



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE
MÉXICO**

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**EVALUACIÓN DE UN TALLER SOBRE
ASERTIVIDAD DIRIGIDO A COMUNIDAD
ABIERTA**

TESIS

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

PRESENTA:
PADILLA CAMACHO BENJAMÍN

DIRECTORA DE TESIS:
DRA. MARÍA DE LOS ÁNGELES MATA MENDOZA

REVISORA DE TESIS:
DRA. LYDIA BARRAGÁN TORRES

SINODALES:
DR. HORACIO QUIROGA ANAYA
LIC. LETICIA ECHEVERRÍA SAN VICENTE
LIC. MARÍA DEL ROCÍO MALDONADO GÓMEZ



CIUDAD UNIVERSITARIA, ENERO 2011



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



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.

AGRADECIMIENTOS

A la UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO, por permitirme alcanzar una meta tener una carrera profesional.

A la FACULTAD DE PSICOLOGIA, por dotarme de las herramientas necesarias para ejercer mi profesión.

A la DRA. MARIA DE LOS ANGELES MATA MENDOZA por compartir sus conocimientos y apoyarme en la realización de este proyecto.

A la DRA. LYDIA BARRAGAN TORRES, por sus propuestas en la revisión del proyecto.

A los sinodales DR. HORACIO QUIROGA ANAYA, LIC. LETICIA ECHEVERRIA SAN VICENTE Y LA LIC. MARIA DEL ROCIO MALDONADO GOMEZ, por su orientación para que el proyecto quedara terminado.

A GLORIA, que con su amor hizo posible alcanzar esta meta.

A ALONDRA, que aunque lejos la amo.

Por último pero no por ello menos importante ME doy las gracias por ser y existir.

Envidia que me envuelves en esta noche fría invernal de melancolía.

Benjamín Padilla

ÍNDICE

RESUMEN	3
INTRODUCCIÓN	4
I MARCO TEÓRICO	6
A) DEFINICION DE ASERTIVIDAD	6
1) TIPOS Y COMPONENTES DE LA ASERTIVIDAD	6
2) TIPOS DE INTERACCIÓN SOCIAL	8
B) ESCALAS DE AUTORREPORTE PARA EVALUAR ASERTIVIDAD	11
1) LA INVESTIGACIÓN DE LA ASERTIVIDAD EN MÉXICO.....	13
C) APRENDIZAJE SOCIAL Y ASERTIVIDAD	16
D) ESTRATEGIAS PARA EL DESARROLLO DE LA ASERTIVIDAD	18
II. MÉTODO	23
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	23
ESCENARIO	24
PARTICIPANTES	24
INSTRUMENTOS	25
PROCEDIMIENTO	26
III. RESULTADOS	30
1) RESULTADOS DEL INVENTARIO DE ASERTIVIDAD	30
2) RESULTADOS DE LA PRÁCTICA DE LAS TRES TÉCNICAS.	35
3) RESULTADOS DEL CUESTIONARIO DE CONOCIMIENTOS.....	36
4) RESULTADOS DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN	37
IV. DISCUSIÓN, Y SUGERENCIAS	38
V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	41
VI. ANEXOS	44
1 INVENTARIO DE ASERTIVIDAD DE GAMBRILL Y RICHEY.....	45
2 CUESTIONARIO DE CONOCIMIENTOS.....	48
3 LISTA DE COTEJO.....	49
4 CUESTIONARIO SATISFACCIÓN	50
5 CUESTIONARIO SATISFACCIÓN SEGUIMIENTO	51
6 CARTA DESCRIPTIVA	52
7 TABLA DE GRADO DE INCOMODIDAD Y PROBABILIDAD DE RESPUESTA.....	53

RESUMEN

Los estudios sobre entrenamiento asertivo en México, reportan una mejoría en las interacciones sociales de quien lo recibe. Por ejemplo, en un estudio realizado por Flores (1994), señala que la falta de asertividad en la sociedad mexicana se manifiesta, por lo general, con personas cercanas emocional o sentimentalmente: padres, amigos, pareja, etc. Sin embargo, la comunicación personal se mejora al recibir un entrenamiento asertivo, porque se reducen ideas irracionales, culpas, obstáculos cognoscitivos y afectivos, desarrollando destrezas asertivas a través de la práctica activa. De esta manera se tiene que es indispensable tener una comunicación clara y directa para mejorar o sostener una relación interpersonal satisfactoria, ya que solo expresando pensamientos, sentimientos y necesidades de manera clara y directa, se evita la interpretación y por consiguiente los conflictos interpersonales.

Por su parte, Cruz (2006) señala que la asertividad es una habilidad que se aprende por modelamiento y representa un medio para la defensa de los derechos propios, ya que todos somos igualmente importantes. Por tal motivo el presente estudio tuvo como objetivo, evaluar un taller dirigido a población abierta, para estimular el desarrollo de su asertividad y favorecer una comunicación clara y directa en sus relaciones interpersonales, disminuyendo su grado de incomodidad, aumentando su probabilidad de respuesta, mejorando el conocimiento y poniendo en práctica tres técnicas asertivas.

La muestra estuvo integrada por diez participantes (80% mujeres y 20% hombres), cuyas edades oscilaron entre 19 y 64 años. Para evaluar el taller se utilizó el inventario de asertividad de Gambrill & Richey (1975) validado por Guerra en 1996; un cuestionario de conocimientos; una lista de cotejo sobre la ejecución del role playing de las tres técnicas de asertividad revisadas; un cuestionario de satisfacción; y un cuestionario de seguimiento a los tres meses. Se utilizó un diseño cuasiexperimental de una sola muestra con pretest, postest y seguimiento.

Los resultados obtenidos fueron relevantes, ya que informaron que el entrenamiento asertivo fue benéfico al aumentar el conocimiento sobre asertividad en todos los participantes (del 26.60% de respuestas correctas en el pretest; al 86.60% de respuestas correctas en el postest); cabe destacar que durante el entrenamiento se evaluó la participación en el role playing, por medio de una lista de cotejo, lo que permitió practicar esta habilidad en situaciones de su vida cotidiana y por consiguiente mejorar su comunicación y presentar una conducta asertiva.

Para los resultados del Inventario de Asertividad se aplicó la *t de student*. En la *Subescala de Probabilidad de Respuesta* entre el pretest y postest, se obtuvo una $t=14.23$, con $gl=9$ y una $p<.05$; en la *Subescala de Grado de Incomodidad*, se obtuvo una $t=11.42$, con $gl=9$ y una $p<.05$; y entre el pretest y seguimiento en la *Subescala de Grado de Incomodidad*, se obtuvo una $t=11.42$, con $gl=9$ y una $p<.05$; y en la *Subescala probabilidad de respuesta* una $t=14.23$, $gl=9$ y $p<.05$. Por consiguiente se puede afirmar que existen diferencias estadísticas significativas entre el pretest y postest y entre el pretest y seguimiento, en la dirección de disminuir el grado de incomodidad y aumentar la probabilidad de respuestas asertivas.

Los resultados en términos de satisfacción fueron de un 92.8% y de utilidad del taller con un 83%. El taller fue del agrado de los asistentes al ser evaluado como un taller útil para mejorar sus relaciones interpersonales. e incrementar su grado de asertividad.

INTRODUCCIÓN

El concepto de asertividad surge en Estados Unidos, en un contexto clínico a finales de 1940 y principios de 1950. Se remonta a los escritos de Andrew Salter en 1949 (Citado en Rimm y Masters, 1980), en su libro "Conditioned reflex therapy", en el que describe las primeras formas de adiestramiento asertivo. Más tarde se señala a Wolpe en 1958, como el responsable del desarrollo del concepto de asertividad, que define esta como la defensa de los derechos por medio de una expresión adecuada, dirigida hacia otra persona, que excluye la respuesta de ansiedad.

La definición más citada en el área clínica es la de Jakubowski & Lange en 1978 que la define, como la capacidad de hacer valer los derechos, expresando lo que uno cree, siente y quiere, en forma directa, honesta, de manera apropiada y respetando el derecho de la otra persona.

En un estudio de Flores (1994), en México, se conceptualiza la asertividad, como una habilidad verbal de expresar deseos, opiniones, limitaciones personales, sentimientos positivos, negativos, así como la defensa de derechos e intereses, manejo de la crítica, respetándose así mismo y a los demás, y reportó que la asertividad en nuestro país es una forma de enfrentamiento no usual, y que la abnegación es un estilo que se utiliza para resolver conflictos. Así mismo, la falta de asertividad en la sociedad mexicana, se manifiesta por lo general con personas cercanas sentimental o emocionalmente, pareja, amigos, padres, etc. Esto probablemente se deba a que al hacer valer los derechos personales con estas personas, tenga como consecuencia su desaprobación.

Ante esta problemática, algunas instituciones gubernamentales y privadas han instrumentado programas de entrenamiento para el desarrollo de asertividad, por ejemplo el Centro de Atención a las Adicciones¹, (CAADIC) en el que se llevan a cabo una serie de actividades preventivas, entre ellas talleres teórico prácticos, abordando diferentes temas de interés comunitario, tales como autoestima, comunicación asertiva, tomo de decisiones, manejo de estrés, etc. Se han obtenido resultados favorables y se ha incrementado la asistencia en un 50%, en relación a años anteriores, lo que demuestra que cumple el objetivo de sensibilizar a la población en la búsqueda de estilos de vida saludables, al habilitarse en estrategias que le permitan establecer relaciones interpersonales satisfactorias de respeto y responsabilidad.

En resultados obtenidos en el CAADIC se informa que en el 2008, el 90% de los asistentes se negaban a participar al frente del grupo y llevar a cabo el role playing por temor a la crítica de sus compañeros. Para el 2009 aumentó la participación en un 50% y los participantes con asistencia regular a los talleres, presentaron una disminución en su temor y ansiedad de pasar al frente, comentaron que esta

¹ Programa del Gobierno del Distrito Federal

técnica les sirvió en su vida cotidiana al poder expresarse libremente con sus familiares y amigos, dado que la asertividad es una habilidad que se aprende por observación y modelamiento.

El entrenamiento en tres técnicas de asertividad propuesto para este estudio, se llevó a cabo en el CAADIC, dirigido a población abierta, la elección de las técnicas fue a partir de la demanda de la población ya que la mayoría reporta un déficit en la comunicación asertiva, falta de límites, deficiente manejo de emociones, temor a la crítica, necesidad de aprobación, lo que dificulta sus relaciones interpersonales. La primera técnica denominada *Estabilizador* trata sobre marcar un límite, diferenciando mi derecho del derecho de los demás; la segunda, *Guión DEEC* habilita en el manejo de emociones al identificar lo que siento, lo que provocó mi sentimiento y capacidad expresarlo de manera adecuada; y por último la técnica *Banco de niebla* que instruye en el manejo de la crítica.

Es así que en el capítulo 1, se revisa el tema de asertividad, su definición a partir de diferentes autores, se toca el tema del aprendizaje social y se plantean estrategias para el desarrollo de la asertividad.

En el capítulo 2, se desarrolla el método, el objetivo, las preguntas de investigación, el tipo de diseño, el escenario, las características de los participantes, los instrumentos y procedimiento.

En el capítulo 3 se describen los resultados y finalmente en el capítulo 4 se discuten los mismos y se dan sugerencias para futuros talleres.

I MARCO TEÓRICO

A) DEFINICION DE ASERTIVIDAD

El concepto de asertividad surge en los Estados Unidos de América en el contexto clínico a finales de la década de 1940 y a principios de 1950. A Wolpe (1979), se le conoce como el acuñador del concepto de asertividad, que la define como una expresión adecuada dirigida hacia otra persona, que excluye la respuesta de ansiedad. En 1976, Lange & Jakobowski inicialmente la definieron como la capacidad de hacer valer los derechos expresando lo que uno cree, siente y quiere, en una forma directa, honesta y de manera apropiada, respetando los derechos de la otra persona.

Durante la época de los setentas surgieron varios enfoques sobre el concepto de asertividad y el entrenamiento asertivo, el humanista que planteaba la asertividad como una técnica para el desarrollo de la realización del ser humano, el enfoque cognoscitivo que incorporaba cuatro procedimientos básicos en el adiestramiento asertivo: a) enseñar la diferencia entre asertividad y agresividad, b) ayudar a identificar y aceptar los derechos personales y de los demás, c) Reducir obstáculos cognoscitivos para actuar de manera asertiva y d) reducir ideas irracionales, ansiedades, culpas, para desarrollar destrezas asertivas a través de la practica activa (Lange & Jakobowski, 1976). Finalmente el enfoque conductual planteaba que la conducta asertiva y no asertiva se podía aprender a través de la observación de modelos significativos que las presentan. (Bandura, 1987).

Para el presente estudio se utilizó la definición de Flores (2002), por ser una definición completa que engloba la postura de varios autores e integra los estudios realizados en México. Por consiguiente, definiremos la asertividad como la habilidad para expresar deseos, opiniones, limitaciones personales, sentimientos, así como la defensa de los derechos e intereses, manejo de la crítica, manifestación y recepción de alabanzas, declinación y aceptación de peticiones, iniciación de la interacción de manera honesta, oportuna, respetándose así mismo y a los demás, durante las relaciones interpersonales en situaciones de servicio, consumo, afectivas, educativas y laborales.

1) Tipos y componentes de la asertividad

Para Flores (2002) existen los siguientes tipos de asertividad:

a) Básica.- Se refiere a la simple expresión de los derechos, las creencias, opiniones y sentimientos personales. Resulta importante expresar con frases adecuadas y en el momento preciso los sentimientos, opiniones y creencias.

Expresar con palabras y conductas afectivas, el amor que se siente hacia los seres queridos. Ejemplo: “Te amo”

b) Empática.- Se da cuando la comunicación incluye el reconocimiento de la situación o de los sentimientos de la otra persona, hay que escuchar y tomar en cuenta los sentimientos de los otros, pero sin pasar por alto el de nosotros mismos. Ejemplo: “Entiendo que estas enojado, pero me gustaría que me hablaras con respeto”.

c) Escalar.- Implica comenzar con un mínimo de imposición o petición en la respuesta asertiva y valorar el impacto de ésta. En aquellos casos en que la conducta no produce el efecto deseado, es necesario incrementar la intensidad y rigidez de la asertividad. Ejemplo: “Te pedí en varias ocasiones que fueras puntual, por lo cual no te pude esperar ayer y me retire a hacer mis actividades”.

d) Confrontativa.- Es cuando las palabras de una persona contradicen sus actos, consiste en describir objetivamente a la persona lo que hizo y lo que dijo, para confrontarlo a los hechos. Ejemplo: “Hablaste de cambiar la cortina el día de hoy, ya es tarde y no lo has hecho”.

Las respuestas asertivas se pueden manifestar a través de una variedad de componentes verbales y no verbales. El lenguaje es un componente verbal que se emplea para manifestar ideas, transmitir sentimientos, argumentar una posición, razonar, etc. Las palabras que se emplean dependerán de la situación en la que se encuentra la persona, su papel y lo que intenta conseguir de la situación.

Dentro de los componentes no verbales, tenemos el contacto visual, expresión facial, movimientos de manos, pies, la postura, orientación del cuerpo, distancia, el volumen, la fluidez, la velocidad y el tono de voz. Una comunicación eficaz requiere una expresión congruente del mensaje. Es recomendable asumir una posición erguida, activa y de frente a tu interlocutor, esto prestara mayor fuerza y asertividad a tu mensaje.

Para Aguilar (1987), los componentes de la asertividad son: respetarse así mismo, respetar a los demás, ser directo, ser honesto, ser oportuno, tener control emocional, saber decir, saber escuchar y ser positivo. La conducta asertiva requiere del manejo equilibrado de los siguientes elementos:

- 1- Respetarse uno mismo, prioriza conductas de auto cuidado, promueve ideas objetivas y constructivas con respecto a si mismo generando auto confianza y seguridad en lo que se ha logrado.
- 2- Respetar a los demás, ellos tienen derecho a creer, decir o hacer cosas diferentes a las que espero que crean, digan o hagan. Abandonar el concepto de la propiedad que tenemos sobre los demás, ser amable y sensible.
- 3- Ser directo, garantizar que nuestros mensajes son lo suficientemente claros para la otra persona, de tal manera que no necesite de suposiciones,

adivanzas, o malos entendidos, por medio de una expresión clara, directa y sencilla.

- 4- Ser honesto para facilitar la comunicación, es necesario expresar nuestros pensamientos, sentimientos o creencias, sin negarlos o ser agresivos, asumir con responsabilidad las consecuencias e interpretaciones de nuestra comunicación.
- 5- Ser oportuno, pues para lograr una comunicación satisfactoria se necesita tomar en cuenta, el contexto, el lugar, el momento, firmeza del mensaje y la relación con los demás.
- 6- Contar con control emocional. Para lograr el control emocional se necesita, considerar el impacto de tres elementos, el ambiente, los pensamientos negativos y las respuestas físicas del organismo.
- 7- Saber decir. Expresión de deseo ,(Dejar bien claro lo que se quiere y especificar el grado de intensidad del deseo). Expresión de sentimientos (Expresar el comportamiento negativo y posteriormente el sentimiento, establecer con precisión el sentimiento y expresarlo con claridad).
- 8- Saber escuchar, verificar el contenido del mensaje antes de concluir y continuar el dialogo. Facilitar la expresión en los demás.
- 9- Ser positivo, evitar incluir el pero, ser directo, específico y sincero.

2) Tipos de interacción social

Las personas, en su constante interacción social, se enfrentan a situaciones que de una u otra manera pueden representar un problema, el cual demanda una respuesta para solucionarlo, pudiendo ser ésta pasiva, asertiva o agresiva. El poseer la capacidad de emitir una conducta asertiva como un tipo de habilidad social, en la mayoría de las ocasiones, va a depender del contexto cultural en el que se desarrolle el individuo.

Por ejemplo, en su investigación sobre la asertividad en México a partir de los resultados obtenidos Flores en el 2002, concluye que la asertividad es un tipo de habilidad que no se ha desarrollado totalmente en los mexicanos y que la conducta automodificada es aquella que encuadra bien en las premisas histórico-socioculturales mexicanas, ya que muestra un particular respeto por los demás, una capacidad para aguantar desilusiones, de cargar responsabilidades, etc. La meta del automodificador es hacer felices a otros y evitar conflictos a cualquier costo.

Con respecto a las conductas pasivas, agresivas, automodificadas y asertivas existen diferencias significativas que continuación se presentan en el cuadro 1:

1.-CUADRO COMPARATIVO

Conducta pasiva Auto denigrante	Conducta agresiva	Conducta Auto modificadora	Conducta Asertiva
<p>IMPLICA: -Violar los derechos propios -No expresar sentimientos Pensamientos y Creencias- -Expresarse con disculpas, apocada e inadvertidamente</p>	<p>IMPLICA: -Violar los derechos ajenos -Expresar pensamientos sentimientos y creencias. -Expresarse directa o indirectamente, insincera inapropiada e inoportunamente</p>	<p>IMPLICA: -Valorar los derechos ajenos -Empatizar con los pensamientos sentimientos y creencias, de otros- -Expresarse de acuerdo con las necesidades de los demás</p>	<p>IMPLICA: -Defender los derechos propios. -Expresar pensamientos, sentimientos y creencias -Expresarse directa sincera, apropiada y oportunamente.</p>
<p>MENSAJE QUE DA - Yo no cuento Tú puedes aprovecharte de mi -No importan mis sentimientos solamente cuentan los tuyos -Mis pensamientos no son importantes los tuyos si lo son. -Yo no soy nadie tú eres superior</p>	<p>MENSAJE QUE DA -Tu eres un estúpido por pensar diferente que yo. -Lo que tu quieres no es importante. -Lo que tu sientes no cuenta.</p>	<p>MENSAJE QUE DA -¿Cómo te puedo ayudar? -¿Qué necesitas?</p>	<p>MENSAJE QUE DA -Esto es lo que pienso y siento -Así es como yo veo la situación. -Es tan importante lo que tú sientes como lo que yo siento. -Somos igualmente dignos porque ambos somos humanos. -Lo que deseo es unir fuerzas no señalar diferencias.</p>
<p>ACTITUD BÁSICA -No estoy bien</p>	<p>ACTITUD BÁSICA -Tú no estas bien</p>	<p>ACTITUD BÁSICA -¡Tú estas bien!</p>	<p>ACTITUD BÁSICA -Yo estoy bien y tu también.</p>
<p>TIENE: -Miedo a perder la aprobación de los demás</p>	<p>TIENE: -Miedo a volverse más vulnerable</p>	<p>TIENE: -Alegría por la aprobación de los demás</p>	<p>TIENE: -Apertura para ver y aceptar la realidad.</p>
<p>OBSTACULIZA: -Una relación emocional madura</p>	<p>IMPIDE: -Una relación emocional con los demás</p>	<p>FAVORECE: -Relaciones Interpersonales</p>	<p>FAVORECE: -La comunicación a todos los niveles</p>
<p>PREFIERE: -Perder antes que meterse en un conflicto</p>	<p>PREFIERE: -Ganar mientras no se encuentre con alguien más fuerte</p>	<p>PREFIERE: -Ajustarse a la realidad de otros</p>	<p>PREFIERE: -Ajustarse a la realidad.</p>
<p>PIENSA: -Voy a sobrevivir solamente con la aprobación de los demás</p>	<p>PIENSA: -Voy a sobrevivir solamente si no soy vulnerable y soy capaz de controlar a las personas</p>	<p>PIENSA: -Vamos a estar bien si permanecemos juntos</p>	<p>PIENSA: -Voy a sobrevivir solamente si encuentro, junto con los demás y en contacto con la experiencia lo que conviene hacer.</p>
<p>NO SE DA CUENTA</p> <p>QUE: -La conducta auto denigrante no garantiza la aprobación de los demás.</p>	<p>NO SE DA CUENTA</p> <p>QUE -Su actitud no garantiza el control sobre las demás personas</p>	<p>SE DA CUENTA</p> <p>QUE: -Cuando el grupo esta bien el/ella se siente bien</p>	<p>SE DA CUENTA</p> <p>QUE: -La aprobación de los demás no es el criterio único para actuar.</p>

Continuación del Cuadro 1.....

-Las personas tienen más bien lástima que aprobación a este tipo de conductas- Puede provocar irritación y aún repugnancia a los demás. _Generalmente no logra satisfacer sus necesidades personales y hacer respetar sus preferencias.	-Ordinariamente las personas solo se someten en apariencia		_La flexibilidad el respeto a los demás y asimismo, la creatividad la espontaneidad y la frescura en la comunicación consigo mismo y con los demás son elementos esenciales para el crecimiento de la persona
PODER: -Se siente indefenso, entrega el poder a otros y utiliza la culpa para dominar	PODER: -Reemplaza el poder por control y dominación	PODER: -Comparte el poder y se vuelve más fuerte al ser parte del grupo	PODER: -Tiene poder personal y lo comparte con facilidad
TOMA DE DECISIONES -Deja que otros decidan	TOMA DE DECISIONES -Decide por otros les guste o no	TOMA DE DECISIONES -Promueve que otros decidan	TOMA DE DECISIONES -Juega el juego interior, elige por cuenta propia y apoya a otros para que tomen sus propias decisiones.
CARÁCTER: Temeroso retraído no defiende sus convicciones, trata de despertar simpatía.	CARÁCTER: -Ataca y culpa a otros para disimular su miedo y su inseguridad. Habla con rudeza y corre riesgos imprudentes.	CARÁCTER: -Amable, cortés, atento	CARÁCTER: -Está dispuesto a luchar con la dificultad y el dolor, tiene la fortaleza de sus convicciones Corre riesgos calculados
RETROALIMENTACION DE OTROS: -Culpa, enojo, frustración falta de respeto, abuso.	RETROALIMENTACION DE OTROS: -Miedo, defensividad Ofensa.	RETROALIMENTACION DE OTROS: -Solidaridad, compañía Cooperación	RETROALIMENTACION DE OTROS: -Reconocimiento y aceptación.
CONSECUENCIAS: -Pérdida de libertad, auto respeto y creatividad	CONSECUENCIAS: -Pérdida de amor, amistad e imposibilidad de trabajar en equipo	CONSECUENCIAS: Relaciones interpersonales armoniosas.	CONSECUENCIAS: -Altos logros personales
PERFIL PROFESIONAL -Hace lo que se debe aunque con eso sea desdichado.	PERFIL PROFESIONAL -Suele ser un triunfador desdichado, con éxito Financiero y buena posición social.	PERFIL PROFESIONAL -Coopera y promueve interacciones agradables	PERFIL PROFESIONAL -Habitualmente feliz y triunfador, se siente capaz de hacer todo lo que desee
SEÑALES VERBALES -Puede -Supongo -Me pregunto -Lo siento	SEÑALES VERBALES -Más te vale. porque si no -Cuidado -Debes -Mal	SEÑALES VERBALES -¿Qué crees? -¿Qué piensas? -A ti te parece -¿Vamos?	SEÑALES VERBALES -Yo -Creo -Deseo -Pienso

El ser asertivo requiere de una serie de habilidades conductuales para la defensa de los derechos propios. Ullrich & Ullrich (1978), engloban cuatro áreas conductuales de la asertividad: a) permitirse cometer faltas y saber soportar la crítica de los demás; b) saber expresar exigencias propias, permitirse tener deseos propios y saber llevarlos a la práctica; c) establecer contacto con otras personas y saber mantenerlos; d) saber rechazar peticiones ilógicas de los demás sin experimentar posteriormente sentimientos negativos (culpa excesiva, preocupación, etc.); este punto implica saber decir no.

Otros autores (Rodríguez & Serralde, 1991) enfatizan características personales alejadas de la respuesta de ansiedad. Proponen una serie de conductas que debe manejar una persona asertiva:

1. Se siente libre para manifestarse; éste soy yo, esto es lo que pienso, siento y quiero.
2. Puede comunicarse con personas de todos los niveles, esta comunicación es siempre abierta, franca y adecuada.
3. Tiene orientación activa en la vida, va tras lo que quiere, es más proactiva que reactiva.
4. Actúa de un modo que juzga responsable, comprende que no siempre puede ganar, acepta sus limitaciones, gane, pierda o empate, conserva su respeto propio y su dignidad.
5. Acepta o rechaza en su mundo emocional a las personas con delicadeza, pero con firmeza.
6. Se manifiesta emocionalmente libre para expresar sus sentimientos. Evita los dos extremos por un lado la represión y por el otro la expresión agresiva y destructiva de sus emociones.

B) ESCALAS DE AUTORREPORTE PARA EVALUAR ASERTIVIDAD

Las escalas de autorreporte para la evaluación de la asertividad en adultos, incluyen instrumentos que reflejan, en mayor o menor medida, diversas manifestaciones de la conducta asertiva. En el cuadro 2 se presentan algunas de las escalas más representativas.

CUADRO 2.- Escalas de autorreporte

NOMBRE	AUTOR	MUESTRA ESTUDIADA
Inventario asertivo	Wolpe & Lazarus (1966)	Pacientes Psiquiátricos
Inventario de resolución de conflictos	McFall & Lillesand (1971)	Estudiantes universitarios
Escala de asertividad	Rathus (1973)	Estudiantes universitarios
Escala de auto expresión para estudiantes	Galassi, DeLo, Galassi & Bastien (1974)	Estudiantes universitarios
Escala de auto expresión para adultos	Gay, Hollandsworth & Galassi (1975)	Hombres y mujeres adultos

Inventario de asertividad	Gambrill & Richey (1975)	Estudiantes universitarios mujeres en entrenamiento asertivo
Cuestionario situacional	Levenson & Gottman (1978)	Estudiantes universitarios
Escala de conducta interpersonal	Arrindell & Van der Ende (1985)	Pacientes Psiquiátricos, estudiantes y población en general
Medida de rasgos asertivos	Flores, Diaz – Loving & Rivera (1987)	Estudiantes universitarios, empleados
Escala multidimensional de asertividad para estudiantes y escala multidimensional de asertividad para empleados.	Flores (1994)	Estudiantes de secundaria, preparatoria, universitarios y empleados

A continuación se describe el Inventario de Asertividad de Gambrill & Richey. Gambrill & Richey (1975), desarrollaron un instrumento, principalmente con fines de investigación, aplicable a población general e incluyeron reactivos que presentan situaciones de interacción con extraños, amigos, compañeros de trabajo y personas íntimamente relacionadas, y se engloba en ocho categorías:

- Rechazar peticiones.
- Admitir limitaciones personales
- Iniciar contactos sociales.
- Expresar sentimientos positivos.
- Afrontar la crítica de los demás.
- Discrepar de sus opiniones.
- Realizar conductas asertivas en lugares públicos.
- Expresar sentimientos negativos.

Los reactivos fueron elaborados a partir de reportes de estudiantes y pacientes, así como de una amplia revisión de la literatura para determinar cuales eran las situaciones que con mayor frecuencia se asocian con la inasertividad.

Los 40 reactivos del inventario, al ser contestado en dos ocasiones de manera independiente, constituyen dos subescalas:

- 1- Grado de incomodidad (GI), evalúa el malestar subjetivo que la persona experimentaría en las situaciones descritas, según una puntuación que va de uno a cinco (1= Nada, 5= Demasiado).
- 2- Probabilidad de respuesta (PR), Evalúa la probabilidad de que la persona lleve acabo la conducta descrita, referida en una escala de uno a cinco (1= Siempre, 5= Nunca).

Gambrill & Richey aplicaron el inventario a tres muestras de estudiantes y un grupo de mujeres que participaban en un programa de entrenamiento asertivo. Las medias obtenidas por hombres y mujeres, en las muestras de estudiantes, fueron muy similares (94-96 GI y 102-108 PR). La media de las puntuaciones en la escala de malestar subjetivo era significativamente mayor con el grupo terapéutico que en los grupos de estudiantes, considerados sujetos normales. El inventario obtuvo un coeficiente de estabilidad temporal de 0.87 para la escala GI y de 0.81 para PR.

Carrasco, Clemente & Llavota (1989), retomaron el inventario de Gambrill & Richey (1975), evaluaron su consistencia interna y su estructura factorial. Trabajaron con una versión en español, la cual aplicaron a una muestra de 150 estudiantes de psicología, de edades entre 19 y 21 años. Obtuvieron un coeficiente alfa de 0.91. al realizar el análisis factorial (Método de factores principales y rotación varimax) obtuvieron 12 factores en GI y 13 en PR, todo relacionado con los factores obtenidos por Gambrill & Richey.

Guerra (1996), Estandarizo el inventario de asertividad de Gambrill & Richey, para su correcto uso y aplicación a personas de la ciudad de México, trabajo con una versión en español con 1127 sujetos hombres y mujeres en una selección accidental no probabilística de entre 16 a 65 años de edad, que supieran leer y escribir y vivieran en la ciudad de México. Obtuvo un coeficiente alfa de 0.91, lo que indica una alta confiabilidad del inventario.

1) La investigación de la asertividad en México

En general el uso de escalas de asertividad, se ha dado con el fin de hacer evaluaciones antes y después de programas de entrenamiento asertivo. A continuación referiremos estos estudios. En México, Flores (1994) realizó una investigación sobre asertividad en estudiantes de secundaria, preparatoria, universitarios y empleados, revelando que existe una ligera tendencia a ser asertivos en situaciones cotidianas y a incrementar el estilo no asertivo en relaciones interpersonales muy cercanas, pareja, amigos, padres, compañeros, etc., o con personas en posiciones de poder.

Los estudios que se refieren aquí, son en su mayoría trabajos de tesis como los trabajos de Larios (1982), Buitrón (1991), Romero & Ordóñez (1991) y Cruz (2006) realizados en México las cuales han hecho importantes aportaciones respecto a la conceptualización de la asertividad, su medición y relación con otras variables.

Por su parte Larios en 1982 utilizó el inventario de asertividad de Gambrill & Richey, para seleccionar 24 alcohólicos no asertivos de entre 25 y 40 años, conformando dos grupos, de los cuales uno recibió entrenamiento asertivo. La escala fue aplicada nuevamente al término del entrenamiento, observándose en el grupo experimental una disminución significativa de los puntajes brutos de la subescala de grado de incomodidad (GI) y aumento en la escala de probabilidad de respuesta (PR), así como un decremento importante en la ingestión de alcohol.

El trabajo de Buitrón (1991), resulta interesante por haber combinado medidas de autorreporte con role playig. Se reporta el desarrollo y los resultados de un programa de entrenamiento asertivo para mujeres con trastornos de personalidad por dependencia, trabajo con 10 mujeres de entre 25 y 35 años, asignadas a un grupo control y uno experimental, solo este último recibió entrenamiento asertivo. En los dos grupos se realizaron evaluaciones previas y posteriores al entrenamiento que incluían el inventario de asertividad, de Gambrill & Richey (1975). Los puntajes del inventario fueron transformados en porcentajes de respuestas asertivas. Se consideraron respuestas asertivas, en la subescala de grado de incomodidad (GI), las respuestas 1 (nada) y 2 (un poco), y 1 (siempre) y 2 (usualmente) en la subescala de probabilidad de respuesta (PR). Las evaluaciones del grupo experimental, posteriores a la fase de entrenamiento, señalaron un aumento de respuestas asertivas en las escalas de autorreporte y un decremento de respuestas agresivas y tímidas en el role playing.

Romero & Ordóñez (1991), elaboraron un estudio exploratorio acerca de la aplicación del entrenamiento asertivo a los conflictos de interacción familiar, hicieron una adaptación del inventario de Gambrill & Richey (1975). Adecuaron los reactivos originales a situaciones de interacción familiar e incluyeron reactivos nuevos, obteniendo un total de 60. Trabajaron con una familia de cuatro integrantes (padre, madre, hijo, e hija), a quienes dieron entrenamiento asertivo grupal. Las evaluaciones antes y después incluyeron la aplicación del inventario de Gambrill & Richey, un cuestionario de interacción familiar, un cuestionario de conflictos familiares y juego de roles. Como resultado del entrenamiento asertivo se observó un aumento en el porcentaje de respuestas asertivas en el inventario, y estos porcentajes se mantuvieron en las evaluaciones durante el seguimiento a dos y tres meses después.

En el 2006, Cruz realizó un estudio para evaluar el efecto de una intervención cognitivo conductual sobre la adquisición de habilidades asertivas, de autoestima y de afrontamiento en parejas de bebedores-problema, bajo una modalidad grupal. La muestra estuvo constituida por 18 mujeres de 20 a 59 años de edad, del Centro de Ayuda al Alcohólico y sus Familiares (CAAF), dependiente del Instituto Nacional de Psiquiatría (INP) y el Centro comunitario Julián Macgregor y Sánchez Navarro dependiente de la Facultad de Psicología de la UNAM.

Para la evaluación de la asertividad en el pretratamiento, postratamiento y seguimiento utilizó el *Inventario de Asertividad* de Gambrill & Richey (1975), validado para México, por Guerra en 1996.

Los resultados en el inventario de asertividad al aplicar la prueba de wilcoxon en la subescala Grado de Incomodidad (GI), en la preevaluación-postevaluación se obtuvo un valor $z \leq -.43$ con un nivel de $\alpha = .663$ no significativo. En (GI) preevaluación-seguimiento se obtuvo un valor $z = -1.29$ con un nivel de $\alpha = .196$ no significativo. En cuanto a la Probabilidad de Respuesta (PR) preevaluación-postevaluación, se obtuvo un valor $z = -1.26$ con un nivel $\alpha = .206$ y en

preevaluación-seguimiento se obtuvo un valor $z=-1.91$ con un nivel $\alpha=.055$ significativo.

Existen otros instrumentos para evaluar la asertividad. Sin embargo, no han sido traducciones cuidadosas y se han calificado e interpretado arbitrariamente, amén de no partir de una teoría sólida al respecto (Larios, 1982; Cortés, 1984; Camargo, 1985; Barreto, 1985; Ordóñez, 1986; Buitrón, 1991). Su uso inadecuado ha llevado a una serie de suposiciones erróneas, que en muchos casos invalida las evaluaciones realizadas. Por este motivo se utilizó en el presente estudio, el *Inventario de Asertividad* de Gambrill & Richey, validado por Guerra (1996).

Ahora bien, el fundamento del entrenamiento asertivo, se basa en que las conductas asertivas y no asertivas son conductas sociales aprendidas y por lo tanto susceptibles de ser modificadas. La explicación del aprendizaje de la conducta social la ofrece la *Teoría del Aprendizaje Social de Bandura* (1987). Esto se ve apoyado por Flores (2002), quien señala que la capacidad de ser asertivo o socialmente competente no se hereda, no es algo innato e inamovible, sino algo que se aprende a lo largo de la vida, como a continuación se revisa con mayor detalle.

C) APRENDIZAJE SOCIAL Y ASERTIVIDAD

El aprendizaje por observación, es la adquisición de información, conceptos o formas de conducta nuevos por medio de la exposición de otros y de las consecuencias de sus actos. De acuerdo con Bandura (1987) existen cuatro factores importantes para el aprendizaje por observación.

Primero, para aprender por observación se debe dirigir la atención a los modelos apropiados, es decir, a otras personas realizando una actividad. Se pone más atención en gente que es más atractiva, en gente que posee señales de saber lo que está haciendo, en gente con estatus o éxito, o en gente cuya conducta parece relevante para sus propias necesidades y objetivos.

Segundo, debe ser capaz de recordar lo que la persona dijo e hizo. Sólo si puede retener en la memoria alguna representación de sus acciones podría realizar acciones similares, o adquirir de ellas información que le resulte de utilidad.

Tercero, necesita ser capaz de convertir esas representaciones mnémicas en acciones adecuadas. Bandura (1987) denomina procesos de producción que dependen de sus propias capacidades físicas, pues si no puede realizar la conducta en cuestión resulta de poca utilidad tener en memoria una representación clara de la misma y finalmente de su capacidad para supervisar su propia ejecución ajustándola hasta que iguale la conducta del modelo.

La motivación desempeña un papel importante debido a que los observadores pueden poner en práctica la información o las conductas adquiridas si les son de utilidad.

El comportamiento social es aprendido por la observación de conductas de modelos, desde la infancia los niños imitan a su mamá más que a otras personas, aprenden por imitación al principio, posteriormente al desarrollar habilidades necesarias aprenden nuevas respuestas que observan en otros, pero es evidente que lo familiar es más fácil de aprender.

Las actuaciones de imitación están reguladas por las consecuencias, por lo que tiene que ver mucho el reforzamiento y el castigo en el aprendizaje; las respuestas que se refuerzan se repiten, pero en el aprendizaje observacional el reforzador es más predictivo que consecuente, al observar las consecuencias de las respuestas del modelo se evita la aproximación de ensayo y error, se tiene un mayor autocontrol en cuanto a los resultados positivos o negativos.

La sociedad tiende a premiar actitudes aceptables que no violen sus valores morales, por lo tanto las señales de los modelos promueven conductas similares, cuando el hecho de comportarse como los demás produce consecuencias recompensantes. El mayor aprendizaje por observación es cuando primero se organiza y se repite simbólicamente la conducta del modelo y luego se realiza

abiertamente. Se mejora el aprendizaje cuando se adquieren capacidades de observación selectiva, retención de datos, coordinación de sistemas sensoriales, motores y la capacidad de prever las consecuencias que puede tener repetir la conducta de otra persona. Los efectos que muestran los modelos provocan una auto-excitación, en el que uno se imagina que las consecuencias que observa le ocurren a uno mismo en circunstancias semejantes, ello implicaría que cuando se personalizan los efectos que se observan, se alcanza mayor excitación emocional que cuando se sitúa en la perspectiva de la otra persona. Por lo tanto las consecuencias de las conductas tienen la función de proporcionar información, a la vez son motivadoras por los incentivos sociales de aprobación, lo que refuerza las respuestas más apropiadas en determinados ambientes.

Las consecuencias modifican la conducta en gran parte por la influencia del pensamiento, es decir, cuando no se tiene la conciencia de lo que se está reforzando, las consecuencias apenas modifican conductas complejas, aunque se refuercen ciertas respuestas, ya que si no se sabe como se realiza una actividad es imposible volverlo a hacer (Bandura, 1987).

Las personas adoptan innovaciones que producen ventajas tangibles, pero los beneficios no pueden experimentarse hasta que no se ponen en práctica las nuevas costumbres, por lo que la promoción de las innovaciones depende del reforzador anticipatorio, se aboga por lo que se considera positivo, pero hay resistencia por aceptar las innovaciones que violan sus convicciones morales y sociales.

La expectativa de eficacia es la convicción de que uno puede efectuar con éxito, es decir, saber el tipo de conducta necesaria para producir estos resultados. Cuando las personas se perciben así mismas como eficaces, se reducen sus miedos anticipatorios y sus inhibiciones. Mediante el modelado de participación, es posible conseguir una prueba de la realidad que proporcione las experiencias correctoras para el cambio, cuando más fuertes son las expectativas de eficacia mayor es la probabilidad de que se afronten con éxito las tareas.

Una vez que los signos de progreso y de logro merecidos se convierten en fuentes de satisfacción personal, el conocimiento de que se ha hecho algo bien puede funcionar como una recompensa, al aprender las destrezas verbales, cognitivas y manuales que se necesitan para enfrentar el miedo de una forma efectiva ya no necesitan inducciones externas para utilizar esas destrezas.

Para Caballo (1991) el entrenamiento asertivo a través del modelamiento permite al observador ver el patrón entero de la conducta y aprender cualidades de conducta no verbal, como ver de frente a una persona, los movimientos corporales que muestren seguridad en sí mismo, ser acorde a la expresión de sus emociones y con lo que se está manifestando verbalmente.

El objetivo del entrenamiento es ofrecer el modelo adecuado, del cual el individuo pueda copiar conductas y ensayarlas en forma sistemática repetirlas en diversos contextos e incorporarlas de manera definitiva en su repertorio conductual.

La asertividad como una habilidad social (básicamente verbal) es una conducta que posibilita al individuo a relacionarse adecuadamente con las personas de su entorno. Tiene tres componentes: Conductual (tipos de conducta), cognoscitivo (conocimientos y creencias) y contextual (situaciones específicas).

Bajo esta perspectiva, desde diferentes posiciones teóricas se han propuesto una serie de técnicas para modificar uno o varios de los componentes de la asertividad, con la finalidad de lograr cambios en la conducta del individuo que le permitan la defensa de sus derechos, el manejo adecuado del malestar que le producen las situaciones cotidianas, el aumento de la probabilidad de respuesta asertiva, el manejo adecuado de la crítica y la manipulación de otras personas.

A continuación se describen algunas estrategias para el desarrollo de asertividad.

D) ESTRATEGIAS PARA EL DESARROLLO DE LA ASERTIVIDAD

El entrenamiento en asertividad procura la experiencia tonificante de los sentimientos y de la expresión espontánea de los mismos, por que no ve los sentimientos como emociones aisladas, si no como parte constitutiva del individuo que debe integrarse con todas las demás. El entrenamiento asertivo pretende a través de conductas específicas, unir el pensamiento, la acción y el sentimiento de modo que se convierta en una unidad vital.

El entrenamiento asertivo tiene como fin incrementar en la persona la sensibilidad de sus propios sentimientos y ser capaz de comunicar a otras personas lo que siente en el momento mismo, de una manera directa, honesta y apropiada, pero no es una mera cuestión de palabras sino que comprende toda la persona e implica tono y expresión de la voz, expresión facial, ademanes, miradas, etc. Algunas personas se sienten al principio poco naturales al seguir estas directivas, sin embargo estos son elementos que propician el cambio de conducta y quien las practica acaba por hallar un estilo propio natural y se encuentra con que ha crecido en la espontaneidad, registrar emociones muy ricas y cambios favorables en sus actitudes (Cruz, 2006).

El entrenamiento asertivo es una de las estrategias que se recomienda, para aumentar la seguridad en uno mismo y disponer de la capacidad para ejercer los derechos propios o valores. El lenguaje de la asertividad requiere conocimiento de la materia, práctica de los principios y aplicación diaria en la vida. Para ello se incluye el siguiente programa para practicar la asertividad:

- 1- Establecer un programa propio de metas, submetas y objetivos.
- 2- Consignas conductuales

- 3- Diálogo sobre los sentimientos.
- 4- Rehusar peticiones no razonables.
- 5- Ensayar (role playing) situaciones problemáticas.

De acuerdo con Cruz (2006) existen 5 pasos para fijar metas de asertividad:

1. Documentarse: Conocer a fondo el concepto de asertividad
2. Reconocer las racionalizaciones que esgrime uno para no ser asertivo
3. Trabajar las áreas donde se tiene problemas de asertividad.
4. Identificar y examinar los propios miedos
- 5.-Buscar las áreas de conducta general de donde proviene la dificultad

De acuerdo con Rodríguez & Serralde (1991), existen las siguientes técnicas verbales para el desarrollo de asertividad:

- 1 Estabilizador
- 2 Guión DEEC
- 3 Disco rayado
- 4 Banco de niebla
- 5 Aserción negativa
- 6 Aserción positiva
- 7 Compromiso viable
- 8 Auto revelación
- 9 Información gratuita
- 10 Transmisión bilateral
- 11 Recepción activa
- 12 Pregunta confrontante
- 13 Técnica para disminuir la ira

1. Estabilizador.- Esta técnica consiste en tomar en cuenta el derecho propio y el del interlocutor y posteriormente elegir una conducta a seguir. Básicamente se maneja en tres frases:

- “Tu derecho es”...
- “Mi derecho es”...
- “Así pues”...

Ejemplo: “Tu derecho es estar enojado”.

“Mi derecho es pedirte que no me grites”.

“Así pues, el que estés enojado no te da derecho de insultarme”.

2. Guión DEEC.- Se crea un argumento verbal que servirá para expresar los propios sentimientos con respecto a algo, los pasos a seguir son:

- Describir la conducta no adecuada
- Expresar la emoción que nos provoca
- Enunciar la conducta deseada: “quiero que”, “te pido que”...

- Comentar las consecuencias negativas de no cambiar el modo de conducirse.

Ejemplo: "Tomaste mi auto sin permiso".

"Estoy molesto y enojado".

"Te pido que no uses mi auto sin mi permiso".

"Si no me lo pides prestado, voy a tener que poner un seguro en el volante y guardar la llave".

3. Disco rayado.- Mediante la repetición serena de las palabras que expresan nuestros deseos, una y otra vez, nos enfrentamos en poner en claro tanto nuestros sentimientos como la forma de expresarlos.

Ejemplo: "Quiero que me respetes y me escuches. Repetirlo varias veces, cuanto sea necesario".

4. Banco de niebla.- Consiste en enseñar a aceptar las críticas manipulativas, reconociendo serenamente ante nuestros críticos la posibilidad de que haya algo o mucho de cierto en lo que dicen, sin que por ello dejemos de lado nuestro derecho a ser nosotros. Ejemplo: "Si tienes razón, he cometido un error pero no por ello soy un fracasado".

5. Aserción negativa.- Esta técnica nos enseña a aceptar nuestros errores y faltas (sin tener que excusarnos por ellos), mediante el reconocimiento decidido y comprensivo de las críticas que nos formulan a propósito de nuestras características negativas, reales o supuestas.

Ejemplo: "Si acepto que he sido irresponsable".

6. Aserción positiva.- Consiste en la aceptación asertiva de las alabanzas que nos den (elogios, felicitaciones), sin apartarnos del tema

Ejemplo: "Si soy trabajador, me gusta mucho mi trabajo"..

7. Compromiso viable.- Puede ser muy asertivo y muy práctico, siempre que no este en juego el respeto que nos debemos a nosotros mismos, ofrecer a la otra parte algún compromiso viable. Ejemplo: "Si puedo ayudarte a limpiar tu patio el sábado, pero solo hasta las cinco de la tarde".

8. Auto revelación.- A través de ella aceptamos la discusión de los aspectos positivos y negativos de nuestra personalidad, nuestro comportamiento, nuestro estilo de vida y nuestra opinión con el objeto de ampliar la comunicación y reducir la manipulación.

Ejemplo: "Si acepto que cometí un error, pero no por ello voy a pagar lo que no hice".

9. Información gratuita.- Consiste en escuchar activamente la información que nos dan los demás sin habérsela pedido nosotros y de allí partir para solicitar más datos y seguir la conversación.

Ejemplo: "Entonces usted es doctor, ¿Dónde estudio?".

10. Transmisión bilateral.- Se trata de verificar si la otra persona entendió lo que dijimos.

Ejemplo: "Dime lo que me entendiste".

11. Recepción activa.- Consiste en verificar si uno entendió bien lo que le dijeron.

Ejemplo: "Entonces lo que dijiste fue"

12. Pregunta confrontante.- Resulta una técnica útil cuando se busca definir un compromiso con una persona que no lo quiere aceptar.

Ejemplo: "¿Vas a terminar el trabajo para el viernes o busco otra persona?".

13. Técnica para disminuir la ira.- Puede ser a través de identificar la molestia, aceptar el sentimiento y no negarlo.

Ejemplo: "Me estoy sintiendo molesto con tu conducta, me gustaría que respetaras mi decisión".

Rodríguez & Serralde (1991) proponen el siguiente decálogo de la asertividad:

1. Manifiéstese tanto de usted mismo como sea apropiado a las circunstancias y a los individuos.
2. Empéñese en expresar todos sus sentimientos, sean de enojo o de ternura.
3. Examine su conducta y determine las áreas en las que le gustaría llegar a ser más asertivo. Ponga atención en lo que usted puede aprender a hacer de manera diferente, en como podría cambiar.
4. No confunda agresión con asertividad. La agresividad es una acción contra los otros. La asertividad es enfrentarse apropiadamente a los problemas por si mismo.
5. Tenga en cuenta que para ser integro no puede ser asertivo en un área y si asertivo en otra.
6. Actué de manera que aumente su autoestima y propio respeto. Practique ser asertivo aún en cosas que parezcan triviales.
7. El fin del entrenamiento asertivo es llevarlo a profundizar la experiencia y expresión de su humanidad.
8. Actué. Realice. Puede encontrar siempre cincuenta razones para no hacer las cosas, y así llegar a ser con el tiempo muy hábil para crearse una vida vacía. Si cambian sus acciones muy posiblemente cambian sus sentimientos.
9. Entienda que la asertividad es un proceso no un estado permanente. Así como usted cambia, evolucionan las situaciones de la vida y tendrá que hacer frente a nuevos retos y necesitara nuevas habilidades.
10. Piense que siempre existe un modo apropiado de expresar sus mensajes cualquiera que ellos sean ejercitese en ello, y desee tiempo de pensar antes de hablar.

Para el desarrollo del taller se seleccionaron las siguientes técnicas *Estabilizador* que permite enunciar y reconocer los derechos propios, *Guión DEEC* que permite establecer un límite a las conductas de otros que producen incomodidad y *Banco*

de Niebla que permite hacer frente a la crítica, diferenciando la manipulativa de la constructiva; para los fines de este entrenamiento estas técnicas son adecuadas pero no las únicas que pudieran ser utilizadas en posteriores estudios , el tipo de población que ha asistido a solicitar los servicios al Centro de Atención a las Adicciones que en su mayoría reportaron un déficit en la interacción social debido a su falta de asertividad manifestando las siguientes conductas, temor a la crítica, falta de seguridad en si mismo en la defensa de sus derechos, ya que por agradar a los demás hacen o dejan de hacer algo lo que les causa incomodidad, no marcan límites y permiten el abuso o se vuelven abusadores.

II. MÉTODO

La falta de asertividad entendida como un déficit en habilidades sociales que dificultan las relaciones interpersonales, es un problema que podría ser atendido mediante un entrenamiento asertivo pertinente. Los estudios sobre entrenamiento asertivo en México reportan beneficios para diferentes personas; el entrenamiento asertivo pretende favorecer el aprendizaje de respuestas asertivas, por lo tanto se esperarían en quien lo recibe, que experimente menor incomodidad y aumente en su probabilidad de comportarse asertivamente (Guerra, 1996).

El presente estudio tuvo como objetivo evaluar un taller dirigido a población abierta para estimular el desarrollo de su asertividad, favorecer una comunicación clara directa en sus relaciones interpersonales, disminuyendo el grado de incomodidad, aumentando su probabilidad de respuesta, mejorando su conocimiento y poniendo en prácticas tres técnicas asertivas.

Diseño de la investigación

Para este estudio, se utilizó un diseño cuasiexperimental de un grupo con pretest-posttest, con seguimiento (Cozby, 2005). El pretest está conformado por el inventario de asertividad de Gambrell & Richey (1975) para evaluar el grado de incomodidad y la probabilidad de respuesta, así como el cuestionario de conocimientos sobre asertividad. Se evaluó el desempeño de los asistentes hacia las técnicas, mediante una lista de cotejo. La intervención consistió en la aplicación de un taller con una duración de tres sesiones de dos horas cada una (6 horas en total), sobre tres técnicas para desarrollar la asertividad (estabilizador, guión DEEC, y banco de niebla), así como la diferencia entre conductas asertivas de las que no lo son, a través de una explicación teórica y de la participación de los asistentes para realizar ejercicios por medio del role playing.

En el (Posttest) se aplicó nuevamente el inventario de asertividad y el cuestionario de conocimientos para comparar el grado de incomodidad y la probabilidad de respuesta de los asistentes, así como los conocimientos sobre el tema. Se adicionó un cuestionario de satisfacción con el propósito de evaluar la aceptación del taller por parte de los asistentes.

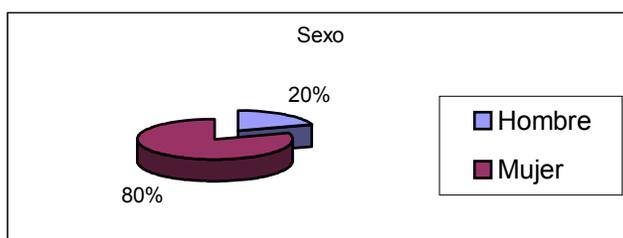
Finalmente, se llevó a cabo una fase de seguimiento, después de 3 meses de haberse impartido el taller, para evaluar la permanencia de conductas asertivas en los 10 participantes. Para esto se volvió a aplicar el inventario de asertividad y el cuestionario de conocimientos. Se adicionó un cuestionario de seguimiento para evaluar la utilidad del taller en los participantes.

Escenario

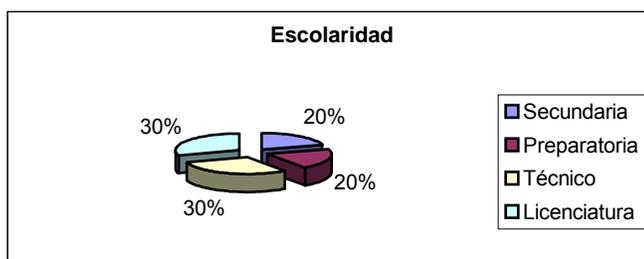
El estudio se realizó en el Centro de Atención a las Adicciones ubicado en la delegación Iztacalco. Es un espacio cerrado, con buena iluminación, con capacidad para 20 personas, sillas confortables, buena ventilación, aislado del ruido, cuenta con un pizarrón, gises y borrador.

Participantes

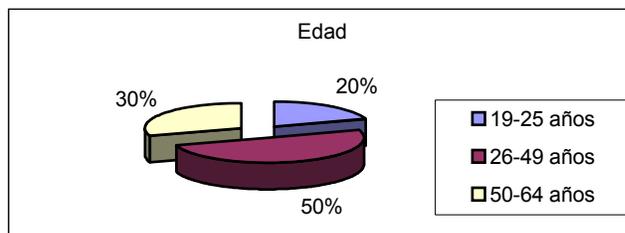
Se realizó una convocatoria a población abierta a través de carteles colocados en puntos de mayor afluencia de personas. Tales como, en mercados, centros sociales, centros de salud, etc. Se contó con una muestra de 10 participantes, de los cuales el 80% fueron mujeres y el 20% hombres. La edad giraba de los 19 a los 64 años, siendo la media de 42 años. En cuanto a la escolaridad, el 20% contaba con grado escolar de secundaria, el 20% con preparatoria, el 30% de nivel técnico y el 30% con licenciatura. En lo laboral, el 20% se dedicaba al hogar, el 10% eran estudiantes, el 10% profesionales, el 30% técnicos y el 30% empleados. En las siguientes gráficas se ilustran estos datos.



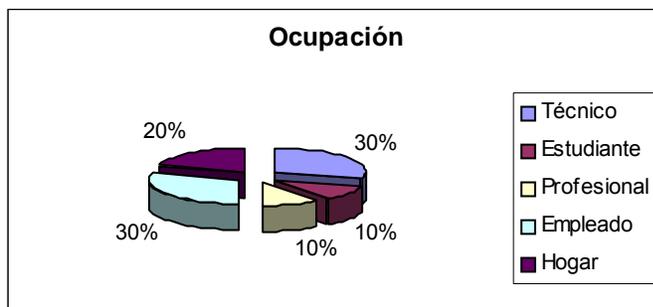
Gráfica 1. Género de los participantes



Gráfica 2. Escolaridad de los participantes



Gráfica 3. Edad de los participantes



Gráfica 4. Ocupación de los participantes

Instrumentos

Para medir los efectos de la intervención en cada uno de los participantes, se utilizaron los siguientes instrumentos:

1. El *Inventario de Asertividad* de Gambrill & Richey (1975), con el fin de determinar el grado de incomodidad y la probabilidad de respuestas de conductas asertivas de los participantes antes y después de la intervención. Dicho inventario fue validado en México por Guerra (1996), cuya validez se reporta con un coeficiente alfa de Cronbach de 0.924. Es una escala de auto reporte que consta de 40 reactivos y que utiliza una escala likert con cinco opciones de respuesta. (Ver anexo 1).
2. Un Cuestionario de conocimientos sobre asertividad, con el fin de determinar el nivel de conocimientos de los participantes antes y después de la intervención. Consta de ocho reactivos: seis en pregunta abierta y dos en opción múltiple. (Ver anexo 2).
3. Lista de cotejo, con la cual se registró la participación y ejecución de los participantes durante el *role playing* de las técnicas de asertividad utilizadas: Estabilizador, Guión DEEC y Banco de Niebla (Ver anexo 3).

4. Cuestionario de grado de satisfacción del taller, con el objetivo de evaluar la aceptación y utilidad del taller entre los asistentes. Consta de ocho reactivos: cinco en escala de intervalo y tres en preguntas abiertas (Ver anexo 4).
5. Cuestionario de seguimiento, con el fin de evaluar la utilidad del taller en los participantes a tres meses de haberse impartido. Consta de cinco reactivos: cuatro en escala de intervalo y una en pregunta abierta. (Ver anexo 5).

Procedimiento

Se llevó a cabo un taller teórico práctico que constó de tres sesiones, con una duración de dos horas cada una. Solo hubo un expositor, que llevó a cabo la parte teórica y dinámica en donde cada uno de los participantes puso en práctica las diferentes técnicas para desarrollar una comunicación asertiva: Estabilizador, Guión DEEC y Banco de Niebla. La intervención estuvo centrada en desarrollar la asertividad, a través de mejorar las habilidades verbales (comunicación) para ser aplicadas durante las relaciones interpersonales.

Para el desarrollo del taller se seleccionaron las siguientes técnicas: *Estabilizador* que permite enunciar y reconocer los derechos propios, *Guión DEEC* que permite establecer un límite a las conductas de otros que producen incomodidad y *Banco de Niebla* que permite hacer frente a la crítica, diferenciando la manipulativa de la constructiva, ya que el tipo de población que ha asistido a solicitar los servicios al *Centro de Atención a las Adicciones* en su mayoría reportan un déficit en la interacción social debido a su falta de asertividad manifestando las siguientes conductas, temor a la crítica, falta de seguridad en si mismo en la defensa de sus derechos, ya que por agradar a los demás hacen o dejan de hacer algo lo que les causa incomodidad, no marcan límites y permiten el abuso o se vuelven abusadores.

Las tres técnicas de Rodríguez & Serralde (1991) que se utilizaron durante el desarrollo del Taller, se describen a continuación:

Estabilizador.- Esta técnica consistió en dar primero a conocer los derechos que todas las personas tienen y así analizar los derechos propios y del interlocutor, para posteriormente elegir una conducta a seguir. Básicamente se maneja en tres frases: (Rodríguez & Serralde, 1991).

- Tu derecho es...
- Mi derecho es...
- Así pues...

Guión DEEC.- Esta técnica consistió en enseñar a los participantes a expresar sus sentimientos con respecto a algo, a través de los siguientes pasos:

- ❖ **D**escribir la conducta no deseada
- ❖ **E**xpresar la emoción que nos provoca
- ❖ **E**nunciar la conducta deseada
- ❖ **C**omentar las consecuencias negativas de no cambiar el modo de conducirse.

Banco de Niebla.- Esta técnica consistió en enseñar a los participantes que cuando la crítica tiene razón, se debe aceptar tranquilamente y reconocer que hay algo de verdad en ella. Se manejan tres aspectos fundamentales:

- Convenir con la verdad. Reconocer cualquier verdad contenida en las declaraciones que los demás emplean para criticarnos.
- Convenir con la posibilidad. Cuando reconocemos la posibilidad de la verdad de lo que se nos critica o dicen.
- Convenir con el principio. Cuando reconocemos la verdad general de las declaraciones lógicas que la gente emplea para manipularnos

Se puede concluir que el banco de niebla, como técnica es muy persistente, no permite ver con claridad a través de él, nos ofrece una resistencia a la penetración, no contraataca y se le puede arrojar un objeto sin que ello le afecte. Enseña a juzgarte a ti mismo.

A continuación se describe el procedimiento que se utilizó en cada sesión y en el Anexo 6 se encuentra la carta descriptiva con los elementos importantes a incluir, y para el registro de las conductas de los participantes de acuerdo a las técnicas asertivas, se utilizó una lista de cotejo (ver anexo 3).

PRIMERA SESION: ASERTIVIDAD Y TECNICA ESTABILIZADOR

OBJETIVO: Que los participantes por medio del role playing conozcan la diferencia entre la conducta asertiva, pasiva y agresiva, así como la expresión de pensamientos, sentimientos y deseos de manera asertiva.

La primera sesión consistió en la presentación del facilitador, el encuadre del taller (tema, objetivo y duración). Se aplicó el inventario sobre asertividad (Anexo 1) y el cuestionario de conocimientos (Anexo 2). Posteriormente, con el fin de romper la tensión inicial entre los integrantes del grupo, se utilizó la técnica “*La Telaraña*” (Pick, 1996), iniciando el ejercicio el facilitador, por lo que tomó la punta visible de una bola de estambre y se presentó ante el grupo, diciendo su nombre y su interés de participar en el taller. Al terminar su presentación, lanzó la bola de estambre a otro compañero, quién a su vez, se presentó de igual manera y sostuvo el estambre por un punto antes de lanzar la bola nuevamente. Esta secuencia se repitió hasta que todos los participantes quedaron enlazados en una especie de telaraña.

A continuación se llevó a cabo una explicación teórica, sobre qué es la asertividad; la diferenciación entre esta conducta de las que no lo son; la importancia y descripción de la técnica de *Estabilizador*, se realizaron una serie de role playing, donde se evaluó mediante la lista de cotejo (Anexo3), el desempeño de los asistentes en las técnicas. a partir de ejemplos sobre situaciones de conflicto a las que enfrentan en su vida cotidiana, que sirvieron de modelo sobre el comportamiento asertivo, agresivo o pasivo, a través del cual los participantes identificaron y diferenciaron entre una comunicación deficiente de una clara y directa, así como las consecuencias que cada comportamiento trae consigo. Posteriormente se inició la práctica de las técnicas para el desarrollo de asertividad que en esta primera sesión fue ESTABILIZADOR. Al final de la sesión, se llevó a cabo la reflexión final y resolución de dudas.

SEGUNDA SESION: TÉCNICA GUIÓN DEEC

OBJETIVO: Que los participantes se habiliten en la técnica guión DEEC para expresar sus sentimientos con respecto a una situación incómoda.

La sesión se inició con una exposición teórica sobre la importancia de la técnica Guión DEEC y en qué consiste. Luego se pidió a los participantes que escribieran una situación incómoda en la que les era menos fácil expresar sus sentimientos y posteriormente se llevaron a cabo varios ejercicios con la técnica de role playing, utilizando la técnica de Guión DEEC, donde el facilitador participo como modelo. Se registro la ejecución de la técnica mediante una lista de cotejo (Anexo3). Al final de la sesión se realizó una reflexión y la resolución de dudas.

TERCERA SESIÓN: TECNICA BANCO DE NIEBLA

OBJETIVO: Que los participantes se habiliten en la técnica Banco de Niebla, con el fin de aceptar serenamente la crítica reconocer los errores y mejorar las habilidades propias.

La sesión se inició con la exposición teórica sobre la importancia de la técnica Banco de Niebla y en que consiste. A continuación se pidió a los participantes que describieran una situación en las que les es menos fácil confrontar la crítica, se llevo a cabo el role playing donde el facilitador participó inicialmente como modelo, utilizando la técnica de Banco de Niebla, se registro la ejecución de la técnica mediante una lista de cotejo (Anexo 3), posteriormente se realizó una reflexión y la resolución de dudas.

Para finalizar el Taller, se aplicó el Inventario de asertividad, el cuestionario de conocimientos y el cuestionario de satisfacción (Ver Anexos 1, 2 y 4).

SESIÓN DE SEGUIMIENTO (A tres meses de haberse impartido el taller).

Con el fin de evaluar la permanencia de las habilidades de comunicación y asertividad entre los participantes, después de tres meses de haber concluido la intervención, se convocó a los participantes vía telefónica, a asistir nuevamente al

Centro de Atención a las Adicciones con el fin de realizar una evaluación del taller. Asistieron los diez participantes y en un salón, se les aplicó nuevamente el *Inventario de Asertividad* de Gambrill & Richey (1975), el Cuestionario de Conocimientos y el Cuestionario de Seguimiento (Ver Anexos 1, 2 y 5).

III. RESULTADOS

Retomando el objetivo, que fue evaluar un taller dirigido a población abierta para estimular el desarrollo de su asertividad y favorecer una comunicación clara y directa en sus relaciones interpersonales, disminuyendo su grado de incomodidad, aumentando su probabilidad de respuesta, mejorando su conocimiento y poniendo en práctica tres técnicas asertivas. Se procedió a la codificación de los instrumentos para realizar el procesamiento de los datos mediante el SPSS (Statistical Package for Social Science, V. 12.0).

De acuerdo al diseño de investigación, se utilizó la prueba de t de student, para obtener las diferencias antes y después y antes y al seguimiento del taller, tanto en el Inventario de Asertividad, como en el cuestionario de conocimientos

1) Resultados del Inventario de Asertividad

En la Tabla 1, se presentan los resultados obtenidos en cada uno de los participantes en la Subescala de Grado de Incomodidad; y en la Tabla 2 los puntajes obtenidos en la Subescala de Probabilidad de Respuesta. Cabe mencionar que también se señalan las normas establecidas para México (Guerra, 1996; ver Anexo 7).

Tabla 1. Resultados del Inventario de Asertividad, en la *Subescala Grado de Incomodidad*.

Participante	GI Pretest	Norma	GI Posttest	Norma	GI seg.	Norma
P1	73	Inferior al promedio	40	Muy bajo	52	Bajo
P2	160	Muy alta	85	Inferior al promedio	60	Bajo
P3	81	Inferior al promedio	80	Inferior al promedio	69	Inferior al promedio
P4	101	Promedio	51	Bajo	76	Inferior al promedio
P5	88	Promedio	68	Inferior al promedio	68	Inferior al promedio
P6	107	Promedio	79	Inferior al promedio	123	Superior al promedio
P7	105	Promedio	92	Promedio	83	Inferior al promedio
P8	83	Inferior al promedio	51	Bajo	78	Inferior al promedio
P9	66	Inferior al promedio	52	Bajo	60	Bajo
P10	118	Superior al promedio	86	Inferior al promedio	81	Inferior al promedio

Tabla 2. Resultados del Inventario de Asertividad, en la *Subescala Probabilidad de Respuesta*

Participante	PR Pretest	Norma	PR Postest'	Norma	PR seg.	Norma
P1	95	Promedio	55	Alta	61	Alta
P2	140	Bajo	113	Promedio	86	Superior al promedio
P3	84	Superior al promedio	83	Superior al promedio	88	Superior al promedio
P4	98	Promedio	62	Alta	86	Superior al promedio
P5	94	Promedio	69	Alta	64	Alta
P6	100	Promedio	77	Superior al promedio	98	Promedio
P7	99	Promedio	93	Promedio	83	Superior al promedio
P8	72	Superior al promedio	56	Alta	77	Superior al promedio
P9	75	Superior al promedio	61	Alta	71	Alta
P10	132	Inferior al promedio	95	Promedio	100	Promedio

En cuanto a los resultados obtenidos con la *prueba t de student*, en la siguiente tabla se señala: la media, la desviación estándar, los grados de libertad, el valor de t y su nivel de significancia (menor al 0.05).

Tabla 3. Resultados de la *prueba t de student*.

	X	SD	df	t
GI Pretest	98.20	27.17	9	11.42 *
GI Posttest	68.40	18.47	9	11.71 *
PR Pretest	98.90	21.96	9	14.26 *
PR Posttest	76.40	19.37	9	12.47 *
GI Seguimiento	75.00	19.65	9	12.06 *
PR Seguimiento	81.40	13.15	9	19.57 *

* Significativa ($p < 0.05$)

Resulta importante señalar que la subescala sobre el Grado de Incomodidad (GI) abarca los puntajes de 1 a 5 (1=Nada y 5=Demasiado), y se interpreta que a mayor asertividad, menor grado de incomodidad. En la Subescala sobre Probabilidad de Respuesta (PR), también abarca los puntajes de 1 a 5 (1=Siempre lo haría, 5=Nunca lo haría), pero al disminuir la calificación, aumenta la probabilidad de respuesta.

A continuación se presentan los puntajes obtenidos en las subescalas de Inventario (Grado de Incomodidad y Probabilidad de Respuestas) en gráficas individuales

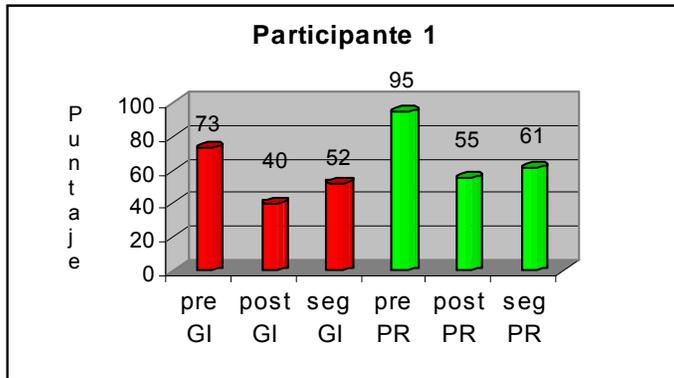


Grafico 5. Grado de Incomodidad y Probabilidad de Respuesta del Participante 1, durante las fases del estudio.

Sexo: Femenino
 Edad: 37 años
 Escolaridad: Licenciatura
 GI Grado de incomodidad.
 PR Probabilidad de respuesta

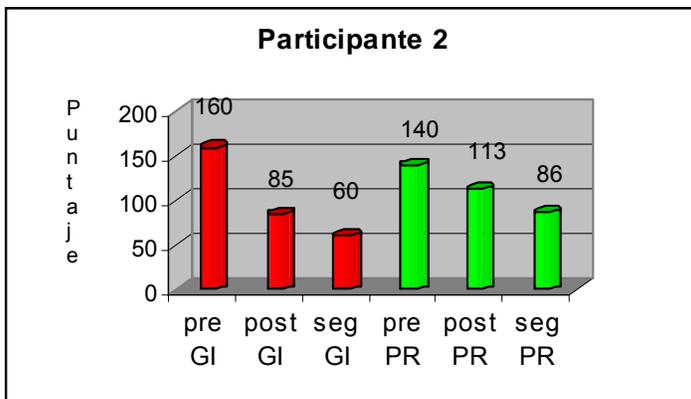


Grafico 6. Grado de Incomodidad y Probabilidad de Respuesta del Participante 2, durante las fases del estudio.

Sexo: Femenino
 Edad: 53 años
 Escolaridad: Licenciatura
 GI Grado de incomodidad.
 PR Probabilidad de respuesta

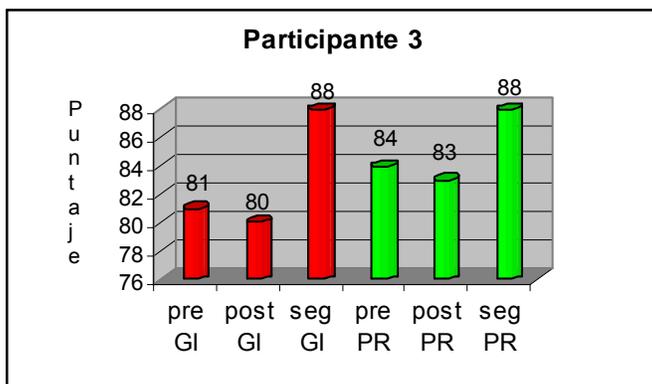
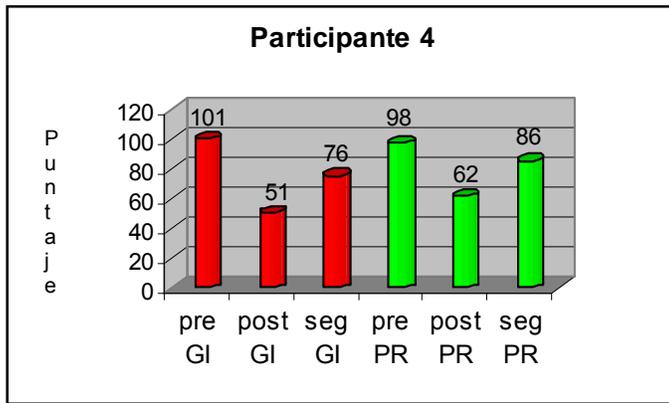


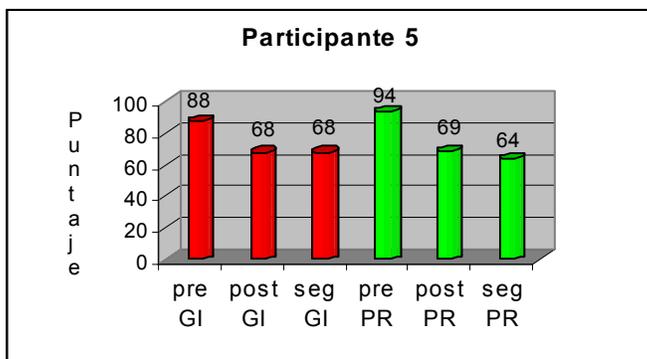
Grafico 7. Grado de Incomodidad y Probabilidad de Respuesta del Participante 3, durante las fases del estudio.

Sexo: Masculino
 Edad: 64 años
 Escolaridad: Secundaria
 GI Grado de incomodidad.
 PR Probabilidad de respuesta



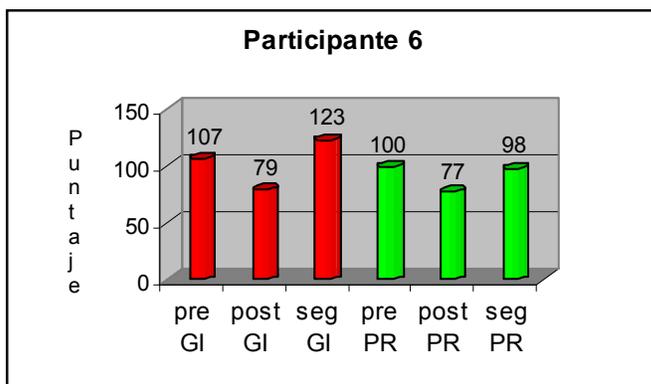
Sexo: Femenino
 Edad: 28 años
 Escolaridad: Preparatoria
 GI Grado de incomodidad.
 PR Probabilidad de respuesta

Grafico 8. Grado de Incomodidad y Probabilidad de Respuesta del Participante 4, durante las fases del estudio.



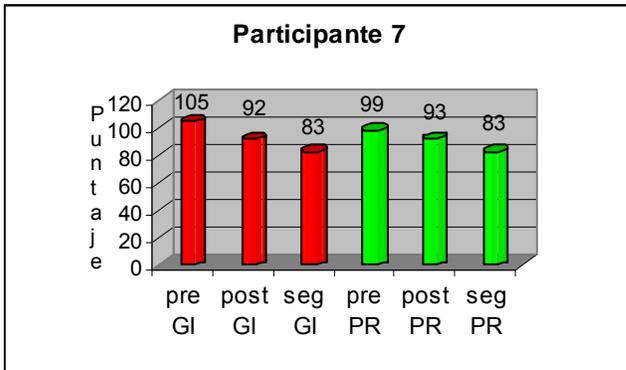
Sexo: Femenino
 Edad: 49 años
 Escolaridad: Técnica
 GI Grado de incomodidad.
 PR Probabilidad de respuesta

Grafico 9. Grado de Incomodidad y Probabilidad de Respuesta del Participante 5, durante las fases del estudio.



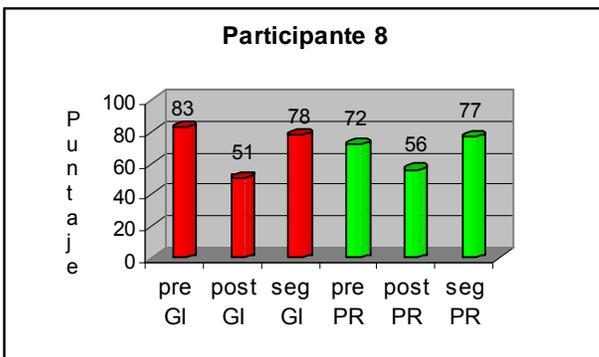
Sexo: Femenino
 Edad: 61 años
 Escolaridad: Técnica
 GI Grado de incomodidad.
 PR Probabilidad de respuesta

Grafico 10. Grado de Incomodidad y Probabilidad de Respuesta del Participante 6, durante las fases del estudio.



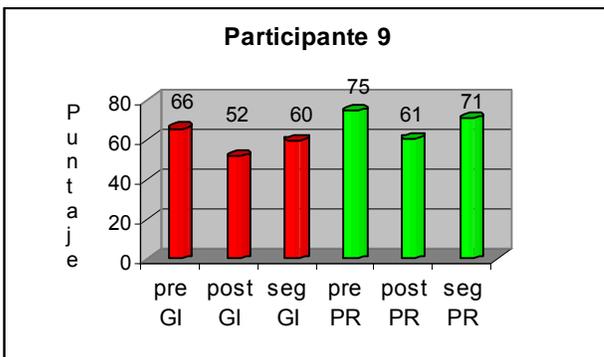
Sexo: Masculino
 Edad: 20 años
 Escolaridad: Licenciatura
 GI Grado de incomodidad.
 PR Probabilidad de respuesta

Grafico 11. Grado de Incomodad y Probabilidad de Respuesta del Participante 7, durante las fases del estudio.



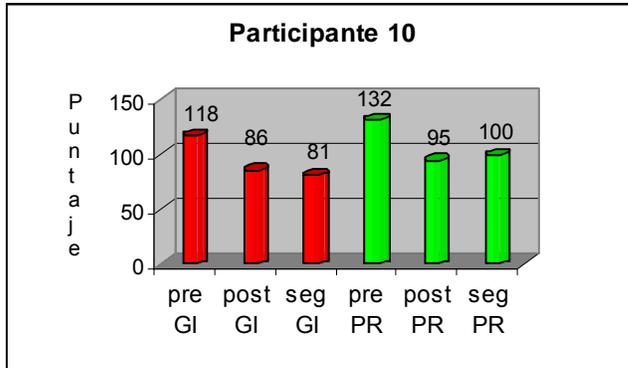
Sexo: Femenino
 Edad: 49 años
 Escolaridad: Preparatoria
 GI Grado de incomodidad.
 PR Probabilidad de respuesta

Grafico 12. Grado de Incomodad y Probabilidad de Respuesta del Participante 8, durante las fases del estudio



Sexo: Femenino
 Edad: 47 años
 Escolaridad: Preparatoria
 GI Grado de incomodidad.
 PR Probabilidad de respuesta

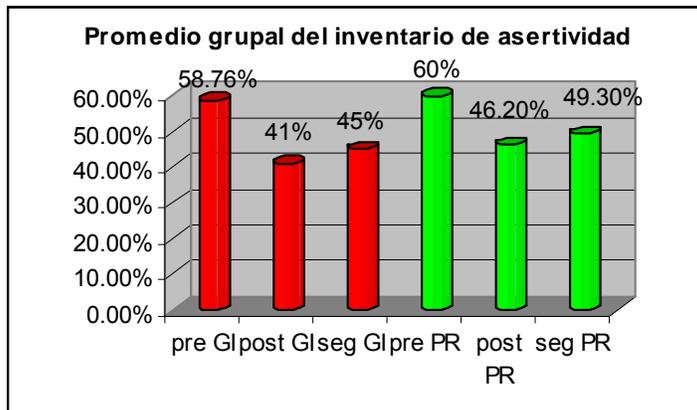
Grafico 13. Grado de Incomodad y Probabilidad de Respuesta del Participante 9, durante las fases del estudio.



Sexo: Femenino
 Edad: 19 años
 Escolaridad: Técnico
 GI Grado de incomodidad.
 PR Probabilidad de respuesta

Grafico 14. Grado de Incomodad y Probabilidad de Respuesta del Participante 10, durante las fases del estudio.

En la grafica 15 se pueden apreciar el resultado general de los participantes del inventario de asertividad de Gambrell & Richey (1975). En donde se muestra la disminución del Grado de Incomodidad y el aumento de la Probabilidad de Respuesta durante las fases del estudio. (Ver anexos 1 y 7)



GI Grado de incomodidad
 PR Probabilidad de respuesta

Grafica 15. Grado de Incomodidad y Probabilidad de Respuesta promedio grupal, durante las fases del estudio

2) Resultados de la práctica de las tres técnicas.

Durante el taller se observó, un grupo participativo e interesado. A través de la técnica de role playing los asistentes identificaron situaciones en las que les es útil comportarse de manera asertiva, y llevaron a la práctica las siguientes técnicas, Estabilizador, Guión DEEC, y Banco de Niebla. Se obtuvieron los siguientes resultados. Banco de niebla fue la técnica que se desarrolló con mayor eficacia en un 90% de los participantes, seguida de Guión DEEC con un 82.5% debido a la dificultad que presentaron en la identificación de sus emociones y el enunciar la consecuencia a una conducta no deseada, para finalizar la técnica de Estabilizador obtuvo un 70%, ya que al ser la técnica de inicio los participantes dudaron en participar en la técnica de role playing incluso dos de ellos se negaron, como se ilustra en el gráfico 16:

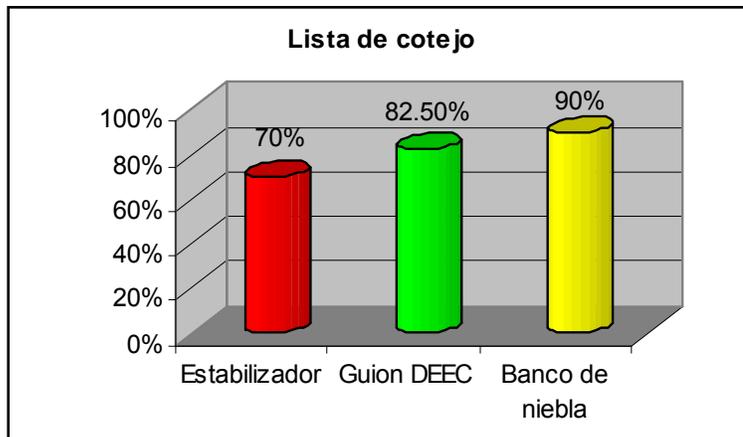


Grafico 16. Promedio grupal de participación durante el entrenamiento.

Reactivos del inventario de asertividad (Anexo 1) que están relacionados a la técnica Estabilizador, 8, 13, 23, 24, 25, 32, 40. Se obtuvieron los siguientes resultados, el 90% de los participantes disminuyo su grado de incomodidad, mientras el 80% aumento su probabilidad de respuesta asertiva. En cuanto a los reactivos del inventario de asertividad que tuvieron relación con la técnico Guión DEEC 1, 6, 7, 8, 13, 26, 28, 32, 39. El resultado fue que 90% de los participantes disminuyo su grado de incomodidad, mientras el 80% aumento su probabilidad de respuesta asertiva. Con lo que respecta a los reactivos del inventario de asertividad que tuvieron relación con la técnica de Banco de Niebla 8, 24, 26, 28, 32, 34, 35, 38, 39, 40, El resultado fue que 90% de los participantes disminuyo su grado de incomodidad, mientras el 80% aumento su probabilidad de respuesta asertiva. Por lo tanto estas técnicas utilizadas durante el taller fueron eficaces para la disminución de la incomodidad y el aumento de conductas asertivas.

3) Resultados del cuestionario de conocimientos

. En la gráfica 17 se ilustra el promedio grupal porcentual, en cuanto al conocimiento de los participantes sobre la asertividad, antes, durante, y al seguimiento de aplicado el taller.

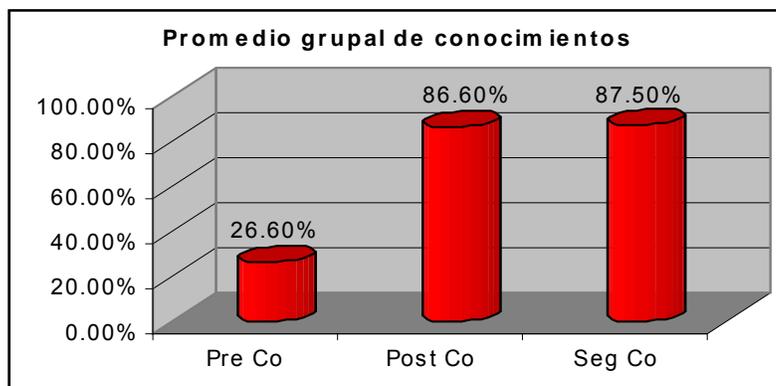


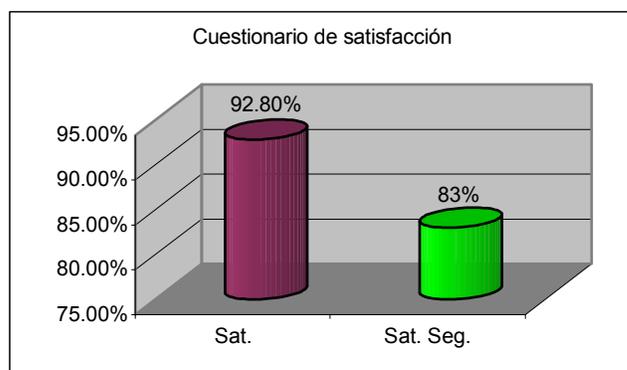
Grafico 17. Promedio grupal. Conocimientos de Asertividad, durante las fases del estudio.

4) Resultados del cuestionario de satisfacción

Tabla 4. Grado de satisfacción al término y al seguimiento del taller.

No de participante	% de satisfacción después del Taller	% de satisfacción en seguimiento
Participante 1	92.4%	87.8%
Participante 2	92.4%	80.4%
Participante 3	100%	83%
Participante 4	96.2%	100%
Participante 5	79.2%	90.2%
Participante 6	94.3%	83%
Participante 7	88.6%	78%
Participante 8	100%	73%
Participante 9	92.4%	85.3
Participante 10	92.4%	71%
Resultado promedio	92.8%	83%

En el gráfico 18 se muestra el resultado promedio grupal de satisfacción del taller, sobre asertividad.



Sat = Satisfacción
Sat. Seg. = Satisfacción en seguimiento

Grafica 18. Promedio grupal de Grado de Satisfacción al término y tres meses después del entrenamiento

IV. DISCUSIÓN, Y SUGERENCIAS

La asertividad es una habilidad que se aprende y tiene como objetivo mejorar la comunicación para que ésta sea clara y directa; sin embargo para que este aprendizaje se establezca como una forma habitual de comunicación, es necesaria la práctica efectiva de este comportamiento. Por consiguiente, un entrenamiento asertivo puede contribuir a modificar conductas como la ausencia o dificultad para marcar límites, el deficiente manejo de emociones, la necesidad de aprobación, no respetar los derechos ajenos y permitir la violación de derechos propios, no expresar sentimientos, pensamientos y creencias o expresar sentimientos, pensamientos y creencias de forma inadecuada. Por tal motivo el presente estudio, tuvo como objetivo la evaluación de un taller dirigido a población abierta para estimular el desarrollo de su asertividad y favorecer una comunicación clara y directa en sus relaciones interpersonales, disminuyendo su grado de incomodidad, aumentando su probabilidad de respuesta, mejorando su conocimiento y poniendo en práctica tres técnicas asertivas.

De manera general se puede señalar que se obtuvieron resultados significativos en diferentes aspectos, tales como el conocimiento de lo que es asertividad por parte de los participantes, la puesta en práctica de conductas asertivas, una disminución de la incomodidad subjetiva, un aumento de la probabilidad de comportarse asertivamente, así como un alto grado de satisfacción y utilidad del entrenamiento reportado por los participantes.

En lo que respecta al conocimiento sobre asertividad, se considera que los participantes adquirieron una alternativa de comunicación, clara y directa, al ser dotados con tres técnicas asertivas, (*Estabilizador, Guión DEEC, Banco de Niebla*), a través de un entrenamiento teórico práctico, lo que revela la importancia de conocer y practicar estas técnicas asertivas para mejorar la comunicación y establecer relaciones interpersonales de satisfacción.

Así mismo, el entrenamiento asertivo para Cruz (2006), es una de las estrategias que se recomienda para incrementar la seguridad en uno mismo y disponer de la capacidad para ejercer los derechos propios, por lo que este tipo de entrenamientos son eficaces para la modificación de la conducta no asertiva.

Se puede señalar que el entrenamiento asertivo dotó a los participantes de seguridad, esto se vió reflejado al evaluar el role playing, se observó que al principio los participantes se mostraron inseguros al pasar frente al grupo y ejercitar la técnica ensayada al intentar exponer una solución a un problema real, incluso dos jóvenes de 28 y 20 años de edad, se negaron a participar en el role playing, debido a la presión ejercida por sus padres presentes en el entrenamiento, quienes constantemente decían "Pasa tú, andale pasa" Esto de alguna manera fue importante para el entrenamiento asertivo, pues los jóvenes al no pasar al frente, ejercieron, sin saberlo, su derecho a negarse a participar.

Para la siguiente sesión, todos los participantes ejercitaron la comunicación asertiva por medio del role playing, incluso los dos casos anteriores, mejoraron su postura corporal y manifestaron frente al grupo el sentimiento y el pensamiento que experimentaron al pasar a ejercitar las técnicas. De esta manera los ensayos conductuales permitieron practicar la conducta asertiva, hasta lograr con seguridad expresar sus sentimientos, pensamientos, necesidades, anticipar consecuencias y defender sus derechos. Así como señalaron Ullrich & Ullrich (1978), la asertividad engloba cuatro áreas conductuales: a) Permitirse cometer errores y saber soportar la crítica de los demás, b) Saber expresar exigencias propias, permitirse tener deseos y saber llevarlos a la práctica, c) Establecer contacto con otras personas y saber mantenerlos y d) Saber rechazar peticiones ilógicas de los demás sin experimentar posteriormente culpa.

En cuanto a los resultados estadísticos del inventario de asertividad todos los cambios fueron significativos, por ejemplo en la subescala Grado de Incomodidad (GI) el promedio grupal en el pretest fue del 58.76%, en el postest fue del 41% y en el seguimiento fue del 45%, por lo que el entrenamiento asertivo contribuyó a disminuir la incomodidad subjetiva de los participantes. Como lo señaló Wolpe (1979) la asertividad es una expresión adecuada dirigida hacia otra persona, que excluye la respuesta de ansiedad,

En cuanto a la subescala de Probabilidad de Respuesta (PR), el promedio grupal en el pretest fue del 60%, en el postest 46.20% y en el seguimiento 49.30%, así los participantes aumentaron su probabilidad de comportarse asertivamente como señalaron Gambrill & Richey (1975).

En cuanto a la satisfacción de los participantes hacia el taller lo evaluaron con un 92.80% y al seguimiento los participantes evaluaron la utilidad del entrenamiento asertivo con un 83%. La práctica de la asertividad en un ambiente social y/o familiar como se observó en los resultados se dificulta pues no todas las personas practican la asertividad y el defender los derechos propios con personas significativas es interpretado como egoísmo.

Es por ello que se propone, se sigan promoviendo este tipo de entrenamientos en talleres teórico-prácticos dirigidos a población abierta, ya que la participación de los asistentes hace del entrenamiento un momento agradable y divertido, se aprenden de manera interactiva habilidades de comunicación y conductas asertivas, así mismo incrementando el número de tareas en casa, para reforzar las conductas asertivas aprendidas en el entrenamiento, integrar a los familiares en la evaluación de los cambios de los participantes, establecer técnicas motivacionales, por ejemplo: planificar consecuencias positivas al llevar a cabo conductas asertivas, mejorar su auto afirmación al defender derechos propios.

Se propone para posteriores talleres una adaptación del Inventario de Asertividad para población con un nivel educativo bajo, ya que al ser un instrumento para población abierta, a los participantes les será más sencillo poder contestarlo

Para finalizar, el taller cumplió el objetivo de habilitar a los asistentes con tres estrategias para el desarrollo de asertividad para una comunicación clara y directa en sus relaciones interpersonales.

V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, E. (1987). *Asertividad: Se tu mismo sin sentirte culpable*. México: editorial Pax.
- Alducin, A (1989). *Los valores de los Mexicanos: México entre lo tradicional y la modernidad*. México: Fomento Cultural Banamex, A.C.
- Álvarez, G. (1987). *¿Cómo se sienten los Mexicanos?*. México: CREA
- Arrindell, W & Van der Ende, J. (1985). Cross simple invariante of the structure of self-reported distress and difficulty in assertiveness. *Advances in Behavior Research and Therapy*, 7, 205-243.
- Bandura, A. (1987). *Teoría del Aprendizaje Social*. Madrid: Espasa-Calpe
- Barón, R. (1996). *Psicología*. México: Prentice Hall
- Blanco, A. (1983). *Evaluación en habilidades sociales*. Madrid: Pirámide
- Buitrón, E. (1991). *Entrenamiento Asertivo para el Trastorno de la Personalidad por Dependencia*. Tesis de Licenciatura en Psicología. Universidad del Valle de México
- Caballo, V. (1993), *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Madrid: Siglo XXI
- Carrasco, I., Clemente, M & Llavota, L. (1989). *Análisis del inventario de aserción de Gambrell & Richey*. México: Estudios de Psicología Pág. 37, 63-74.
- Cozby, P. (2005). *Métodos de investigación del comportamiento*. México: Mc Graw-Hill.
- Cruz, M. (2006) *Afrontamiento, asertividad y autoestima en parejas de bebedores problema: una intervención cognitivo-conductual*. Tesis Inédita de doctorado. Facultad de Psicología, UNAM.
- Fensterheim, H. & Baer, J. (1983). *No digas si cuando quieras decir no*. México: Grijalbo
- Flores, M. & Díaz – Loving, R., & Rivera, A. (1987). MERA: *Una medida de rasgos asertivos para la cultura mexicana*. *Revista mexicana de Psicología*, 4 (1) Pág. 29-35.
- Flores, M. (1989). *Asertividad, agresividad y conflicto en una muestra mexicana*. Tesis Inédita de Maestría. Facultad de Psicología, UNAM.

- Flores, M. (1994). *Asertividad, conceptualización medición y su relación con otras variables*. Tesis inédita de doctorado, Facultad de Psicología, UNAM.
- Flores, M. (2002). *Asertividad: una alternativa para el óptimo manejo de las relaciones interpersonales*. México: Porrúa.
- Gambrill, E. (1977). *Behavior modification, handbook of assessment, intervention and evaluation*. California: Jossey-Bass.
- Gambrill, E & Richey, Ch (1975). An assertion inventory for use in assessment and research. *Behavior therapy*, 6, 550-561.
- Guerra, R. (1996). *Estandarización de l inventario de Gambrill & Richey para población de la ciudad de México*. Tesis inédita de licenciatura. Facultad de Psicología. México. UNAM
- Jurado, C. (1996). *Manual de entrenamiento asertivo de ideas y pensamientos racionales*. Taller implementado en la facultad de Psicología. México: UNAM.
- Klein. S, (1994). *Aprendizaje*. México: Mc Graw-Hill.
- Lange & Jakubowski (1976). *Responsible assertive behavior. Cognitive – behavioral procedures for trainers*. Illinois: Research press Company
- Larios, T. (1982). *Entrenamiento asertivo en Sujetos Alcohólicos*, Tesis de licenciatura en Psicología. ENEP Iztacala, UNAM.
- Lazarus, A. (1973) *On assertive Behaviour: A brief note*. Behaviour Therapy, 4, 697 – 699.
- Levenson, R. & Gottman, J. (1978) *Toward the assesment of social competence*. Journal of Consulting and Clinical Psychology, 46, 453-462.
- McFall, R. & Lillesand, D. (1971). *Behavioral rehearsal with modeling and coaching in assertion training*. Journal of Abnormal Psychology, 77, 313-323.
- Pick, S. (1980). *Como investigar en Ciencias Sociales*. México: Trillas
- Pick, S. (1996). *Planeando tu vida*. México: Ariel escolar.
- Rathus, S. (1973). *A 30 item schedule for assessing assertive behavior*. Behavior therapy, 4, pp. 398-406.
- Rimm, D y Masters, J. (1980) *terapia de la conducta. Técnicas y Hallazgos empíricos* (Flores, A., Trad.) México Trillas

Rodríguez, M. & Serralde, M. (1991). *Asertividad para negociar*. México: Mc. Graw-Hill.

Romero, A & Ordóñez, L. (1991). *Un Estudio Exploratorio Acerca de la Aplicación del Entrenamiento Asertivo a los Conflictos de interacción Familiar*. Tesis de Licenciatura en Psicología ENEP Iztacala UNAM.

Smith, M. (1983). *Cuando digo no, me siento culpable*. México: Grijalbo

Ullrich & Ullrich (1978). En Fernández, R & Carboles, J (1983) (comp.) *Evaluación conductual, metodología y aplicaciones*. Madrid: Pirámide.

Wolpe, J. (1979). *Practica de la terapia de la conducta*. México: Trillas.

VI ANEXOS

1 INVENTARIO DE ASERTIVIDAD DE GAMBRILL Y RICHEY

Nombre: _____ Edad _____ Sexo _____ Escolaridad _____
 Ocupación _____

INSTRUCCIONES

Algunas personas tienen problemas para manejar situaciones en las que es necesario expresar sinceramente sus ideas, defender sus derechos o mostrar seguridad en si mismos, por ejemplo: rechazar una petición, pedir un favor, halagar a alguien, expresar desaprobación o aprobación, etc. Por favor indique la incomodidad o ansiedad que le genera cada situación en el espacio que está a la izquierda. Utilice la siguiente escala

- 1= Nada
- 2= Un poco
- 3= Regular
- 4= Mucho
- 5= Demasiado

Después tape las respuestas de la columna del lado izquierdo lea la lista por segunda vez e indique en el espacio de la derecha la frecuencia con la que usted actuaría si se le presentara realmente la situación. Utilice la siguiente escala.

- 1= Siempre lo haría
- 2= Usualmente lo haría
- 3= Lo haría la mitad de las veces
- 4= Rara vez lo haría
- 5= Nunca lo haría

Trate de contestar con la mayor sinceridad posible y no deje ninguna situación sin contestar.

Grado de incomodidad	Situación	Frecuencia con que lo haría
	1. Negarse a prestar su automóvil	
	2. Halagar a un amigo (a)	
	3. Pedir un favor a alguien	
	4. Resistir las ganas de comprar algo en oferta	
	5. Pedir una disculpa	
	6. Negar a alguien una reunión o una cita cuando u no quiere ver esa persona	
	7. Admitir miedo y pedir comprensión	

Grado de incomodidad	Situación	Frecuencia con que lo haría
	8. Decirle a una persona, con quien está íntimamente relacionado(a), que le molesta algo que dice o hace.	
	9. Pedir un aumento de sueldo	
	10. Aceptar que no sabe sobre algún tema	
	11. Decirle a alguien que le pide dinero prestado que no puede prestárselo	
	12. Hacer preguntas personales	
	13. Terminar una platica con un amigo que habla mucho	
	14. Pedir una critica constructiva	
	15. Iniciar una conversación con un extraño	
	16. Halagar a una persona con la cual está usted involucrado(a) sentimentalmente o interesado (a)	
	17. Solicitar una reunión o una cita	
	18. Insistir al pedir una reunión o cita que le negaron la primera vez que la solicito	
	19. Admitir confusión acerca de un punto en discusión y solicitar aclaración	
	20. Solicitar empleo	
	21. Preguntar si usted a ofendido a alguien	
	22. Decirle a alguien que le cae muy bien	
	23. Reclamar un servicio por el cual usted ha esperado sin ser atendido	
	24. Discutir abiertamente con una persona que critica su conducta	
	25. Devolver productos defectuosos, por ejemplo en una tienda o restaurante	
	26. Expresar una opinión contraria a la persona con la que esta hablando	
	27. Rechazar proposiciones sexuales cuando usted no esta interesado(a)	
	28. Decirle a una persona que usted siente que ha hecho algo injusto para usted	

Grado de incomodidad	Situación	Frecuencia con que lo haría
	29. Aceptar salir con alguien que se interesa en usted	
	30. Decirle a alguien que a usted le ha ido muy bien	
	31. Resistir la presión de alguien que insiste en que usted tome bebidas alcohólicas	
	32. Aceptar una reclamación injusta de alguien que quiere hacerlo enojar	
	33. Renunciar a su trabajo	
	34. Resistir la insistencia de alguien que quiere hacerlo enojar	
	35. Discutir abiertamente con una persona que critica su trabajo	
	36. Solicitar la devolución de cosas prestadas	
	37. Aceptar elogios o cumplidos	
	38. Continuar con la conversación con alguien que esta en desacuerdo con usted	
	39. Decirle a un compañero de trabajo que algo que dice o hace le molesta a usted	
	40. Pedirle a una persona que lo esta molestando ante otras personas que deje de hacerlo.	

2 CUESTIONARIO DE CONOCIMIENTOS

NOMBRE: _____ SEXO: _____ EDAD: _____
GRADO ESCOLAR _____ OCUPACIÓN _____

1. Mencione dos características de la asertividad. _____

2. ¿Mencione dos ventajas de ser asertivo?

3. ¿Describa una situación en donde ser asertivo resuelve un problema?

4. Mencione tres derechos ligados a la asertividad:

5. Dentro del paréntesis señale la respuesta Asertiva
Reprobaste dos materias ¡Eres un burro no sirves para nada!
a) Tu tampoco la haces como padre. Al menos no soy un borracho como tu. ()
b) Nadie me quiere. No sirvo para estudiar. ()
c) Reconozco que me descuide, lo corregiré atendiendo mis tareas.()

6. En un restaurante a usted le sirven un platillo equivocado. ¿Entonces usted?
a) Insulta al mesero y se va del lugar. ()
b) Se come lo que le sirvieron sin quejarse. ()
c) Llama a la mesera y le dice que no es lo que usted pidió, que se lo cambie. ()

7. Quedó de verse con su pareja y llega treinta minutos después de la hora acordada.
Utilizando la técnica *DEEC*, ¿Qué le diría cuando llegue su pareja tarde?

8. Pedro no ha realizado su tarea y su mama le dice: ¿Cómo es posible que seas tan flojo?. Ya no te soporto. En la siguiente situación utilice la técnica de *Banco de Niebla*.
¿Cuál debería ser la respuesta asertiva de Pedro?

3 LISTA DE COTEJO

Realiza la técnica Si √
No x

Participante	Estabilizador			Guión DEEC				Banco niebla	Total
	Tu derechos.	Mi derechos	Asi pues.	D	E	E	C		

CENTRO DE ATENCIÓN A LAS ADICCIONES DE LA DELEGACIÓN IZTACALCO

4 CUESTIONARIO SATISFACCIÓN

INSTRUCCIONES: El presente cuestionario tiene la finalidad de evaluar el grado de satisfacción y utilidad que el taller tubo para usted. Se busca hacer los cambios para mejorarlo a partir de sus impresiones, por lo que no hay respuestas correctas o incorrectas.

NOMBRE: _____ SEXO: _____ EDAD: _____
GRADO ESCOLAR _____ OCUPACIÓN _____

Marque con una "X"

1. ¿Qué tanto le gustó el Taller?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

¿Porqué? _____

2. ¿Qué tanto le ayudó el taller?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

3. ¿Lo expuesto le fue sencillo de entender?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

4. ¿Qué tanto recomendaría el taller a otras personas

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

¿Porqué? _____

5. ¿El expositor resolvió sus dudas durante el taller?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Conteste las siguientes preguntas.

6. ¿Cuál fue el tema que más le gustó? _____

¿Porqué? _____

7. ¿Cuál fue el tema que menos le gustó?

¿Porqué? _____

8. ¿Cuál fue el tema que más le ayudó?

¿Porqué? _____

CENTRO DE ATENCIÓN A LAS ADICCIONES DE LA DELEGACIÓN IZTACALCO.

5 CUESTIONARIO SATISFACCIÓN SEGUIMIENTO

INSTRUCCIONES: El presente cuestionario tiene la finalidad de evaluar el grado de satisfacción y utilidad que el taller tubo para usted. Se busca hacer los cambios para mejorarlo a partir de sus impresiones, por lo que no hay respuestas correctas o incorrectas.

NOMBRE: _____ SEXO: _____ EDAD: _____
GRADO ESCOLAR _____ OCUPACIÓN _____

Marque con una "X"

1.- Del 1 al 10 puede contestar ¿Qué tanto le ha ayudado en su vida cotidiana el taller de asertividad?.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

¿Por qué? _____

2.- La técnica del ESTABILIZADOR ¿Qué tanto le ha servido para defender sus derechos?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

3.- La técnica GUIÓN DEEC ¿Qué tanto la ha podido practicar en sus relaciones interpersonales?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

4.- La técnica BANCO DE NIEBLA ¿Qué tanto le ha ayudado para aceptar la crítica?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

¿Por qué? _____

5.- ¿Quedo satisfecho con las técnicas recibidas durante el taller de asertividad?

SI NO

¿Por qué? _____

6 CARTA DESCRIPTIVA

Objetivo: Habilitar a los asistentes en estrategias para el desarrollo de asertividad para una comunicación clara y directa en sus relaciones interpersonales a través de role playing

SESION	TEMA	TIEMPO	TECNICA	OBJETIVO	MATERIALES
Primera	Asertividad	10 min 10 min 50 min 20 min	Presentación “La telaraña” Pre-test Role Playing Asertividad, agresividad y pasividad. Estabilizador Cierre	Que los participantes conozcan la diferencia entre conducta asertiva, agresiva y pasiva, así como a defender los derechos propios de forma asertiva, utilizando la técnica Estabilizador.	Sillas Hojas Lápices Inventario de asertividad Lista de cotejo Bitácora
Segunda	Técnicas para el desarrollo de la asertividad	60 min 10 min	Role Playing Guión DEEC. Cierre	Que los participantes practiquen la forma de expresar sentimientos, pensamientos y deseos de forma asertiva ante una situación de conflicto, utilizando la técnica guión DEEC.	Sillas Hojas Lápices Lista de cotejo Bitácora
Tercera	Técnicas para el desarrollo de la asertividad	60 min 10 min 20 min	Role Playing Banco de Niebla Pos-test Cuestionario de grado de satisfacción Cierre	Que los participantes aprendan a enfrentar la crítica de manera asertiva, utilizando la técnica Banco de Niebla.	Sillas Hojas Lápices Inventario de asertividad Cuestionario de satisfacción Lista de cotejo Bitácora

7 TABLA DE GRADO DE INCOMODIDAD Y PROBABILIDAD DE RESPUESTA

Tabla 1. Normas de la subescala de grado de incomodidad (GI) y probabilidad de respuesta (PR), para población de la Ciudad de México. Tomado de Guerra (1996).

PUNTAJE EN RANGOS	NIVEL DE INCOMODIDAD
157 – 167 en adelante	GI muy alto
134- 156	GI alto
111 – 133	GI superior al promedio
88 – 110	GI promedio
65 – 87	GI inferior al promedio
42 – 64	GI bajo
40 – 41	GI muy bajo

PUNTAJE EN RANGOS	PROBABILIDAD DE RESPUESTA
156 – 165 en adelante	PR muy baja
135 – 155	PR baja
114 – 134	PR inferior al promedio
93 – 113	PR promedio
72 – 92	PR superior al promedio
51 – 71	PR alta
46 menos - 50	PR muy alta