

Que en base a la implementación de un Entrenamiento Asertivo, las Trabajadoras Domésticas se concienticen del papel que juegan como individuos productivos en la sociedad, para que de este modo, cambie su visión acerca de sí mismas, mejoren su autoimagen y la que los demás tienen de ellas.

Que en base a la implementación de un Entrenamiento Asertivo, las Trabajadoras Domésticas adquieran habilidades de negociación para conseguir mejores condiciones de trabajo.

**METODO:**

**PARTICIPANTES:**

Se contó con la colaboración de dieciseis Trabajadoras Domésticas cuyas edades fluctuaron entre los 20 y los 36 años; quince de ellas solteras; una casada y todas con al menos un hijo; ocho de ellas realizaban actividades extras que les permitían aumentar el monto mensual de sus ingresos.

Todas abían leer y escribir, aunque solo una tenía la primaria completa. Los datos anteriores se obtuvieron a través de entrevistas a las Trabajadoras Domésticas (Ver Apéndice No. 1).

*Desde*  
Cuatro de ellas fungieron como grupo control experimental con el fin de darle validez a la intervención (Ver diseño). La asignación a cada uno de los grupos se hizo *naq 77* de manera aleatoria.

Ahora bien, el equipo de trabajo estuvo integrado por dos terapeutas y dos registradores que estuvieron presentes a lo largo de las sesiones.

**DESCRIPCION DEL ESCENARIO:**

El trabajo se llevó a cabo en el Hogar de Servidores Domésticos en Cuernavaca Morelos, (las características de éste centro se encuentran detalladas en el Apéndice No. 2).

Las sesiones se realizaron en la sala de recepción de dicha ca

sa, donde se llevó a cabo el pretest, entrenamiento y postest. Aquí, se localiza una ventana de 1.50 mts. de largo por 1.00-mt. de ancho, un escritorio y tres sillas. La habitación mide 5.00 X 4.00 mts.

Este lugar cuenta con buena iluminación y ventilación.

#### APARATOS Y MATERIALES.

Un inventario de asertividad, diseñado específicamente para esta población; hojas de registro, lápices y hojas de papel.

#### Diseño:

Se utilizó un diseño cuasi experimental:

Pretest - Tratamiento - Postest (modelo diferencial de tipo - grupal) con seguimiento, debido a que no podemos ejercer un - completo control experimental, ya que:

- a) Los sujetos son muy pocos.
- b) Los horarios de intervención están en función de las ocupaciones de los sujetos.

Sin embargo, para darle validez a la intervención se hace una comparación entre el grupo experimental y un grupo control.

#### Fases:

Pretest.- Se implementó tanto al grupo experimental como al grupo control y consistió en una entrevista, un inventario de asertividad y juego de roles con doce situaciones relaciona -

das a problemas cotidianos de las Trabajadoras Domésticas durante los cuales, <sup>Cont. 5-10 dic</sup> ~~por su mismo carácter de evaluación,~~ <sup>pag. 165</sup> no se les dió retroalimentación.

Tratamiento.- Se implementó, solo en el grupo experimental, un juego de roles con doce situaciones diferentes a las del pretest, utilizando el paquete de entrenamiento en habilidades sociales que constituye nuestra Variable Independiente.

Postest.- Las condiciones en esta fase, a excepción de la entrevista, fueron las mismas que para el pretest. Se utilizó - para el grupo experimental y para el grupo control.

Seguimiento.- Se realizó por medio de un juego intitulado "Rally de Asertividad" en el que participaron al grupo experimental y el grupo control; este juego permite corroborar el establecimiento de la conducta meta.

#### Definición de variables:

Variable Independiente (V.I.): Constó de un paquete de entrenamiento en habilidades sociales. Las técnicas que se utilizaron fueron:

Instrucciones: Consistió en darles a los sujetos experimentales una descripción verbal de la conducta que se esperaba que realizaran antes de enfrentarse a cada una de las situaciones del entrenamiento.

Modelamiento real: Consistió en la observación de la conducta

del modelo por los sujetos, durante una situación problemática. Se inició con aquellas situaciones que requirieron un solo intercambio verbal y se fué aumentando gradualmente la complejidad de la respuesta, para incrementar la probabilidad de una respuesta asertiva.

Juego de roles: Requirió que dos o más sujetos representaran - alguna situación (previamente estructurada por las experimentadoras), y que el terapeuta diera información (retroalimentación) acerca de la forma en que se comportaron desde el punto de vista verbal y no verbal, sugiriendo mejoras en el tipo de interacción.

Reestructuración cognoscitiva: Consiste en modificar la conducta observable a través de una influencia sobre los patrones de pensamiento del sujeto. Esta técnica se aplica para atender las conductas inadecuadas y cambiar emociones.

Esta técnica se utiliza en cualquier sesión donde se identifique que en cualquiera de las sujetos que hay ideas o pensamientos que hay necesidad de eliminar.

Variable Dependiente (V.D.): Consta del repertorio de asertividad que presenten los sujetos en relación a las siguientes doce categorías.

a) Manifestar inconformidad: que la sujeto emita ya sea en forma oral o escrita, los argumentos por los que se encuentra en desacuerdo con respecto a la situación que está enfrentando.

- b) Rechazar peticiones irrazonables: que la sujeto ya sea en forma oral o escrita se niegue a llevar a cabo aquella ac tividad que se le está solicitando por no considerarla acorde a sus intereses, o violatoria a sus derechos.
- c) Enfrentarse a personas persistentes: que la sujeto termine con una interacción que le sea aversiva, en forma verbal-vocal.
- d) Manifestar las habilidades o cualidades que posee: que la sujeto proporcione información acerca de sus cualidades, in tereses y opiniones; que exprese información acerca de sus características personales positivas, es decir, que emita verbalizaciones de autoreforzamiento.
- e) Pedir ser escuchada: que la sujeto pida en forma oral o es crita que su auditorio o interlocutor la atienda (se define atención como la orientación física visual hacia el interlocutor o estímulo).
- f) Pedir ayuda: que emita conducta verbal a su auditorio mediante la cual exprese aquello que requiere y solicite su cooperación, fundamentándola con los argumentos que tiene.
- g) Ofrecer ayuda: que la sujeto emita en forma verbal o escri ta su disposición a cooperar en la solución de un problema o la realización de una tarea.
- h) Expresar conformidad: que manifieste verbalmente estar de acuerdo con el tópico o situación que se le esté presentan do, ya sea por convicción propia o por beneficio del grupo en general.

- i) Aceptar peticiones razonables: Que la sujeto acepte en forma oral o escrita llevar a cabo aquella actividad o acción que se les esté solicitando por considerarla acorde a sus intereses y derechos.
- j) Poseer habilidad para solicitar un puesto: Que la sujeto exprese de manera verbal o escrita su disponibilidad y/o interés por prestar sus servicios a una persona o institución a cambio de una remuneración que considere adecuada a sus intereses.
- k) Tener habilidad para negociar: Que la sujeto manifieste de manera verbal o escrita sus intereses o derechos propios en la interacción con otras personas procurando un mejor logro para ambas partes.
- l) Saber iniciar, mantener y terminar una conversación: Que la sujeto tenga conocimiento concreto de lo que quiere decir y que lo manifieste en un intercambio verbal-vocal, lo mantenga o lo dé por terminado mediante la administración de reforzamiento positivo o la extinción, para controlar la conducta verbal de su interlocutor. La sujeto hará uso de preguntas abiertas o cerradas, decrementará e incrementará el contacto visual e incrementará o decrementará el espacio corporal.

Existen también tres elementos que se incluyen en el paquete de entrenamiento y que corresponden a las conductas no verbales.

Son las siguientes:



- a) Que el individuo mantenga contacto visual con su interlocutor. Este contacto visual debe mantenerse cuando menos durante el 80% del tiempo que dure la interacción.
- b) Movimientos faciales y corporales. Se definen arbitrariamente, como aquellos movimientos que demuestran una participación activa del individuo (es difícil categorizarlas debido a la amplia variedad de éstos y a los particulares que resultan en cada persona).
- c) Características de la voz: Esta emisión verbal debe ser congruente con el tópico de la conversación en que tome parte el individuo. Se considera el tono, volumen y fluidez de la verbalización.

**PROCEDIMIENTO:**

El procedimiento se describe en base a las tres fases del experimento:

- Pretest
- Tratamiento
- Postest

Pretest: las medidas utilizadas en esta fase fueron entrevista, inventario y juego de roles.

En la primera sesión se llevó a cabo una entrevista con las Trabajadoras Domésticas en la que se obtuvieron sus datos particulares. En la segunda sesión se les aplicó un inventario de manera individual (Ver apéndice No. 3).

Finalmente se implementó el juego de roles en dos sesiones de aproximadamente dos horas cada una. (Ver Apéndice No. 4).

En cuanto a la variable dependiente, los doce factores están identificados por una definición operacional y se ubican en un renglón muy específico del comportamiento que evita confusiones internas. De este modo, cada uno de estos doce factores fueron calificados en términos de cuatro categorías nominales, las cuales se evaluaron por medio de un registro de ocurrencia contínua.

La cuatro categorías Nominales son las siguientes:

- Habilidad asertiva (As)

- Agresiva (A)
- Tímida (T)
- Otra posible respuesta (0)

Para el juego de roles, se reunió a los sujetos en la recepción y se presentó una por una a la situación. Se les dió las instrucciones acerca de lo que tenían que hacer: "Vamos a representar algunas situaciones a las que ustedes probablemente se han enfrentado o se van a enfrentar en su trabajo cotidiano, lo único que tienen que hacer es actuar y comportarse como ustedes normalmente lo hacen o lo harían ante estas situaciones".

Un asistente interactuó con ellas en las doce situaciones que conformaron la Variable Dependiente (las doce categorías que se tomaron en cuenta para el análisis de datos).

Dos registradores se colocaron, cada uno en una esquina de la recepción, y evaluaron las respuestas de cada sujeto. Las hojas de registro de los observadores contenían un cuadro de registro para cada individuo con las diferentes situaciones, y estuvo dividido en seis partes para evaluar:

- Ocurrencia o no de la Habilidad Asertiva ( )
- Características de la ejecución (escala nominal). As, Ag, T, 0.
- Contacto Visual
- Movimientos Faciales y Corporales.
- Características de la voz.
- Observaciones.

SITUACION	HABILIDAD ASERTIVA ( )	ESCALA NOMINAL AS,AG,T,O	CONTACTO VISUAL C.V.	MOVIMIENTOS FACIALES Y CORPORALES M.F.C.	CARACTERISTICAS DE LA VOZ C.A.	OBSERVACIONES

La confiabilidad entre los observadores se obtuvo gracias a la siguiente fórmula:

ACUERDOS X 100=Porcentajes de confiabilidad.

Ac + Desacuerdos

El inventario inicial se llevó a cabo con las Trabajadoras Domésticas del grupo control y experimental para obtener información acerca de su perspectiva, tomando en cuenta las áreas problema en relación a la posesión o no de los factores conductuales de la Variable Dependiente.

Fase Experimental:

Se realizó una sesión cada sábado por ser día en que las sujetos se presentan a la casa hogar, teniendo éstas una duración exproximadamente de dos horas. En ellas, inicialmente se les proporcionó información encaminada a concientizarlas del papel

que juegan como sujetos productivos dentro de la sociedad y se les explicó en qué consistía el entrenamiento se prosiguió a entrenar cada una de las doce categorías que constituyeron la Fase Experimental. Para tal efecto, se hizo uso de cada una de las técnicas que conformaron la Variable Independiente, a saber:

Instrucciones: Se le explicó en qué consistía el Modelamiento, el Juego de Roles y lo que ellas tenían que hacer.

Modelamiento: Se llevó a cabo una presentación por parte de las terapeutas, con juego de roles, de cada una de las doce categorías a entrenar.

Juego de Roles: Las sujetos interactuaron por pareja cada una de las doce categorías a entrenar, siguiendo los lineamientos planeados por las terapeutas durante el modelamiento.

Ahora bien, a excepción de la última, todas las categorías fueron asignadas al siguiente orden por azar. Así pues, la última categoría abarca dos sesiones por considerarla más compleja. - (ver Apéndice No. 5).

Día	Sesión	
Febrero	Evaluación(pre-test)	
Febrero	"	"
Febrero	"	"
Marzo	Primera	Elementos de re-estructuración cognitiva y aspectos del papel que juega la tra-

Día	Sesión	bajadora doméstica en nuestra sociedad.
Marzo	Segunda	Saber iniciar, mantener y - terminar una conversación.
Marzo	Tercera	Expresar inconformidad y <u>re</u> chazar peticiones irrazona- bles.
Marzo	Cuarta	Enfrentarse a personas per- sistentes.  Manifestar las habilidades o cualidades que posee.
Marzo	Quinta	Puede ser escuchado.  Pedir ayuda.  Ofrecer ayuda.
Abril	Sexta	Aceptar peticiones razona - bles.
Abril	Séptima	Poseer habilidad para soli- citar un puesto.
Abril	Octava	Tener habilidad para nego - ciar.
Abril	Novena	Lo mismo que en la octava.
Mayo	Evaluación (post-test)	
Mayo	"	"
Mayo	"	"

Durante cada una de las sesiones se entrenó simultáneamente las conductas no verbales.

Tareas:

A través de la sesión Experimental, se les dió a las sujetos -  
hojas de auto-registro que incluyeron los cinco días de la sema-  
na, y se dividieron en dos partes:

- a) "Situaciones que le causan conflicto"
- b) "Situaciones que la hacen sentir muy bien"

Cada persona tiene que cubrir estos aspectos en su hoja de re-  
gistro, y mencionar además si usan o no, y el cómo lo hacen, el  
repertorio que se les entrenó. (ver Apéndice No. 6)

Postest:

Para ésta medida se reunió a todas las sujetos (grupo control  
y experimental) y nuevamente se les aplicó el inventario y el-  
juego de roles siguiendo la misma estrategia y registro que en  
el pretest. Los horarios y forma de aplicación fueron las mis-  
mas.

**SEGUIMIENTO:**

El seguimiento se realizó seis meses después de concluida la - intervención contactando por medio de una de las Trabajadoras Domésticas con quién se tiene más comunicación, a las demás tra**ba**jadoras para reunir las un fin de semana.

En ésta reunión se procedió a tener una plática con ellas en - donde se les preguntó básicamente de qué forma les había ayuda**do** el Curso de Asertividad. Para éste fin se trató de recabar la mayor información en base a las ventajas y desventajas de su comportamiento asertivo, de sus expectativas, de los problemas que habían tenido que enfrentarse, y a la manera en como evolu**cionaron** según su punto de vista.

En ésta misma sesión se les pidió cooperación para realizar un juego asertivo denominado "Rally de Asertividad", el cual consistió de que en base a las doce categorías que fueron implemen**tadas** durante el entrenamiento, las cuales fueron selecciona**das** en forma arbitraria entre las Trabajadoras Domésticas que fueron contactadas para evaluar los efectos de dicho entrena**miento**.

Dicho juego consistió en desarrollar previamente tres diferen**tes** situaciones para cada categoría, cada situación se encontra**ba** escrita y guardada dentro de un sobre. Para llevar un con**trol** tanto de las situaciones como de las Trabajadoras Doméstic**as**, es decir, saber a quién le tocaba representar dichas situa**cas**.



ciones, se planteó un tipo de registro casi igual al utilizado durante el Pre y Postest, lo único en que variaba era en la columna de situaciones que especificaba a que categoría pertenecían, y se enumeraban las tres diferentes situaciones que tenían que llevar a cabo según fueran pasando, tenían que decir el número de sobre que les había tocado para que de éste modo la registradora anotara el nombre de la sujeto en la situación y en la categoría que le correspondía.

La estrategia que se utilizó para llevar a cabo el "Rally de Asertividad" fué la siguiente:

Escenario: Un cuarto de 4.00 X 5.00 Mts. con seis sillas y dos mesas. En las paredes se pegaron papeles con la numeración del 1 al 34 y cada papel en la parte de atrás tenía el nombre de alguna de las sujetos que es taban participando o anotando alguna tarea en específico que tenían que desarrollar.

En el centro del cuarto se encontraba una mesa con todos los sobres acomodados arbitrariamente. En uno de los extremos del cuarto se encontraban ubicadas dos sillas de un lado y tres del otro. En el otro extremo (enfrente de las sillas) estaba la otra mesa y una silla para la registradora.

Desarrollo: Se realizaron cinco papelitos con numeración del 1 al 5 y se les dió a escoger uno a cada una de las -

sujetos, con el fin de formar dos equipos, las que tomaron el número 1 y 2 eran un equipo y del 3 al 5 eran otro equipo, para que de éste modo el equipo que realizara en menos tiempo sus "tareas" ganara y recibiera un premio. Después por medio de un "volado" se determinó que equipo empezaría el "juego". Una integrante del equipo ganador pasó a la mesa, tomó un sobre y siguió las instrucciones que se le daban en el mismo, respetando el tiempo que se le estipulaba, y así consecutivamente con las demás integrantes.

Cada sobre contenía bien especificada la situación que tenían que representar, el número al cual se tenían que dirigir para interactuar con la persona que se les indicara, el tiempo en que lo tenían que hacer y el número de puntos que ganarían por realizar esa situación, así como el número de la situación y de la categoría.

La registradora por su parte anotaba, como se mencionó anteriormente, el número de categoría y de la situación, el nombre de la persona que tenía que representar la situación, y los componentes verbales y no verbales de dicha interacción.

La otra terapeuta se encargó de dirigir el "juego"

y de ir anotando el número de puntos que iba acumulando cada equipo, para que al finalizar el "juego" se sacara un computo final y saber así qué equipo había ganado.

El "juego" se dió por terminado cuando se agotaron los 34 sobres con las diferentes situaciones que tenían que representar. (ver Apéndice No. 7).

**RESULTADOS:****CONDUCTAS VERBALES:**

Para llevar a cabo el análisis de datos se recurrió al concentrado de los mismos, tanto de las conductas verbales como no verbales, para observar así el incremento y/o decremento de las diferentes conductas en el Pre y Postest.

Estos concentrados se presentan a dos niveles: primero mediante tablas con el objeto de visualizar de manera general los porcentajes de respuestas de las 16 sujetos para cada una de las evaluaciones realizadas y segundo, por medio de gráficas donde se puede observar en base a barras el proceso de evolución de etapa a etapa de manera más particular, es decir, los porcentajes de respuestas desde el pretest, postest y seguimiento con las diferentes medidas utilizadas para las evaluaciones.

Durante la etapa de Pretest se contaba con 16 sujetos de las cuales 12 de las Trabajadoras Domésticas eran sujetos experimentales y 4 sujetos control.

Como primer medida de evaluación se llevó a cabo un inventario que consistió en 18 diferentes situaciones, en donde las respuestas tenían cuatro tipos de opción: Tímida, Agresiva, Asertiva y Otra posible respuesta, con el fin de que las sujetos pudieran escoger el tipo de respuesta que más se asemejara a su manera de reaccionar ante estas situaciones. Posteriormente se aplicó un juego de roles igualmente con cuatro posibles respues

tas ( el cual fue evaluado por medio de dos registradores - para confiabilizar los resultados).

En la tabla No. 1 se muestran los resultados del Inventario en la fase de Pretest. Se observó que en relación a las respuestas con opción asertiva los datos registrados fueron los siguientes: la S2 obtuvo un porcentaje de 88.8%; la S13 de 72.2%; la S10 y S16 de 61.1%; la S6 y S9 de 44.4%, la S14 de 38.8%; la S4, S5 y S11 de 33.3%; la S1, S8 y S15 de 27.7%; la S3 de 22.2% y la S7 de 5.5%, faltando los resultados de la S12 que no se presentó a dicha evaluación.

Los resultados para las respuestas de opción agresiva fueron los siguientes: la S6 obtuvo un porcentaje de 38.8%; la S1 de 27.7%; la S9 de 16.6%; la S2, S10 y S13 de 11.1%; la S4, S5, S7, S8, S11, S14, S15 y S16 de 5.5% y la S3 de 0%.

En relación a las respuestas con opción tímida los resultados son los siguientes: el porcentaje para la S5, S7 y S8 fué de 55.5%; para la S14 de 50%; para la S15 de 38.8%; para la S1 y S9 de 22.2%; para la S6 de 16.6%; para la S13 y S16 de 11.1%; para la S11 de 6.1%; para la S10 de 5.5%; para la S3 y S4 de 4.4%; y para la S2 de 0%.

Para la opción de Otra posible respuesta los resultados fueron los siguientes: la S3 y S7 obtuvieron un porcentaje de 33.3% -

TABLA No. 1

INVENTARIO PRETEST

	SUJETOS	RS. ASERTIVA	RS. AGRESIVA	RS. TIMIDA	OTRA POSIBLE RS.
	1	27.7 %	27.7 %	22.2 %	22.2 %
	2	88.8 %	11.1 %	0 %	0 %
	3	22.2 %	0 %	44.4 %	33.3 %
	4	33.3 %	5.5 %	44.4 %	16.6 %
	5	33.3 %	5.5 %	55.5 %	5.5 %
	6	44.4 %	38.8 %	16.6 %	0 %
	7	5.5 %	5.5 %	55.5 %	33.3 %
CONTROL	8	27.7 %	5.5 %	55.5 %	16.6 %
CONTROL	9	44.4 %	16.6 %	22.2 %	16.6 %
	10	61.1 %	11.1 %	5.5 %	16.6 %
CONTROL	11	33.3 %	5.5 %	61.1 %	0 %
	12	*	*	*	*
	13	72.2 %	11.1 %	11.1 %	0 %
CONTROL	14	38.8 %	5.5 %	5.0 %	5.5 %
	15	27.7 %	5.5 %	38.8 %	27.7 %
	16	61.1 %	5.5 %	11.1 %	22.2 %

Tabla No. 1.- Muestra el porcentaje de respuestas para la opción asertiva, agresiva, tímida y otra en la evaluación del inventario durante la etapa de Pretest.

\* No se presentó.

la S15 de 27.7%; la S1 y S16 de 22.2%; la S4, S8, S9 y S10 de 16.6%; la S5, S13 y S14 de 5.5%; la S2, S6 y S11 de 0%.

En la tabla No. 2 se muestran los resultados en la fase de Pre test para el Juego de Roles. Para las respuestas con opción -- asertiva los resultados fueron los siguientes: la S12 obtuvo un porcentaje de 100%; la S1 de 76.9%; la S7 y S13 de 61.5%; la - S6, S9, S11 y S15 de 46.1%; la S8 de 38.4%; la S4, S5 y S14 de 30.7%; la S2 y S10 de 23%; y la S3 de 0%. Los resultados de por- centajes para la S16 no se presentan en la tabla debido a que- no llevó a cabo ésta fase de la evaluación.

Los porcentajes para las respuestas con opción agresiva son los siguientes: la S10 obtuvo 53.8%; la S2 y S8, 38.4%; la S6 y S7, 30.7%; la S5 23%; la S3 y S15, 7.69%; y la S1, S4, S9, S11, S12, S13 y S14, 0%.

En relación a las respuestas con opción tímida, la S14 obtuvo un porcentaje de 100%; la S1 de 84.6%; la S9 de 76.9%; la S3,- S4 y S7 de 69.2%; la S10 de 61.5%; la S5 de 53.8%; la S8 de -- 46.1%; la S11 y S15 de 38.4%; la S12 de 30.7%; la S2 y S6 de - 23%; y la S13 de 7.6%.

Para los porcentajes de otra posible respuesta, la S3 obtuvo - 46.1% para esta opción, la S2, S13 y S15, 30.7%; la S11, 23%;- la S6 y S8, 15.3%; la S5, S9, S10 y S14, 7.6%; y la S1, S4, S7 y S12, 0%.

La tabla No. 3 muestra los resultados de porcentajes para la e

**TABLA No. 2**

**JUEGO DE ROLES PRETEST**

	<b>SUJETOS</b>	<b>RS. ASERTIVA</b>	<b>RS. AGRESIVA</b>	<b>RS. TIMIDA</b>	<b>OTRA POSIBLE RS.</b>
	1	76.9 %	0 %	84.6 %	0 %
	2	23.0 %	38.4 %	23.0 %	30.7 %
	3	0 %	7.6 %	69.2 %	46.1 %
	4	30.7 %	0 %	69.2 %	0 %
	5	30.7 %	23.0 %	53.8 %	7.6 %
	6	46.1 %	30.7 %	23.0 %	15.3 %
	7	61.5 %	30.7 %	69.2 %	0 %
CONTROL	8	38.4 %	38.4 %	46.1 %	15.3 %
CONTROL	9	46.1 %	0 %	76.9 %	7.6 %
	10	23.0 %	53.8 %	61.5 %	7.6 %
CONTROL	11	46.1 %	0 %	38.4 %	23.0 %
	12	100.0 %	0 %	30.7 %	0 %
	13	61.5 %	0 %	7.6 %	30.7 %
CONTROL	14	30.7 %	0 %	100.0 %	7.6 %
	15	46.1 %	7.6 %	38.4 %	30.7 %
	16	*	*	*	**

Tabla No. 2.- Muestra el porcentaje de respuestas para la opción asertiva, agresiva, tímida y otra, en la evaluación del Juego de Roles durante la etapa de Pretest.

\* No se presentó.



TABLA No. 3

INVENTARIO POSTEST

SUJETOS	RS. ASERTIVA	RS. AGRESIVA	RS. TIMIDA	OTRA POSIBLE RS.
1	61.1 %	11.1 %	11.1 %	16.6 %
2	100.0 %	0 %	0 %	0 %
3	55.5 %	11.1 %	27.7 %	5.5 %
4	77.7 %	0 %	22.2 %	0 %
5	100.0 %	0 %	0 %	0 %
6	88.8 %	0 %	5.5 %	5.5 %
7	66.6 %	16.6 %	5.5 %	11.1 %
CONTROL 8	*	*	*	*
CONTROL 9	83.3 %	5.5 %	11.1 %	0 %
10	*	*	*	*
CONTROL 11	55.5 %	27.7 %	16.6 %	0 %
12	*	*	*	*
13	*	*	*	*
CONTROL 14	*	*	*	*
15	*	*	*	*
16	*	*	*	*

Tabla No. 3.- Muestra el porcentaje de respuestas para la opción asertiva, agresiva, tímida y otra, en la evaluación del inventario durante la etapa del posttest

\* No se presentó.

valuación de Postest en el Inventario. Para las respuestas con opción asertiva, la S12 y S15 obtuvieron un porcentaje del 100% mientras que la S6 lo obtuvo de 88.8%, la S9 de 83.3%; la S4 de 77.7%; la S7 de 66.6%; la S1 de 61.1%; y la S3 y S11 de 55.5%. la S8 no se presentó a la evaluación.

En relación a las respuestas con opción agresiva, la S11 obtuvo un porcentaje de 27.7%; la S7 de 16.6%; la S1 y S3 de 11.1%; la S9 de 5.5%; y la S2, S4, S5 y S6 de 0%.

Los porcentajes para las respuestas con opción tímida son los siguientes: S3, 27.7%; S4, 22.2%; S11, 16.6%; S1 y S9, 11.1%;- S6 y S7, 5.5%; S2 y S5, 0%.

Para otra posible respuesta la S1 obtuvo un porcentaje de 16.6% la S7 de 11.1%; la S3 y S6 de 5.5%; y la S2, S4, S9 y S11 de 0%.

En la tabla No. 4 se presentan los resultados para el Juego de Roles en la fase de Postest. La tabla no muestra los resultados de la S7 y S11, debido a que no se presentaron a ésta evaluación. Los porcentajes obtenidos fueron los siguientes: para las respuestas con opción asertiva la S1, S2, S3, S5 y S6 obtuvieron 100%; la S4, 92.3%; la S8, 84.6%; y la S9, 61.5%.

En relación a las respuestas con opción agresiva todas las sujetos obtuvieron un porcentaje de 0%, mientras que para la opción tímida, la S9 obtuvo un porcentaje de 84.6%; la S8 de 61.5% la S4 de 15.3%; la S1, S5 y S6 de 7.6%; y la S2 y S3 de 0%.

**TABLA No. 4**

**JUEGO DE ROLES POSTEST**

	<b>SUJETOS</b>	<b>RS. ASERTIVA</b>	<b>RS. AGRESIVA</b>	<b>RS. TIMIDA</b>	<b>OTRA POSIBLE RS.</b>
	1	100.0 %	0 %	7.6 %	7.6 %
	2	100.0 %	0 %	0 %	0 %
	3	100.0 %	0 %	0 %	0 %
	4	92.3 %	0 %	15.3 %	0 %
	5	100.0 %	0 %	7.6 %	0 %
	6	100.0 %	0 %	7.6 %	0 %
	7	*	*	*	*
CONTROL	8	84.6 %	0 %	61.5 %	0 %
CONTROL	9	61.5 %	0 %	84.6 %	0 %
	10	*	*	*	*
CONTROL	11	*	*	*	*
	12	*	*	*	*
	13	*	*	*	*
CONTROL	14	*	*	*	*
	15	*	*	*	*
	16	*	*	*	*

Tabla No. 4.- Muestra el porcentaje de respuestas para la opción asertiva, agresiva, tímida y otra, en la evaluación del Juego de Roles durante la etapa de Postest.

\* No se presentó.

Ahora bien, para otra posible respuesta, solamente la S1 obtuvo un porcentaje de 7.6%, mientras que las demás sujetos obtuvieron un porcentaje de 0%.

#### CONDUCTAS NO VERBALES:

Se registraron estas conductas en relación a la ocurrencia o no de las respuestas, en base a la definición de las categorías en tres modalidades:

I.- Contacto Visual

II.- Movimientos Faciales y Corporales

III.- Características de la Voz

Cada una de estas categorías se registró por separado y a todo lo largo del Juego de Roles, es decir, con cada una de las doce categorías registradas. Los porcentajes obtenidos para la fase de Pretest se muestran en la Tabla No. 5, en donde se puede observar que la S1 para la modalidad I, obtuvo un porcentaje de 76.9%, para la modalidad II, de 15.3% y para la modalidad III de 30.7%. La S2 obtuvo para la modalidad I un porcentaje de 100%, para la II de 53.8% y para la III de 15.3%. La S3 para la modalidad I, 76.9%, para la II, 0% y para la - III también 0%. La S4 para la I, 100% y para la II y III, 0%. La S5 para la I, 100% y para la II y III, 15.3%. La S6 obtuvo para la modalidad I, 100%, para la II, 15.3% y para la III, 30.7%. la S7 para la I, 100%, para la II, 30.7% y para la III, 53.8%. La S8 para la I, 100%, para la II, 38.4% y para la III, 7.6%. La S9 obtuvo en la modalidad de I, 84.6%, en la modali

dad II, 15.3% y en la III, 0%. La S10 obtuvo para la I, 100% y para la II y III, 0%, siendo los mismos resultados para la S11, mientras que la S12 para la modalidad I obtuvo un porcentaje de 69.2%, para la II de 30.7% y para la III de 46.1%. La S13 en la modalidad I obtuvo 92.3%, en la II, 69.2% y en la III 76.9%. La S14 en la modalidad I obtuvo 7.6% y para la II y III, 0%. Finalmente la S15 en la I obtuvo 84.6% en la II 38.4% y en la III 30.7%. La S16 no se presentó a esta evaluación.

A partir de los datos observados en las conductas no verbales, podemos decir que en general, la ejecución de los sujetos durante el pretest se caracterizó por:

Contacto Visual: Los sujetos veían muy insistentemente, en la mayoría de los casos, a la persona con la cual interactuaban (una de las dos terapeutas) aunque su mirada no era de atención, sino de agresión por la situación que se estaba representando.

Movimientos Faciales y Corporales: En general hubo ausencia de expresiones faciales, los sujetos se limitaban a hablar sin manifestar corporalmente ningún estado de ánimo. Sus movimientos corporales eran únicamente frotarse las manos una contra otra, o dejarlas estáticas sin saber que hacer con ellas a lo largo del tiempo que durara la situación.

Características de la Voz: Esta categoría en los sujetos fue

de un tono tan bajo y tan entrecortado que era casi imposible entenderles. Aunque en los contados casos donde se dieron respuestas agresivas, el tono, la claridad y la firmeza ejecutada no permitieron un intercambio verbal adecuado.

Ahora bien, en cuanto a Posttest, la Tabla No. 5 muestra que las S's 1,2,3,5, 6 y 8 obtuvieron para las tres modalidades un porcentaje de 100%, mientras que la S4 en la modalidad I, obtuvo un porcentaje de 100%, en la II de 76.9% y en la III de 84.6%. La S9 obtuvo para la modalidad I un porcentaje de 92.3%, para la II de 7.6% y para la III de 0%, mientras que las S's 7,10,11,12,13,14,15 y 16 no se presentaron a ésta evaluación.

Con estos datos se puede observar como las sujetos del grupo experimental (ver tabla No.5) aumentaron a un 100% sus ejecuciones asertivas en las respuestas no verbales, mientras que de las sujetos del grupo control que se presentaron a ésta evaluación, solamente una alcanzó el 100% en las tres modalidades y la otra sujeto no varió significativamente.

En cuanto al grupo experimental, los cambios observados en el posttest fueron:

Contacto Visual: Las sujetos miraban de frente, buscaban y mantenían el contacto visual la mayor parte o todo el tiempo que duraba la interacción.

Movimientos Faciales y Corporales: Todas las sujetos a excep

**TABLA No. 5**

**PORCENTAJE DE EJECUCIONES DE CONDUCTAS NO VERBALES DE PRE Y POSTEST**

- I. CONTACTO VISUAL**
- II. MOVIMIENTOS FACIALES Y CORPORALES**
- III. CARACTERISTICAS DE LA VOZ**

<b>SUJETOS</b>	<b>PRETEST</b>	<b>POSTEST</b>
1	I. 76.9% II. 15.3% III. 30.7%	I. 100.0% II. 100.0% III. 100.0%
2	I. 100.0% II. 53.8% III. 15.3%	I. 100.0% II. 100.0% III. 100.0%
3	I. 76.9% II. 0% III. 0%	I. 100.0% II. 100.0% III. 100.0%
4	I. 100.0% II. 0% III. 0%	I. 100.0% II. 76.9% III. 84.6%
5	I. 100.0% II. 15.3% III. 15.3%	I. 100.0% II. 100.0% III. 100.0%

SUJETOS		PRETEST	POSTEST
	6	I. 100.0% II. 15.3% III. 30.7%	I. 100.0% II. 100.0% III. 100.0%
	7	I. 100.0% II. 30.7% III. 53.8%	I. * II. * III. *
CONTROL	8	I. 100.0% II. 38.4% III. 7.6%	I. 100.0% II. 100.0% III. 100.0%
CONTROL	9	I. 84.6% II. 15.3% III. 0%	I. 92.3% II. 7.6% III. 0%
	10	I. 84.6% II. 0% III. 0%	I. * II. * III. *
CONTROL	11	I. 84.6% II. 0% III. 0%	I. * II. * III. *
	12	I. 69.2% II. 30.7% III. 46.1%	I. * II. * III. *



SUJETOS		PRETEST	POSTEST
	13	I. 92.3%	I. *
		II. 69.2%	II. *
		III. 76.9%	III. *
CONTROL	14	I. 7.6%	I. *
		II. 0%	II. *
		III. 0%	III. *
	15	I. 84.6%	I. *
		II. 38.4%	II. *
		III. 30.7%	III. *
	16	I. *	I. *
		II. *	II. *
		III. *	III. *

Tabla No. 5.- Muestra los porcentajes de ejecución de conductas no verbales en las etapas de pre y postest.

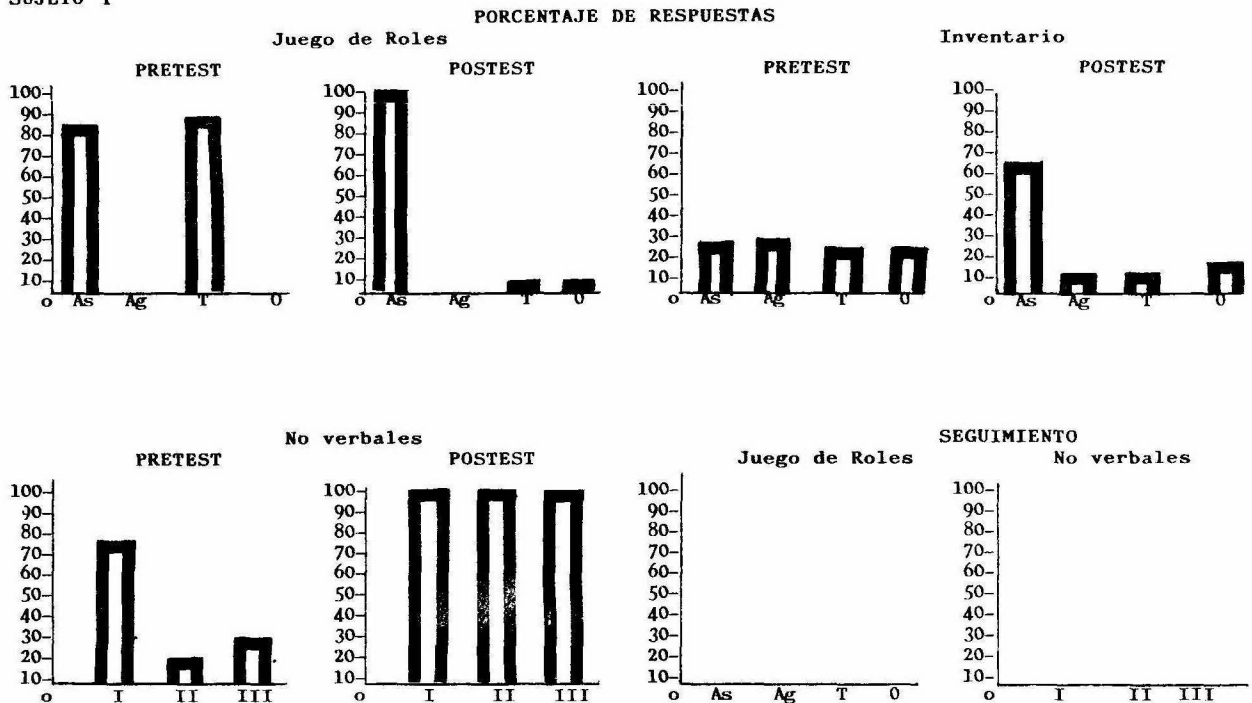
\* No se presentó.

ción de una que en un principio era la más tímida y aunque en porcentaje se puede decir que no alcanzó el 100%, tuvo grandes avances. Mantenía erguida la cabeza, sus movimientos faciales mostraban y apoyaban sus respuestas verbales. En cuanto al aspecto corporal, aprendieron a mover sus manos y sus cuerpos, orientando estos hacia su interlocutor, siendo al mismo tiempo firmes, mostrando así una participación activa en la situación.

Características de la Voz: Sus tonos eran firmes, aprendieron a hablar en voz alta y con una dicción más clara incluso en algunos casos buscaban palabras adecuadas para interactuar con otras compañeras. Sus comentarios resultaban mucho más coherentes con el tópico de la conversación.

EVALUACIONES DE PRETEST - POSTEST Y SEGUIMIENTO

SUJETO 1



Gráfica No. 1.- Muestra los porcentajes de respuestas para la sujeto 1 en las etapas de pretest, postest y seguimiento en las evaluaciones verbales y no verbales.

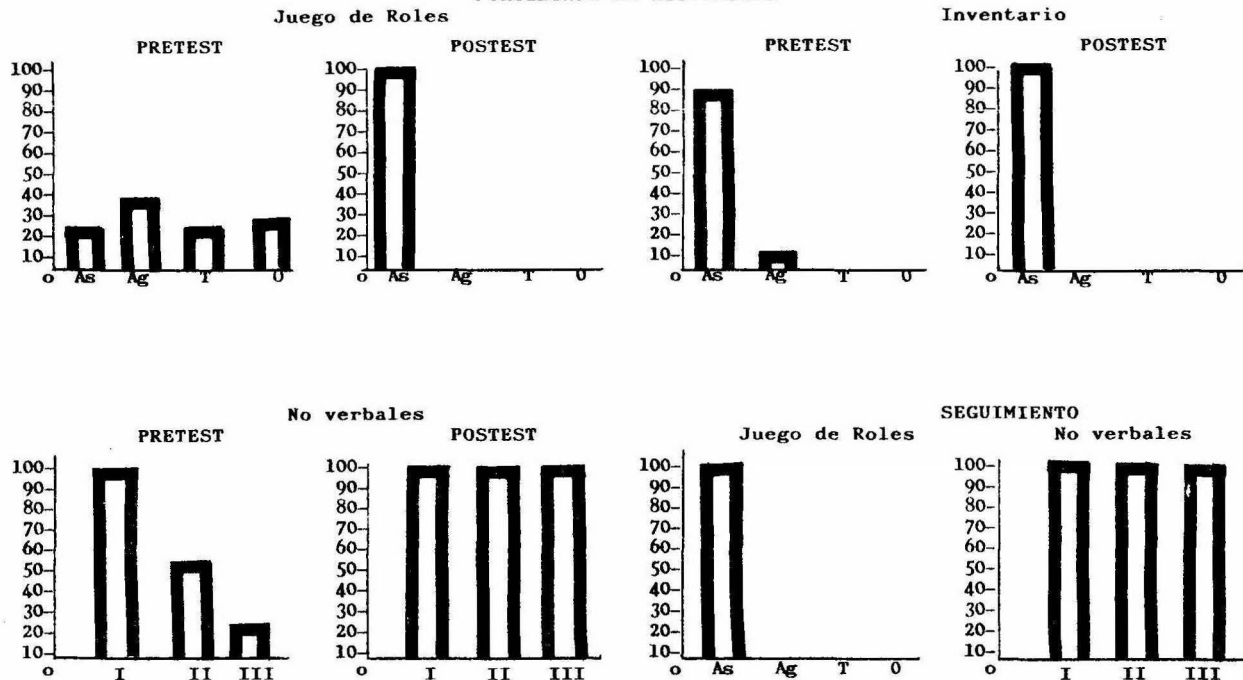
As - Asertiva  
 Ag - Agresiva  
 T - Tímida  
 O - Otra posible respuesta

I - Contacto Visual  
 II - Movimientos Faciales y Corporales  
 III - Características de la Voz

EVALUACIONES DE PRETEST - POSTEST Y SEGUIMIENTO

SUJETO 2

PORCENTAJE DE RESPUESTAS



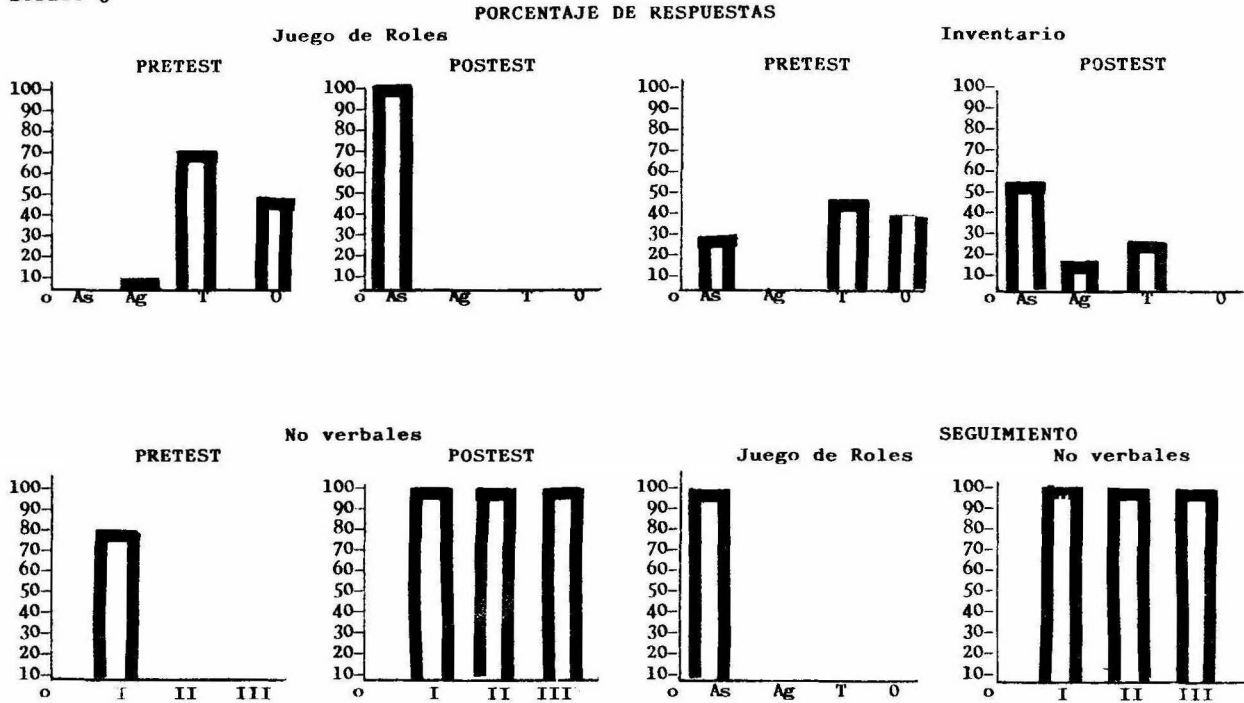
Gráfica No. 2.- Muestra los porcentajes de respuesta para la sujeto 2 en las etapas de pretest, pos test y seguimiento en las evaluaciones verbales y no verbales.

As - Asertiva  
 Ag - Agresiva  
 T - Tímida  
 O - Otra posible respuesta

I - Contacto Visual  
 II - Movimientos Faciales y Corporales  
 III - Características de la Voz

EVALUACIONES DE PRETEST - POSTEST Y SEGUIMIENTO

SUJETO 3



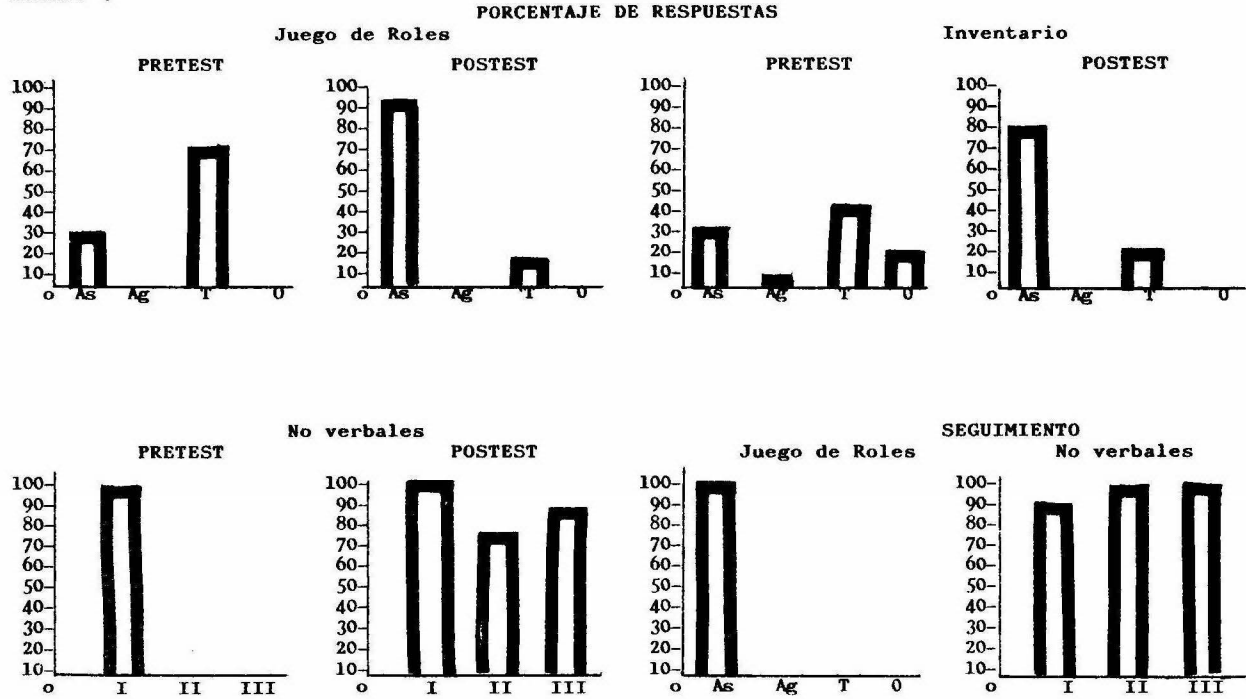
Gráfica No. 3.- Muestra los porcentajes de respuesta para la sujeto 3 en las etapas de pretest, posttest y seguimiento en las evaluaciones verbales y no verbales.

As - Asertiva  
 Ag - Agresiva  
 T - Tímida  
 O - Otra posible respuesta

I - Contacto Visual  
 II - Movimientos Faciales y Corporales  
 III - Características de la Voz

EVALUACIONES DE PRETEST - POSTEST Y SEGUIMIENTO

SUJETO 4



Gráfica No. 4.- Muestra los porcentajes de respuesta para la sujeto 4 en las etapas de pretest, postest y seguimiento en las evaluaciones verbales y no verbales.

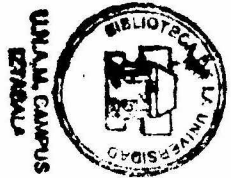
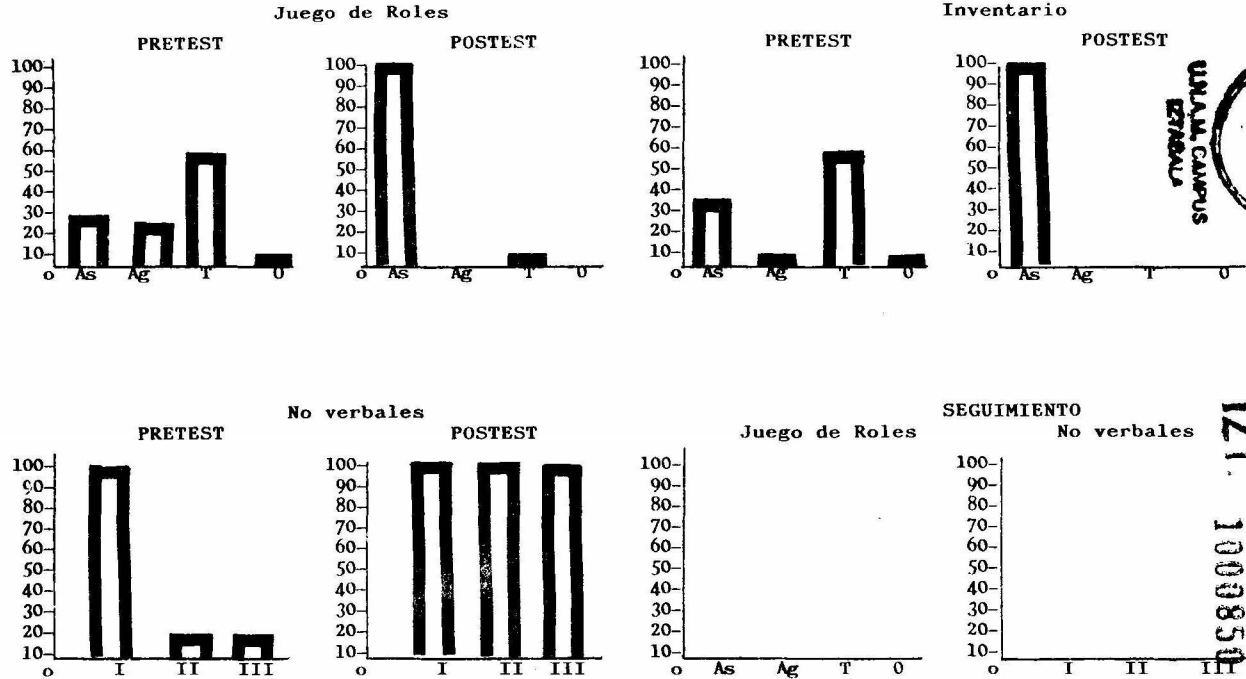
As - Asertiva  
 Ag - Agresiva  
 T - Tímida  
 O - Otra posible respuesta

I - Contacto Visual  
 II - Movimientos Faciales y Corporales  
 III - Características de la Voz

EVALUACIONES DE PRETEST - POSTEST Y SEGUIMIENTO

SUJETO 5

PORCENTAJE DE RESPUESTAS



IZT. 100850

Gráfica No. 5.- Muestra los porcentajes de respuesta para la sujeto 5 en las etapas de pretest, post test y seguimiento en las evaluaciones verbales y no verbales.

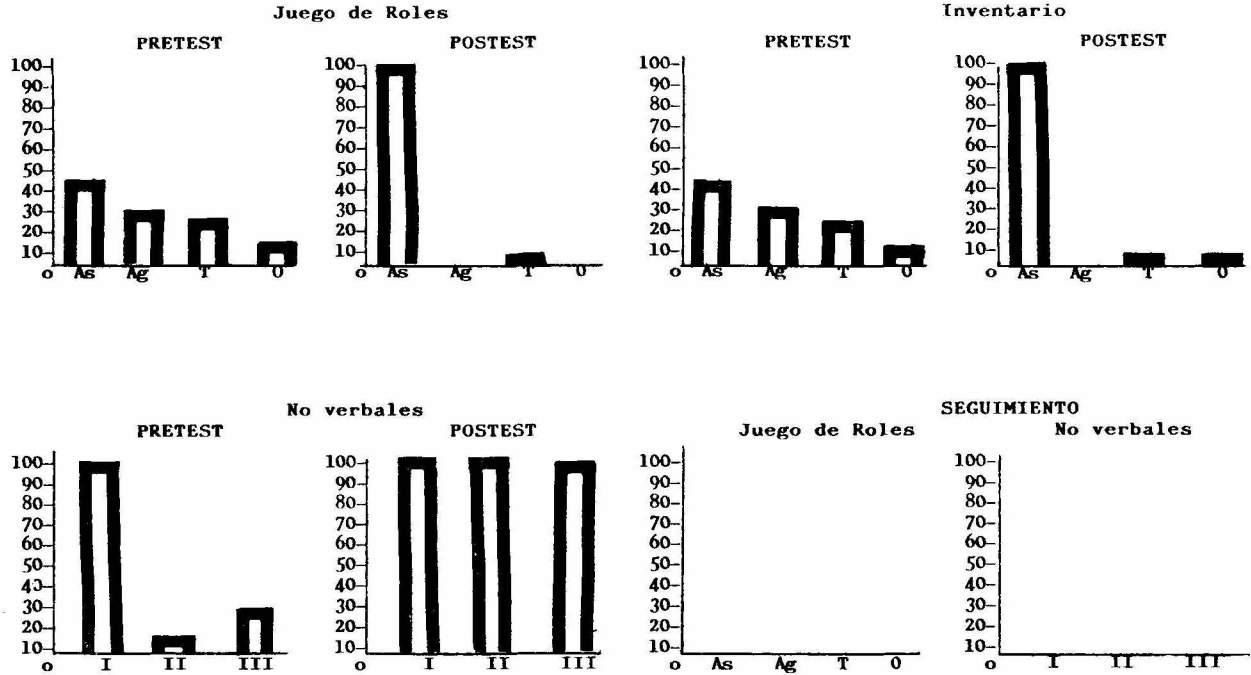
As - Asertiva  
 Ag - Agresiva  
 T - Timida  
 0 - Otra posible respuesta

I - Contacto Visual  
 II - Movimientos Faciales y Corporales  
 III - Características de la Voz

EVALUACIONES DE PRETEST - POSTEST Y SEGUIMIENTO

SUJETO 6

PORCENTAJE DE RESPUESTAS



Gráfica No. 6.- Muestra los porcentajes de respuesta para la sujeto 6 en las etapas de pretest, pos test y seguimiento en las evaluaciones verbales y no verbales.

As - Asertiva  
 Ag - Agresiva  
 T - Tímida  
 O - Otra posible respuesta

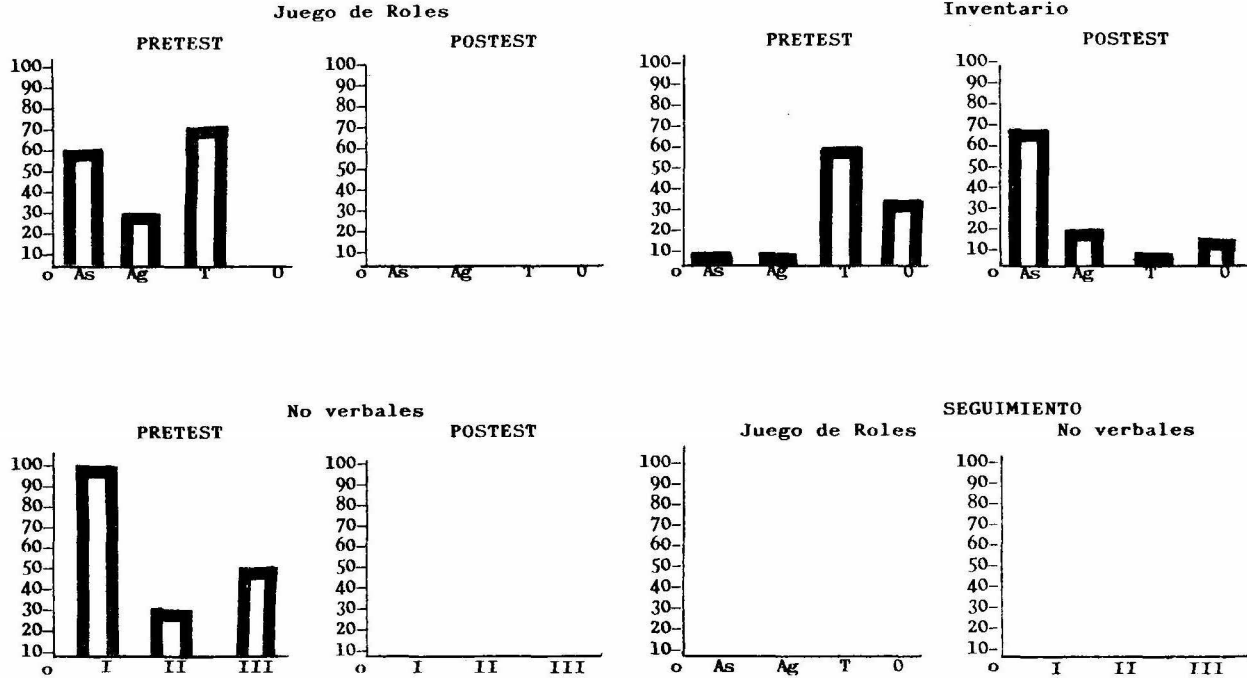
I - Contacto Visual  
 II - Movimientos Faciales y Corporales  
 III - Características de la Voz



EVALUACIONES DE PRETEST - POSTEST Y SEGUIMIENTO

SUJETO 7

PORCENTAJE DE RESPUESTAS



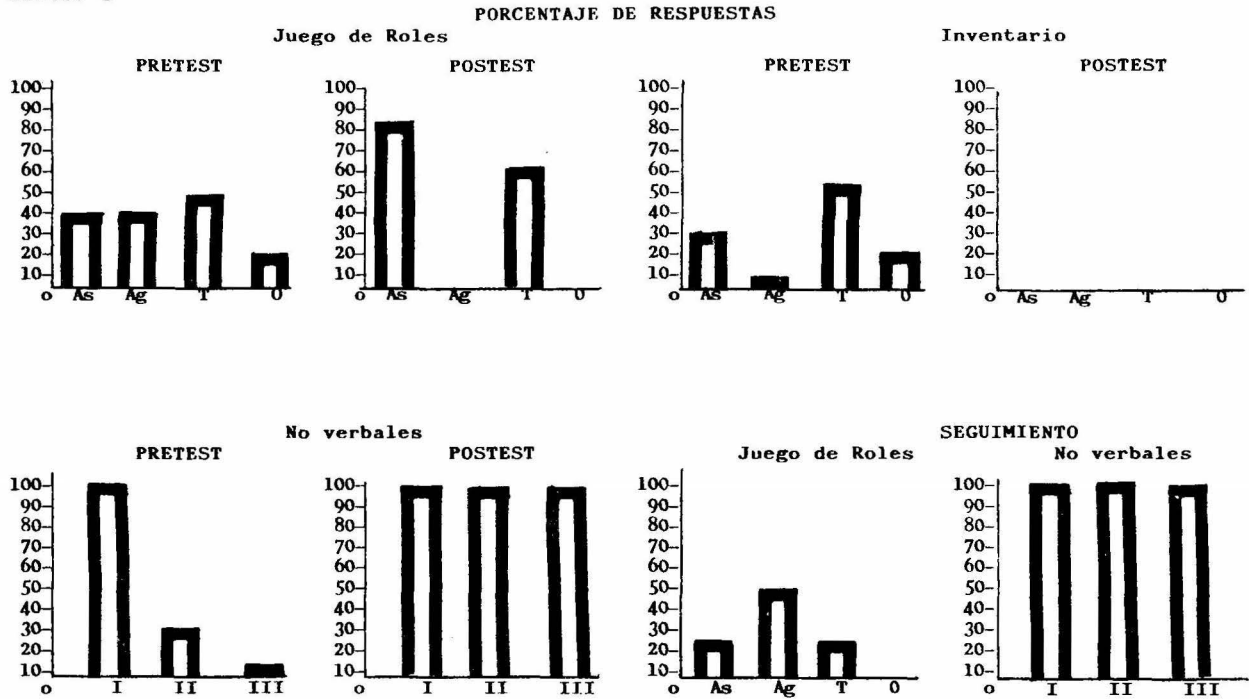
Gráfica No. 7.- Muestra los porcentajes de respuesta para la sujeto 7 en las etapas de pretest, pos test y seguimiento en las evaluaciones verbales y no verbales.

As - Asertiva  
 Ag - Agresiva  
 T - Tímida  
 O - Otra posible respuesta

I - Contacto Visual  
 II - Movimientos Faciales y Corporales  
 III - Características de la Voz

EVALUACIONES DE PRETEST - POSTEST Y SEGUIMIENTO

SUJETO 8



Gráfica No. 8.- Muestra los porcentajes de respuesta para la sujeto 8 en las etapas de pretest, postest y seguimiento en las evaluaciones verbales y no verbales.

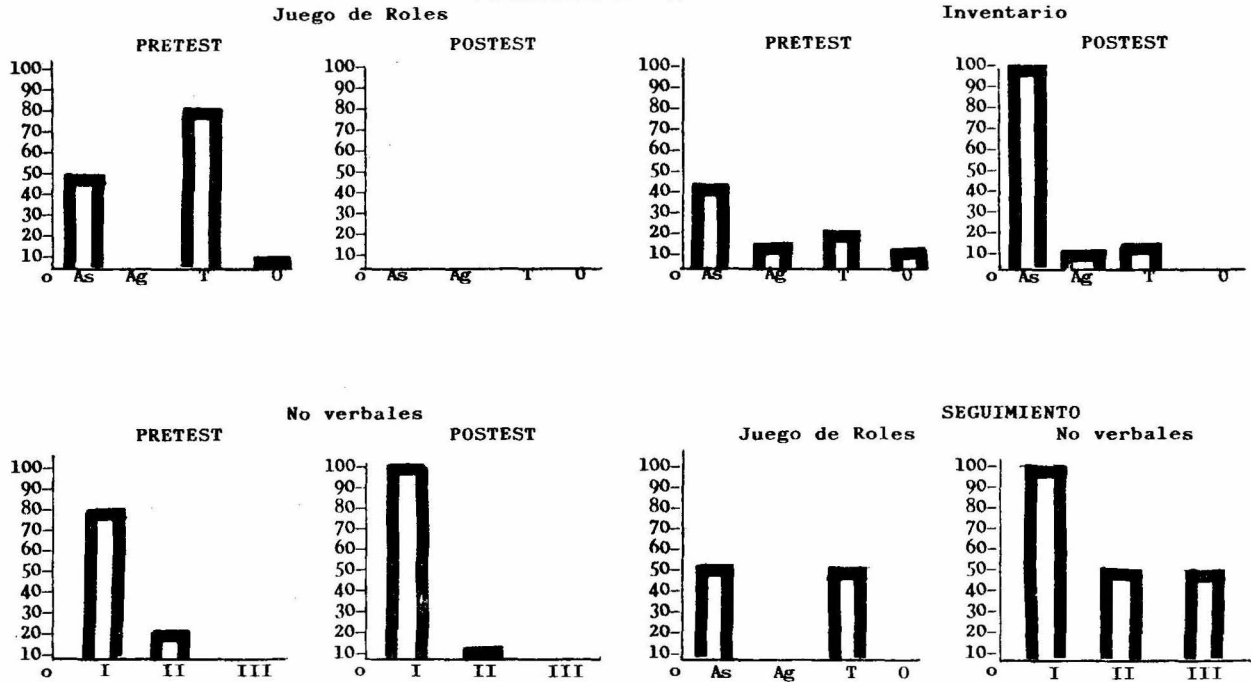
As - Asertiva  
 Ag - Agresiva  
 T - Tímida  
 0 - Otra posible respuesta

I - Contacto Visual  
 II - Movimientos Faciales y Corporales  
 III - Características de la Voz

EVALUACIONES DE PRETEST - POSTEST Y SEGUIMIENTO

SUJETO 9

PORCENTAJE DE RESPUESTAS



Gráfica No. 9.- Muestra los porcentajes de respuesta para la sujeto 9 en las etapas de pretest, postest y seguimiento en las evaluaciones verbales y no verbales.

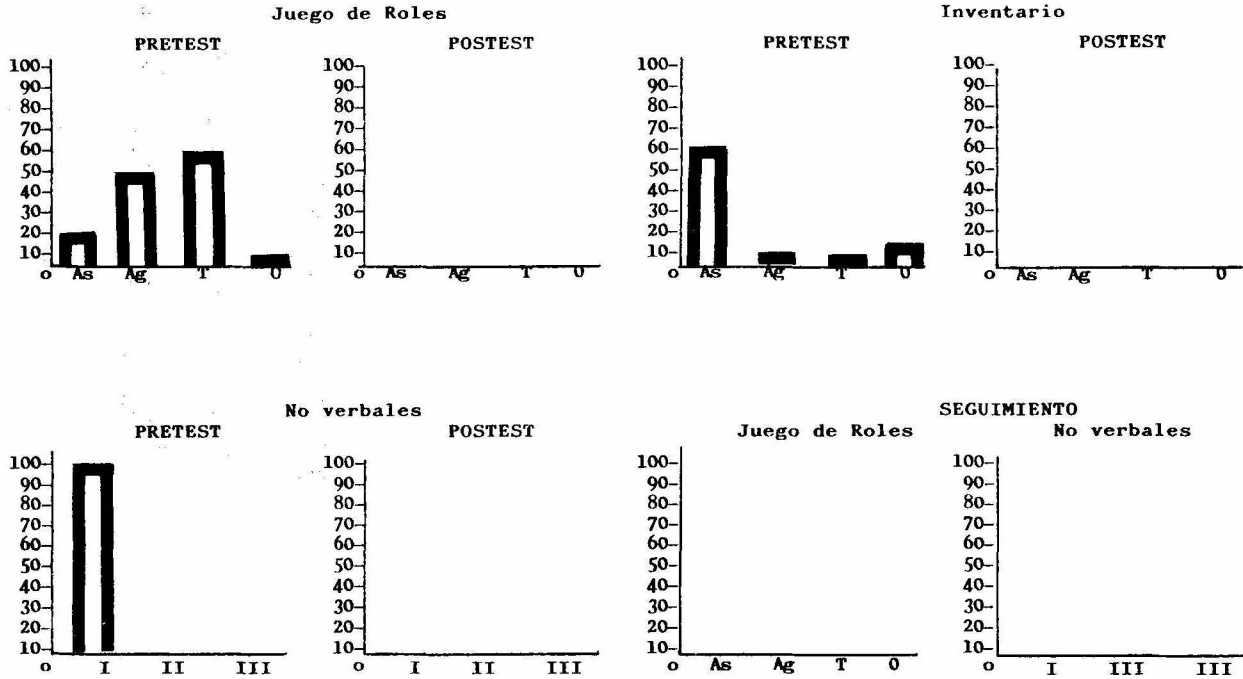
As - Asertiva  
 Ag - Agresiva  
 T - Tímida  
 O - Otra posible respuesta

I - Contacto Visual  
 II - Movimientos Faciales y Corporales  
 III - Características de la Voz

EVALUACIONES DE PRETEST - POSTEST Y SEGUIMIENTO

SUJETO 10

PORCENTAJE DE RESPUESTAS



Gráfica No.10.- Muestra los porcentajes de respuesta para la sujeto 10 en las etapas de pretest, post test y seguimiento en las evaluaciones verbales y no verbales.

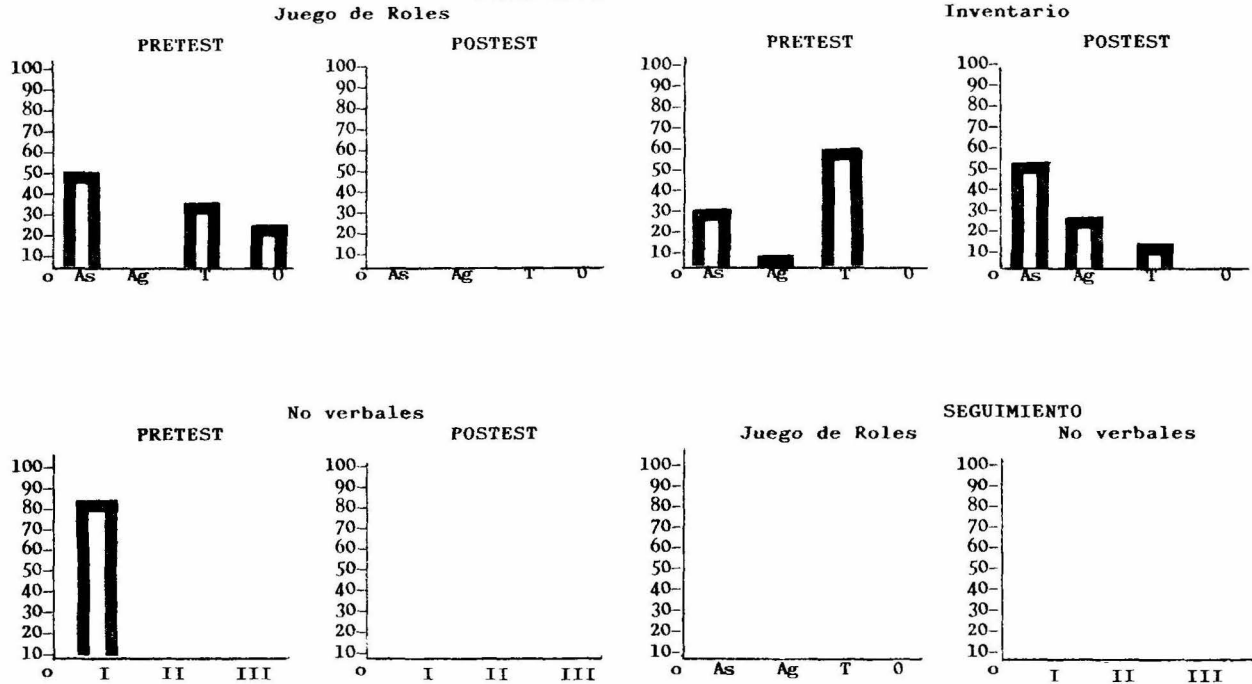
As - Asertiva  
 Ag - Agresiva  
 T - Tímida  
 0 - Otra posible respuesta

I - Contacto Visual  
 II - Movimientos Faciales y Corporales  
 III - Características de la Voz

EVALUACIONES DE PRETEST - POSTEST Y SEGUIMIENTO

SUJETO 11

PORCENTAJE DE RESPUESTAS



Gráfica No.11.- Muestra los porcentajes de respuesta para la sujeto 11 en las etapas de pretest, post test y seguimiento en las evaluaciones verbales y no verbales.

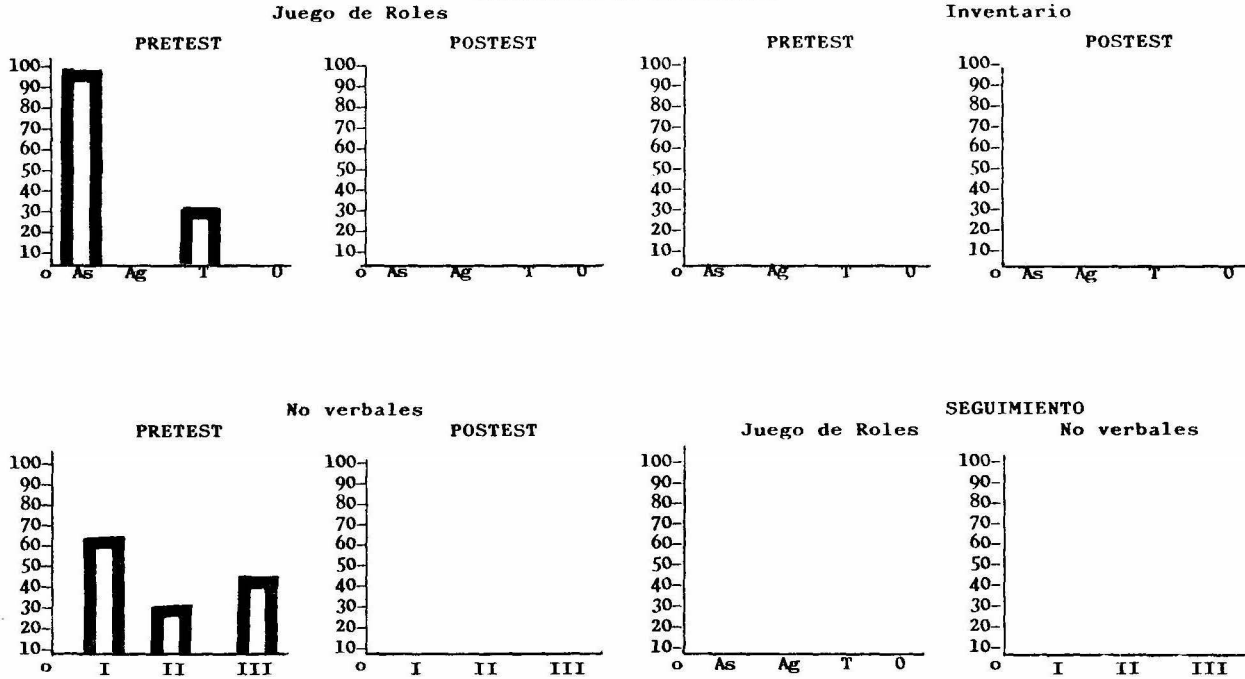
As - Asertiva  
 Ag - Agresiva  
 I - Tímida  
 0 - Otra posible respuesta

I - Contacto Visual  
 II - Movimientos Faciales y Corporales  
 III - Características de la Voz

EVALUACIONES DE PRETEST - POSTEST Y SEGUIMIENTO

SUJETO 12

PORCENTAJE DE RESPUESTAS



Gráfica No.12.- Muestra los porcentajes de respuesta para la sujeto 12 en las etapas de pretest, postest y seguimiento en las evaluaciones verbales y no verbales.

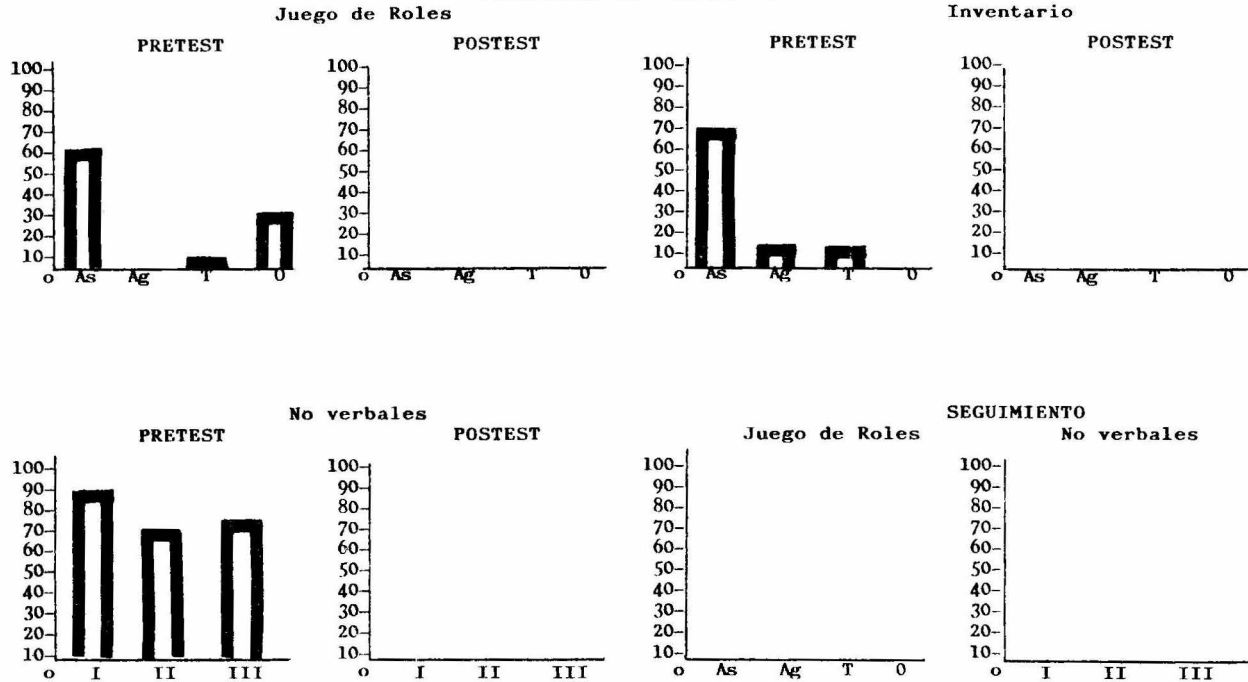
As - Asertiva  
 Ag - Agresiva  
 I - Tímida  
 O - Otra posible respuesta

I - Contacto Visual  
 II - Movimientos Faciales y Corporales  
 III - Características de la Voz

EVALUACIONES DE PRETEST - POSTEST Y SEGUIMIENTO

SUJETO 13

PORCENTAJE DE RESPUESTAS



Gráfica No.13.- Muestra los porcentajes de respuesta para la sujeto 13 en las etapas de pretest, postest y seguimiento en las evaluaciones verbales y no verbales.

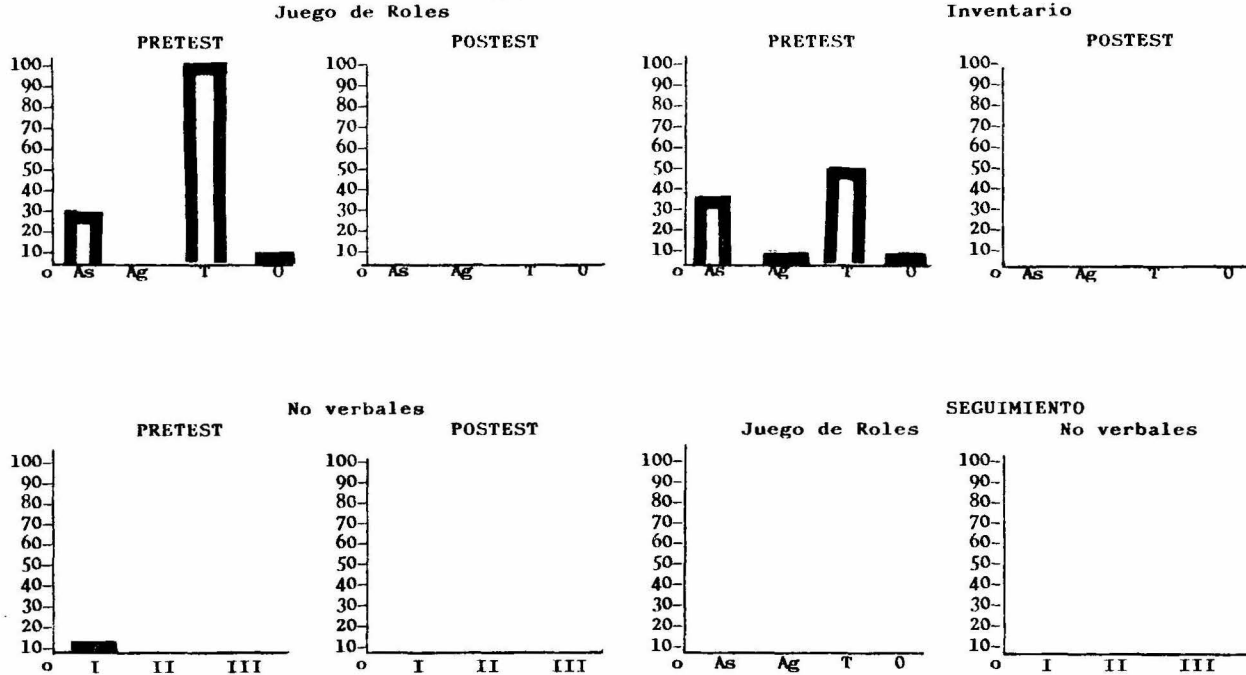
As - Asertiva  
 Ag - Agresiva  
 T - Tímida  
 0 - Otra posible respuesta

I - Contacto Visual  
 II - Movimientos Faciales y Corporales  
 III - Características de la Voz

EVALUACIONES DE PRETEST - POSTEST Y SEGUIMIENTO

SUJETO 14

PORCENTAJE DE RESPUESTAS



Gráfica No.14.- Muestra los porcentajes de respuesta para la sujeto 14 en las etapas de pretest, postest y seguimiento en las evaluaciones verbales y no verbales.

As - Asertiva  
 Ag - Agresiva  
 T - Tímida  
 O - Otra posible respuesta

I - Contacto Visual  
 II - Movimientos Faciales y Corporales  
 III - Características de la Voz

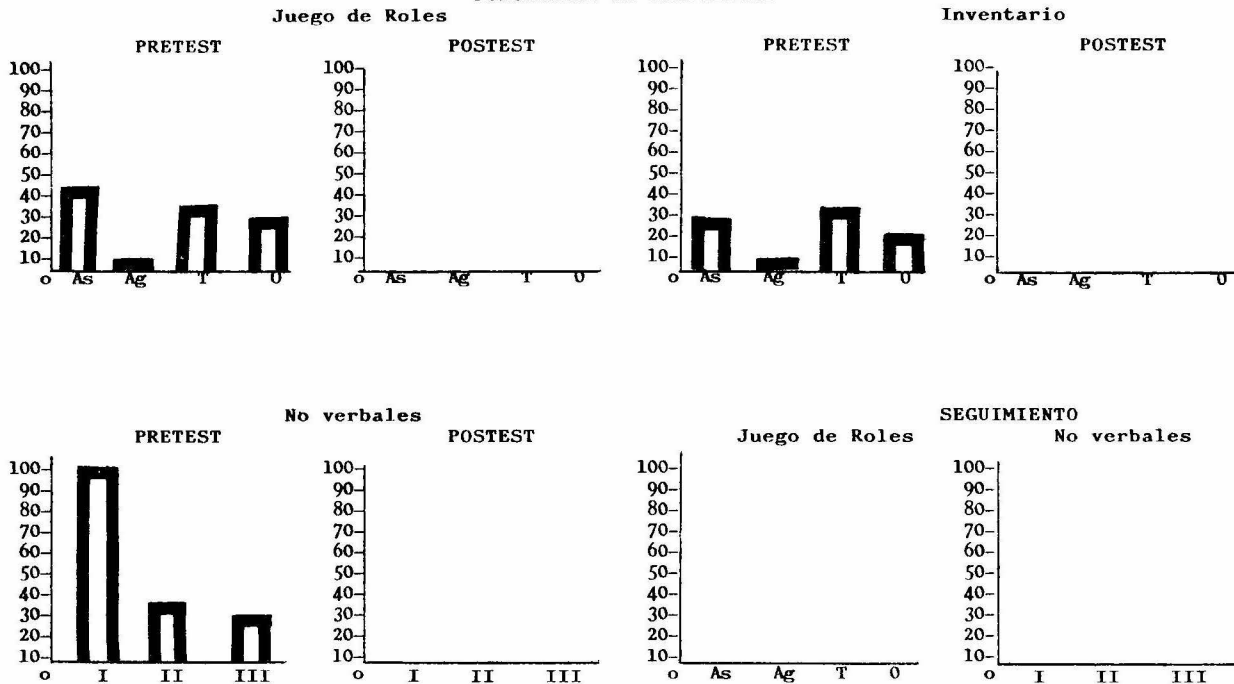
∞  
 ∞  
 ∞



EVALUACIONES DE PRETEST - POSTEST Y SEGUIMIENTO

SUJETO 15

PORCENTAJE DE RESPUESTAS



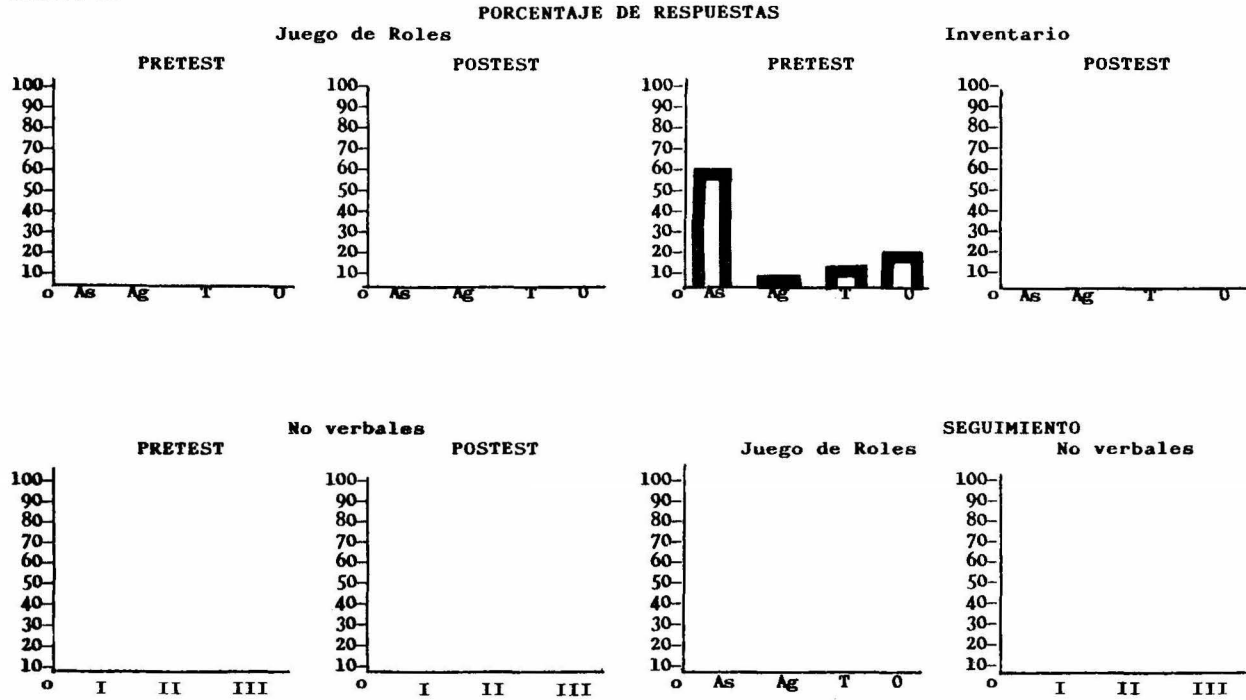
Gráfica No.15.- Muestra los porcentajes de respuestas para la sujeto 15 en las etapas de pretest, post test y seguimiento en las evaluaciones verbales y no verbales.

As - Asertiva  
 Ag - Agresiva  
 T - Tímida  
 O - Otra posible respuesta

I - Contacto Visual  
 II - Movimientos Faciales y Corporales  
 III - Características de la Voz

EVALUACIONES DE PRETEST - POSTEST Y SEGUIMIENTO

SUJETO 16



Gráfica No.16.- Muestra los porcentajes de respuestas para la sujeto 16 en las etapas de pretest, postest y seguimiento en las evaluaciones verbales y no verbales.

As - Asertiva  
 Ag - Agresiva  
 T - Tímida  
 O - Otra posible respuesta

I - Contacto Visual  
 II - Movimientos Faciales y Corporales  
 III - Características de la Voz

**SEGUIMIENTO:****CONDUCTAS VERBALES:**

En la fase de seguimiento se presentaron 5 sujetos de las cuales tres eran sujetos experimentales y dos sujetos control. Este seguimiento se llevó a cabo después de seis meses por lo cual hubo problemas para contactar nuevamente a los sujetos, pero independientemente de esto, los sujetos que asistieron se mostraron cooperativos y con mucho entusiasmo de demostrar las habilidades que habían incorporado a su repertorio conductual.

En la tabla No. 6 se puede observar que en relación a las conductas verbales los tres sujetos experimentales mostraron una tasa del 100% en la habilidad asertiva, mientras que para una de los sujetos control, el 50% de sus respuestas fue para la conducta tímida y el otro 50% para la respuesta asertiva. Para el segundo sujeto control se observó una tasa del 50% para la respuesta agresiva, el 25% para la respuesta tímida y el otro 25% para la respuesta asertiva.

De lo anterior se puede deducir que a pesar del tiempo que transcurrió entre una evaluación y otra, esto no fue factor importante para que decrementaran las respuestas asertivas en los sujetos experimentales, sino que por el contrario, reafirmó más esta conducta, pues realmente la incorporaron al comportamiento de su vida diaria.

Por otra parte en los dos sujetos control el porcentaje de la-

post-evaluación se vió decrementado durante la fase de seguimiento, con lo cual se puede concluir que aunque en la post-evaluación estaban un tanto contaminadas las respuestas de los sujetos, por los comentarios de sus compañeras, en ésta fase se observó que sus porcentajes se semejan a los recabados durante la fase de pre-evaluación.

Con lo citado anteriormente se observa que la Implementación - del Entrenamiento Asertivo fué realmente productivo para las sujetos con las que se trabajó.

#### NO VERBALES:

En la tabla No. 7 se puede observar que de las tres sujetos experimentales, solamente una sujeto no alcanzó el 100% para las modalidades teniendo un decremento en contacto visual en comparación con la post-evaluación, aunque se dió un incremento en las otras dos modalidades (movimientos faciales y corporales y características de la voz). Independientemente de éste decre - mento para una de las sujetos en la modalidad antes mencionada, el comportamiento de las tres sujetos fué exactamente el mismo que en la post-evaluación pero mostrando mayor seguridad en sí mismas, mientras que las dos sujetos control mostraron un incre - mento en comparación con la post-evaluación, lo cual habla de que ya sea pór la misma interacción con las sujetos experimen - tales o, por causas ajenas a esto, pero la seguridad en sí mismas de éstas sujetos también fué notable.

**TABLA No. 6**

		<b>JUEGO DE ROLES SEGUIMIENTO</b>			
	<b>SUJETOS</b>	<b>RS. ASERTIVA</b>	<b>RS. AGRESIVA</b>	<b>RS. TIMIDA</b>	<b>OTRA POSIBLR RS.</b>
	2	100%	0%	0%	0%
	3	100%	0%	0%	0%
	4	100%	0%	0%	0%
<b>CONTROL</b>	8	25%	50%	25%	0%
<b>CONTROL</b>	9	50%	0%	50%	0%

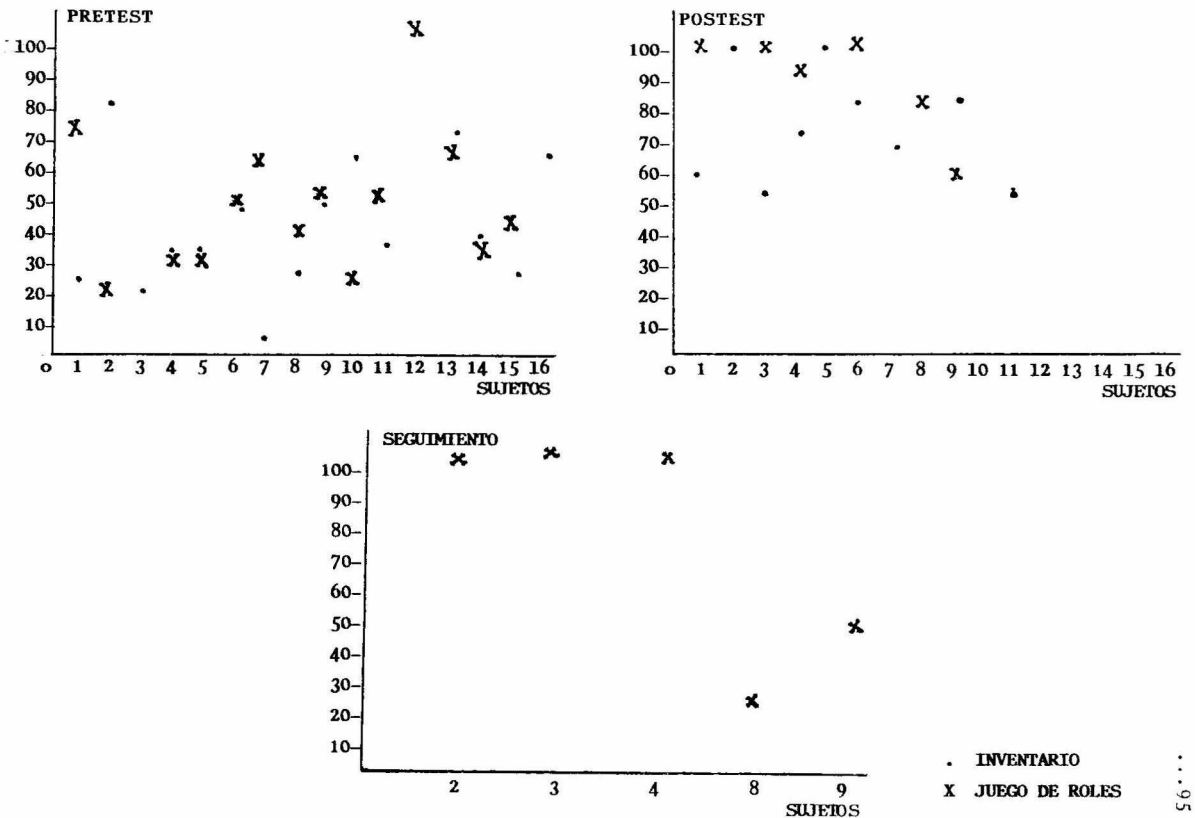
Tabla No. 6.- Muestra los porcentajes de respuestas para la opción asertiva, agresiva, tímida y otra en la evaluación del Juego de Roles durante la etapa de seguimiento.

**TABLA No. 7**

<b>NO VERBALES SEGUIMIENTO</b>				
SUJETO 2	SUJETO 3	SUJETO 4	SUJETO 8 CONTROL	SUJETO 9 CONTROL
I. 100%	I. 100%	I. 87.5%	I. 100%	I. 100%
II. 100%	II. 100%	II. 100%	II. 100%	II. 50%
III. 100%	III. 100%	III. 100%	III. 100%	III. 50%
I. CONTACTO VISUAL	II. CARACTERISTICAS FACIALES Y CORPORALES		III. CARACTERISTICAS DE LA VOZ	

Tabla No. 7.- Muestra los porcentajes de ejecución de conductas no verbales en las etapas de pre y postest.

GRAFICAS GLOBALES DE RESPUESTAS ASERTIVAS  
PORCENTAJ RS ASERTIVAS



Gráfica No. 17.- Muestra los porcentajes de respuestas asertivas para las 16 S's en las etapas de pretest, postest y seguimiento.

**ANALISIS DE RESULTADOS:**

A partir de los resultados obtenidos se pudo observar que en relación a los inventarios, el porcentaje de respuestas emitidas por las sujetos para las cuatro diferentes opciones de respuesta fué bastante alto para la conducta Asertiva (ver tabla No.1), aunque con esto no se puede asegurar realmente que este porcentaje se deba a que su manera de actuar sea en todas ellas de este tipo, sino que por el contrario, debido a que era un inventario con diversos tipos de respuesta, la gran mayoría de las sujetos contestaron como idealmente les gustaría enfrentarse a esas situaciones, pese a que desde el principio se les pidió - que contestaran con toda sinceridad y certeza la manera en que cotidianamente lo realizaban.

Lo anterior pudo contactarse en la segunda fase de la pre-evaluación con el juego de roles, ya que en ésta etapa, el mayor porcentaje se observó para las respuestas tímidas, de lo cual puede deducirse que esta tasa tan alta se debió a que, por las mismas características ambientales en las cuales se encontraban inmersas las sujetos, estas son las respuestas que habitualmente manifestaban. (Ver la tabla No. 2).

En relación a las respuestas agresivas también mostró un incremento en los porcentajes del Inventario al Juego de Roles, observándose que al ir interactuando en mayor medida las sujetos con las terapeutas, las Trabajadoras Domésticas dejaban a un lado el "temor" a cómo se les podría juzgar, y actuaban con toda



naturalidad ante las diferentes situaciones, mostrando, así,-- la manera real de su comportamiento.

En relación a la confiabilidad en el Pretest se obtuvo un 90% y en el Postest un 95%.

En la única conducta donde se puede observar que el incremento fué mínimo se puede verificar en Otra Posible Respuesta, pues por lo regular se dejaban llevar ya fuese por la conformidad de aceptar lo que sus patronos les decían, por el temor al regaño, o actuaban de una manera agresiva sin importar si perdían el empleo, pero en pocas ocasiones se detenían a pensar de qué manera podrían enfrentar la situación, independientemente de las - respuestas asertivas que se les planteaban.

Con lo mencionado anteriormente se puede afirmar que no existe una exacta correlación entre lo que decían con lo que realmente hacían, ya que al estar sujetas a un tipo determinado de experiencia, donde son en ocasiones maltratadas por no obedecer, han aprendido a idealizar lo que les gustaría hacer sin llevar lo realmente a cabo y sin pensar que independientemente del trabajo u ocupación que realicen tienen tanto derechos como obligaciones.

Como se mencionó anteriormente, las sujetos del grupo experimental aumentaron significativamente su nivel de asertividad, aunque tampoco debe desconocerse que algunas de las sujetos del - grupo control también mostraron cambios, lo cual se debió a la

contaminación de las mismas compañeras al referir sus conocimientos a estas "enseñándoles" lo que habían aprendido y la manera en que debían de comportarse ante diferentes situaciones. Esto pudo comprobarse más ampliamente durante la fase de seguimiento con los comentarios que una sujeto control manifestó:

"Pues yo veía que las compañeras que estaban recibiendo el curso habían cambiado en su manera de ser y yo les preguntaba que que era lo que les enseñaban y ahora yo trato de portarme como ellas, pero tengo problemas, pues yo trato de convencer a la gente de lo que yo pienso que está bien, pero aunque los demás traten de convencerme de que las cosas no son como yo las veo, no les hago caso y no me convencen, por eso quiero tomar todo el curso completo".

En cuanto a la asistencia de las Trabajadoras Domésticas se observó una disminución, ya que dos de ellas tuvieron que ausentarse debido a que cambiaron de población, otras tres a que continuaron otro trabajo y no les fué posible seguir asistiendo por el tipo de horario y, finalmente, otras dos dejaron de presentarse sin dar ningún argumento.

Debido a ésta situación se tuvo que reajustar tanto el grupo control quedando con tres sujetos y el grupo experimental con ocho sujetos, aunque de las mismas sujetos que quedaron para implementar el tratamiento dos del grupo control y una del grupo experimental no se presentaron a la post-evaluación de alguna de las medidas utilizadas, como se puede observar en las tablas 3 y 4.

Ahora bien, el tipo de medidas utilizadas (Inventario y Juego de Roles), resultaron ser de gran utilidad con respecto a las categorías seleccionadas, de lo cual se puede deducir que en conjunto fueron de suma importancia, como parte fundamental del repertorio social de éste tipo de sujetos.

En lo que respecta a las técnicas utilizadas se observó que fueron efectivas para establecer el repertorio deseado. Las habilidades entrenadas (verbales y no verbales) permitieron corroborar la tesis de Eisler, Hersen y Miller (1973; citados en -- Rich y Schoeder, 1976) acerca de que ambos aspectos se complementan entre sí, pues el repertorio social de cualquier persona es integrado y debe abordarse como tal. Del análisis de los cambios ocurridos en el grupo experimental se desprende que las categorías utilizadas fueron adecuadas en tanto que se ubicaron en el contexto real de los sujetos, facilitándose al mismo tiempo la generalización. Cabe recordar en éste momento que dichas categorías resultaron significativas por pares en lo particular y por bloque en lo general.

Las categorías se incorporaron a su repertorio ya que las pudieron manifestar en las diferentes situaciones en las que se les requirieron.

En relación a la modalidad que se menciona en el procedimiento de que las sujetos deberían de presentar tareas de las situaciones que les habían causado conflictos de las que les hicieron sentirse muy bien a lo largo de la semana, no fué posible

que se llevaran a cabo debido a que en la segunda sesión experimental, donde tenían que entregar la primera tarea, argumentaron que preferían actuar las situaciones a las que se habían enfrentado que escribirlo, debido a que el poco tiempo que tenían libre, después de haber cumplido con las responsabilidades de sus hogares, lo dedicaban a descansar y cuando se acordaban de la tarea les causaba mucha ansiedad, porque en ocasiones no sabían cómo escribirlo, por lo que se procedió a la eliminación de dichas tareas.

## CONCLUSIONES:

En base a la investigación realizada se puede concluir que los objetivos planteados, fueron cubiertos en su totalidad.

### OBJETIVO 1.

En este objetivo se perseguía "Establecer un repertorio conductual que les permitiera a las Trabajadoras Domésticas expresar sus derechos y sentimientos (tanto positivos como genativos)".

Esto se pudo lograr dado que en primer lugar las Trabajadoras Domésticas fueron concientizadas, según sus propias perspectivas, de cuales eran sus derechos y por qué motivo muchas de ellas no los habían podido llevar a cabo; una vez que se tomó conciencia de ésto, durante el transcurso del tratamiento y en relación a su interacción, se pudo observar que habían incorporado a su repertorio conductas que les permitían expresar tanto sus derechos como sus sentimientos según sus propios intereses.

### OBJETIVO 2.

"Que en base a la implementación de un Entrenamiento Asertivo, las Trabajadoras Domésticas mejoren sus habilidades de comunicación, intercambiando mayor número de reforzadores".

Este objetivo se cumplió dado que las sujetos, a lo largo del tratamiento, aprendieron que cuando tuvieran que dar retroali-

mentación a sus compañeras, en primer lugar se debían de citar las cosas positivas y después se procedería a los comentarios negativos de las actuaciones.

Así, este tipo de comportamiento se pudo observar manifiesto al referirse a sus compañeras independientemente de las sesiones terapéuticas y según el reporte de las Coordinadoras de la Casa Hogar, el grado de comunicación entre las Domésticas había incrementado notablemente, pues su participación era mayor y mejor en las reuniones de trabajo con otras personas ajenas al en trenamiento de Asertividad.

### OBJETIVO 3.

"Que en base a la implementación de un Entrenamiento Asertivo - las Trabajadoras Domésticas se concienticen del papel que juegan como individuos en la sociedad, para que de este modo, cam bie su visión acerca de sí mismas, mejoren su autoimagen y la que los demás tienen de ellas".

En relación a este objetivo se pudo observar que el hecho de ha ber introducido en el tratamiento sesiones de Reestructuración Cognoscitiva les brindó la oportunidad de poder apreciarse a e llas mismas en los comentarios de otras personas, de tal manera que lo que habían pensado durante mucho tiempo respecto a - que su trabajo era denigrante, fué modificado visualizándolo de una manera positiva, pues tomaron conciencia de la importancia real de su trabajo.

Esto se pudo comprobar por la seguridad que mostraban en la actua  
ción de las diferentes situaciones, enfatizándose en la catego  
ría de expresar las cualidades y habilidades que se poseen y -  
por los propios comentarios que algunas de ellas hicieron al de  
jar empleos donde habían sido humilladas por su tipo de traba  
jo y enfrentarse a nuevas patronas, defendiendo al querer ser  
contratadas por lo que sabían hacer, lo cual bien valía lo que  
querían ganar.

Lo anterior es apoyado por el siguiente comentario:

"Yo fui a pedir un nuevo trabajo y por primera vez no me puse  
tan nerviosa y pude decir las cosas que podía hacer, según yo  
muy bien, y no me dió vergüenza decirlo, porque me sentía se  
gura de ello".

#### OBJETIVO 4.

"Que en base a la implementación de un Entrenamiento Asertivo,  
las Trabajadoras Domésticas adquieran habilidades de negocia  
ción para conseguir mejores condiciones de trabajo".

Este objetivo fué cubierto ya que, al haber tomado conciencia  
de la importancia de su trabajo y al sentirse seguras de que lo  
que hacían lo estaban haciendo bien, las Trabajadoras Domésti-  
cas pudieron ser capaces de aceptar o rechazar un empleo según  
sus propias conveniencias, en base a una negociación con la pa  
trona, respecto a la estipulación de horario de trabajo, suel-

do, y en general los derechos y obligaciones de ambas partes.

En relación a los cuatro objetivos, con lo anteriormente señalado se puede concluir que fueron cubiertos según datos arrojados en la Post-evaluación y en el transcurso de la misma fase experimental, y en base a las propias reacciones y comentarios de las sujetos. Ahora bien, esto pudo reafirmarse cuando después de un período de seis meses se llevó a cabo el seguimiento, el cual fué de suma importancia, pues se observó que los efectos del tratamiento se habían acentuado en las diferentes sujetos en distintas categorías, ya que mientras que para algunas era más importante la habilidad de saber escuchar, para otra era la de enfrentarse a personas persistentes o a cualquier otra por ejemplo, pero sea cual sea la habilidad que predomine en sus repertorios, esta dependerá de las necesidades de su contexto, con lo que se pudo constatar que la seguridad en ellas mismas en relación a sus componentes cognoscitivos y conductas verbales estaba bastante acentuada, lo cual remarcó la importancia de dicho entrenamiento, pues aún después de seis meses siguió vigente lo aprendido.

Al final del seguimiento se recogieron comentarios tales como:

"Aprendimos mucho, pues ahora, cuando no estamos de acuerdo en el horario o en lo que nos quieren pagar, tenemos confianza en nosotras mismas para pedir lo que creemos justo por nuestro trabajo. Este curso también nos ayudó con nuestras familias y con las compañeras de la Casa Hogar, pues podemos comu



nicarnos más ampliamente sin necesidad de agredirnos o quedarnos calladas por no saber que decir".

"A mí todo esto me sirvió para poder hablar con la patrona, pedir trabajo. Y aunque no me lo dieron, me dió la seguridad para conseguir un aumento de sueldo en el trabajo que ya tenía y, además, ya no me dá miedo confiar en los demás y platico más con mis compañeras".

Ahora bien, *por lo cual* ~~el hecho de haber cubierto~~ los objetivos planteados puede atribuírsele en gran medida a las técnicas utilizadas durante la intervención. Es así como comprendemos la importancia de un Juego de Roles (Mc Fall y Martson, 1970; Balassi, 1976; -Kort, 1976; Eisler Miller y Hersen, 1977), pues permite actuar una situación que pudiera presentársele a la Trabajadora Doméstica en su vida cotidiana y buscar nuevas alternativas de respuesta. Al mismo tiempo reconocemos la importancia de una retroalimentación (Mc Fall y Twentyman, 1973; Hersen y Ballack, 1976; Melnick y Stocker, 1977), porque estimula la ejecución adecuada del comportamiento asertivo en base a un adecuado modelamiento como a su criterio y experiencia personal. Esto ha repercutido directamente en su situación laboral y social de manera favorable, pues ha podido llevar a la práctica sus inquietudes de Trabajadoras Organizadas en cuanto a mejoras en sus empleos y concientización social.

Este trabajo de tesis marca una pauta de suma importancia debido a que forma parte de una investigación intitulada "Valora -

ción del Trabajo Doméstico e Intervención Interdisciplinaria" en la que intervinieron otras disciplinas como la Sociología, Filosofía y Trabajo Social, además de la Psicología. Se diseñó a partir de la idea de que hasta ahora, los escasos análisis y descripciones de las condiciones y características propias del Trabajo Doméstico, se han realizado esencialmente desde perspectivas feministas, existiendo poco o nada de disciplinas sociales que permitan ubicar la problemática de una dimensión más amplia.

Es decir que el trabajo realizado por estas disciplinas, refiriéndonos a su labor de captación de la población y de concientización como trabajadoras dignas y capaces pudo, mediante el trabajo de la Psicología, cristalizarse en situaciones prácticas y respuestas objetivas.

Así, la presente tesis nos permite corroborar la importancia de la interdisciplina para el abordaje de la realidad, una realidad que nos incumbe a todos los que estamos inmersos en ella y que de alguna manera podemos aportar elementos para un mejor desenvolvimiento de la mayor parte de la población y, en este caso, de un grupo muy importante en cuanto a cantidad y en cuanto a las repercusiones de su labor en la sociedad en la que nos desenvolvemos y que, sin embargo, ha sido olvidada por el ámbito científico, incluyendo a la Psicología.

Por tal motivo pensamos que este problema puede ser contemplado en relación a todo lo que implica, lograndose así una invo-

lucración real que repercute en una panorámica que en ningún momento buscó el cambio de las sujetos que conforman esta Organización, sino el brindar mayores y mejores habilidades para que esta población tenga la posibilidad de lograr mejores condiciones, tanto laborales como personales en su mismo contexto.

Ahora bien, sabemos que con la presente tesis no hemos agotado el tema de la relación a las Trabajadoras Domésticas, ni hemos proporcionado las soluciones a su explotación y marginación, pero consideramos que hemos podido dar una pequeña muestra de lo que la Interdisciplina en general y la Psicología en particular pueden lograr, poniendo al servicio de la población una Técnica de Psicología Clínica, como es el Entrenamiento Asertivo.

Creemos y hacemos votos porque esta investigación de pauta a muchas otras que se encarguen de esos sectores que tanto necesitan de la Psicología y de las herramientas que ésta les pueda brindar para mejorar sus condiciones de vida.

A P E N D I C E S

APENDICE No. 1

CARACTERISTICAS DE LAS SUJETOS

INICIALES	EDAD	EDO. CIVIL	ORIGEN	ESCOLARIDAD	AÑOS DE T.D.	OTRAS HABILIDADES QUE REALICE	No.DE HIJOS	INGRESOS APROX.
S1 E.T.D.	36	CASADA SEPARADA	GUERRERO	4o. PRIMARIA	1 AÑO	INYECTAR SALON DE BELLEZA	2	\$ 11,000.00
S2 M.H.B.J.	20	MADRE SOLTERA	EDO.MEX.	PRIMARIA	5 AÑOS	MESERA	1	\$ 15,000.00
S3 T.C.R.	26	MADRE SOLTERA	HIDALGO	4o. PRIMARIA	7 AÑOS	NINGUNA	2	\$ 16,800.00
S4 A.M.A.	23	VIUDA	GUERRERO	4o. PRIMARIA	10 AÑOS	NINGUNA	2	\$ 13,000.00
S5 C.C.H.	29	MADRE SOLTERA	DURANGO	6o. PRIMARIA	2 AÑOS	BARNIZAR MARC.DE ESPEJOS	1	\$ 24,000.00
S6 E.G.P.	28	MADRE SOLTERA	GUATEMALA	PRIMARIA 1a.P	1 AÑO	COSURERA, INYECTAR Y ATENDER PARTOS	3	\$ 20,800.00
S7 M.S.B.	25	UNION LIBRE	GUERRERO	3o. PRIMARIA	10 AÑOS	NINGUNA	2	\$ 24,000.00
S8 E.C.C.	25	MADRE SOLTERA	EDO.MEX.	2o. PRIMARIA	6 AÑOS	NINGUNA	2	\$ 17,000.00
S9 L.A.F.	22	MADRE SOLTERA	GUERRERO	PRIMARIA COMPLETA	6 AÑOS	NINGUNA	2	\$ 22,000.00
S10 O.S.P.	30	MADRE SOLTERA	MORELOS	2o. PRIMARIA	21 AÑOS	NINGUNA	3	\$ 17,000.00
S11 M.J.T.	29	MADRE SOLTERA	EDO.MEX.	5o. PRIMARIA	18 AÑOS	EMPLEADA DE RESTAURANT	2	\$ 15,000.00
S12 M.B.R.	31	MADRE SOLTERA	EDO.MEX.	1o. PRIMARIA	20 AÑOS	COSTURERA HECHURA DE HUARACHES Y ROPA INTERIOR TRAB. ALB.	2	\$ 23,000.00
S13 Y.L.G.	27	MADRE SOLTERA	MORELOS	5o. PRIMARIA	9 AÑOS	NINGUNA	2	\$ 20,000.00
S14 F.G.G.	23	MADRE SOLTERA	MORELOS	4o. PRIMARIA	12 AÑOS	NINGUNA	1	\$ 20,000.00
S15 R.P.L.	25	MADRE SOLTERA	EDO.MEX.	2o. PRIMARIA	3 AÑOS	INYECTAR Y COSER	2	\$ 18,500.00
S16 G.M.G.	27	MADRE SOLTERA	MORELOS	5o. PRIMARIA	6 AÑOS	NINGUNA	2	\$ 19,000.00

APENDICE No. 2

CARACTERISTICAS Y FUNCIONES DE LA "CASA-HOGAR PARA  
SERVIDORES DOMESTICOS, A.C.". DE CUERNAVACA MORELOS

Se trata de una casa-habitación adaptada que consta de las siguientes características físicas:

Planta principal:

- Una sala de recepción, en la que se encuentra el servicio de información, de apertura de expedientes para la bolsa de trabajo, y que ocasionalmente funciona como sala de juntas y/o de lugar de reunión. En ella hay sillones, un escritorio con teléfono y corchos en la pared para colocar los avisos e informes.
- Una oficina, adjunta a la sala de recepción, en donde se encuentran escritorios, máquina de escribir, artículos de papelería y archivo.
- Una habitación en la que hay estantes con libros, un escritorio con sillas, sillones y equipo médico. Este espacio funciona como consultorio médico, biblioteca y oficina de trabajo social.
- Otra habitación que venía fungiendo como bodega, pero que -- pronto será la oficina de la administración.
- Un baño
- Una pequeña cocina.

- Dos salones con cunas para los niños lactantes.

Planta Baja:

- Cocina principal.
- Salón de juguetes y materiales para niños de 2 a 5 años.
- Baño
- Oficina de guardería.
- Otro salón de juegos para niños, en construcción.
- Area de recreación (jardín).

El funcionamiento de la Casa-Hogar depende del trabajo de equipo logrado por sus integrantes; sin embargo, por razones administrativas laboran con el siguiente directorio:

- Una directora, encargada de cubrir los aspectos legales de la Asociación Civil y responsable de la organización de la bolsa de trabajo.
- Una asesora para los proyectos de Trabajo Social.
- Seis coordinadoras responsables:
  - dos de apoyo a trabajo social
    - una en la guardería de niños lactantes
    - una en la guardería de niños mayores
    - una en capacitación
    - una en bolsa de trabajo (también funge como directora).
- Un médico que como parte de su servicio social acude dos tardes por semana.
- Un abogado que les brinda asesoría cuando se requiere.

- Un contador encargado de la administración.
- Una secretaria de medio tiempo.

Finalmente, laboran también once personas extras que perciben un salario por su trabajo:

- Dos cocineras.
- Cuatro ayudantes o nanas para guardería (ex-trabajadoras domésticas).
- Dos en bolsa de trabajo.
- Una en capacitación.                   Técnicos en Trabajo Social.
- Dos en trabajo social.

Los servicios que presta la Casa-Hogar a sus afiliadas incluyen:

- bolsa de trabajo
- guardería
- capacitación
- hospedaje temporal
- servicio médico
- asesoría legal
- convivencias

En las convivencias se discuten y analizan temas como la situación de la mujer en nuestro país, la educación, la salud, etc.; también se realizan talleres sobre sexualidad, planificación familiar, derechos laborales, alfabetización, y corte y confección (este último no funcionó del todo bien por falta de recursos económicos).



Asimismo, las coordinadoras organizan la emisión de un boletín en el que se dan avisos, se comentan temas y se provee de información relevante para las trabajadoras.

Es importante señalar que el equipo de trabajo social no limita sus funciones al interior de su asociación, sino que acude a las comunidades marginadas que rodean Cuernavaca en un afán por organizar a las mujeres y a las trabajadoras que asisten a ellas, invitándolas a participar en la Casa-Hogar.

Las actividades de la asociación incluyen el vincularse con otro tipo de organizaciones para tomar parte en eventos sociales y políticos, como festivales, marchas, mítines, etc.

Esta agrupación cuenta con mecanismos de evaluación de su trabajo de tipo interno, y envían reportes anuales a Inglaterra, Holanda y Canadá. Coincidentemente, este año Holanda enviará un equipo de expertos a supervisar directamente el trabajo elaborado, por lo que el personal realizó primeramente una auto-evaluación señalando sus alcances, necesidades y alternativas de solución. Obviamente, sus necesidades básicas son de tipo económico para mejorar sus actuales condiciones de desarrollo, como es la aplicación de la guardería y la compra de equipo y materiales.

APENDICE No. 3

INVENTARIO DIRIGIDO A TRABAJADORAS DOMESTICAS

1. Su día libre, la patrona va a tener una fiesta en casa, y le pide se quede a trabajar.
  - a) Usted no está de acuerdo pero acepta.
  - b) Le dice una mentira para no quedarse.
  - c) Le dice que no y se retira enojada.
  - d) Acepta, pero le pide que se recupere después ese día.
  - e) Otra respuesta.
  
2. La patrona le comunica que le va a pagar su sueldo unos días después de lo convenido, ya que usará su dinero para un ves tido.
  - a) A usted no le parece justo pero acepta.
  - b) Se enoja y le reclama.
  - c) Le explica a la patrona que existe un acuerdo y debe cum plir su parte.
  - d) Otra respuesta.
  
3. En los dos casos anteriores, si la patrona le insistiera us ted:
  - a) Aceptaría.
  - b) Pondría un pretexto para no aceptar.
  - c) Enojaría e ignoraría a la patrona.
  - d) Le explicaría a ella por qué considera injusta su peti - ción.
  - e) Otra respuesta.

4. Cuando va usted a pedir trabajo....
- a) Le dice a la patrona sus habilidades como Trabajadora Doméstica.
  - b) Solamente le solicita el trabajo.
  - c) Le dice sus condiciones como Trabajadora Doméstica sin - mencionar sus habilidades.
  - d) Otra respuesta.
5. Cuando usted necesita comunicarle algo a su patrona....
- a) Le hace saber que requiere hablar con ella.
  - b) Espera a que la patrona esté de buen humor y entonces habla con ella.
  - c) Busca otro pretexto para hablar, y luego lo dice.
  - d) Le habla mientras ella está ocupada en otra cosa.
  - e) No se atreve a pedirle que la escuche.
  - f) Otra respuesta.
6. Si usted necesita ayuda por ejemplo para realizar alguna tarea como cambiar de lugar un objeto pesado....
- a) Le pide ayuda a la patrona.
  - b) Lo hace sola aunque le implique un gran esfuerzo.
  - c) Le reclama a la patrona que le asigne labores tan pesadas.
  - d) Otra respuesta.
7. Si usted está sacudiendo el polvo de un florero, y ve entrar a la casa a su patrona con un bulto muy pesado....
- a) Le ofrece ayuda.
  - b) Se voltea y finge no haberla visto.

- c) Le pregunta si necesita ayuda.
- d) La mira pero no hace nada.
- e) Otra respuesta.

8. Usted le pide un aumento de sueldo a su patrona, y ella le contesta que van tres veces en el año que le concede aumentos, y no le puede pagar más, en lo que resta del año, usted ¿Qué hace?:

- a) Le expresa que está de acuerdo en esperar.
- b) Se enoja y le reclama enojada.
- c) Se da la vuelta y se retira sin contestarle.
- d) Le dice que lo pensará, y deja el empleo sin avisarle.
- e) Otra respuesta.

9. Su patrona le comunica que su mejor amiga no tiene Trabajadora Doméstica y le pide a usted asista un día a trabajar en su casa, pagándole ese día, usted....

- a) Pone un pretexto para no ir.
- b) Acepta, pero a propósito hace mal el trabajo.
- c) Acepta, dado que le van a pagar, y al mismo tiempo ayuda a su patrona y a su amiga.
- d) Acepta ir a trabajar, pero le da pena cobrar.
- e) Otra respuesta.

10. Usted acude a solicitar un trabajo, pero se encuentra con - que otra Trabajadora Doméstica también quiere el puesto. La patrona pregunta cuánto quiere ganar cada una, y resulta que usted cobra más caro, ¿qué hace?:

- a) Pedir menos dinero del pensado para quedarse con el trabajo.
  - b) Explicarle a la patrona que su habilidad y experiencia va len lo que usted pide.
  - c) Enojarse y dejar que la otra gane el puesto.
  - d) Callar y esperar a que la patrona decida.
  - e) Otra respuesta.
11. Usted acuerda trabajar con una patrona y acepta determinadas condiciones (labores, horarios, salario), pero a los pocos meses, la patrona le dá más tareas de las convenidas, lo que hace que sus horas libres se disminuyan, ¿qué hace?:
- a) Nada, por temor a perder el empleo.
  - b) Hace las labores extras rápido y mal, para irse pronto.
  - c) Le dice a la patrona que sí pero no las hace.
  - d) Se enoja y le reclama a la patrona.
  - e) Deja el trabajo sin avisar.
  - f) Le explica a la patrona que ese no fué el acuerdo, y por lo tanto deben volver a negociar las condiciones.
  - g) Renuncia.
  - h) Otra respuesta.
12. En la tarde después de terminar sus labores, la patrona y usted se sientan a ver T.V., y usted le quiere platicar algún tema en especial....
- a) Inicia la conversación.
  - b) Piensa que puede molestar a la señora... y se queda calla da.

- c) Hace una pregunta como pretexto, pero sin atreverse a conversar lo que quería.
- d) Piensa que no vale la pena platicar con alguien que no va a entender y prefiere quedarse callada.
- e) Otra respuesta.

13. Es su hora de salida y en ese momento llega la señora a platicarle algo; usted está muy cansada y se quiere retirar, - ¿qué hace?:

- a) La escucha pacientemente por temor a que se enoje.
- b) Le explica que tiene sueño, y le pide que hablen al día siguiente.
- c) Le reclama que la entretenga cuando es su hora de descano.
- d) Otra respuesta.

14. Se encuentra usted platicando en su propio hogar con algún familiar, y le reclama a usted que su casa no se encuentra bien aseada....

- a) Usted le manifiesta su inconformidad con ese reclamo.
- b) Se queda callada, aunque considera injusta la observación.
- c) Se enoja y le reclama que la critique.
- d) Otra respuesta.

15. Es el fin de semana y tiene usted que limpiar su propia casa. Su marido, hijos, o cualquier familiar se encuentra descansando, usted...

- a) Les pide le ayuden en las labores de la casa.
  - b) Lo hace sola por temor a molestarlos.
  - c) Enojada, les reclama que no cooperen.
  - d) Otra respuesta.
16. Va usted de visita a la casa de sus compadres, a una reunión donde hay mucha gente que usted no conoce....
- a) Inicia la conversación aunque sean extraños.
  - b) Se queda callada, pues le da pena hablar con extraños.
  - c) Se sale, pues no se siente bien con desconocidos, aunque se moleste su comadre.
  - d) Otra respuesta.
17. Llega usted en la noche, cansada de trabajar y encuentra a uno de sus hijos haciendo la tarea....
- a) Le ofrece ayuda.
  - b) Le reclama que no pueda terminarla él sólo.
  - c) No se acerca por temor a que le pregunte y usted no pueda ayudarlo.
  - d) Otra respuesta.
18. Usted le pide a su esposo u otro familiar que le compre un vestido nuevo, pero le contesta que ese dinero mejor lo gastan en los útiles de los niños...
- a) Usted acepta, pues le parece razonable.
  - b) Se enoja pues le había prometido el vestido.
  - c) Toma el dinero sin avisarle, y compra el vestido.
  - d) Se queda callada.
  - e) Otra respuesta.

APENDICE No. 4

JUEGO DE ROLES DIRIGIDO A LAS TRABAJADORAS DOMESTICAS

1. Se encuentra usted trabajando, y en ese momento pasa corriendo el niño pequeño de la casa y rompe un florero al oír el ruido, acude la señora... y el niño le echa la culpa a usted ¿Qué haría?.
2. La señora le pide que no tome las vacaciones que le había prometido, dado que se le juntará el trabajo a ella sola. Le propone que las posponga para el año siguiente. ¿Qué haría?.
3. La señora quiere venderle un vestido a usted que a ella ya no le queda. A usted no le gusta el vestido, ni quiere hacer ese gasto, pero ella le insiste. ¿Qué haría?.
4. Usted llega a solicitar empleo, y la señora le pregunta qué sabe hacer y qué tal trabaja. ¿Qué le dice?.
5. La señora se encuentra descansando en un sillón, y usted necesita hablar con ella sobre cualquier tema. ¿Qué hace?.
6. Usted necesita cargar un bulto muy pesado, y en eso va pasando la patrona. ¿Qué hace?.
7. Usted se dirige a su cuarto a descansar, y en ese momento llega la patrona del supermercado con todas las bolsas, ¿Qué hace?.



8. Está usted planchando un vestido muy fino de la señora, y - por voltear a mirar la T.V., se lo quema. La señora le propone que pague la mitad del valor del vestido, pagándoselo conforme usted vaya pudiendo ¿Qué haría?.
9. Usted se compromete en un trabajo a llegar a las ocho a tra bajar, sin embargo, siempre se le hace tarde y eso ocasiona problemas en la casa; la patrona le recuerda que usted se - comprometió a llegar temprano, y le pide lo haga en lo suce sivo, ¿Usted que le contestaría?.
10. Una persona de su familia se compromete con usted a ayudarle los fines de semana a limpiar la casa, pero no lo hace, ¿Usted qué haría?.
11. Una vecina le pide prestado a usted un utensilio de cocina, y promete regresárselo al día siguiente. Pasan semanas y la vecina no le regresa lo que le pidió, usted ¿Qué haría?.
12. Esta usted en su casa y llega un vendedor a convencerla de que compre un producto. Usted le dice que no quiere, pero - él insiste mucho. ¿Qué haría?.
13. Se encuentra usted formada en la fila de la torillería, y - llega otra persona que en lugar de formarse se pone delante de usted, ¿Qué haría?.

## APENDICE No. 5

## FASE EXPERIMENTAL

## RESTRUCTURACION COGNOSCITIVA:

## PRIMERA SESION:

Un paso muy importante para dar principio a la Fase Experimental, consistió en que las Trabajadoras Domésticas a nivel cognoscitivo se concientizaran del papel que juegan como sujetos productivos dentro de la sociedad, es decir, se les explicó lo siguiente:

"Todos sabemos que al igual que en México existen Trabajadoras Domésticas, también en otros países del mundo las hay, lo que en ocasiones no sabemos, es por qué motivo existen, muy bien - pues las Trabajadoras Domésticas juegan un papel muy importante dentro de cualquier sociedad, ya que al ser ustedes el brazo derecho del ama de casa, para ellas es de gran utilidad, - pues las patronas pueden hacer otras cosas aparte del cuidado de la casa. Por tal motivo ustedes vienen a ocupar un lugar - muy especial dentro de cualquier hogar, ya que son sujetos productivos que llevan a cabo una tarea o trabajo que les reporta beneficios a ambas partes (trabajadoras y amas de casa) en su vida diaria, ya que a ustedes les da el beneficio de trabajar y ganar un salario por la actividad que llevan a cabo y a

y a las patronas les da el beneficio de saber que cuentan con una persona que les ayuda a realizar el trabajo de su casa y que el tiempo que invertirían en ésto, lo pueden utilizar en otras cosas.

Por todo esto, ustedes pueden darse cuenta de que su trabajo es muy importante, o si no lo creen así, ponganse a pensar - por unos cuantos minutos qué sería de la vida de ustedes y de la de sus patronas sin su trabajo, por lo tanto, al estar realizando un trabajo productivo que les reporta ganancias económicas, también les debe de reportar ganancias a nivel personal, como puede ser, la satisfacción de realizar un trabajo lo mejor posible para de éste modo crear un agradable ambiente de trabajo y estar agusto con lo que hacemos, para que de éste modo nuestros propios derechos no puedan ser limitados por otros, en éste caso las patronas".

Ahora bién, expresado todo lo anterior, el paso siguiente fué enfrenar a las Trabajadoras Domésticas a las creencias irracionales que padeciesen, es decir, al estar ocupando un lugar visto socialmente como "muy por abajo de los diferentes niveles sociales aceptados socialmente", esto hace que surja en ellas, en la mayoría de los casos sentimientos de inferioridad; "yo soy sirvienta porque así debe de ser" o "yo no sé hacer nada y además soy fea y tonta, entonces éste es mi lugar", o bién, el pensar que como son sirvientas no tienen derecho o que son seres muy inferiores a los demás.

A éste respecto se les habló de lo que son los pensamientos irracionales y se les citó los expuestos por Ellis(1962) que -- caen en la categoría de "debería", o "no debería", o "necesidad", estos son los siguientes:

1. Uno debería ser amado o aprobado por casi cualquier persona.
2. Para ser tomado en consideración, uno debería ser competente en casi todos los aspectos.
3. Algunas gentes son intrínsecamente malas y merecen castigo.
4. Las cosas deberían ser exactamente siempre como uno espera que sean y es terrible cuando no lo son.
5. Las personas tienen muy poco control sobre su felicidad o tristezas personales.
6. De haber alguna posibilidad de que algo llegue a ser peligroso, uno debe preocuparse bastante en relación a ello.
7. Es más fácil evitar que enfrentar las dificultades y responsabilidades inherentes al vivir.
8. Una persona debe (esto es, necesita) depender de otras personas más fuertes.
9. La conducta presente y futura de una persona depende irreversiblemente del significado de acontecimientos pasados.
10. Una persona debe sentirse notablemente indispuesta con relación a los problemas de los demás.
11. Cada persona tiene (debería tener) una solución ideal y resulta catastrófico cuando dicha solución no se logra encontrar.

Estos pensamientos tuvieron ellas mismas con ayuda de los instructores, que relacionados en base a al comportamiento de su vida diaria, mencionaron la forma en que éstos afectan en su personalidad.

**SEGUNDA SESION:**

1. Conferencia introductoria: Se les explicó a las sujetos en que consistía el entrenamiento, las causas para trabajar en este aspecto, el número de sesiones necesarias y se les pidió nuevamente su cooperación para el trabajo.
2. Categoría entrenada: SABE INICIAR, MANTENER Y TERMINAR UNA CONVERSACION.

Situación: Va caminando hacia su trabajo y se encuentra a una muchacha que ha visto otras veces cerca de la casa donde labora. Se pone a platicar con ella, en lo que llega a su trabajo. Al final tiene que terminar ya la conversación porque ya llegó a su destino y se le hace tarde.

3. Instrucciones: Se les explicó en que consiste el modelamiento y lo que tenían que hacer ellas a continuación.
4. Modelamiento:

Trabajadora asertiva: Hola, que tal, también vas a trabajar.

Otra: Sí, tú también?

Trabajadora asertiva: Si y vamos por el mismo rumbo. Te digo porque te he visto por allá por donde trabajo.

Otra: Por dónde trabajas.

Trabajadora asertiva: Cerca del mercado.

..... Siguen platicando .....

Trabajadora asertiva: Bueno, pues yo aquí me quedo. Aquí trabajo.

Otra: Nunca me imaginé que trabajarás aquí y eso que yo paso todos los días por aquí, a ver cuando.....

Trabajadora asertiva: Si, claro luego nos vemos. Hasta luego.

Otra: Adiós.

5. Instrucciones: Se les explicó en que consiste el juego de roles.
6. Modelamiento: Se llevó a cabo una presentación con juego de roles.
7. Juego de Roles: Los sujetos interactuaron por pareja.
8. Tareas: En las hojas de autoregistro se les pidió que anotaran en que momento, en la semana en que no asistían a las pláticas del entrenamiento asertivo, les sirvió.

**TERCERA SESION:**

1. Categoría entrenada: EXPRESAR INCONFORMIDAD.

Situación: Es sábado a mediodía y la trabajadora doméstica ya terminó todas sus labores y realizó otras que no le tocan, como lavar el carro para que su patrona la deje salir una hora antes de su hora de salida, ya que va a asistir a la reunión de la casa-hogar, la patrona le niega el permiso.

2. Instrucciones: Igual

3. Modelamiento:

Sujeto asertivo: Señora, le quería pedir permiso para que me deje salir una hora antes, pues ya terminé lo que tenía hacer y también ya le lavé el carro.

Patrona: ¡No! ni siquiera lo pienses, yo tengo una cena hoy en la noche, y quiero que me vayas a comprar unas cosas para que después me ayudes a prepararlas.

Sujeto asertivo: Señora es que mi salida es a las dos de la tarde y no después de esa hora.

Patrona: A mí no me interesa, si yo te estoy pagando tengo el derecho de poder exigirte.

Sujeto asertivo: Si señora, pero a exigirme dentro de mi horario de trabajo, en el que ya habíamos quedado de acuerdo y no después de éste.

Patrona: Pues entonces no te quedas pero no te doy permiso para que te vayas antes de la hora.



Sujeto asertivo: Mire señora, es un favor que le estoy pidiendo y a cambio creo que ya trabajé por ello, así es que no me parece justo lo que usted me dice y discúlpeme pero me voy a tomar esa hora, ya que para mí es algo de suma importancia.

4. Instrucciones: Igual
5. Modelamiento: Igual
6. Juego de Roles: Igual
7. Tareas: Igual.

1. Categoría entrenada: RECHAZAR PETICIONES IRRAZONABLES.

Situación: Los patrones tienen que salir al extranjero y le dicen a la Trabajadora Doméstica que no tienen para pagarle así es que se va a tener que esperar hasta que ellos regresen y mientras tanto tiene que cuidar la casa, porque de lo contrario no le pagarán.

2. Instrucciones: Igual que en la sesión anterior.

3. Modelamiento:

Patrona: Mira María, mi esposo y yo vamos a salir al extranjero y regresamos dentro de 15 días, así es que mientras tú, te quedas cuidando la casa y a nuestro regreso te pagamos lo que te debemos porque en éste momento no tenemos.

Sujeto asertivo: Señora, creo que usted sabe que yo vivo de mi trabajo y que tengo que mantener a mi hijo, y si usted no me paga, él es el que va a sufrir las consecuencias, porque en lo que consigo quién me preste no voy a tener qué darle de comer y pienso que si usted me tiene confianza para dejarme sola en su casa, también puede confiar en que si me paga, yo no me voy a ir dejándole la casa sola, así es que si yo la ayudo quedándome a cuidar su casa, por favor usted quédeme pagándome; lo que me debe.

Patrona: Me parece justo lo que me pides, pero por favor no dejes sola la casa.

4. Instrucciones: Igual.

5. Modelamiento: Igual
6. Juego de Roles: Igual
7. Tareas: Igual.

**CUARTA SESION:**

1. Categoría entrenada: ENFRENTARSE A PERSONAS PERSISTENTES.

Situación: La patrona le dice a la Trabajadora Doméstica que le va a cambiar la salida a los domingos porque los sábados la va a necesitar en la casa.

2. Instrucciones: Igual

3. Modelamiento:

Patrona: Te voy a cambiar la salida porque los sábados te necesito más que los domingos aquí en la casa.

Sujeto asertivo: Cuando usted me contrató señora, el trato fué que yo iba a salir los sábados porque tengo cosas que hacer.

Patrona: Sí, pero es que ahora ya cambié de opinión y vas a salir los domingos.

Sujeto asertivo: Bueno señora, entonces a cambio de eso, ¿me va a subir el sueldo?

Patrona: ¡Claro que no!

Sujeto asertivo: Pues me disculpa pero yo sigo saliendo los sábados.

Patrona: Bueno, si no hay otro remedio vamos a llegar a un acuerdo económico.

4. Instrucciones: Igual.

5. Modelamiento: Igual

6. Juego de roles: Igual

7. Tareas: Igual

1. Categoría entrenada: MANIFESTACION DE HABILIDADES O CUALIDADES POSITIVAS QUE POSEE.

Situación: Llega la Trabajadora Doméstica a su casa después de un día de trabajo y se sienta a cenar con su familia y - les empieza a platicar como le fué.

2. Instrucciones: Igual

3. Modelamiento:

Sujeto asertivo: ¿Qué creen?, hoy me fué muy bien, trabajé muy duro pero valió la pena, la patrona está muy contenta - con mi trabajo y es posible que al fin de mes me suba el sueldo y que también me deja salir una hora más temprano. Si si go así muy pronto vamos a poder mejorar nuestra situación e conómica. ¿Cómo ven? solo es cosa de echarle ganas.

4. Instrucciones: Igual

5. Modelamiento: Igual

6. Juego de roles : Igual

7. Tareas: Igual

**QUINTA SESION:**

1. Categoría entrenada: QUE PIDA SER ESCUCHADO.
2. Situación: La Trabajadora Doméstica no está de acuerdo en - como es tratada por los hijos de la patrona y ésta no le ha ce caso.
3. Modelamiento:

Sujeto asertivo: Perdone señora, puedo hablar con usted un momento.

Patrona: (sin levantar la cabeza) ¿Qué cosa es lo que quieres?

Sujeto asertivo: Quiero decirle que no estoy de acuerdo en la forma en como me tratan sus hijos.

Patrona: Sigue leyendo.

Sujeto asertivo: Señora ¿puede atenderme por favor?

Patrona: Que no ves que estoy ocupada, otro día hablamos.

Sujeto asertivo: Disculpe señora, pero tiene que ser ahora.

Patrona: Está bién que quieres.

Sujeto asertivo: Quiero decirle que sus hijos son muy grose ros y que me faltan al respeto.

Patrona: Y qué quieres que haga.

Sujeto asertivo: Pues usted sabe mejor que yo qué es lo que tiene que hacer, yo solamente la pongo al tanto de la situa-

ción, para que si yo me llego a ir, usted sepa cual fué el motivo.

4. Instrucciones: Igual

5. Modelamiento: Igual

6. Juego de roles: Igual

7. Tareas: Igual

1. Categoría entrenada: PEDIR AYUDA.

Situación: La trabajadora doméstica necesita dinero porque uno de sus hijos está enfermo. Le pide ayuda a su patrona.

2. Instrucciones: Igual

3. Modelamiento:

Sujeto asertivo: Disculpe señora, ¿Quisiera pedirle un favor?

Patrona: Sí, ¿Qué se te ofrece?

Sujeto asertivo: Es que tengo muy mal a mi hijo y necesito que me preste dinero por favor y que me lo vaya descontando de mi sueldo, porque el dinero que tengo no me alcanza para las medicinas.

Patrona: Bueno te lo voy a dar y te lo voy a ir descontando de tu sueldo, y que se alivie tu hijo.

4. Instrucciones: Igual

5. Modelamiento: Igual

6. Juego de roles: Igual

7. Tareas: Igual

1. Categoría entrenada: OFRECER AYUDA.

Situación: La señora tiene que hacer unos pagos en el banco y no puede llevarse a su hijo porque está dormido.

2. Instrucciones: Igual

3. Modelamiento:

Patrona: Ay, Carmen. Fíjate que ya se me está haciendo tarde para ir a hacer unos pagos al Banco y Juanito no despierta para llevármelo.

Trabajadora asertiva: Váyase tranquila señora, yo le cuido al niño.

Patrona: Pero tú estás ocupada con la casa.

Trabajadora asertiva: Váyase no se apure al fin que ahorita está dormido y yo ya casi termino; ya para cuando despierte a lo mejor usted ya llegó.

Patrona: Gracias Carmen. No me tardo nada.

4. Instrucciones: Igual

5. Modelamiento: Igual

6. Juego de roles: Igual

7. Tareas: Igual.



**SEXTA SESION:**

1. Categoría entrenada: EXPRESAR CONFORMIDAD.

Situación: La señora le dice que ya no le puede dar trabajo porque su esposo se quedó sin empleo.

2. Instrucciones: Igual

3. Modelamiento:

Trabajadora asertiva: Buenos días señora, ya llegué ¿cómo está?

Señora: Ay Lupe, tengo mucha pena contigo, pero fíjate que mi esposo se quedó sin trabajo y ahora ya no podríamos pagar<sub>te</sub>, así es que discúlpame pero ya no te puedo dar trabajo.

Trabajadora asertiva: No me diga, pues deveras qué lástima por lo de su esposo, porque yo estaba muy contenta con ustedes pero pues ni modo. Ojalá que se les arregle pronto su problema, yo después me doy una vuelta para ver si ya tiene trabajo para mí.

Señora: Claro que sí Lupe, en cuanto se arregle la situación cuenta con el trabajo.

Trabajadora asertiva: Gracias señora, hasta luego.

4. Instrucciones: Igual

5. Modelamiento: Igual

6. Juego de roles:

7. Tareas: Igual.

1. Categoría entrenada: ACEPTAR PETICIONES RAZONABLES.

Situación: La señora tiene una fiesta y le pide que vaya a ayudarla y que le paga el día completo.

2. Instrucciones: Igual

3. Modelamiento:

Señora: Lucía, fíjate que el domingo le vamos a festejar su cumpleaños a Paquito y te quiero pedir que, si puedes, vengas a echarme una manita con la comida. Te pago el día.

Trabajadora asertiva: Es que, como el domingo es mi día de descanso, quería quedarme en mi casa a ver la tele.

Señora: Bueno Lucía, por eso te digo que si puedes, porque-pues, a mí me aligerarías el trabajo de la comida y tú te ganarías lo de un día por venir un rato en la mañana.

Trabajadora asertiva: Bueno Pues sí. Al fin no tengo nada importante que hacer este domingo y con esas condiciones, acepto.

4. Instrucciones: Igual

5. Modelamiento: Igual

6. Juego de roles: Igual

7. Tareas: Igual

SEPTIMA SESION:

1. Categoría entrenada: POSEER HABILIDAD PARA SOLICITAR UN PUESTO.

Situación: La trabajadora llega, con los requisitos necesarios a un domicilio en donde, previamente, leyó en el periódico que se solicitaban servicios domésticos.

2. Instrucciones: Igual

3. Modelamiento:

Trabajadora asertiva: Buenas tardes señora, me llamo María Luisa González y vengo por lo del anuncio del trabajo que puso en el periódico.

Señora: Ah sí, mucho gusto. Traes las cartas de recomendación que solicito?

Trabajadora asertiva: Sí señora, son de varias casas en donde he trabajado.

Señora: Pues no sé, porque la otra vez me llegó una, Dios sabe de dónde y me salió muy floja, y aunque necesito urgentemente que alguien me ayude, ya no quiero pasar por lo mismo.

Trabajadora asertiva: Bueno señora pero no todas somos iguales, además yo traigo cartas de recomendación de otras señoras para quienes he trabajado y no tuvieron queja de mí. Además señora yo necesito el empleo y usted necesita quien le ayude. Y pues si no le gusta mi trabajo, pues ya no continuamos con el trato.

Señora: Bueno pues sí, me parece bien.

4. Instrucciones: Igual

5. Modelamiento: Igual

6. Juego de roles: Igual

7. Tareas: Igual

**OCTAVA SESION:**

1. Categoría entrenada: TENER HABILIDAD PARA NEGOCIAR.

Situación: La señora quiere que le haga limpieza general y lave la ropa el mismo día, ya que al otro día en la noche, la señora tiene que hacer un viaje, pero ya va a ser la hora de la salida de la trabajadora doméstica.

2. Instrucciones: Igual

3. Modelamiento:

Señora: Adela, por favor te apuras. Tienes que acabar porque ya te dije que mañana salgo de viaje y todavía te falta la ropa.

Trabajadora asertiva: Pues sí señora pero ya va a ser mi hora de salida y no me va a dar tiempo de lavar la ropa porque el trabajo estuvo pesado.

Señora: No me hagas eso, por favor me urge que también esté la ropa lista para mañana.

Trabajadora asertiva: Pues sí señora pero yo también tengo un compromiso y no le puedo terminar ahora.

Señora: Pero si ya sabes que te la pago aparte pero lávame la.

Trabajadora asertiva: No es por eso señora, ya le dije que no puedo ahora, pero vamos a hacer una cosa, yo me voy ahora a la hora de mi salida y le vengo a lavar la ropa temprno y ya para la tarde ésta seca.

Señora: Me parece buena idea, entonces te espero mañana tem  
prano.

4. Instrucciones: Iguäl

5. Modelamiento: Igual

6. Juego de roles: Igual

7. Tareas: Igual

## APENDICE No. 6

## FORMATO DE TAREAS

	SITUACIONES QUE LES CAUSARON CONFLICTO	SITUACIONES QUE LES HICIERON SENTIRSE MUY BIEN
DOMINGO		
LUNES		
MARTES		
MIERCOLES		
JUEVES		
VIERNES		
SABADO		

APENDICE No. 7

SITUACIONES DE LA FASE DE SEGUIMIENTO

EXPRESAR INCONFORMIDAD:

Estás en la hora de tu comida y te estás comiendo una manzana, pero a tí no te gusta con cáscara. Tu patrona llega y te dice que te la tienes que comer con cáscara porque es muy nutritiva. Ve al No. 1 donde está el nombre de la persona con la que tienes que actuar lo que harías. Si lo haces en 2 minutos te ganas un punto.

Te vamos a hacer 3 preguntas, si las contestas te damos un punto, pero si no es así, te quitaremos dos puntos por cada error. ¿Estas de acuerdo?

a) Sí. En este caso las preguntas son:

- Cuántos años tiene la persona que está dirigiendo el juego.
- Cuáles son los colores de la Bandera Mexicana.
- Complete la frase: "ponga la basura en..."

b) No. En este caso no ganas pero tampoco pierdes puntos.

Tu tienes ganas de cortarte el cabello, pero no dispones de dinero para hacerlo, se lo comentas a un amigo que es peluquero y se ofrece a cortártelo, tú aceptas y cuando termina te dice que ahora tu tienes que salir con él. Tú no quieres. Ve 1 número



ro 2 y en 3 minutos actúa lo que harías, ganarás 2 puntos.

#### RECHAZAR PETICIONES IRRAZONABLES:

Ve al No. 3 y pega un diurex en el techo. Tienes 2 segundos y ganarás dos puntos.

El señor de la casa te pide que arregles toda la herramienta de su taller sin darte más salario por ello porque, dice., es tam bien tu obligación. Pero cuando tú hiciste el trato quedó bien claro que tu trabajo sería solo dentro de la casa. Dirígete al No. 4 y por 5 puntos actúa con la persona cuyo nombre se encuen tra ahí lo que harías.

Mientras contamos todas juntas 1 al 5 tú tienes que dar dos -- vueltas alrededor de cada una de las que estamos aquí, si no lo logras le quitaremos a tu equipo 7 puntos, si lo logras te daremos 3 puntos.

#### ENFRENTARSE A PERSONAS PERSISTENTES:

Te subes al camión y se sube después un muchacho que tú no conoces, el comienza a preguntarte a dónde vas, pero tú no quieres platicar con él. El insiste en conocerte y acompañarte. Ac tuanos junto con la persona que se te indica en el No. 5, lo que harías, tienes 3 minutos y ganarás 2 puntos si lo haces en ese tiempo.

En la calle te encuentras a una amiga y te dice que la acompa-

ñes a ver a su hermana. A tí te cae muy mal y no quieres ir, - pero ella te dice que si no la acompañas ya no te va a volver a hablar y tú a ella sí la estimas. Ve al No. 6 y actúanos por 3 puntos con la persona que ahí se te indica, lo que harías. - Tienes 3 minutos.

Tú quieres y tienes que irte a trabajar, en eso llega una amiga y te dice que cuides a su hijo porque tiene que salir, tu le dices que no puedes, pero ella dice que cuando a tí se te o frece algo sí quieres que te ayude. Tú en realidad no puedes - quedarte. Ve al No. 7 y actúanos junto con la persona que está dirigiendo el juego lo que harías, si lo haces en tres minutos ganarás tres puntos.

#### MANIFESTAR LAS HABILIDADES QUE POSEE:

Dinos qué puntos de éste juego has hecho bien y obtendrás un - punto extra por cada dos que menciones. Tiempo: 3 minutos.

Una amiga te comenta que sabe de un trabajo para una persona - muy honrada. Tú necesitas el trabajo, pero tienes que conven - cerla de que ese trabajo es para tí. Ve al No. 8 y encontrarás el nombre de la persona a la que tienes que convencer en 3 minutos, ganarás 3 puntos.

Hay un caballero que te pretende y te pide que le digas cómo - eres tú. A tí te gusta mucho, ¿Qué le dices?. Ve al No. 9 y ac - tua con la persona que se te indique lo que le dirías. Tienes 3 minutos y ganarás 3 puntos.

## PEDIR SER ESCUCHADA:

Tu niño (o el de tu patrona) está muy enfermo y tú tienes que ir por el doctor, pero cuando llegas la secretaria está platicando con una amiga y no te hace caso. A esa hora es el único doctor que hay, ¿cómo haces para que te escuche?. Ve al No. 10 y actúalo con la persona que ahí se te indica, tienes 3 minutos y ganarás 3 puntos.

Gina no te habla porque le dijeron que tu hablabas mal de ella. Eso no es verdad y quieres aclararlo, ¿cómo se lo pides?. Actúalo, tienes 2 minutos y ganarás 2 puntos.

## PEDIR AYUDA:

Estás en el baño y se te acaba el papel, tú lo necesitas. En el cuarto de al lado está tu comadre, encontrarás su nombre en el No. 11 y ganarás 2 puntos si lo actúas en 3 minutos.

Se te hace tarde y te urge llegar a la casa hogar, tomas un taxi, al llegar te das cuenta de que dejaste el dinero en tu casa. En el No. 12 encontrarás el nombre del taxista con el que actuarás la situación. Si lo haces en 2 minutos ganarás 3 puntos.

Estás frente a una patrona con la que estuviste trabajando muy agusto pero ya no puedes seguir porque ya no te pueden pagar, pero para conseguir el empleo que quieres necesitas tres cartas de recomendación y solo tienes dos. Pídele a ella la otra.

Encontrarás su nombre en el No. 13 y ganarás 2 puntos si lo haces en tres minutos.

OFRECER AYUDA:

- Qué haría si en el mismo camión en donde se dirige a su casa va una muchacha de la misma edad que usted con el cierre del pantalón bajado.
- Una de las compañeras de la casa hogar con quién usted se lleva muy bien, va a tener el próximo fin de semana una fiesta de cumpleaños para su hijo más pequeño, pero no tiene quién le ayude y le faltan todavía cosas por hacer. ¿Qué haría usted frente a esta situación!.
- Ofrezca ayuda a alguna de sus compañeras de manera improvisada.

EXPRESAR CONFORMIDAD:

- Una de las Psicólogas le comunicará a la Trabajadora Doméstica lo siguiente:  
"Fíjate que una de las cosas que más me agrada de tí es tu sonrisa".
- Su Patrona le dá de presente de navidad unos jabones. ¿De qué manera actúa usted?
- Por haber sacado este papel y según su suerte le toca dirigirse al número 8 y hacer la tarea que se le indique: (Ensartar una aguja) ¿está de acuerdo?.

ACEPTAR PETICIONES RAZONABLES:

- Tienes 10 segundos para realizar una tarea que no lleva más de 3 segundos. Dirijase al No. 8. ¿Estas de acuerdo en realizarla? (desatar la aguja).
- Una de tus compañeras que esta presente en esta reunión te pide que por favor le des oportunidad de que pase antes que tú para realizar la parte del juego que le corresponde porque su hijo esta enfermo y lo tiene que llevar al doctor ¿tú qué le dices?.
- Como reaccionarias si tu compañero después de que te ofreció llevarte al cine el día de quincena, te dijera que fueran otro día porque se siente con temperatura?.

POSEER HABILIDADES PARA SOLICITAR UN PUESTO:

- A usted le urge el trabajo de Trabajadora Doméstica y a mí me urge una Trabajadora Doméstica ¿Qué haría usted? Tiene 3 minutos.
- En la casa hogar se van a realizar los fines de semana unos talleres de bordado y tejidos y de cocina y se están buscando personas para que den los respectivos cursos, pagandoles una módica cantidad. Usted teje muy bien y le interesa dar estas clases. Vaya al No. 1 y diríjase con esa persona para arreglar el asunto.

TENER HABILIDADES PARA NEGOCIAR:

- Usted vende suéteres y va a tratar de vender uno a la persona cuyo nombre aparezca en el No. 3.
- Usted piensa comprar un vestido a una amiga pero no tiene todo el dinero para pagar de inmediato el vestido, vaya al No. 4 y trate el negocio con la persona que se le indica.
- Maricruz trae un collar que a usted le gusta mucho trate de comprarselo.

INICIAR, MANTENER Y TERMINAR UNA CONVERSACION:

- Tienes 5 minutos para comunicarles a todas como pasaste la navidad. Respeta el tiempo para hacer un buen relato.
- Vaya al No. 7 y tome un papel de los que hay ahí. Tiene 3 minutos para hablar de lo que está escrito en el mismo.
- Vaya al No. 6 y según el nombre de la persona que este escrito en el papel, platique con ella por espacio de 5 minutos acerca de lo que quiera.

**BIBLIOGRAFIA:**

- BARBIERI, TERESITA DE. "Las sirvientas no pueden decir mucho".  
Revista FEM. Vol.IV, No.16, Sept.80-Enero 81.México,  
pp. 31-36.
- BARBIERI, TERESITA DE. "Notas para el estudio del trabajo de las Mujeres: el problema del Trabajo Doméstico". -  
Primer Simposio Mexicano-Centroamericano sobre la Mu  
jer s/fecha.
- CARRASCO, N.J.L. "Terapia Cognoscitiva Conductual para establecer conducta asertiva". Tesis de Licenciatura, Carrera de Psicología, ENEP Iztacala UNAM, México, 1983, 143 págs.
- CASTRO, L. Diseño experimental sin estadística. Ed. Trillas, -  
México, 1977.
- EISLER, R.M. Behavioral asesment of social skills. En Hersen, M. y Bellack, A.S. Behavioral asesment a practical handbook. Oxford. Pergamon Press, 1976, pp.369-395.
- EISLER, R.M.; MILLER, P.M. Y HERSEN, M. "Effects of active introduction and modelagind in components of assertive beháviór". Behavior research therapy. 1977.
- ELTON, CH. "Migración Femenina en América Latina: Factores Determinantes". CELADE, Santiago de Chile, 1978.
- ELLIS, A. y ABRAHAMS, E. Terapia racional emotiva. Ed. Pax México, 1980.

- FENSTERHEIM, H. y BAER, J. No diga sí cuando quiera decir no.  
Ed. Grijalbo, México, 1977.
- FERNANDEZ, C. CONCEPCION. "La criada y la Señora, dos Servidum  
bres". Revista FEM. Vol. IV, No.16, Sept.80 Enero.81  
México, pp. 61-64.
- FIELDER, D.; ROY, R.L. "On the decision to be assertive".  
Journal of Consulting and Clinical Psychology. 1978,  
Vol. 46. No. 3, pp. 537-546.
- GALASSI, J. y GALASSI, M. "The effect of role playing variations  
on the asesment of assertive behavior". Behavior  
therapy. pp. 343-347, 1976.
- GALVEZ, THELMA; TODARO, ROSALBA. "La ESpecificidad del Trabajo  
Doméstico y la Organización de las Trabajadoras de -  
casa Particular". Círculo de Estudios de la Mujer. A  
cadémia de Humanismos Cristiano. Santiago de Chile,-  
1983.
- GOLDSMITH, MARY. "Análisis Histórico y Contemporáneo del Traba  
jo Doméstico". Círculo de Estudios de la Mujer". Se-  
cretaría de Programación y Presupuesto. México, Tomo  
II (en Prensa).
- GOLDSMITH, MARY. "Trabajo Doméstico Asalariado y Desarrollo Ca  
pitalista". Revista FEM. Vol.IV, No.16, Sept.80-Enero  
81, México, pp. 10-16.
- HARNECKER, M. "Las Fuerzas Productivas". Los Conceptos Elementa  
les del Materialismo Histórico. Ed. Siglo XXI Editores.  
México, 1971, pp. 57-58.



- HERSEN, M. y BELLACK, A.S. "Un análisis de la línea base múltiple del entrenamiento de destreza social en esquizofrénicos crónicos". En: Hersen, M. y Bellack, A.S. - Behavior modification: and introductory textbook. New York, Oxford University Press, 1976.
- HOLLANDSWORTH, JR., L.G. "Differentiating assertion and aggression: some behavioral guidelines". Behavior Therapy. 8. 347-352, 1977.
- JACKSON, W.M. Inc. Diccionario Enciclopédico Quillet. Ed. Argentina Aristides Quillet, S.A. Buenos Aires, 1976, Tomo VIII, pp. 35-36.
- KORTT, F. "Entrenamiento asertivo". En: Técnicas Terapéuticas aplicadas a la conducta. Ed. Monte Avila, México, 1976.
- LANGE, A. y JAKUBOWSKI, P. Responsible assertive behavior. Champaign, III: Research Press, 1976.
- LIMON, A.; TRUJANO, R.P.; TRUJANO, R.M. y Tohomson, A. "Valoración del Trabajo Doméstico e Intervención Interdisciplinaria". Inédito.
- MANUAL DE HABILIDADES SOCIALES. Documento de uso interno de la Clínica Universitaria de la Salud Integral (CUSI) de la E.N.E.P. Iztacala U.N.A.M., México, 1983. Inédito.
- MELNICK, J. y STOCKER, R.B. "An experimental analysis of the behavioral rehearsal with feedback technique in assertive training". Behavior Therapy. 8, 222, 228, - 1977.

- MC. FALL, R.M.; TWENTYMAN, C.T. "Four experimental on the relative contributions of rehearsal, modeling, and coaching to assertion training". Journal of Abnormal Psychology. 1971, Vol.77, No. 3, pp. 313-323.
- MC. FALL, R.M. y MARTSON, A.R. "An experimental investigation of behavioral rehearsal in assertive training". Journal of Abnormal Psychology. 1970, 76, 295-303.
- MC FALL, R.M.; TWENTYMAN, C.T. "Four experiments on the relative contributions of rehearsal, modeling, and coaching to assertion training. Journal of Abnormal Psychology. 1973, Vol.81, No.3. pp. 199-218.
- RENDON, T.; PEDRERO, M. "La Mujer Trabajadora". Cuadernos de Trabajo. No. 5, Inédito, México, s/fecha.
- RIBES, E.; JIMENEZ, B.; MOLINA, J.; LEONTE BREA. Mesa redonda: "Implicaciones sociales del análisis de la conducta". En: Speller P. Análisis de la conducta. Trabajos de Investigación en Latioamérica. México, Ed. Trillas, 1978, Cap.6 pp. 88-94.
- RICH, A.R.; SCHROEDER, H.E. "Research issues in assertiveness training". Psychological Bulletin. 1976, Vol.83, No. 6. pp. 1081-1096.
- RIMM, C.D. y MASTERS, J.C. Terapia de la conducta, técnicas y hallazgos empíricos. Ed. Trillas, México, 1980.

S/A "Servidumbre" (Sirvientas). Revista Revuelta, No. 7, 1977, (CIDHAL, A.C.), México, 1977, 5 págs. (Periódico Feminista).

SCHELLEKEUS, T.; VANDER SCHOOT, A. "Todos dicen que soy mucha chita". Tesis Doctoral. Universidad Católica, Nijmen, Holanda, 1984.

SKINNER, B.F. Verbla Behavior. Prentice-Hall, Inc., New Jersey, U.S.A., 1957.

TROWER, P.; YARDLEY, K.; BRYANT, B.M.; SHAW, P. "The treatment of social failure. A comparison of anxiety-reduction and skills acquisition procedures on two social problems. Behavior Modification. 1978, Vol.2, No.1.pp. 41-60.

WOLPE, J. Práctica de la terapia de la conducta. Ed. Trillas, México, 1977.